

PERPUSTAKAAN
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS INDONESIA



UNIVERSITAS INDONESIA

**KEPUASAN MAHASISWA SI REGULER dan DOSEN
TERHADAP FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS X TAHUN 2009**

TESIS

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Kesehatan Masyarakat**

**PERMATA SARI
NPM : 0706188946**

No. NPM	:
No. ...	:
TGL	:
...	:
PERMATA SARI	:

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT
MUTU LAYANAN KESEHATAN
DEPOK
2009**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Permata Sari

NPM : 0706188946

Mahasiswa Program : Magister

Tahun Akademik : 2008 – 2009

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan tesis saya yang berjudul :

Kepuasan Mahasiswa S1 Reguler dan Dosen Terhadap Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas X Tahun 2009

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan plagiat maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar – benarnya.

Depok, 16 Juli 2009



(Permata Sari)

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :
Nama : Permata Sari
NPM : 0706188946
Judul Tesis : Mutu Pengajaran S1 Reguler dan Dosen Terhadap
FKM UX Tahun 2009

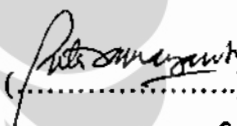
Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Kesehatan Masyarakat pada Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dr. dr Sabarinah BP, MSc


(.....)

Pembimbing/Penguji : Dr. dra. Rita Damayanti, MSPH


(.....)

Penguji : Artha Prabawa, SKM, S.kom, MSi


(.....)

Penguji : Drs. Gatot Fatwanto, PhD


(.....)

Ditetapkan di : Depok
Tanggal :

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas ijin-Nya dan rahmat-Nya tesis ini dapat terselesaikan. Penulisan tesis ini adalah sebuah proses panjang yang telah dimulai bukan hanya pada proses turun lapangan, namun dari awal perkuliahan hingga akhir. Oleh karena itu saya sangat menyadari bahwa keterlibatan berbagai pihak untuk membimbing dan membantu pada masa itu adalah factor penentu keberhasilan dari terselesaikannya tesis ini pada waktunya. Terima kasih saya ucapkan kepada :

- (1) Dr.dr. Sabarinah Budi Prasetyo, MSe, selaku dosen pembimbing utama yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan tesis ini. Yang telah bersabar terhadap segala kekurangan saya, yang telah memberikan semangat agar menghasilkan yang terbaik, yang selalu berada di samping saya apapun yang terjadi hingga memberikan rasa aman.
- (2) Dr. dra. Rita Damayanti, MSPH, selaku dosen pembimbing kedua yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan tesis ini. Yang telah menyadarkan saya bahwa peneliti harus senantiasa “down to earth”, memiliki kesensitifan terhadap hal yang diteliti, yang telah membantu menyederhanakan pola berpikir, yang telah bersabar terhadap kekurangan saya, yang telah memberikan dukungan secara langsung ketika ketidakjelasan hadir.
- (3) Drs. Gatot Fatwanto, PhD, dan Artha Prabawa, SKM, S.Kom, MSi, selaku dosen penguji yang telah memperkaya penulisan dan kajian penelitian.
- (4) Seluruh informan yang telah bersedia meluangkan waktu, dan memberikan arahan pula terhadap muatan dari penelitian.
- (5) Seluruh responden yang telah bersedia mengisi kuesioner dengan benar, dan memberikan masukan terhadap perbaikan kuesioner.

- (6) Seluruh dosen yang mengajar pada jurusan mutu layanan kesehatan yang telah memberikan pencerahan, memberikan bekal ilmu pengetahuan dan pemahaman tentang mutu.
 - (7) Keluarga saya yang telah mendukung penuh secara moral dan materil. Mama dan Papa yang telah memberikan motivasi dan keteladanan kesuksesan. Ika yang telah membantu secara fisik proses pembuatan dan penyelesaian, Shinta yang telah bersedia selalu ditinggal kakak – kakaknya, bahkan pada momen spesial.
 - (8) Mba Inel, Mba Eni, Pak Budi, Pak Jajang, Bu Tita, dan anak – anak mutu. Yang telah banyak memberikan motivasi saat saya mulai menurun, dan memberikan warna pada hidup saya.
 - (9) My little special environment, yang telah memberikan doa, dan pemakluman atas apa yang dilakukan.
 - (10) Jamilah , Ira, Titi, Erika dan rekan 2002 lainnya yang telah memberikan dukungan dan doa. Evi 04 yang telah membantu mencari data.
 - (11) Tati, Yoni, Anggi, Nisa, Devi, Egi, PU, PH, Emma, Dewi, Debby, Emma yang telah memberikan doa, dukungan, dan pengertiannya
 - (12) Tim pengumpul kuesioner yang telah membantu dan memberikan pemahaman pada saya terhadap kesulitan pengumpulan data di lapangan
- Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga tesis ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Depok, 16 Juli 2009

Penulis

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Permata Sari
NPM : 0706188946
Program Studi : Ilmu Kesehatan Masyarakat
Departemen : Mutu Layanan Kesehatan
Fakultas : Kesehatan Masyarakat
Jenis karya : Tesis

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Kepuasan Mahasiswa SI Reguler dan Dosen Terhadap Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas X Tahun 2009

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok

Pada tanggal : 16 Juli 2009

Yang menyatakan

(Permata Sari)

UNIVERSITAS INDONESIA

PROGRAM PASCASARJANA

PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT

KEKHUSUSAN MUTU LAYANAN KESEHATAN

TESIS, AGUSTUS 2009

PERMATA SARI

**KEPUASAN MAHASISWA S1 REGULER dan DOSEN TERHADAP
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT UNIVERSITAS X TAHUN
2009**

xv + 158 halaman, 44 tabel, 11 gambar, 7 lampiran

ABSTRAK

Penelitian dilakukan untuk melihat kepuasan mahasiswa S1 reguler dan dosen terhadap Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas X Tahun 2009. Penelitian bersifat analitik kuantitatif dengan pendekatan potong lintang. Selain penelitian kuantitatif pada mahasiswa, dilakukan juga penelitian kualitatif pada dosen untuk memperkaya studi. Rata – rata ketidakpuasan menghasilkan urutan ketanggapan, empati, keyakinan, reliabilitas, dan fisik. Ketidakpuasan terbesar ada pada komponen reliabilitas yaitu penetapan janji dosen untuk mengajar pada saat perkuliahannya. Ada hubungan antara variabel tingkat kepuasan dengan umur, jenis kelamin, pekerjaan kepala keluarga, pendidikan kepala keluarga, tanggungan kepala keluarga, dan jumlah anggota keluarga yang bekerja. Sebagian besar informan dosen merasakan ketidakpuasan pada dimensi reliabilitas yaitu kurangnya pengaturan pengembangan diri dan kesejahteraan dalam proses pengajaran. Saran terhadap institusi yaitu (1) pimpinan fakultas (khususnya manajer akademik) dan kepala departemen harus menambah kriteria evaluasi kinerja terhadap kinerja staf dalam melayani mahasiswa (2) perpustakaan menampilkan papan atau membuat sarana untuk mengetahui harapan mahasiswa (3) studi tentang lulusan dan institusi pemakai tenaga dilakukan pada departemen agar pengajaran mahasiswa S1 reguler terkini dengan kondisi lapangan dunia kesehatan (4) Pimpinan FKM UX dan departemen harus membuat prosedur rekrutmen dan pengkaderan dosen yang baku (5) Pimpinan FKM UX membuat saluran komunikasi, atau wadah bagi masalah ajar

Kata kunci :

Mutu, Pengajaran, Servqual, Kepuasan

Referensi : 50 (1989 – 2008)

**UNIVERSITY OF INDONESIA
POSTGRADUATE PROGRAM
PROGRAM IN PUBLIC HEALTH SCIENCE
HEALTH SERVICE QUALITY
THESIS, AGUSTUS 2009**

PERMATA SARI

**QUALITY OF TEACHING IN UNDERGRADUATE PROGRAM BASED
ON STUDENT AND LECTURER PERCEPTION AT PUBLIC HEALTH
FACULTY X UNIVERSITY YEAR 2009**

xv+158pages,44 tables, 11 graphs, 7 appendices

ABSTRACT

The purpose of this study is to describe perception of satisfaction in undergraduate students and lecturers of Public Health Faculty At X University Year 2009. This research is quantitative analytical interpretive with cross sectional design. Qualitative method have done in lecturers to enrich the study. The rank of disconfirmation Mean is responsiveness, empathy, assurance, reliability, and tangible consecutively. The most disconfirmation is in reliability component , that is punctuation of teaching time. Satisfaction related significant with age, gender, patriarch occupation, patriarch education, family burden, and the number of family member employment. The most dissatisfaction of lecturers also in reliability components that are self development and prosperity. The researcher suggests (1) The Faculty Manager and head of department must input the staff personal services evaluation in performance evaluation (2) The library must provide tools to gain students expectation (3) The Faculty conduct Tracer Study in department so that the undergraduate learning process will up to date with the public health condition (4) The Faculty Manager and Head of Department need to create formal lecturer recruitment procedures (5) The Faculty Manager build communications to solve the teaching problem

Keywords :

Quality, Teaching, Servqual, Satisfaction.

References : 50 (1989 – 2008)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
1. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	4
1.3. Pertanyaan Penelitian.....	4
1.4. Tujuan Penelitian.....	4
1.4.1. Tujuan Umum :.....	4
1.4.2. Tujuan Khusus :.....	4
1.5. Manfaat Penelitian.....	5
1.5.1. Manfaat Aplikatif.....	5
1.5.2. Manfaat Teoritis.....	5
1.6. Ruang Lingkup Penelitian.....	5
2. TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1. Pendidikan dan Pembelajaran.....	6
2.1.1. Pengertian Belajar dan Pendidikan.....	6
2.1.2. Proses Pembelajaran.....	8
2.1.3. Tugas dan Peran Dosen Dalam Pengajaran.....	11
2.1.4. Suasana Kondusif Untuk Belajar – Mengajar.....	15
2.2. Mutu Proses Pengajaran.....	16
2.2.1. Pengertian Mutu.....	16
2.2.2. Dimensi Mutu.....	18
2.2.3. Standar Mutu Proses Pengajaran.....	20
2.2.4. Kegagalan Mutu Dalam Pendidikan.....	24
2.3. Penilaian Mutu Melalui Kepuasan Pelanggan.....	26
2.3.1. Kepuasan Pelanggan.....	26
2.4. Metode – Metode Dalam Penilaian Kepuasan Pelanggan.....	32
2.5. Dimensi Penilaian Mutu Melalui Kepuasan Pelanggan di Bidang Jasa.....	33
2.6. Dimensi Penilaian Mutu Melalui Kepuasan Pelanggan Dalam Dunia Pendidikan (Penelitian Servqual dalam Pendidikan).....	34
2.7. Prinsip – Prinsip Dasar Kepuasan Pelanggan.....	43
2.8. Diagram Kartesius.....	43
2.9. Metode Pembelajaran.....	45
3. DEFINISI KONSEP & OPERASIONAL.....	47

3.1. Definisi Konsep.....	47
3.2. Operasional dalam Penelitian.....	49
4. METODE PENELITIAN.....	56
4.1. Disain Penelitian.....	56
4.2. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	57
4.3. Populasi dan Sampel/ Responden dan Informan.....	57
4.3.1. Populasi.....	57
4.3.2. Besar Sampel dan Prosedur.....	57
4.4. Pengumpulan Data.....	59
4.4.1. Pengumpul Data.....	59
4.4.2. Instrumen.....	59
4.4.3. Alat Pengumpul Data.....	60
4.5. Pengolahan Data.....	60
4.6. Analisis Data.....	61
4.6.1. Data Kuantitatif.....	61
Analisis univariat.....	61
Analisis bivariat.....	61
4.6.2. Data Kualitatif.....	62
5. HASIL PENELITIAN.....	63
5.1. Pelaksanaan Penelitian.....	63
5.2. Uji Validitas dan reliabilitas instrumen.....	63
5.3. Kualitas data.....	69
5.4. Karakteristik responden.....	75
5.5. Gambaran Kepuasan Mahasiswa.....	78
5.6. Gambaran Hubungan Karakteristik Mahasiswa Dengan Kepuasan Mahasiswa.....	85
5.7. Diagram kartesius.....	90
5.8. Dimensi Fisik.....	99
5.9. Dimensi Reliabilitas.....	102
5.10. Dimensi Ketanggapan.....	113
5.11. Dimensi Keyakinan.....	120
5.12. Dimensi Empati.....	128
6. PEMBAHASAN.....	131
6.1. Keterbatasan Penelitian.....	131
6.2. Karakteristik Responden.....	132
6.3. Gambaran Hubungan Karakteristik Mahasiswa dengan Kepuasan.....	133
6.4. Gambaran Kepuasan Responden Terhadap Pelayanan.....	138
6.5. Dimensi Fisik.....	141
6.6. Dimensi Reliabilitas.....	142
6.7. Dimensi Ketanggapan.....	145
6.8. Dimensi Keyakinan.....	146
6.9. Dimensi Empati.....	149
7. KESIMPULAN dan SARAN.....	150
7.1. Kesimpulan.....	152
7.2. Saran.....	152
7.2.1. Pengajaran.....	152
7.2.2. Penelitian Lanjutan.....	155
DAFTAR PUSTAKA.....	156

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	<i>Paradigm Shift in Learning</i>	7
Tabel 2.2.	Perbedaan Antara Institusi Mutu Dengan Institusi Biasa..	18
Tabel 2.3.	Tiga Paradigma Penjaminan Mutu Pendidikan.....	21
Tabel 2.4.	Pelanggan dari Pendidikan Tinggi.....	27
Tabel 2.5.	Instrumen <i>Servqual</i> Parasuraman.....	36
Tabel 2.6.	Akar Penyebab Gap 1 dan Gap 2 (Parasuraman).....	38
Tabel 2.7.	Akar Penyebab Gap 3 dan Gap 4 (Parasuraman).....	39
Tabel 2.8.	Instrumen Pengembangan <i>Servqual</i> dari Harris (2002)....	40
Tabel 2.9.	Pengembangan <i>Servqual</i> pada Penelitian Ham 2003.....	39
Tabel 2.10.	Pengembangan <i>Servqual</i> oleh Hadikoemoro (2001).....	42
Tabel 5.1.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Kepuasan pada Tiap Dimensi.....	66
Tabel 5.2.	Nilai <i>Missing</i> pada Seluruh Variabel Dimensi Mutu Pengajaran di Fakultas Kesehatan Masyarakat UX Tahun 2009.....	70
Tabel 5.3.	Nilai <i>Missing</i> pada Variabel Sosiodemografi, Dimensi Mutu, dan Kepuasan Total di Fakultas Kesehatan Masyarakat UX Tahun 2009.....	73
Tabel 5.4.	Distribusi Frekuensi Variabel Sebelum dan Sesudah Dihilangkan <i>Missing Value</i>	73
Tabel 5.5.	Distribusi Frekuensi Mahasiswa Menurut Jenis Kelamin, Umur, Lama Belajar, Pendapatan Kepala Keluarga, Anggota Keluarga Bekerja, Tanggungan Keluarga, Pendidikan Kepala Keluarga, Status Kawin, dan Pekerjaan Kepala Keluarga.....	76
Tabel 5.6.	Gambaran Tingkat Mutu dan Kepuasan Umum Mahasiswa S1 Reguler FKM UX Tahun 2009.....	78

Tabel 5.7.	Skor Rata-Rata Kepentingan untuk Tiap Dimensi Mutu Pengajaran Menurut Mahasiswa S1 Reguler FKM UX Tahun 2009 (n=309).....	79
Tabel 5.8.	Distribusi Frekuensi Kepuasan Mahasiswa S1 Reguler Terhadap Proses Pengajaran pada FKM UX Tahun 2009.....	80
Tabel 5.9.	Rata-Rata untuk Harapan, Kenyataan, dan Skor Kesenjangan dari Mahasiswa S1 Reguler FKM UX tahun 2009.....	82
Tabel 5.10.	Rata-Rata Kesenjangan Mahasiswa S1 Reguler FKM UX Tahun 2009.....	85
Tabel 5.11.	Distribusi Rata-Rata Kepuasan Mahasiswa S1 Reguler menurut Jenis Kelamin di FKM UX Tahun 2009.....	86
Tabel 5.12.	Distribusi Rata-Rata Kepuasan Mahasiswa S1 Reguler Menurut Umur di FKM UX Tahun 2009.....	86
Tabel 5.13.	Distribusi Rata-Rata Kepuasan Mahasiswa S1 Reguler Menurut Lama Belajar di FKM UX Tahun 2009.....	87
Tabel 5.14.	Distribusi Rata-Rata Kepuasan Mahasiswa S1 Reguler Menurut Penghasilan Kepala Keluarga di FKM UX Tahun 2009.....	87
Tabel 5.15.	Distribusi Rata-Rata Kepuasan Mahasiswa S1 Reguler Menurut Jumlah Anggota Keluarga yang Sudah Bekerja di FKM UX Tahun 2009.....	88
Tabel 5.16.	Distribusi Rata-Rata Kepuasan Mahasiswa S1 Reguler Menurut Jumlah Tanggungan Kepala Keluarga di FKM UX Tahun 2009.....	88
Tabel 5.17.	Distribusi Rata-Rata Kepuasan Mahasiswa S1 Reguler Menurut Pendidikan Kepala Keluarga di FKM UX Tahun 2009.....	89
Tabel 5.18.	Distribusi Rata-Rata Kepuasan Mahasiswa S1 Reguler Menurut Jenis Pekerjaan Kepala Keluarga di FKM UX Tahun 2009.....	89
Tabel 5.19.	Distribusi Rata-Rata Kepuasan Mahasiswa S1 Reguler Menurut Departemen di FKM UX Tahun 2009.....	90
Tabel 5.20.	Posisi Kuadran dari Pernyataan Proses Pengajaran S1 Reguler FKM UX Tahun 2009.....	93

Tabel 5.21.	Gambaran Tingkat Kepuasan Dimensi Fisik Mahasiswa S1 Reguler FKM UX Tahun 2009.....	99
Tabel 5.22.	Posisi Kuadran dari Pernyataan Dimensi Fisik Proses Pengajaran S1 Reguler FKM UX Tahun 2009.....	100
Tabel 5.23.	Gambaran Tingkat Kepuasan Dimensi Reliabilitas Mahasiswa S1 Reguler FKM UX Tahun 2009.....	103
Tabel 5.24.	Posisi Kuadran dari Pernyataan Dimensi Reliabilitas Proses Pengajaran S1 Reguler FKM UX Tahun 2009.....	104
Tabel 5.25.	Gambaran Tingkat Kepuasan Mahasiswa S1 Reguler FKM UX Tahun 2009 Terhadap Janji Dosen Untuk Mengajar pada Jam Perkuliahannya Berdasarkan Departemen dan Lama Belajar.....	105
Tabel 5.26.	Gambaran Tingkat Kepuasan Dimensi Ketanggapan Mahasiswa S1 Reguler FKM UX Tahun 2009.....	113
Tabel 5.27.	Posisi Kuadran dari Pernyataan Dimensi Ketanggapan Proses Pengajaran S1 Reguler FKM UX Tahun 2009.....	115
Tabel 5.28.	Gambaran Tingkat Kepuasan Mahasiswa S1 Reguler FKM UX Tahun 2009 Terhadap Dimensi Ketanggapan Berdasarkan Departemen dan Lama Belajar.....	116
Tabel 5.29.	Gambaran Tingkat Kepuasan Dimensi Keyakinan Mahasiswa S1 Reguler FKM UX Tahun 2009.....	121
Tabel 5.30.	Posisi Kuadran dari Pernyataan Dimensi Keyakinan Proses Pengajaran S1 Reguler FKM UX Tahun 2009.....	122
Tabel 5.31.	Gambaran Tingkat Kepuasan Mahasiswa S1 Reguler FKM UX Tahun 2009 Terhadap Dimensi Keyakinan Berdasarkan Departemen dan Lama Belajar.....	123
Tabel 5.32.	Gambaran Tingkat Kepuasan Dimensi Empati Mahasiswa S1 Reguler FKM UX Tahun 2009.....	129
Tabel 5.33.	Posisi Kuadran dari Pernyataan Dimensi Empati Proses Pengajaran S1 Reguler FKM UX Tahun 2009.....	129
Tabel 5.34.	Gambaran Tingkat Kepuasan Mahasiswa S1 Reguler FKM UX Tahun 2009 Terhadap Dosen Pembimbing Berdasarkan Departemen dan Lama Belajar.....	130

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Sistem Pendidikan.....	8
Gambar 2.2.	Model Proses Pendidikan Lawrence Downey.....	10
Gambar 2.3.	Konsep TQM Pendidikan.....	23
Gambar 2.4.	Siklus Shewart.....	24
Gambar 2.5.	Penyebab Potensial dari Kegagalan Memberikan Layanan Mutu.....	25
Gambar 2.6.	Proses Kepuasan Pelanggan.....	28
Gambar 2.7.	Model Konsep Kualitas Layanan.....	29
Gambar 2.8.	Model Kesenjangan dari Layanan Mutu.....	31
Gambar 2.9.	Diagram Kartesius.....	45
Gambar 5.1.	Gambaran Kesenjangan Kepuasan Mahasiswa S1 Reguler FKM UX Per Dimensi Mutu Pengajaran Tahun 2009.....	80
Gambar 5.2.	Diagram Kartesius Proses Pengajaran S1 Reguler FKM UX Tahun 2009.....	92

PERPUSTAKAAN

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Pengembangan Instrumen Penelitian
- Lampiran 2 Lembar Disposisi Wakil Dekan FKMUI
- Lampiran 3 Surat Ijin Penelitian dan Menggunakan Data
- Lampiran 4 Surat Persetujuan Pembimbing untuk Turun Lapangan
- Lampiran 5 Formulir Kesiediaan Informan
- Lampiran 6 Kuesioner
- Lampiran 7 Pedoman Wawancara Mendalam



BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar belakang

Keberhasilan pembangunan kesehatan, terutama dipengaruhi oleh tenaga kesehatan bermutu yang berperan sebagai pemikir, perencana, pelaksana dan penggerak pembangunan. (Majid,2002). Dikatakan pula oleh Dumaria (2006), bahwa tenaga kesehatan yang bermutu tidak bisa dipisahkan dari sistem pendidikan kesehatan. Judiono (www.bppsdmk.depkes.go.id), menambahkan sistem pendidikan tersebut mensyaratkan dipenuhinya tenaga pengajar bermutu, profesional, kurikulum, prasarana, dan fasilitas proses belajar mengajar memadai.

Lebih jauh lagi pada era globalisasi masyarakat semakin kritis terhadap segala aspek, termasuk terhadap mutu pelayanan kesehatan yang berkualitas. Selain itu kebutuhan dan tuntutan masyarakat terhadap mutu pelayanan kesehatan semakin meningkat sejalan dengan peningkatan pengetahuan dan kemampuan masyarakat maupun perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.(Puskabangkes, 2006)

Implikasi perubahan orientasi pelayanan kesehatan terlihat pada perubahan pendekatan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan dan penyesuaian karakteristik maupun mutu tenaga kesehatan yang melaksanakan pelayanan kesehatan tersebut. Hal ini dapat dilakukan dengan pengembangan pendidikan agar menghasilkan tenaga kesehatan yang terampil dan bermutu.(Sutarmanisme ,2006)

Pelayanan pendidikan yang bermutu adalah derajat dipenuhinya standar profesi yang baik dalam pelayanan kepada customers (mahasiswa) dan terwujudnya hasil akhir (outcome) seperti yang selayaknya diharapkan.(Sumantri,2001)

Universitas X sebagai salah satu universitas tertua, terbesar, dan terbaik di Indonesia (Syafiq, 2006) tidak terlepas dari kewajiban menjalankan kegiatan Tri Dharma Perguruan Tinggi dalam peningkatan kualitas perguruan tinggi. Hal ini terlihat dalam Rencana Strategis UX 2007 – 2012, yaitu diharapkan UX dapat mengembangkan tradisi akademis di tingkat nasional, regional, maupun

internasional, berperan sebagai trend-setter dalam pengembangan ilmu pengetahuan melalui penyelenggaraan Tridarma, serta dapat menjadi penggerak (energizer) efektif bagi upaya membangun peradaban bangsa. Lebih spesifik pada periode 2008 – 2009 sebagai persiapan maka akan dilakukan aktivitas penetapan road map penelitian, pengajaran dan pengabdian kepada masyarakat yang memiliki keunggulan berdaya saing internasional. Padahal menurut ranking 4000 universitas di dunia, UX baru masuk pada peringkat 1998, di bawah UYZ (734) dan IYZ (844).(<http://www.webometrics.info>). Belum lagi dikatakan dalam **Buletin UX tahun 2006** edisi I jumlah makalah LKTM dan proposal PKM, sebagai salah satu indikator semangat mahasiswa untuk menulis, jumlah yang dikirim UX masih dibawah IYZ, UYZ, UNIBZ, dan UNAZ, UNSUZ, UNILY, dan UNANZ. Ditambahkan **Airlangga (2006)**, dihapuskannya skripsi di sebagian jurusan/fakultas di UX yang merupakan pemicu mahasiswa untuk menulis, menggali gagasan, dan meneliti harus dicermati. Berarti usaha yang sangat keras harus dilakukan untuk mewujudkan rencana strategis di atas. Hal tersebut tentunya berdampak pula pada Fakultas kesehatan masyarakat UX sebagai bagian dari UX dan merupakan perwakilan institusi pendidikan kesehatan. Fakultas kesehatan masyarakat UX harusnya dapat berbenah diri, memberikan pelayanan pendidikan kesehatan yang berkualitas dikaitkan dengan hal di atas.

Pendidikan kesehatan bertujuan untuk merubah perilaku, yang diantaranya dapat ditempuh lewat proses belajar. Proses belajar tersebut menyangkut pihak yang belajar yaitu mahasiswa dan pengajar yaitu dosen.(Notoatmodjo, dkk, 1989). Proses belajar – mengajar menurut Notoatmodjo (1989), terkait pada perencanaan pengajaran, perencanaan proses kuliah, persiapan materi dan informasi kuliah, sumber belajar, fasilitas, bahan – bahan, pengembangan dan pemilihan bahan, lingkungan fisik, kepribadian dosen, iklim, hubungan antar mahasiswa dan dosen, serta kritik.

Pengajaran sebagai bentuk layanan kepada mahasiswa, dapat gagal dianggap bermutu oleh mahasiswa. Hal ini terkait gap yang harus diwaspadai pada penjagaan mutu layanan yaitu gap antara harapan pelanggan dan persepsi provider terhadap harapan pelanggan, serta gap antara persepsi dan harapan pelanggan itu sendiri terhadap kualitas layanan yang diberikan. Dua gap tersebut

merupakan bagian dari penyebab potensial kegagalan pemenuhan layanan berkualitas. Hal tersebut dapat terjadi pada dunia pendidikan.(Zeithaml, dkk, 1990). Evaluasi terhadap proses belajar – mengajar terkait gap yang terjadi, penting untuk diketahui karena berpengaruh pada output pendidikan, dan hal ini yang seringkali terlupakan. (Lewis, dkk, 1994). Hingga lulusan yang akan dihasilkan -dalam hal ini lulusan kesehatan masyarakat- tidak mampu menjawab kondisi masyarakat yang semakin pandai dan kritis pada layanan kesehatan, serta masalah kesehatan masyarakat yang kian kompleks.(Puskabanges, 2006)

Berdasarkan survei kepuasan mahasiswa(pelanggan eksternal) terhadap mutu pendidikan, di jurusan PS IKM FKM UX tahun 2004 oleh Setiawan didapat hanya 32,1% yang mengatakan mutu pendidikan sudah baik. Hal ini terkait dengan proses manajerial, hasil pelajaran mahasiswa dan kepuasan stakeholder.

Pada tahun yang sama pula, survei yang dilakukan Siregar menunjukkan persepsi pimpinan dan dosen (pelanggan internal) tetap terhadap mutu FKM UX terkait fokus pada peserta didik, stake holder, dan pasar belum baik.

Pada penelitian Tracer Study(2006), meskipun lebih banyak responden (lulusan FKM UX S1 dan S2) menyatakan puas pada proses pembelajaran di FKM UX, namun yang harus dijadikan catatan penting adalah ditemuinya responden yang tidak puas dengan alasan materi kuliah tidak sesuai dengan kebutuhan pasar pekerjaan, kuliah tidak sesuai jadwal, pengalaman belajar lapangan/ penelitian kurang, keilmuan kurang matang, dosen terlambat, tidak siap dan belum menerapkan sistem manajemen mutu, serta materi kuliah kurang terkini.(Syafiq dan Fikawati, 2006)

Terkait teori adanya gap antara persepsi provider terhadap harapan pelanggan, gap antara persepsi dan harapan pelanggan, gap penyampaian jasa staf terhadap persepsi pelanggan, gap standar dan penyampaian jasa, serta gap komunikasi ke pelanggan terhadap penyampaian jasa, maka bagaimanakah gambaran mutu pengajaran di FKM UX tahun 2009 menurut mahasiswa dan dosen?

1.2. Perumusan Masalah

Survei yang dilakukan tahun 2004 menyatakan mahasiswa yang puas dengan mutu pendidikan di IKM hanya 32,1 %. Kemudian staf FKM UX sebagai pelanggan internal menyatakan fokus pada peserta didik, stake holder, dan pasar belum baik. Hasil Tracer study juga memperlihatkan beberapa keluhan para lulusan terhadap proses belajar-mengajar di FKM UX. Terkait teori adanya gap antara persepsi provider terhadap harapan pelanggan, gap antara persepsi dan harapan pelanggan, gap persepsi provider tentang harapan pelanggan terhadap standar yang dibuat, gap standar yang dibuat dan penyampaian jasa, serta gap komunikasi ke pelanggan terhadap penyampaian jasa, maka bagaimanakah gambaran mutu pengajaran di FKM UX tahun 2009 menurut mahasiswa dan dosen?

1.3. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang ada di atas maka pertanyaan penelitian bisa dirumuskan yaitu :

- Bagaimanakah gambaran mutu pengajaran di FKM UX tahun 2009 menurut pelanggan eksternal (mahasiswa)?
- Bagaimanakah gambaran mutu pengajaran di FKM UX tahun 2009 menurut pelanggan internal (dosen)?
- Apakah prioritas masalah yang dapat diperbaiki menurut tingkat kepuasan mahasiswa FKM UX tahun 2009?

1.4. Tujuan Penelitian

1.4.1. Tujuan Umum :

Diketuinya gambaran mutu pengajaran di FKM UX menurut mahasiswa dan dosen pada tahun 2009

1.4.2. Tujuan Khusus :

- Diketuinya gambaran mutu pengajaran di FKM UX tahun 2009 menurut pelanggan eksternal (mahasiswa)

- Diketuainya gambaran mutu pengajaran di FKM UX tahun 2009 menurut pelanggan internal (staf pengajar)
- Diketuainya prioritas masalah yang dapat diperbaiki menurut tingkat kepuasan mahasiswa FKM UX tahun 2009

1.5. Manfaat Penelitian

1.5.1. Manfaat Aplikatif

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan bagi FKM UX untuk memperbaiki proses kegiatan pengajaran.

1.5.2. Manfaat Teoritis

Terkait teori dimensi mutu dalam pemberian layanan oleh Parasuraman yang dikenal dengan Servqual, maka penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi penggunaan servqual dalam pengukuran layanan jasa pada bidang akademis

1.6. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian gambaran dimensi mutu dalam proses pengajaran di FKM UX menurut mahasiswa dan dosen akan dilakukan di lingkungan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas X Tahun 2009.

BAB II

Tinjauan Pustaka

2.1. Pendidikan dan Pembelajaran

2.1.1. Pengertian Belajar dan Pendidikan

Notoatmodjo (1989). mendefinisikan pendidikan sebagai usaha manusia meningkatkan kepribadian, dengan pembinaan potensi pribadi dalam hal rohani serta jasmani. Ditambahkan pula pendidikan diartikan sebagai proses perubahan prilaku menuju kesempurnaan/kedewasaan, terkait bidang kognitif, afektif, dan psikomotor. Pendidikan juga dianggap sebagai hasil atau prestasi yang dicapai oleh perkembangan manusia. Menurut Cheng (2003), belajar merupakan proses aktualisasi diri, mencari pengalaman, dan berpetualang. Hingga dapat dimengerti bahwa pendidikan adalah sebuah usaha, dengan hasil adanya perubahan prilaku. Ketika perubahan prilaku tersebut terjadi maka hal itu dikatakan prestasi.

Dalam buku yang berbeda Notoatmodjo (1989) mengatakan pengertian pendidikan di atas adalah sebuah *system*, dengan input berupa sasaran pendidikan dan keluaran berupa prilaku baru / kemampuan baru sebagai sasaran dari pendidikan. Proses yang terjadi diantaranya kurikulum, pendidik, metode, ruang, perpustakaan, dan alat bantu pendidikan lain. Maka dalam hal ini proses pendidikan tidak semata interaksi dalam diri manusia, namun sangat didukung oleh lingkungan.

Dari uraian di atas diketahui definisi pendidikan, namun pada beberapa buku dapat ditemui istilah belajar, yang menggambarkan proses dalam sistem pendidikan.

Dalam hal ini Cheng membagi proses belajar menjadi dua bagian yaitu paradigma tradisional dan paradigma baru, dengan rincian sebagai berikut pada tabel 2.1:

Maka dari tabel 2.1 di bawah dapat dilihat bahwa paradigma pendidikan yang baru sangat menekankan pada proses aktualisasi diri siswa, dengan pengkondisian lingkungan dari sekolah sehingga siswa dapat belajar tanpa

terbatas tempat dan sumberdaya. Pengertian ini memperkaya arti lingkungan sebelumnya yang dituliskan Notoatmodjo.

Tabel 2.1. *Paradigm Shift in Learning*

Table 1. Paradigm Shift in Learning

<i>New Triplization paradigm</i>	<i>Traditional Site bound paradigm</i>
<i>Individualized learning</i> pendidikan berorientasi pada siswa program sesuai karakteristik individu pembelajaran mandiri dengan fasilitas dan petunjuk yang sesuai proses aktualisasi diri konsentrasi pada cara belajar	<i>Reproduced learning</i> siswa mengikut pada guru program terstandar menyerap pengetahuan dari guru proses menerima konsentrasi pada peningkatan hasil penghargaan eksternal dan penghindaran dari hukuman
<i>Localized and globalized learning</i> sumberdaya belajar lokal dan global yang majemuk jaringan belajar abadi dan dimana-mana kesempatan tanpa batas pembelajaran kelas dunia pengalaman lokal dan internasional	<i>School-bounded learning</i> pembelajaran berdasarkan guru pembelajaran terpisah periode tetap dan didalam sekolah kesempatan terbatas pembelajaran terikat pada sekolah pengalaman dalam sekolah
sumber : Cheng, (2003)	

Mengenai pengertian belajar **Notoatmodjo** menambahkan beberapa prinsip – prinsip belajar, yaitu :

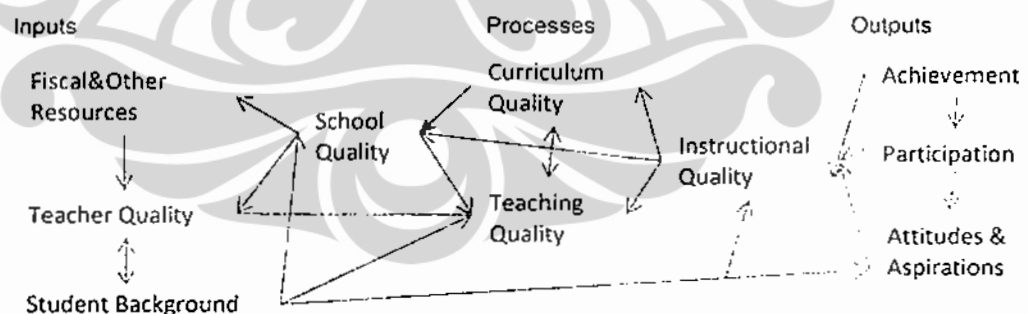
- Pengalaman yang terjadi dalam diri individu dan diaktifkan oleh dirinya
- Penggalian ide – ide oleh diri sendiri
- Konsekuensi dari pengalaman
- Proses kerja sama dan kolaborasi
- Proses evolusi bukan revolusi, karena butuh waktu
- Proses yang menyakitkan terkait perubahan perilaku
- Proses emosional dan intelektual
- Bersifat individual dan unik

Pernyataan Notoatmojo senada dengan pernyataan Winkel (1991), bahwa belajar adalah aktivitas mental/ psikis yang berlangsung dengan interaksi lingkungan aktif, sehingga menghasilkan perubahan dalam pengetahuan, keterampilan, dan nilai/sikap, dan perubahan itu harus konstan dan berbekas.

Belajar yang terbaik dapat ditempuh dengan mengalami karena akan melibatkan panca indera. (Cronbach;1945, Spears;1955, McGeoh dalam Skinner;1958). Dan penanda sebuah proses belajar terjadi adalah adanya perubahan, kecakapan baru, dan seluruhnya dilakukan dengan sengaja. (Suryabrata, 1989)

Maka dapat disimpulkan dari seluruh pengertian di atas, bahwa belajar dan pendidikan adalah sebuah proses perubahan dari diri manusia yang dipengaruhi oleh lingkungan dilakukan dengan kesengajaan dengan proses praktek yang panjang.

Pendidikan adalah sebuah sistem juga dikatakan oleh Shavelson, McDonnell, dan Oakes (1989) dalam Vedder (1992). Didalam bagan tersebut digambarkan faktor – faktor yang diperlukan untuk menunjang proses hingga terakhir akan dihasilkan keluaran berupa pencapaian, partisipasi, tingkah laku dan aspirasi. Lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 2.1.



Gambar 2.1. Model Sistem Pendidikan

Sumber : Vedder (1992)

Pada gambar di atas dapat dilihat hubungan yang sangat kompleks terjadi dalam mengukur mutu sebuah pendidikan.

2.1.2. Proses Pembelajaran

Proses yang diterangkan sebelumnya memperlihatkan gambaran umum tentang proses belajar, kemudian terkait sarana – prasarana, lingkungan dan

lainnya maka dapat dilihat pada beberapa tinjauan pendapat berikut. Menurut **Notoatmodjo (1989)**, faktor – faktor yang dapat mempengaruhi proses belajar diantaranya,

- Bahan. materi, hal – hal yang dipelajari
- Faktor lingkungan

Lingkungan fisik (suhu, kelembaban udara, iklim) dan lingkungan sosial (manusia, suara mesin industri, lalu lintas, gaduh)

- Faktor instrumental

Perangkat keras (gedung, perlengkapan belajar, alat – alat praktikum) dan perangkat lunak (kurikulum, pedoman belajar, buku – buku kepastakaan)

- Kondisi individual mahasiswa

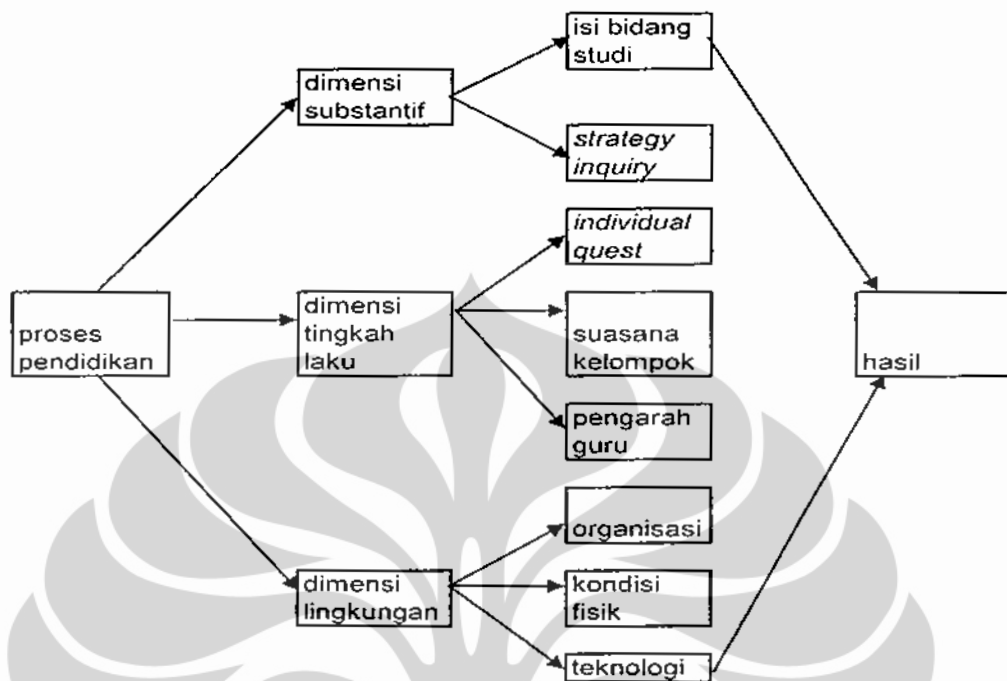
Fisiologis (lelah, kurang gizi, panca indera) dan psikologis (pengamatan, tanggapan, ingatan, motivasi, intelegensia, bakat)

Faktor di atas juga diungkapkan oleh **Suryabrata (1989)** dalam redaksional yang sedikit berbeda, namun isinya sama. Beliau membaginya dalam dua faktor besar yaitu faktor luar pelajar dan dalam diri pelajar.

Sedangkan **Lawrence Downey** dikutip oleh **J.MEAN. Cooper (1973)**, membagi proses pendidikan menjadi tiga dimensi yaitu : dimensi substantif, dimensi tingkah laku dan dimensi lingkungan. Dimensi substantif berkaitan dengan apa yang diajarkan, sementara dimensi tingkah laku berkaitan dengan perbuatan mengajar-belajar dan dimensi lingkungan berbicara tentang lingkungan fisik (Hamalik, 2003).

Hal ini menegaskan bahwa evaluasi proses belajar harusnya menekankan pada tiga dimensi di atas.

Digambarkan dalam bagan berikut,



Gambar 2.2. Model Proses pendidikan Lawrence Downey

Sumber : Hamalik (2003)

Sesuai dengan pernyataan Lawrence pada dimensi lingkungan, maka Notoatmodjo (1989), mendeskripsikan hal tersebut sebagai sumber pemungkin terjadinya proses belajar, diantaranya,

- Manusia , dalam hal ini yaitu dosen, petugas kesehatan, petugas non kesehatan (bersinggungan dengan dunia kesehatan), mahasiswa lain, dan masyarakat
- Fasilitas, dalam hal ini lingkungan fisik, peralatan belajar, pelayanan dan perpustakaan
- Bahan – bahan, dalam hal ini poster, slide, diagram, transparansi, handout, alat peraga, dll
- Mengembangkan dan memilih bahan – bahan sumber belajar, dalam hal ini kecocokan dengan tujuan ajar, dan ekonomis
- Mendesain bahan – bahan ajar

Sushil K. Gupta dalam Lewis (1994), mengatakan proses yang terjadi dalam sebuah institusi pendidikan berlangsung dalam sebuah sistem yang terdiri dari output, input sumberdaya, dan proses peralihan. Sistem yang dimaksudkan Gupta ini, sebenarnya sama dengan Lawrence dan Notoatmojo. Output ialah keluaran hasil pendidikan berupa orang terdidik, penemuan hasil penelitian,

layanan terhadap masyarakat, hal ini terkait dengan dimensi substantif. Sedangkan input sumberdaya ialah mahasiswa, fakultas, staf, administrator, dukungan dana, perpustakaan, fasilitas komputer dan laboratorium, fasilitas rekreasi, asrama mahasiswa, dll, hal ini menyerupai dimensi lingkungan. Kemudian proses sendiri, terdiri dari aktifitas penyebaran pengetahuan sebagai rangsangan penelitian dan respon layanan pada masyarakat, dan hal ini menyiratkan dimensi aplikatif.

Sehingga dapat disimpulkan sementara bahwa proses pembelajaran terkait lingkungan fisik (manusia, tempat belajar, perangkat), tingkah laku (kegiatan belajar dan outputnya), serta substansi (muatan belajar).

Rangkaian proses belajar – mengajar juga terkait dengan kegiatan evaluasi, dan hal ini penting untuk dilakukan agar diketahui sejauh mana siswa berhasil mengatasi masalah kemasyarakatan hasil dari proses belajar yang telah dijelaskan di atas. Menurut Notoatmodjo (1989), lebih jauh lagi evaluasi berfungsi untuk memenuhi kebutuhan – kebutuhan diantaranya, (1) kebutuhan psikologis yaitu dosen maupun mahasiswa ingin mengetahui capaian yang sudah dilakukan agar dapat dilakukan perbaikan (2) kebutuhan didaktis, umpan balik pada mahasiswa yaitu dosen, dan sebagai pembeda dalam kemampuan mencapai jenjang pendidikan (3) kebutuhan administrasi yaitu penetapan keputusan tamat belajar dan bahan laporan kepada instansi pendidikan dan terhadap orang tua mahasiswa. Hingga dapat disimpulkan bahwa proses pembelajaran yang terdiri dari tiga wilayah tersebut di atas akan dapat dinilai jika proses evaluasi belajar yang baik ada.

2.1.3. Tugas dan Peran Dosen Dalam Pengajaran

Notoatmodjo (1989), mengatakan tugas dan peran dosen dalam pengajaran sebagai berikut, (1) merencanakan pengajaran, hal ini berprinsip pada pengetahuan dan kesadaran siswa atas kewajibannya belajar, belajar bersifat individual, kesinambungan pemberian pelajaran (yang baru dengan yang sebelumnya) (2) menetapkan dengan jelas apa yang akan dipelajari (3) mengidentifikasi kebutuhan belajar mahasiswa (4) merancang langkah – langkah pengajaran dalam satu sesi (5) mengidentifikasi metode pengajaran (6)

merencanakan proses dan presentasi kuliah (7) menyiapkan materi dan informasi kuliah (8) mempermudah penyampaian informasi dalam kuliah

Sedangkan pada sumber lain didapatkan beberapa tambahan pengertian terkait peran guru. Hal ini dapat saja diambil untuk mengilhami peran dosen, meskipun mungkin tidak dapat semua disamakan. **Hamalik (2003)**, menyatakan tugas guru diantaranya mewariskan pengetahuan dan keterampilan, agen moral dan politik, inovator, fasilitator, pengorganisasi lingkungan belajar. **Hamalik** mengutip dari E. Curtis dan Wilma (1977) bahwa peran guru diantaranya, (1) sebagai model, tampak pada disiplin pribadi yang tinggi dalam bidang intelektual, emosional, kebiasaan sehat, sikap yang demokratis, terbuka, senantiasa membimbing siswa, menciptakan iklim kelas menyenangkan, dan pelibatan aktif siswa (2) sebagai perencana, hal ini harus disesuaikan dengan kondisi masyarakat, kebiasaan belajar siswa, pengalaman dan pengetahuan siswa, metode belajar serasi, dan pemberian materi pelajaran sesuai minat (3) sebagai peramal, hal ini untuk mendiagnosis kemajuan belajar siswa dan sarana koreksi diri guru (4) sebagai pemimpin, khususnya dilakukan dalam hal manajerial seperti memelihara ketertiban kelas, mengatur ruang, dll (5) sebagai pembimbing, pengarah jalan menuju sumber – sumber belajar.

Lebih spesifik lagi disampaikan oleh **Hamalik (2003)**, kemampuan dasar guru yaitu,

a. Kemampuan menguasai bahan

- Bidang studi dan kurikulum, dengan kegiatan mengkaji bahan kurikulum, buku-buku teks yang bersangkutan, melaksanakan kegiatan yang disarankan kurikulum
- Bahan pendalaman/aplikasi, dengan kegiatan mempelajari ilmu relevan, mempelajari aplikasi ilmu dalam bidang lain, mempelajari cara menilai kurikulum bidang studi

b. Kemampuan mengelola program belajar – mengajar

- Merumuskan tujuan instruksional, dengan kegiatan mengkaji kurikulum bidang studi, mempelajari rumusan tujuan instruksional, mempelajari tujuan instruksional, merumuskan tujuan instruksional

- Mengetahui dan mampu menggunakan metode ajar, yaitu mempelajari dan berlatih macam – macam metode
- Memilih dan menyusun prosedur instruksional yang tepat, yaitu mempelajari dan berlatih menggunakan kriteria pemilihan materi dan prosedur ajar, berlatih merencanakan program pelajaran, dan berlatih menyusun satuan pelajaran
- Melaksanakan program belajar – mengajar, yaitu mempelajari fungsi dan peranan guru dalam instruksi, berlatih menggunakan alat bantu ajar, berlatih menggunakan lingkungan sebagai sumber belajar, memonitor proses belajar siswa, dan berlatih menyesuaikan rencana program dengan kondisi kelas
- Mengetahui kemampuan anak didik, yaitu mempelajari faktor yang mempengaruhi pencapaian prestasi, mempelajari dan berlatih menggunakan prosedur dan teknik untuk mengidentifikasi kemampuan siswa, dan berlatih menyusun alat untuk mengidentifikasi kemampuan siswa
- Merencanakan dan melaksanakan pengajaran remedial, yaitu mempelajari faktor penyebab kesulitan belajar, berlatih mendiagnosis kesulitan belajar, berlatih menyusun dan melaksanakan rencana remedial

c. Kemampuan mengelola kelas

- Mengatur tata ruang kelas, yaitu pengaturan tempat duduk dan *setting*
- Menciptakan iklim belajar – mengajar serasi, yaitu cermat memperhatikan faktor pengganggu, mencari langkah preventif, dan mempelajari serta berlatih menggunakan pendekatan bersifat kuratif

d. Kemampuan menggunakan media/sumber

- Mengetahui, memilih, dan menggunakan media, dengan cara mempelajari macam media pendidikan, mempelajari, berlatih dan merawat alat bantu ajar
- Membuat alat bantu sederhana
- Menggunakan dan mengelola laboratorium
- Mengembangkan laboratorium
- Menggunakan laboratorium dalam proses belajar – mengajar
- Menggunakan *micro teaching* dalam program lapangan

e. Kemampuan menguasai landasan – landasan kependidikan

- Mempelajari konsep dan masalah pendidikan dan pengajaran

- Mengenali fungsi sekolah sebagai lembaga sosial yang bertanggung jawab pada masyarakat
- f. Kemampuan mengelola interaksi belajar mengajar
 - Mempelajari dan berlatih cara memotivasi siswa
 - Mempelajari dan berlatih menggunakan macam bentuk pertanyaan secara tepat
 - Mempelajari mekanisme psikologis belajar – mengajar
 - Mengkaji faktor positif – negatif dalam proses belajar
 - Mempelajari komunikasi interpersonal
- g. Kemampuan menilai prestasi siswa
 - Mempelajari teknik penilaian
 - Berlatih menilai efektivitas program pengajaran
- h. Kemampuan mengenal fungsi dan program bimbingan dan penyuluhan
 - Mengenal fungsi dan program layanan dan penyuluhan
 - Menyelenggarakan program layanan bimbingan
- i. Kemampuan mengenal dan menyelenggarakan administrasi sekolah
 - Mengenal penyelenggaraan administrasi sekolah
 - Menyelenggarakan administrasi sekolah
- j. Kemampuan memahami prinsip – prinsip dan menafsirkan hasil – hasil penelitian
 - Mempelajari dasar penggunaan metode ilmiah dalam penelitian
 - Mempelajari teknik dan prosedur penelitian pendidikan
 - Menafsirkan hasil – hasil penelitian

Hal tersebut di atas, seluruhnya memperjelas bahwa tugas guru sangat mendetail hingga memungkinkan proses perubahan perilaku siswa dapat terjadi.

Senada dengan Curtis dan Wilma, Winkel (1991) menjelaskan kepribadian guru lebih singkat, yaitu,

- Kepribadian guru, yaitu mencerminkan penghayatan nilai – nilai kehidupan, motivasi kerja, sifat dan sikap yang teladan
- Guru sebagai pendidik, hal ini mencakup guru sebagai inspirator dan korektor, penjaga disiplin, tidak terpengaruh pada usia dan jenis kelamin yang dimilikinya
- Guru sebagai didaktus, yaitu memiliki keahlian menggunakan prosedur didaktis, menguasai materi, berkomunikasi, dll

- Guru sebagai rekan seprofesi, yaitu bisa menjalin hubungan yang baik dengan siswa

Hingga berdasarkan dari acuan di atas maka peran dosen dalam pengajaran dapat dilihat dari peran guru yaitu terkait kepribadian yang dapat dijadikan teladan dan motivator, menjaga kedisiplinan, memiliki keahlian sesuai bidangnya dan dapat mengkomunikasikannya, dan senantiasa menjaga hubungan baik dengan peserta didik. Meskipun antara dosen dan guru ada beberapa perbedaan, terutama terkait waktu interaksi serta pengawasan pada siswa. Pada guru pengawasan pada setiap siswanya dapat berjalan lebih intens karena guru hanya mengajar pada kelas yang sama untuk jangka waktu tiap periode, sedangkan dosen dapat saja mengajar pada banyak kelas.

2.1.4. Suasana Kondusif Untuk Belajar – Mengajar

Menurut Cheng (2003), siswa dan pembelajarannya harus berjalan secara global maupun lokal, yang diartikan bahwa seluruh sumber daya, jaringan, dan dukungan secara global dan lokal dapat difungsikan agar terbuka peluang – peluang bagi kemajuan siswa. Diharapkan siswa akan dapat belajar dari sumber belajar yang majemuk di dalam maupun luar sekolah, tanpa batas. Dibentuknya jaringan dan kelompok belajar global, diharapkan mampu mewujudkan pembelajaran seumur hidup. Siswa akan mendapatkan kondisi global yang harus dihadapinya dalam menyongsong masa depan, bukan hanya berada pada lingkungannya sendiri. Hal ini akan membuat persepsi siswa terhadap pembelajaran mencapai tingkat optimal, tidak terbatas oleh persepsi sempit terhadap suasana belajar yang cukup.

Senada dengan hal di atas, namun lebih rinci Notoatmodjo (1989) menerangkan bahwa kondisi pembelajaran dibedakan berdasarkan tujuan yang ingin dicapai. Kondisi belajar pengetahuan, kondisi belajar keterampilan, dan kondisi belajar sikap akan berbeda satu sama lain. Jika disatukan maka kondisi belajar yang harus ada menyangkut, ketersediaan fakta, belajar melalui praktek langsung, dan pemberian kesempatan untuk mempraktekkan perubahan sikap hasil belajar.

Kondisi di atas dapat dicapai jika lingkungan pun mendukung. Selanjutnya dikatakan suasana belajar dipengaruhi oleh lingkungan belajar, yaitu :

- Lingkungan fisik, mencakup pencahayaan cukup, ventilasi cukup, suhu nyaman, dan pengaturan tempat duduk fleksibel
- Lingkungan psikologis, mencakup kepribadian dosen yang hangat, iklim yang rileks dan komunikatif, dan menghindari kritik yang merusak

Hingga dapat disimpulkan suasana kondusif untuk belajar – mengajar sangat terkait lingkungan fisik dan psikologis (dosen), kemudian pembelajaran yang diajarkan melalui materi pembelajaran yang aplikatif.

2.2. Mutu pengajaran

2.2.1. Pengertian Mutu

Mutu mencakup dua pengertian yaitu kesesuaian dengan spesifikasi, dan memenuhi kebutuhan pelanggan. Ditambahkan lagi bahwa mutu tidak hanya memuaskan pelanggan tapi juga melampaui keinginan dan kebutuhan pelanggan. Menurut Philip B. Crosby, mutu ialah menghasilkan produk tanpa cacat. (Sallis, 2008)

Juran dalam Lewis, dkk (1994) menerangkan mutu sebagai kesesuaian terhadap persepsi pelanggan. Sedangkan Armand Feigenbaum mengatakan agar mutu dipenuhi maka harus menempatkan kepuasan pelanggan sebagai keutamaan dan meyakinkan tujuan mutu harus dapat menggerakkan sistem mutu keseluruhan.

Hingga dari hal di atas, mutu dapat diartikan sebagai usaha peningkatan yang menempatkan keinginan pelanggan sebagai tujuan.

Sehingga terkait pengertian di atas tentang mutu, maka efisiensi dapat dicapai, serta pelanggan yang sesungguhnya akan muncul. (Zeithaml ,1990)

Sedangkan Seymour (1993) mengatakan mutu berada dalam sebuah sistem. Mutu pada pendidikan adalah proses mengubah orang melalui proses pengembangan talenta dan keahlian. Di dalam proses tersebut ada banyak sistem operasi terdiri dari input – proses – outcome.

Mutu juga berhubungan dengan konsep *Total Quality Management* (TQM). Digambarkan oleh Sallis (2008) dengan perbedaan institusi yang mempraktekkan TQM dan yang tidak mempraktekkan, seperti pada tabel 2.2.1.

Hal – hal tersebut menggambarkan secara detail ciri – ciri ketika sebuah lembaga menerapkan konsep mutu.

Sedangkan W. Edwards Deming, dikutip dalam Lewis,dkk (1994), mendefinisikan TQM sebagai :

...The people work in a system. The job of the manager is to work on the system, to improve it continuously, with their help...

Lebih detail Crosby dalam Lewis, dkk (1994) merumuskan TQM sebagai berikut :

- Kesesuaian dengan persyaratan (senada dengan Montgomery, 1985 dalam Supranto (1997))
- Mencegah masalah
- Standar kinerja mutu adalah *zero defects*
- Pengukuran mutu adalah harga dari kualitas

Tabel 2.2. Perbedaan Antara Institusi Mutu Dengan Institusi Biasa

institusi mutu	institusi biasa
fokus pada pelanggan	fokus pada kebutuhan internal
fokus pada pencegahan masalah	fokus pada deteksi masalah
investasi sumberdaya	pendekatan dalam pengembangan karyawan tidak sistematis
memiliki strategi mutu	kekurangan visi strategis mutu
komplain sebagai peluang untuk belajar	komplain sebagai gangguan
mendefinisikan mutu pada seluruh area	sama sekali tidak memiliki standar mutu yang jelas
memiliki kebijakan dan rencana mutu	tidak memiliki rencana mutu
manajemen senior memimpin mutu	manajemen dianggap mengekang
proses perbaikan mutu melibatkan semua orang	hanya melibatkan tim manajemen
memiliki fasilitator mutu yang mendorong kemajuan	tidak ada fasilitator mutu
karyawan diberi peluang untuk menciptakan mutu (kreatif)	prosedur dan aturan baku yang diutamakan
memiliki aturan dan tanggung jawab yang jelas	tidak memiliki aturan dan tanggung jawab yang jelas
memiliki strategi evaluasi yang jelas	strategi evaluasi tidak sistematis
mutu adalah cara meningkatkan kepuasan pelanggan	mutu sebagai cara menghemat biaya
rencana jangka panjang	rencana jangka pendek
mutu bagian dari budaya	mutu sebagai sesuatu yang mengganggu
meningkatkan mutu sebagai kebutuhan	meningkatkan mutu karena tuntutan eksternal
memiliki misi khusus	tidak memiliki misi khusus
kolega sebagai pelanggan	budaya hirarkis

sumber : Sallis (2008)

Berdasarkan pengertian di atas berarti mutu adalah usaha peningkatan layanan yang diberikan dengan cara menempatkan keinginan pelanggan sebagai tujuan / standar minimal pencapaian.

2.2.2. Dimensi Mutu

Pengertian mutu di atas, kemudian dapat dijabarkan dalam dimensi penyusunnya. Dimensi mutu menurut Garvin (1988), dalam Wijono (1999) terdiri dari :

- *Performance*, karakter utama hasil produk

- *Features*, gambaran atau keistimewaan
- Reliabilitas, ketahanan
- *Conformance*, kesesuaian
- *Durability*, lama bertahan
- *Serviceability*, kemampuan pelayanan
- *Aesthetics*, estetika
- *Perceived quality*, mutu yang dirasakan

Pilar mutu menurut Lewis, dkk (1994), ialah pelayanan pada pelanggan, perbaikan berkelanjutan, bekerja berdasarkan data, dan menghargai orang.

Sedangkan dimensi mutu yang telah menjadi landasan pada banyak penelitian mutu diungkapkan oleh Zeithaml. Menurut Zeithaml (1990), dimensi mutu tersebut terdiri dari :

- Fisik, tampilan fisik dari fasilitas, peralatan, staff dan bahan - bahan komunikasi
- Reliabilitas, kemampuan untuk membuktikan janji layanan secara akurat
- Ketanggapan, keinginan membantu pelanggan dan tanggap terhadap layanan
- Keyakinan, pengetahuan, kesantunan dan kemampuan staf untuk menghasilkan kepercayaan dan keyakinan
- Empati, perhatian secara personal pada pelanggan

Karena penelitian ini berhubungan dengan mutu pada wilayah pendidikan, maka dimensi mutu di atas harus dikaitkan dengan wilayah pendidikan.

Maka diambil beberapa sumber yang dapat memperkaya deskripsi 5 dimensi mutu di atas. Sumantri (2001), mengatakan dimensi mutu pendidikan adalah :

- *Available dan accesible*, geografis maupun ekonomis
- *Appropriate*
- *Acceptable*
- *Continuous*
- *Professionally competent*
- Lingkungan secara fisik aman dan nyaman

Sedangkan **Sallis (2008)**, mengatakan dimensi mutu adalah hubungan langsung pemberi dan pengguna, tepat waktu, standar baik sejak awal. Hal inilah yang pada pembahasan selanjutnya akan digunakan dalam pendeskripsian faktor mutu oleh Zeithaml.

2.2.3. Standar Mutu pengajaran

Penilaian sebuah layanan baik atau buruk, haruslah mengacu pada standar tentang layanan yang baik. Menurut **Cheng (2003)** standar mutu pengajaran dibedakan berdasarkan tiga paradigma yaitu seperti terlihat pada tabel 2.3.

Menurut Shanahan dan Gerber 2004 dalam **Sakhtivel dan Raju (2006)**, standar mutu pengajaran menuntut orientasi pelayanan yang baik (orientasi pelanggan, komunikasi efektif) dari bagian administrasi terhadap mahasiswa, staf yang ramah, ringan tangan, menciptakan lingkungan yang hangat, staf juga dapat melayani konsultasi mahasiswa terkait karir dan jenjang akademik, dan kepemimpinan efektif.

Tabel 2.3. Tiga Paradigma Penjaminan Mutu Pendidikan

	<i>first wave paradigm</i>	<i>second wave paradigm</i>	<i>third wave paradigm</i>
konsep mutu pendidikan	Mutu internal: efektivitas pendidikan untuk mencapai sasaran	Tampilan mutu: kepuasan stakeholder pada layanan pendidikan termasuk proses dan outcome pendidikan serta akuntabilitas pada masyarakat	Kualitas Masa depan: relevansi pendidikan terhadap kebutuhan di masa depan bagi individu, komunitas, dan masyarakat
penjaminan mutu	penjaminan mutu internal: mengembangkan lingkungan dan proses internal agar proses belajar-mengajar efektif dan dapat mencapai sasaran	penjaminan tampilan mutu: meyakinkan bahwa layanan pendidikan memenuhi kebutuhan stakeholder dan akuntabel pada masyarakat	penjaminan mutu di masa depan: relevansi tujuan, konten, praktek, dan keluaran pendidikan terhadap masa depan pada era globalisasi, teknologi informasi, dan pengetahuan berbasis ekonomi

Sumber : Cheng, (2003)

Lebih jelas lagi Sumantri (2001), mengungkapkan standar proses pengajaran terkait :

- a. Kegiatan administrasi pendidikan
 - Ketepatan pengaturan jadwal pendidikan
 - Kecepatan pelayanan dalam pengaturan registrasi akademik
 - Kesesuaian antara harapan dan keinginan terhadap pemenuhan fasilitas , sarana dan prasarana
 - Ketanggapan bagian manajemen untuk proses dan evaluasi belajar
- b. Kegiatan administrasi kemahasiswaan

- Seleksi penerimaan mahasiswa baru
 - Tindak lanjut evaluasi kehadiran mahasiswa
 - Pengembangan kewirausahaan mahasiswa
 - Pengembangan pengelolaan fasilitas mahasiswa (kantin, Fasilitas olahraga)
- c. Unsur lingkungan
- Kebijakan, peraturan jumlah kehadiran dosen, peraturan tatib ujian yang mensyaratkan jumlah kehadiran mahasiswa
 - Organisasi, keberadaan peraturan internal dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan

Dalam penelitian ini kegiatan administrasi menurut Sumantri ini tidak akan diikutsertakan, karena hal tersebut di luar kewajiban dosen, dan pengajaran secara langsung.

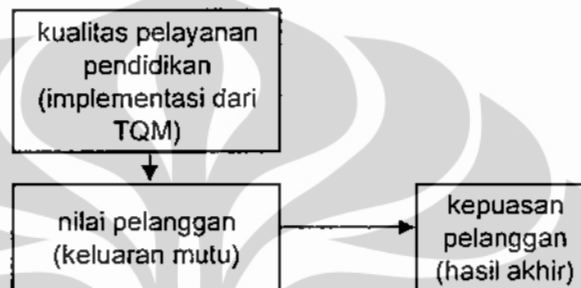
Oregon State University (OSU), dalam Lewis, dkk (1992) menyatakan standar proses pengajaran diantaranya :

- *Serve people through instruction, research, and extension*
- Membantu siswa mencapai potensi optimalnya
- Memperluas kreativitas penelitian dan artistik
- Mengembangkan dan mempertahankan staff yang prima
- Memperbesar peluang bagi orang cacat dan kurang mampu
- Meningkatkan potensi dari siswa yang berprestasi
- Mempertajamkan fokus internal fakultas
- Mengembangkan fasilitas dan sarana – prasarana
- Mengembangkan layanan perpustakaan dan komputer
- Mengembangkan hubungan fakultas dengan mahasiswa

Terkait tujuan penelitian, maka beberapa standar dari Oregon University akan digunakan untuk membandingkan dengan standar yang ada pada FKM UX. Sedangkan Lewis, dkk (1992), menggambarkan proses pendidikan terkait dengan pembelajaran (bahan presentasi), tutorial, umpan balik terhadap siswa, pemantauan kemajuan siswa, mengatur kelas tambahan , pengukuran siswa, dan pencatatan kemajuan siswa yang sesuai.

Total Quality Management Dalam Pendidikan

TQM pada pembahasan di atas sebelumnya hanya mengkaitkan TQM dengan wilayah jasa dan bisnis secara umum. Sedangkan digambarkan dalam kerangka konsep di bawah, hubungan kepuasan pelanggan dan TQM pendidikan dalam **Sakhtivel dan Raju (2006)**



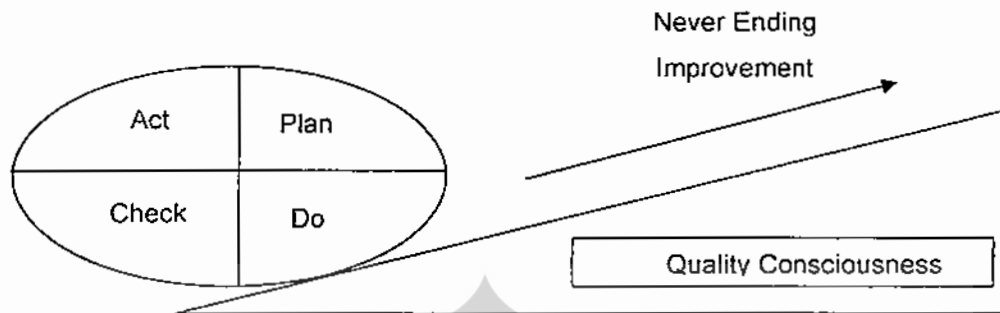
Gambar 2. 3. Konsep TQM pendidikan

Sumber : Sakhtivel dan Raju (2006)

Dikatakan TQM menyangkut seluruh aspek kehidupan akademis seperti pengajaran, pembelajaran, dan kegiatan administrasi. Pelanggan dalam TQM pendidikan adalah siswa, staf, orangtua, alumni, pemakai riset, dan masyarakat. Deming dalam **Supatmi (2001)**, mengartikan TQM dalam pendidikan sebagai :

- Mempertahankan sasaran dan perbaikan berkelanjutan
- Bisa menjawab tantangan
- Berusaha menghilangkan pemeringkatan
- Melibatkan mahasiswa dalam perbaikan
- Bentuk tim
- Hilangkan kendala yang meruntuhkan semangat dan keasyikan kerja
- Libatkan komponen untuk melakukan transformasi

Lebih lanjut lagi Shewart dalam Seymour (1993), mengatakan proses perbaikan berkelanjutan adalah sebuah rangkaian kegiatan. Proses tersebut tergambar dalam sebuah siklus yang dikenal dengan siklus PDCA.



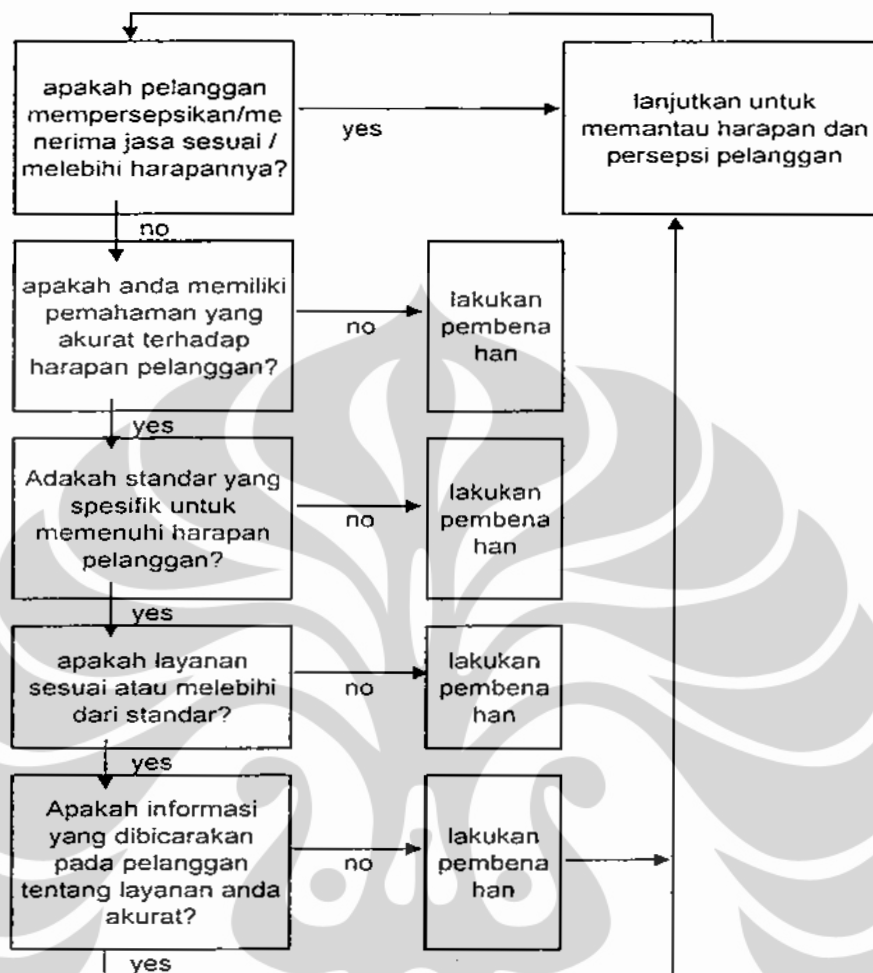
Gambar 2.4. Siklus Shewart

Sumber : Seymour (1993)

Maka dapat disimpulkan TQM dalam pendidikan harusnya mampu memberikan perbaikan berkelanjutan, serta memberikan tempat bagi mahasiswa dalam perbaikan tersebut.

2.2.4. Kegagalan Mutu Dalam Pendidikan

Jika di atas kita mengetahui standar yang digunakan untuk melihat apakah sebuah layanan baik, maka ada kemungkinan tidak sesuainya antara standar dengan pelaksanaan. Hal ini yang harus diketahui, agar kegagalan dalam pemenuhan jasa dapat dihindari. Menurut Sallis (2008), kegagalan mewujudkan mutu pendidikan akibat dari desain kurikulum yang lemah, bangunan yang tidak memenuhi syarat, lingkungan kerja yang buruk, sistem dan prosedur tidak sesuai, jadwal kerja tidak teratur, kekurangan sumberdaya dan pengembangan staf tidak memadai.



Gambar 2.5. Penyebab Potensial Dari Kegagalan Memberikan Layanan Mutu

Sumber : Parasuraman(1990)

Dari bagan diatas tergambar dengan jelas apa yang harus dipenuhi, dan apa yang tidak berhasil dipenuhi melalui serangkaian pertanyaan. (Zeithaml, 1990)

Hal tersebut dituliskan Zeithaml, terkait pemenuhan 5 aspek dimensi mutu yang sudah dijelaskan sebelumnya. Pertanyaan tersebut di atas dapat dilakukan, sebagai sebuah langkah praktis untuk mengetahui secara cepat jika ada kegagalan dalam pemenuhan mutu.

2.3. Penilaian Mutu Melalui Kepuasan Pelanggan

2.3.1. Kepuasan Pelanggan

Pelanggan Internal dan Eksternal

Menurut Sallis (2008), pelanggan eksternal utama dari institusi pendidikan ialah siswa. Pelanggan eksternal utama adalah pelanggan yang langsung menerima jasa. Sedangkan pelanggan eksternal kedua dalam institusi pendidikan ialah orangtua, gubernur atau sponsor mahasiswa yang berkepentingan langsung pada pelajar atau institusi. Kemudian pelanggan eksternal ketiga ialah pihak yang berperan penting secara tidak langsung, misalnya pemerintah dan masyarakat. Dikatakan lebih lanjut bahwa kesuksesan mahasiswa adalah kesuksesan institusi pendidikan tersebut. Sedangkan pelanggan internal dalam institusi pendidikan ialah para staf dan dosen, yang bekerja pada institusi tersebut.

Secara spesifik disampaikan oleh Lewis, dkk (1994), definisi pelanggan dan kebutuhannya seperti pada tabel 2.4. Namun terlihat perbedaan definisi pelanggan internal-eksternal. Menurut Lewis, orang yang masuk dalam program akademik yang mempengaruhi program dinamakan pelanggan internal, sedangkan yang tidak terlibat langsung dengan urusan kampus dinamakan pelanggan eksternal. Namun secara makna tidak berbeda. Hal ini lebih jelas dapat dilihat pada tabel 2.4.

Maka dapat diringkas bahwa pelanggan internal adalah orang – orang yang mempengaruhi program yaitu staff administrasi dan dosen, sedangkan pelanggan eksternal ialah mahasiswa yang tidak terlibat langsung.

Tabel 2.4. Pelanggan dari Pendidikan Tinggi

Pelanggan	Kebutuhan
Pelanggan internal - akademik	
mahasiswa	pengetahuan, keahlian, kemampuan mencapai tujuan individu dan profesi, menikmati proses belajar
fakultas	pertumbuhan karir berkelanjutan, rasa aman, menikmati kerja, informasi, masukan
program/departemen	perbaikan berkelanjutan, pertukaran informasi, kerjasama
pelanggan internal - administrasi	
mahasiswa	layanan tersedia sesuai permintaan, pertanyaan dijawab
staf	pertumbuhan karir berkelanjutan, rasa aman, menikmati kerja, informasi, masukan
unit/departemen, divisi	perbaikan berkelanjutan, pertukaran informasi, kerjasama
pelanggan eksternal - langsung	
pimpinan dari siswa	staf yang kompeten, kinerja produktif
kampus dan universitas lain	kapabilitas mahasiswa dalam belajar dan penelitian
pelanggan eksternal - tidak langsung	
pemerintah	terpilih atau ditunjuk kembali, pelaksanaan, memberi kontribusi
masyarakat	tenaga kerja kompeten, pemimpin dan pengikut, relawan, anggota masyarakat yang aktif
badan akreditasi	pelaksanaan sesuai kriteria dan standar
alumni	melanjutkan kuliah, kebanggaan dihadiri
penyedia bantuan	kesadaran kualitas dan kebutuhan dari kampus, kesesuaian pemberian bantuan (keuntungan timbal balik)

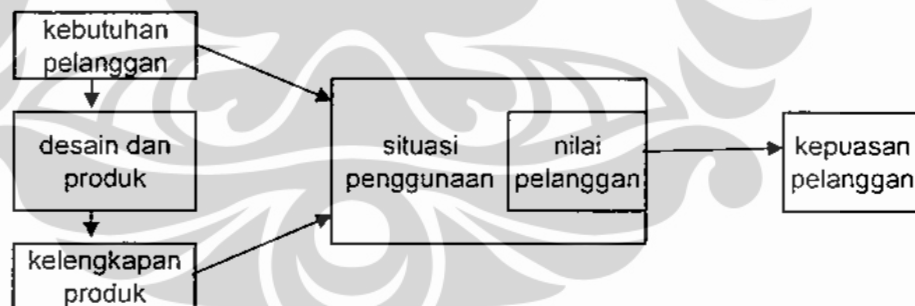
sumber : Lewis, dkk (1994)

Kepuasan Pelanggan

Menurut **Cheng (2003)**, kepuasan pelanggan diartikan melampaui kebutuhan pelanggan. Sedangkan Seymour (1992), dalam **Sakhtivel dan Raju (2006)**, menghubungkan kepuasan pelanggan dengan nilai yang ada pada pelanggan. Maka dapat diketahui, bahwa pemahaman terhadap nilai pelanggan akan berguna untuk alokasi sumberdaya dan mendesain program yang meningkatkan kepuasan pelanggan.

Menurut **Wijono (2003)**, kepuasan adalah tingkatan yang dirasakan seseorang dari hasil membandingkan penampilan produk yang dirasakan dan yang diharapkan. **Supranto (1997)**, mengatakan kepuasan pelanggan adalah ringkasan himpunan aksi / tindakan yang terlihat, terkait produk /jasa. Indikator kepuasan dapat berupa senyum, tertawa, berkata tentang hal yang positif. Menurut Supranto kepuasan pelanggan sama dengan persepsi mutu. **Tjiptono (2003)**, mengatakan serupa dengan diatas bahwa kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja/ hasil yang dirasakan.

Bounds, dkk (1994) menggambarkan kepuasan pelanggan dalam bagan di bawah ini :



Gambar 2.6. Proses Kepuasan Pelanggan

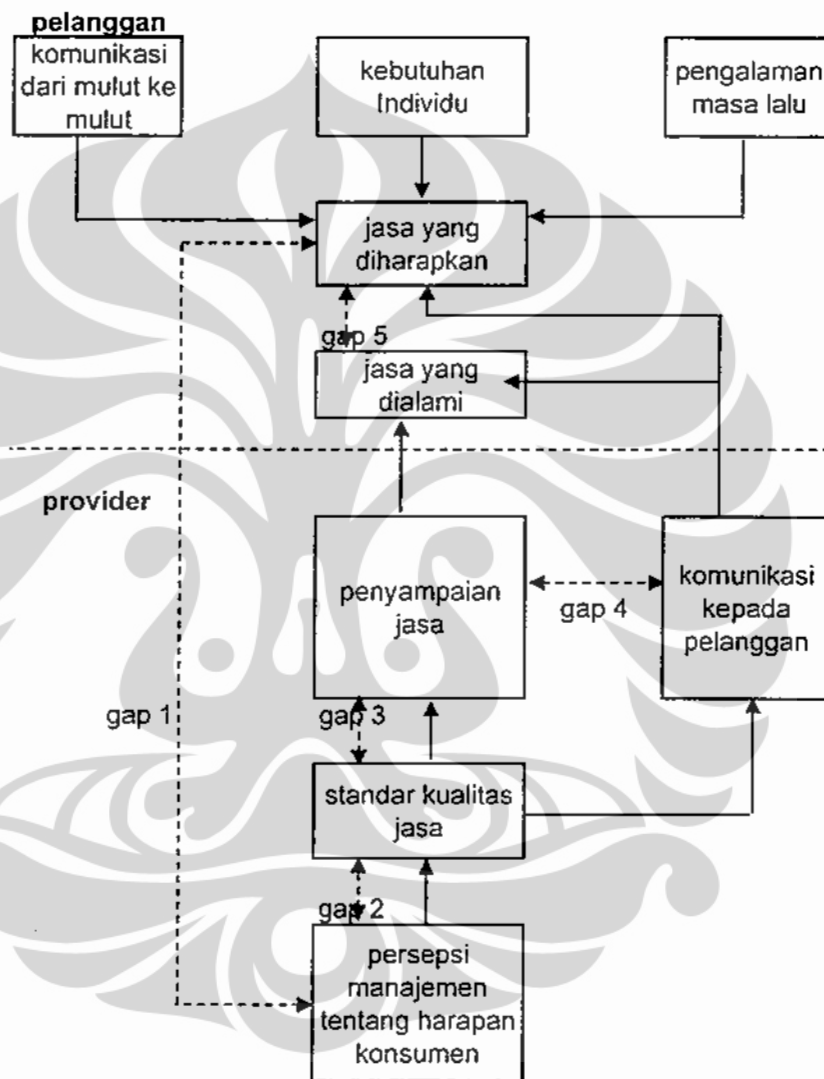
Sumber : Bounds, dkk (1994)

Terlihat bahwa kepuasan pelanggan berawal dari kebutuhan, dilanjutkan dengan proses penggunaan yang kemudian akan membentuk nilai pada pelanggan, dan diakhiri kepuasan.

Maka dari berbagai pengertian di akan diambil pengertian kepuasan sesuai dengan pengertian kepuasan dari Tjiptono, yaitu perbedaan harapan dan hasil yang dirasakan. Hal ini lebih banyak tersirat menjadi kesimpulan dari berbagai definisi kepuasan.

Memenuhi Harapan dihubungkan dengan Gap

Terkait pengertian mutu di atas yaitu memenuhi harapan pelanggan, maka proses pemenuhan harapan digambarkan oleh Zeithaml (1990), dengan 5 kesenjangan, yaitu :



Gambar 2.7. Model Konsep Kualitas Layanan

Sumber : Zeithaml (1990)

Gap 1, kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen, hal ini disebabkan pihak manajemen tidak mengetahui harapan pelanggan sesungguhnya
 Gap 2, kesenjangan antara persepsi manajemen tentang harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa, hal ini terjadi karena penetapan spesifikasi berdasarkan apa yang manajemen yakini menjadi keinginan pelanggan, hal ini membuktikan komunikasi belum terbangun dengan baik

Gap 3. kesenjangan antara spesifikasi jasa dan jasa yang disajikan, hal ini disebabkan ketergantungan pada karyawan untuk menyampaikan jasa, harusnya dibuat standar jasa sesuai harapan dan prioritas pelanggan bukan manajemen

Gap 4. kesenjangan antara penyampaian jasa actual dan komunikasi eksternal kepada konsumen, hal ini terjadi karena manajemen tidak mampu menampilkan kinerja sesuai yang dijanjikan :

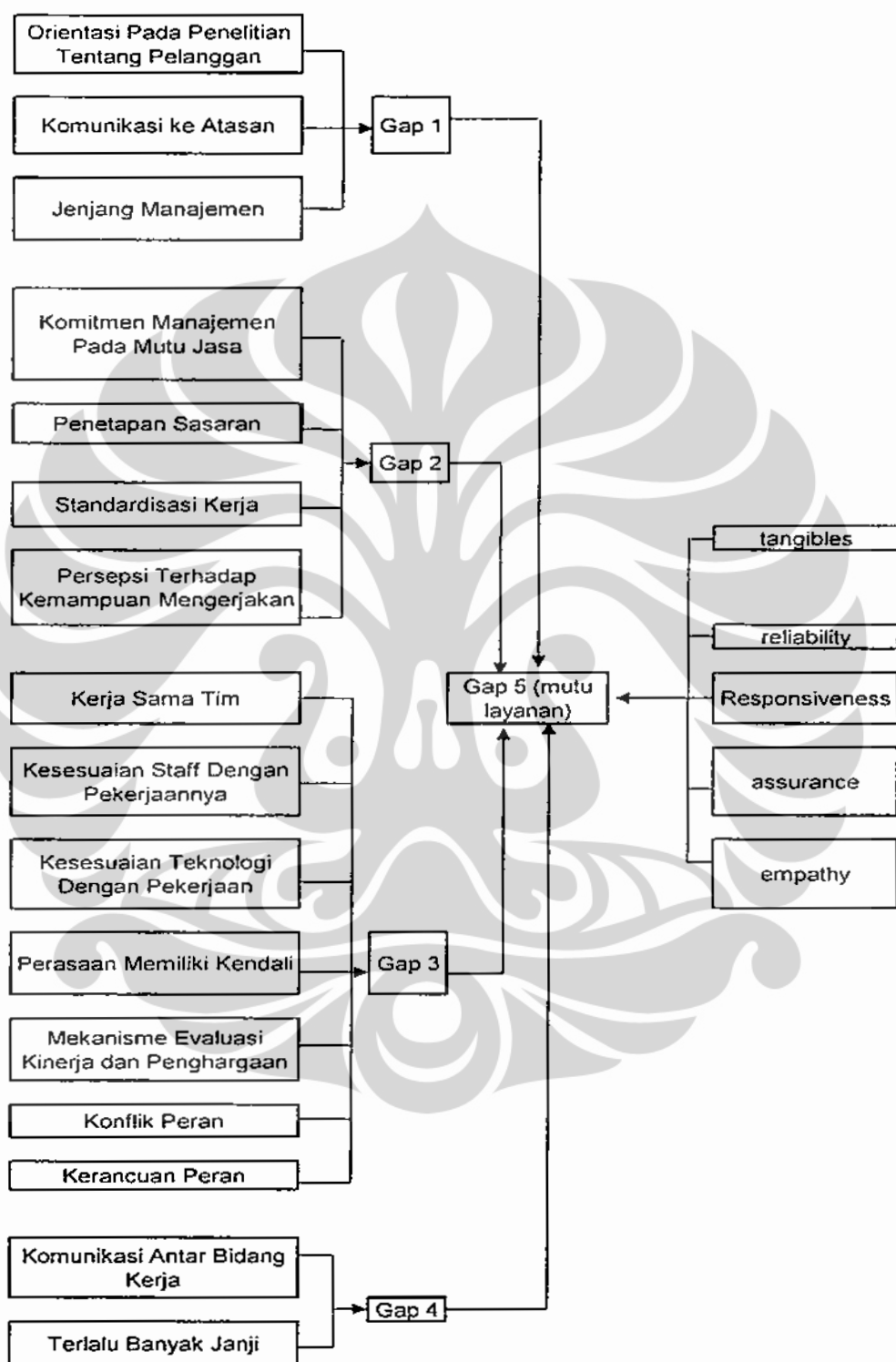
Gap 5. kesenjangan antara jasa yang diharapkan dan yang diterima konsumen, hal ini diakibatkan kesenjangan 1 - 4

Gambar 2.8 menunjukkan faktor organisasi yang berpotensi menimbulkan gap. Hal ini sangat penting untuk diketahui karena salah satu lingkungan fisik yang berperan pada proses belajar – mengajar adalah organisasi pendidik dalam hal ini tempat belajar – mengajar. Model tersebut mendeskripsikan dengan jelas, penyebab dari gap yang muncul dalam pemenuhan jasa. Sehingga ketika masalah dalam pemenuhan jasa ada dalam salah satu gap, maka dapat diperkirakan akar permasalahannya.

Zeithmal juga menjelaskan analisa dari tiap gap yang terjadi:

Gap 1 terjadi karena orientasi penelitian pasar lemah, dilihat dari penelitian pasar tidak tajam, temuan penelitian tidak adekuat, dan interaksi antara manajemen dan pelanggan sangat kurang. Kemudian gap 1 terjadi , disebabkan juga karena saluran komunikasi terhambat, sehingga informasi dari staf tidak sampai ke pihak manajemen. Ketiga, gap 1 disebabkan oleh tingkatan manajerial yang terlalu banyak, hingga informasi yang didapat tidak *update* dan terlalu lama.

Gap 2 terjadi karena kesalahan membuat standar pelayanan mutu. Penyebabnya yaitu komitmen manajemen untuk layanan mutu tidak kuat, kemudian adanya persepsi bahwa keinginan pelanggan sulit dipenuhi, ketiga adanya standar kerja yang tidak adekuat, serta ketiadaan sasaran yang dituju.



Gambar 2.8. Model Kesenjangan dari Layanan Mutu

Sumber : Zeithaml (1990)

Gap 3 terjadi karena ada kesenjangan antara kinerja dan spesifikasi layanan mutu. Hal tersebut disebabkan kerancuan peran, konflik peran, kesesuaian staf dan pekerjaannya sangat lemah, kesesuaian teknologi dan pekerjaan juga lemah. supervisi yang berjalan tidak sesuai, kontrol persepsi kurang, dan kurang berjalannya tim kerja.

Gap 4 terjadi ketika layanan yang diberikan tidak sesuai janji. Penyebabnya yaitu komunikasi horizontal (sejajar) tidak adekuat (komunikasi bagian iklan dan operator, bagian penjualan dan operator, bagian sumber daya dan operator, perbedaan kebijakan dan prosedur antar cabang dan departemen). Selain itu gap 4 bisa disebabkan oleh kecenderungan untuk membual/banyak janji.

Gap 5 terjadi ketika kesenjangan 1 – 4 terjadi. Kesenjangan – kesenjangan tersebut akan mempengaruhi outcome layanan. Outcome menjadi bermutu rendah, hingga tidak sesuai dengan harapan pelanggan.

Menurut Tjiptono (2003), pemenuhan harapan pelanggan akan memberikan manfaat diantaranya,

- Hubungan antara provider dan pelanggan harmonis
- Memungkinkan untuk terjadinya pembelian ulang
- Terciptanya loyalitas pelanggan
- Terbentuk rekomendasi mulut ke mulut yang menguntungkan institusi
- Reputasi perusahaan baik
- Laba dapat meningkat

2.4. Metode – Metode Dalam Penilaian Kepuasan Pelanggan

Menurut Brooks (2005), penilaian kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan melakukan survey kepuasan. Lebih detail dikatakan Kotler (1993). dalam Hafizzurachman (2004) metode pengukuran kepuasan pelanggan yaitu,

- Sistem keluhan dan saran, misalnya dengan menyediakan kotak saran, kartu komentar, dan *hotline* pelanggan
- *Ghost shopping*, mengajak orang untuk berperan sebagai pembeli, dan kemudian mengajak ngobrol sesama pembeli untuk mengetahui saran dan keluhan
- *Lost Customer Analysis*, mencari tahu para pelanggan yang tidak datang lagi

- Survei kepuasan pelanggan, dapat dilakukan melalui pos, telpon, dan wawancara

Sedangkan **Bounds, dkk (1994)** mengatakan metode pengukuran kepuasan pelanggan melalui wawancara pribadi, protokol analisis, *focus group*, *laddering*, dan *trade off analysis*.

Agar pengukuran kepuasan pelanggan sukses, maka **Peters (1989)** dalam **Tjiptono (2003)** mengatakan diantaranya ada syarat, yaitu :

- Frekuensi yang berkesinambungan
- Format terbuka dan formal
- Isi adalah pertanyaan standar yang dapat dikuantifikasi
- Desain isi harus diperbaharui
- Melibatkan setiap orang
- Mengukur kepuasan setiap orang
- Kombinasi berbagai ukuran bukan dari bagian yang homogen
- Hubungan dengan kompensasi dan penghargaan atas hasil terbaik
- Penggunaan ukuran secara simbolik dan dipasang dimana – mana
- Bentuk pengukuran lain, misalnya kualitatif

Maka metode yang akan dipakai dalam penelitian ini akan menggabungkan wawancara kualitatif dilengkapi dengan survei pelanggan agar pelibatan semua pihak bisa dicapai.

2.5. Dimensi Penilaian Mutu Melalui Kepuasan Pelanggan di Bidang Jasa

Dikatakan oleh **Sumantri (2001)**, mutu pelayanan pendidikan dapat dinyatakan dari dua dimensi mutu, yaitu dimensi mutu dari pelanggan dan dimensi mutu dari dosen dan instruktur. Dimensi mutu dari pelanggan dapat dilihat dari kompetensi keilmuan, kecepatan pelayanan, kepuasan terhadap lingkungan fisik, dosen yang ramah, terampil profesional, dan biaya pendidikan yang terjangkau. Sedangkan dimensi mutu dari dosen ialah kelengkapan peralatan, sarana penunjang mengajar dan metode mengajar serta hasil proses belajar – mengajar. Aspek kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan juga dikaitkan dengan fisik, mental, dan sosial, yaitu berupa kepuasan terhadap lingkungan, suhu

udara, kebersihan, kenyamanan, kecepatan, keramahan, perhatian, dan biaya pendidikan.

Singkatnya sebuah dimensi mutu dapat dikembangkan dengan memahami kebutuhan pelanggan. Setiap dimensi mencerminkan satu keadaan yang diinginkan. Supranto(1997)

2.6. Dimensi Penilaian Mutu Melalui Kepuasan Pelanggan Dalam Dunia Pendidikan (Penelitian Servqual dalam Pendidikan)

Pengembangan penelitian kepuasan pelanggan dalam dunia pendidikan tinggi sudah dilakukan oleh beberapa orang. Diantaranya Bennie L Harris (2002), Carrie Leugenia Ham (2003), dan Soekisno Hadikoemoro (2001). Instrumen pendidikan yang digunakan ialah pengembangan dari instrumen Servqual yang dikembangkan oleh Parasuraman (1988).

Harris melakukan studi pada mahasiswa yang dibagi dalam beberapa golongan, dan penelitiannya telah mempatenkan instrument pengembangan Servqual yang dipatenkan untuk pengukuran dalam pendidikan, meskipun sama halnya dengan Ham, dan Hadikoemoro instrumen yang dikembangkan harus diperbaharui dengan kondisi penelitian di tempat yang berbeda. Penelitian Harris dan Hadikoemoro memiliki kesamaan hanya melihat perbedaan persepsi dan harapan dari mahasiswanya, namun penelitian dari Ham menambahkan sisi sikap yang akan muncul dari mahasiswa sebagai hasil dari kepuasannya terhadap layanan yang diberikan kampus.

Sedangkan instrumen inti dari Parasuraman terdiri dari 22 butir pertanyaan seputar 5 dimensi kepuasan , yaitu fisik, reliabilitas, ketanggapan, keyakinan, dan empati. 22 butir ini diberikan pada konsumen, manajemen, dan staff yang berkontak langsung dengan konsumen. Kemudian ada pengukuran terhadap kepentingan relatif tiap dimensi, yang akan berguna untuk menjustifikasi hasil skor pada tiap dimensi. Pengukuran tersebut pada 5 pernyataan terkait lima dimensi mutu dengan bobot total 100. Kemudian penghitungan Gap 2 – 4 dilakukan dengan menghitung ukuran persepsi atas keberadaan masing – masing gap untuk 5 dimensi mutu . Hingga pada pengukuran gap 2 – 4 didapati

perbedaan dibandingkan dengan pengukuran pada gap 1 dan 5, yang dapat dilakukan dengan melibatkan skor persepsi dan harapan. Pada gap 2 – 4, pengukuran dilakukan langsung pada persepsi gap individu. Pengukuran gap 2 – 4 dilakukan pada manajemen dan staff yang langsung kontak dengan pelanggan. Kemudian sebagai pelengkap pada bagian akhir instrumen, dilakukan pengukuran akar masalah untuk tiap gap 1 – 4. Hal ini dapat digunakan untuk mendapatkan solusi atas gap yang terjadi. Akar masalah gap 1 dan gap 2 dinilai oleh manajemen, sedangkan akar masalah gap 3 dan gap 4 dinilai oleh staff yang berhadapan langsung dengan pelanggan.

Penelitian Parasuraman ini terkait pada bidang ekonomi, namun telah dipatenkan bahwa instrument Servqual dapat digunakan pada seluruh wilayah pelayanan jasa, dengan penyesuaian nama dan kondisi. Karena itu pada penelitian bidang pendidikan telah dibuat instrumen yang sesuai dengan kondisi, dengan konsumen dalam hal ini mahasiswa sebagai objek.

22 butir Instrumen khusus survey pelanggan yang dibuat oleh Parasuraman dapat dilihat pada tabel 2.5. di bawah ini .

Sedangkan instrumen Parasuraman untuk pengukuran akar penyebab masalah Gap 1 dan Gap 2, dapat dilihat pada tabel 2.6. , kemudian akar penyebab masalah Gap 3 dan Gap 4 yang diambil dari para staff lapangan dapat dilihat pada table 2.7.

Tabel 2.5. Instrumen Servqual Parasuraman

Tangibles
Excellent XYZ companies will have modern looking equipment
The physical facilities at excellent XYZ companies will be visually appealing
Employees of excellent XYZ companies will be neat appearing
Materials associated with the service (such as pamphlets or statements) will be visually appealing in an excellent XYZ company
Reliability
When excellent XYZ companies promise to do something by a certain time, they will do so
When customer have a problem, excellent XYZ companies will show a sincere interest in solving it
excellent XYZ companies will perform the service right the first time
excellent XYZ companies will provide their services at same time they promise to do so
excellent XYZ companies will insist on error free records
Responsiveness
Employees of excellent XYZ companies will tell customer exactly when services will be performed
Employees of excelent XYZ companies will give prompt service to customers
Employees of excellent XYZ companies will always be willing to help customers
Employees of excellent XYZ companies will never to busy to respond to customer request
Assurance
The behavior of employees of excelent XYZ companies will instill confidence in customers
Customers of excellent XYZ companies will feel safe in their tansaction
Employees of excellent XYZ companies will be consistently courteous with customers
Employees of excellent XYZ companies will have the knowledge to answer customer questions
Emphaty
Excellent XYZ companies will give customers individual attention
Excellent XYZ companies will have operating hours convenient to all their customers
Excellent XYZ companies will have employees who give customers personal attention
Excellent XYZ companies will have the customers best interest at heart
The employees of excellent XYZ companies will understand the spesific needs of their customers

Sumber : Zeithaml, (1990)

Kemudian pada penelitian Harris dilakukan pengembangan instrumen. Instrumen yang dikembangkan terkait 22 butir instrument untuk survey pelanggan. Proses yang dilalui dengan mengadakan panel instrument pada para ahli pendidikan, kemudian mengadakan tes reliabilitas dan validitas pada mahasiswa yang dijadikan sampel. Hingga terbentuklah instrumen dengan 36

butir pertanyaan. Instrumen dengan 5 dimensi mutu tersebut memisahkan dosen dan staff administrasi sebagai subjek. Instrumen tersebut seperti terlihat pada tabel 2.8.



Tabel 2.6. Akar Penyebab Gap 1 dan Gap 2 (Parasuraman)

Marketing research orientation	We regularly collect information about the needs of our customers
	We rarely use marketing research information that is collected about our customers
	We regularly collect information about the service-quality expectations of our customers
	The managers in our company rarely interact with customers
Upward communication	The customer-contact personnel in our company frequently communicate with management
	Managers in our company rarely seek suggestions about serving customers from customer-contact personnel
	The managers in our company frequently have face-to-face interactions with customer-contact personnel
	The primary means of communication in our company between contact personnel and upper-level managers is through memos
Levels of managements	Our company has too many levels of management between contact personnel and top management
Management's commitment to service quality	Our company does not commit the necessary resources for service quality
	Our company has internal programs for improving the quality of service to customers
	In our company managers who improve quality of service are more likely to be rewarded than the other managers
	Our company emphasizes selling as much as or more than it emphasizes serving customers
Goal setting	Our company has a formal process for setting quality of service goals for employees
	In our company we try to set specific quality of service goals
Task standardization	Our company effectively uses automation to achieve consistency in serving customers
	Programs are in place in our company to improve operating procedures so as to provide consistent service
Perception of feasibility	Our company has the necessary capabilities to meet customers requirements for service
	If we gave our customer the level of service they really want, we would go broke
	Our company has the operating systems to deliver the level of service customers demand

Tabel 2.7. Akar Penyebab Gap 3 dan Gap 4 (Parasuraman)

Teamwork	I feel that I am part of a team in my company
	Everyone in my company contributes to a team effort in servicing customers
	I feel a sense of responsibility to help my fellow employees do their jobs well
	My fellow employees and I cooperate more often than we compete
Employee-job fit	I feel that I am an important member of this company
	I feel comfortable in my job in the sense that I am able to perform the job well
Technology-job fit	My company hires people who are qualified to do their jobs
	My company gives me the tools and equipment that I need to perform my job well
Perceived control	I spend a lot of time in my job trying to resolve problems over which I have little control
	I have the freedom in my job to truly satisfy my customers need
	I sometimes feel a lack of control over my job because too many customers demand service at the same time
	One of my frustrations on the job is that I sometimes have to depend on other employees in serving my customers
Supervisory control systems	My supervisor's appraisal of my job performance includes how well I interact with customers
	In our company making a special effort to serve customers well does not result in more pay or recognition
	In our company employees who do the best job serving their customers are more likely to be rewarded than other employees
Role conflict	The amount of paperwork in my job makes it hard for me to effectively serve my customers
	The company places so much emphasis on selling to customers that it is difficult to serve customers properly
	What my customers want me to do and what management wants me to do are usually the same thing
	My company and I have the same ideas about how my job should be performed
Role ambiguity	I receive a sufficient amount of information from management concerning what I am supposed to do in my job
	I often feel that I do not understand the services offered by my company
	I am able to keep up with changes in my company that affect my job
	I feel that I have not been well trained by my company in how to interact effectively with customers
	I am not sure which aspects of my job my supervisor will stress most in evaluating my performance
Horizontal communication	The people who develop our advertising consult employees like me about the realism of promises made in the advertising
	I am often not aware in advance of the promises made in our company's advertising campaign
	Employees like me interact with operations people to discuss the level of service the company can deliver to customers
	Our company policies on serving customers are consistent in the different offices that service customers
Propensity to overpromise	Intense competition is creating more pressure inside this company to generate new business
	Our key competitors make promises they cannot possibly keep in an effort to gain new customers

Instrumen Harris juga memperlihatkan pihak yang mempengaruhi keputusan mahasiswa dalam mengambil pilihan studi.

Tabel 2.8. Instrumen Pengembangan Servqual dari Harris (2002)

TANGIBLES	
Excellent schools of education will use state-of-the-art equipment and technology	
The physical facilities at excellent Schools of Edu will be visually appealing	
Support staff of excellent Schools of Education will be neat appearing	
Materials associated with the service (such as brochures and letters) will be visually appealing in an excellent School of Education	
RELIABILITY	
When excellent Schools of Edu promise to do something by a certain time they will do so	
When students have a problem, excellent Schools of Educ will show a sincere Interest in solving it	
Support staff at excellent School of Edu will perform the service right the first time	
Supports staff at excellent uni will provide service at the time they promise to do so	
Support staff at excellent Schools of Edu will maintain error-free records	
RESPONSIVENESS	
Support staff of excellent Schools of Edu will tell students exactly when services will be performed	
Support staff of excellent Schools of Edu will give prompt service to students	
Support staff of excellent Schools of Edu will always be willing to help students	
Support staff of excellent Schools of edu will never be too busy to respond to students requests	
ASSURANCE	
The behavior of support staff of excellent Schools of Edu will instill confidence in students	
Students enrolled at excellent Schools of Edu will feel safe in learning envi	
Support staff of excellent Schools of Edu will be consistently courteous with students	
Support staff of excellent Schools of Edu will have the knowledge answer students questions	
EMPHATY	
Support staff at excellent Schools of Edu will give students individual attention	
Excellent schools of education will have operating hours convenient to all their students	
Support staff at excellent Schools of Edu will have the students best interest at heart	
Support staff at excellent Schools of Edu will understand the specific needs of their students	
Faculty (Instructional faculty involved in teaching)	
TANGIBLES	
Faculty of excellent Schools of Edu will be neat appearing(E3)	
RELIABILITY	
When faculty at excellent uni promises to be available during office hours, they are there to see students(E5)	
Faculty at excellent Schools of Edu will perform the service right the first time(E7)	
Faculty at excellent Schools of edu will maintain error free visual aids and grading scores used in instruction(E9)	
RESPONSIVENESS	
Faculty at excellent Schools of Edu will tell students exactly when services will be performed(E10)	
Faculty of excellent Schools of Edu will give prompt service to students(E11)	
Faculty of excellent Schools of Edu will always be willing to help students(E12)	
Faculty of excellent Schools of Edu will respond to students request promptly(E13)	
ASSURANCE	
The behavior of faculty of excellent Schools of Edu will instill confidence in students(E14)	
Faculty of excellent Schools of Edu will be consistently courteous with students(E16)	
Faculty of excellent Schools of Edu will have the knowledge to answer students questions(E17)	
EMPHATY	
Faculty at excellent Schools of Edu will give students individual attention(E18)	
Faculty at excellent Schools of Edu will have the studenst best interests at heart(E21)	
Faculty at excellent Schools of Edu will understand the spesific needs of their students(E22)	

Sumber : Harris, (2002)

Sedangkan penelitian Ham pada tahun 2003, menambahkan lagi faktor *behavior intention*, yaitu perilaku yang ditampakkan akibat pelayanan yang diberikan. Hingga model instrumen yang disesuaikan dengan butir Parasuraman sebanyak 22 butir, kemudian ditambahkan dengan pertanyaan tentang tindakan yang akan dilakukan mahasiswa berdasarkan pengalaman dengan universitas. Tindakan tersebut berisi 13 butir pernyataan yang memperlihatkan seberapa besar kepercayaan mahasiswa pada universitas. Instrumen pada penelitian Ham dapat dilihat pada tabel 2.9.

Tabel 2.9. Pengembangan Servqual pada Penelitian Ham 2003

TANGIBLES	
Modern classroom facilities& equipment	
Visually appealing classrooms&campus	
Employees who have a neat professional appearance	
Visually appealing materials associated with the services (e.g., on campus signs)	
RELIABILITY	
providing services as promised	
Dependability in handling students service problems	
performing services right the first time	
Providing services at the promised time	
Maintaining error-free records	
RESPONSIVENESS	
keeping students informed about when services will be	
Prompt service to students	
willingness to help students	
Readiness to respond to students requests	
ASSURANCE	
Employees who instill confidence in students	
making students feel safe in their transactions	
Employees who are Consistently Courteous	
Employees who have the knowledge to answer students questions	
EMPHATY	
Giving students individual attention	
Convenient business hours	
Employees who deal with students in a caring fashion	
having the students best interest at heart	
Employees who understand the needs of the students	

Sumber: Ham ,(2003)

Penelitian di Indonesia, diwakili oleh penelitian yang dilakukan Hadikoemoro pada tahun 2001. Penelitian ini membandingkan dimensi mutu

kepuasan mahasiswa pada universitas negeri dan swasta. Sekilas instrumen ini menyerupai instrument Harris, yang dialihbahasakan, ditambah beberapa pertanyaan yang disesuaikan. Namun ada tambahan tentang pertanyaan apa yang dilakukan mahasiswa pada masa depan. Instrumen tersebut diuji pada mahasiswa dari dua kelompok sebelum akhirnya dipakai. Instrumen inti pada penelitian Hadikoemoro dapat dilihat pada tabel 2.10.

Tabel 2.10. Pengembangan Servqual oleh Hadikoemoro (2001)

TANGIBLES	
Uni hendaknya memiliki peralatan yang modern	
Fasilitas fisik uni hendaknya menarik	
Staf dan karyawan uni hendaknya berpenampilan rapih	
Bahan2 yang berkaitan dg pelayanan uni (mis brosur, katalog) hendaknya tampak menarik	
RELIABILITY	
Bila universitas berjanji akan melaksanakan sesuatu, maka hendaknya janji itu betul akan dipenuhi	
Uni hendaknya menunjukkan perhatian dengan sepenuh hati kepada mahasiswa	
Pelayanan yang diberikan hendaknya sesuai sejak awal	
Uni diharapkan memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan	
Informasi / catatan yang diberikan dalam bidang pelayanan administrasi hendaknya tidak salah	
RESPONSIVENESS	
Staf uni hendaknya memberi tahukan waktu yang pasti kapan sesuatu pelayanan akan diberikan	
Uni hendaknya memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat	
Staf uni akan selalu siap melayani mhs	
Staf uni hendaknya tidak pernah merasa sibuk dlm melayani keb mhs	
ASSURANCE	
Dosen dan karyawan hendaknya selalu bersikap ramah dlm melayani mhs	
EMPHATY	
Uni memberikan perhatian kpd mhs scr individual	
TAMBAHAN	
Uni hendaknya memiliki laboratorium yang lengkap dan modern	
Uni hendaknya memiliki perpustakaan dg koleksi buku yg lengkap & modern	
Uni hendaknya memiliki pusat pelayanan kesehatan	
Uni hendaknya memiliki lingkungan kampus yang nyaman	
Uni hendaknya menyediakan mata kuliah yang berorientasi pada penerapan	
Pelayanan yang diberikan hendaknya benar sejak awal	
Uni hendaknya memiliki dosen yang berkualitas	
informasi / catatan yang diberikan dalam bidang pelayanan administrasi hendaknya tidak salah	
Uni hendaknya mampu menegakkan disiplin bagi semua pihak	
Uni hendaknya selalu memberikan informasi yang tepat dan akurat	
Hub yang harmonis hendaknya tercipta antara dosen, staf dan mhs	
Kebij uni dibuat dg demokratis dan memperhatikan kepentingan semua pihak	
Uni hendaknya memiliki prosedur yang dapat menseleksi mhs yang berkualitas	
Dosen hendaknya melakukan eval hasil belajar dgn obyektif	

Sumber : Hadikoemoro , (2001)

Sesuai dengan tujuan penelitian ini untuk menggambarkan dimensi mutu proses belajar – mengajar, maka instrumen dari Parasuraman serta Ham akan dialihbahasakan, dengan penyesuaian pada kondisi.

2.7. Prinsip – Prinsip Dasar Kepuasan Pelanggan

Menurut Sumantri (2001), prinsip dasar kepuasan pelanggan diantaranya, akses atau jangkauan pelayanan, efektivitas pelayanan, hubungan antar manusia, efisiensi pelayanan, kesinambungan pelayanan, kenyamanan atau kenikmatan, informasi pada mahasiswa, dan keamanan pelayanan pendidikan. Ditambahkan oleh Bounds, dkk (1994) ada set standar terhadap tampilan dan jika merasa puas pelanggan akan menceritakan pada orang lain. Dikatakan oleh Leebov (1989), bahwa kepuasan pelanggan akan selalu berubah dan meningkat lebih tinggi lagi. Hingga dapat disimpulkan ketika pelanggan puas maka kepuasan tersebut tidak berhenti namun terus akan meningkat lebih tinggi untuk dicapai dan ketika dapat dipenuhi, maka hal itu yang akan secara langsung menambah jumlah pelanggan tidak langsung melalui cerita yang berkembang dari pelanggan yang setia.

2.8. Diagram Kartesius

Diagram kartesius digunakan sebagai salah satu cara untuk memperlihatkan prioritas masalah mutu. Harapannya dengan adanya diagram tersebut maka organisasi dapat menyusun langkah pembenahan pada hal – hal yang lebih mendesak.

Supranto (1997), menerangkan langkah pertama kita harus mencari besar tingkat kesesuaian. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja/ pelaksanaan dibanding dengan skor kepentingan (harapan). Tingkat kesesuaian kemudian akan menentukan prioritas peningkatan faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Variabel X ialah tingkat kinerja institusi, sedangkan Y adalah tingkat kepentingan pelanggan. *Cut of point* yang digunakan dalam menetapkan batas kepuasan adalah sebesar 90 %. Apabila tingkat kepuasan $\geq 90\%$ maka pelanggan dianggap puas, sedangkan jika $\leq 90\%$, maka pelanggan dianggap tidak puas.

Namun *cut of point* 90% tersebut sangat sensitif, dan lebih banyak diterapkan pada dunia bisnis termasuk rumah sakit. Hal tersebut dikarenakan

pelanggan tidak akan pernah bisa kompromi dengan setiap ketidakpuasan. Namun pada penelitian dunia pendidikan, banyak digunakan nilai rata – rata kepuasan seperti pada penelitian Parasuraman (1988), Harris(2002), Hadikoemoro (2002), dan Ham(2003). Hingga nilai kepuasan berupa nilai rata – rata dari pengurangan seluruh persepsi dan harapan.

Namun penghitungan diagram kartesius dapat membantu institusi untuk mengetahui prioritas masalah yang harus dipecahkan terlebih dahulu.

Rumus yang dipakai :

$$Tki = Xi/Yi * 100\%$$

Tki = tingkat kesesuaian pelanggan

Xi = skor nilai pengalaman

Yi = Skor nilai harapan

Sumbu datar (X) akan diisi dengan skor tingkat pelaksanaan, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi dengan skor tingkat kepentingan/harapan. Rumus disederhanakan , maka tiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan ditulis dengan

$$\bar{x} = (\sum Xi)/n \quad \bar{y} = (\sum Yi)/n$$

Dimana \bar{x} = skor rata – rata nilai pengalaman pelanggan

\bar{y} = skor rata – rata nilai harapan pelanggan

n = jumlah responden

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian dibatasi dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (\bar{x}, \bar{y}) . \bar{x} adalah rata – rata dari rata – rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan pelanggan dari seluruh faktor. \bar{y} adalah rata – rata dari rata – rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. K adalah banyaknya faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Rumus selanjutnya :

$$\bar{x} = \left(\sum_i^n 1 * \bar{x}_i \right) / k \quad \bar{y} = \left(\sum_i^n 1 * \bar{y}_i \right) / k$$

Selanjutnya tingkat unsur – unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam diagram kartesius. Prioritas utama adalah masalah yang memiliki kepentingan paling tinggi menurut pelanggan, dan masih buruk dalam pelaksanaan layanan. Sedangkan kolom B adalah hal yang paling baik, tidak bermasalah dalam pelaksanaan dan dianggap penting oleh pelanggan. Sehingga ketika sebuah organisasi memiliki layanan yang dikategorikan dalam kolom B, maka prestasi tersebut harus dipertahankan. Hal yang harus menjadi perhatian adalah hal yang masuk dalam kolom A.



Gambar. 2.9. Diagram kartesius

2.9. Metode pembelajaran

Sesuai Portofolio Institusi Universitas X tahun 2007, maka diketahui bahwa metode pembelajaran yang berlangsung secara interaktif dimulai pada tahun 2001. Hal tersebut terlaksana melalui pelaksanaan PDPT, namun metode tersebut belum menyebar secara luas di kalangan semua staf akademik yang mengelola mata ajaran program studi. Untuk itu dikatakan bahwa upaya sosialisasi dan diseminasi yang lebih intensif melalui pelatihan – pelatihan harus dilakukan.

Penerapan pola kerjasama dalam belajar mulai diterapkan pada mata ajaran PDPT, diikuti dengan perubahan pendekatan pembelajaran dari beberapa Fakultas/Prodi menjadi *Student-Centered* (FK, FKG, dan beberapa di FT).

Umumnya mata ajaran tersebut telah menggunakan pola kerjasama (kelompok dan mandiri).

SK Rektor Universitas X menyebutkan bahwa pembelajaran di UX bersifat *active learning* yang diimplementasikan dalam metode *Collaborative Learning (CL)/Problem Based Learning (PBL)* pada program Pendidikan Dasar Perguruan Tinggi (PDPT) pada mahasiswa tingkat 1, serta perubahan kurikulum secara menyeluruh di Fakultas Kedokteran dan Fakultas Kedokteran Gigi. Hal ini menjadi tanda dari dimulainya pembelajaran berbasis *Student Active Learning*. Sedangkan di FKM hal ini belum terlaksana, secara menyeluruh. Hal ini dapat dilihat dari penyelenggaraan perkuliahan dengan mayoritas *Teacher-centered*.



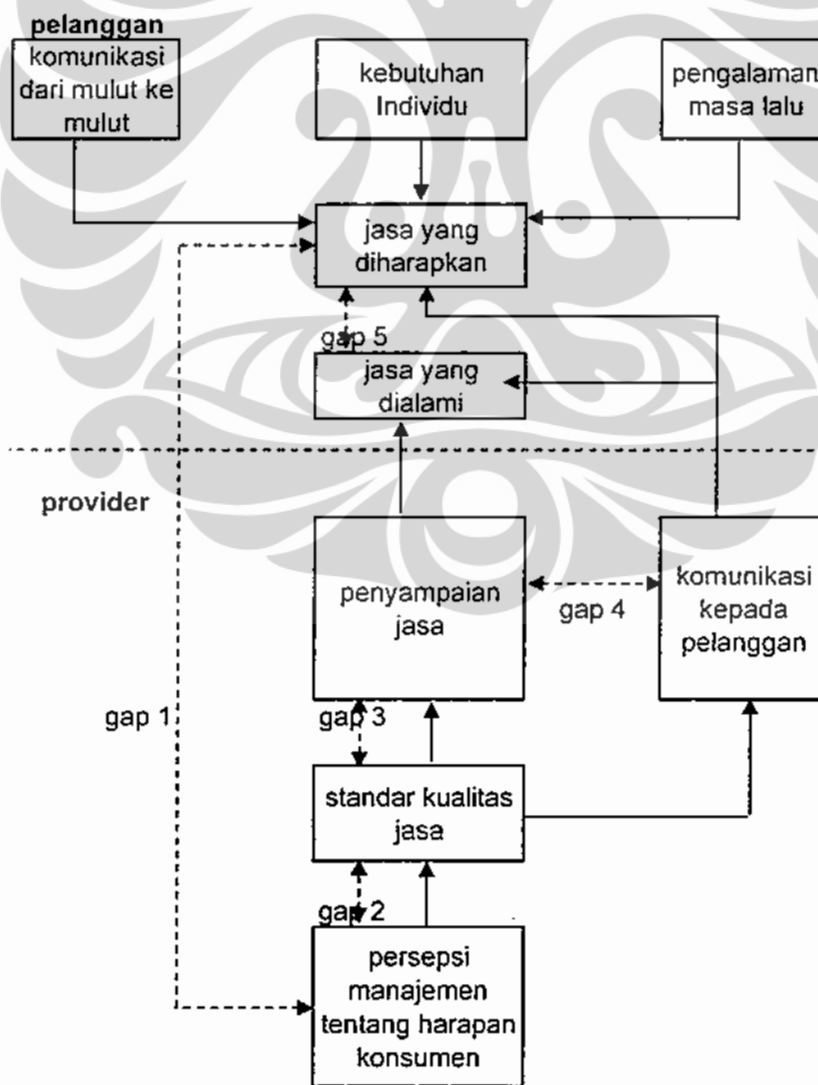
BAB III

Definisi Konsep dan Operasional

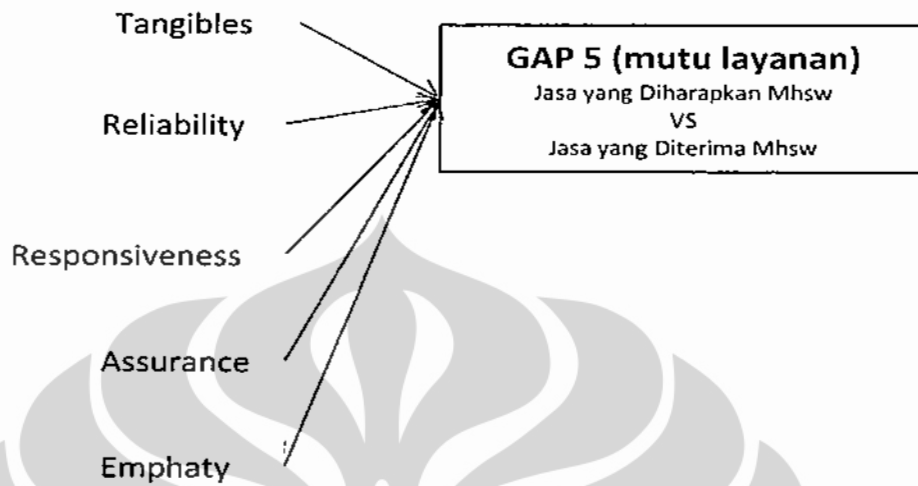
3.1. Definisi Konsep

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran kepuasan proses pengajaran menurut dosen dan mahasiswa S1 - reguler Tahun Akademik 2008 - 2009.

Berdasarkan tinjauan pustaka, Tjiptono (2003), pemenuhan harapan pelanggan akan memberikan manfaat yang banyak bagi institusi. Model ServQual dari Zeithaml (1990) menggambarkan tidak terpenuhinya kepuasan pelanggan dari kesenjangan antar faktor.

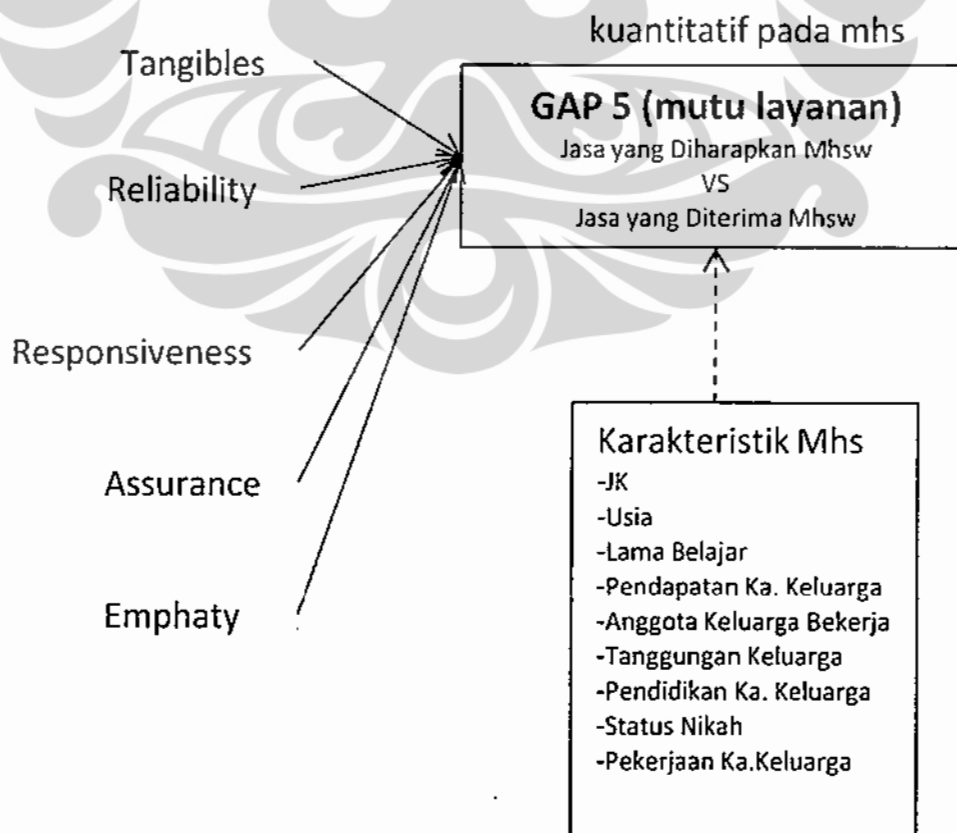


sumber : Zeithaml, (1990)



Terkait dari kerangka teori di atas, maka penelitian ini akan memperlihatkan bagaimana hubungan antar dimensi mutu-kepuasan mahasiswa dan gambaran karakteristik mahasiswa.

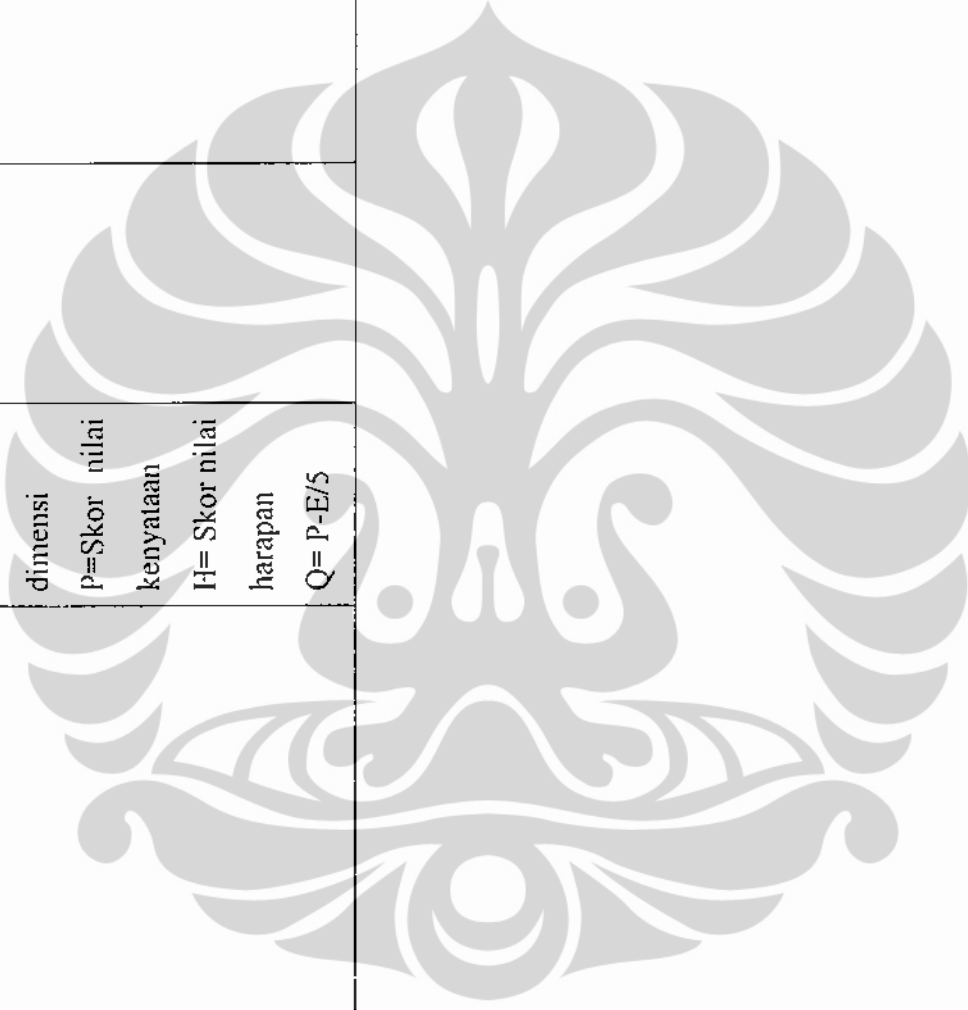
Kerangka Konsep yang akan digunakan



3.2. Operasional dalam Penelitian

No	Variabel	Definisi operasional	Cara ukur	Alat ukur	Hasil ukur	Skala ukur
1.	Jasa yang diharapkan	harapan mahasiswa terhadap mutu pengajaran di FKM UX. Penilaian meliputi lima dimensi mutu yang akan diukur yaitu fisik, reliabilitas, ketanggapan, keyakinan, dan empati (dari modifikasi kuesioner servqual)	Pengisian Angket	Kuesioner	Jumlah skor harapan (skor fisik, reliabilitas, ketanggapan, keyakinan, empati) Pengukuran skala <i>Likert</i> (skor 1 – 7)	Interval
2.	Jasa yang dialami	persepsi mahasiswa terhadap mutu pengajaran di FKM UX. Penilaian meliputi lima dimensi mutu yang akan diukur yaitu fisik, reliabilitas, ketanggapan, keyakinan, dan empati (dari modifikasi kuesioner servqual)	Pengisian Angket	Kuesioner	Jumlah skor persepsi (skor fisik, reliabilitas, ketanggapan, keyakinan, empati) Pengukuran skala <i>Likert</i> (skor 1 – 7)	Interval
3.	Gap 5	Perbedaan antara harapan dan persepsi mahasiswa terhadap mutu pengajaran di FKM UX. Penilaian meliputi lima dimensi mutu yang akan diukur yaitu fisik, reliabilitas,	Mengurangi persepsi dan harapan keseluruhan pernyataan	Kuesioner	Rata – rata kesenjangan harapan dan kenyataan	Interval

	ketanggapan, keyakinan, dan empati	dibagi jumlah dimensi P=Skor nilai kenyataan H= Skor nilai harapan Q= P-E/S			



Variabel Independen untuk keperluan statistik

No	Variabel	Definisi operasional	Cara ukur	Alat ukur	Hasil ukur	Skala ukur
Karakteristik Mahasiswa						
Kondisi sosial-ekonomi-demografi mahasiswa yang akan berpengaruh pada pembentukan ekspektasi mahasiswa dalam proses pengajaran						
1.	Jenis kelamin	Karakteristik biologis responden yang ditunjukkan dengan penampilan luar	Pengisian Angket	Kuesioner	1 = laki – laki 2 = wanita	Nominal
2.	Umur	Selisih waktu (dalam tahun) antara waktu lahir dengan ulang – tahun terakhir responden	Pengisian Angket	Kuesioner	1 = <20 tahun 2 = 20 – 22 tahun 3 = > 22 tahun (Hadikoemoro,2002) Kategori : 1=<20 tahun 2= ≥20 tahun	Ordinal
3.	Lama belajar	Jumlah semester yang sedang dijalani saat ini	Pengisian Angket	Kuesioner	1 = ≤ 2 semester 2 = 3 – 4 semester 3 = 5 – 6 semester 4 = > 6 semester (Hadikoemoro, 2002) Kategori : 1 = ≤ 2 smstr 2 = 3 – 6 smstr	Ordinal

4.	Pendapatan kepala keluarga	Penghasilan yang dimiliki oleh kepala keluarga pada tiap bulan	Pengisian Angket	Kuesioner	<p>3 = > 6 smstr</p> <p>1 = 0 - 2 juta 2 = 2,1 juta - 4 juta 3 = 4,1 juta - 6 juta 4 = 6,1 juta - 8 juta 5 = 8,1 juta - lebih</p> <p>Kategori : 1 = 0 - 2 juta 2 = 2 - 6 juta 3 = ≥ 6 juta</p>	Ordinal
5.	Jumlah anggota kel yang bekerja	Banyaknya orang dalam keluarga (selain kepala keluarga) yang memiliki penghasilan tetap	Pengisian Angket	Kuesioner	<p>1 = 0 orang 2 = 1 orang 3 = 2 orang 4 = > 2 orang</p> <p>(Hadikoemoro, 2002)</p> <p>Kategori : 1 = 0 orang 2 = 1 - 2 orang 3 = > 2 orang</p>	Ordinal
6.	Jumlah tanggungan keluarga	Banyaknya orang dalam keluarga yang dibiayai hidupnya oleh kepala keluarga	Pengisian Angket	Kuesioner	<p>1 = 1 orang 2 = 2 orang 3 = 3 orang</p>	Ordinal

						4 = > 3 orang (Hadikoemoro, 2002) Kategori : 1 = 1-2 orang 2 = 3 orang 3 = > 3 orang	
7.	Pendidikan kepala keluarga	Jenjang akademik yang sudah ditempuh kepala keluarga hingga saat ini (BPS 2004)	Pengisian Angket	Kuesioner	1 = SD 2 = SMP 3 = SMU, STM, SMK 4 = Diploma 5 = Sarjana 6 = Magister 7 = Doktor 8 = lain2 Kategori : 1= rendah(SD) 2 = sedang (SMP-SMU/STM/SMK) 3 = tinggi (Diploma, Sarjana, Magister, Doktor)	Ordinal	
8.	Status perkawinan Anda	Ikatan marital yang resmi dari responden	Pengisian Angket	Kuesioner	1 = belum kawin 2 = kawin	Nominal	

9.	Pekerjaan kepala keluarga			Mata pencaharian kepala keluarga untuk membiayai kebutuhan hidup keluarga			Kuesioner		3 = Janda/duda Kategori : 1 = belum kawin 2 = kawin	Nominal
<p>1 = Manajer, Eksekutif</p> <p>2 = Profesional (mis ; dokter, pengacara, insinyur)</p> <p>3=Asisten administrasi, sekretaris, pegawai swasta, pegawai BUMN</p> <p>4 = Keahlian (misal = tukang listrik, mekanik, dsb)</p> <p>5 = Pengusaha, pedagang, wiraswasta, petani sejenisnya</p> <p>6 = Pegawai Negri, TNI, POLRI, Dosen , Pensiunan PNS dan sejenisnya</p> <p>7 = lain2</p> <p>(Hadikoemoro, 2002)</p> <p>Kategori :</p> <p>1. Pegawai Negri:</p>										

					PNS/TNI/POLRI, Pensiunan PNS/ Purnawirawan TNI/ POLRI 2. Bukan PNS : wiraswasta/buruh/tani/hel ayan dan lainnya 3. Tidak bekerja : Pelajar/Mahasiswa/Ibu rumah tangga dan lainnya
--	--	--	--	--	--

BAB IV

Metode Penelitian

4.1. Disain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian survei yang bersifat analitik kuantitatif dengan pendekatan potong lintang yang mengukur dan mengumpulkan variabel kasus yang terjadi atau sebab atau risiko dan akibat pada objek penelitian dalam waktu yang bersamaan. Penelitian ini dilakukan untuk melihat kepuasan mahasiswa S1 – reguler terhadap mutu pengajaran di FKM UX Tahun Akademik 2008/2009.

Penelitian kuantitatif menggunakan kuesioner Kepuasan Mahasiswa. Kuesioner kepuasan pelanggan akan diujikan di awal penelitian pada mahasiswa untuk melihat variabel dari kuesioner yang valid dan reliabel. Uji validitas dengan *Pearson product moment* dan uji reliabilitas akan dilakukan dengan menggunakan Cronbach Alfa.

Selain penelitian kuantitatif, dilakukan juga penelitian kualitatif untuk memperkaya hasil penelitian. Moleong (2005) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai salah satu penelitian yang menggunakan teknik tertentu untuk mendapatkan informasi yang mendalam tentang apa yang dipikirkan dan dirasakan masyarakat sasaran. Studi kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata – kata tertulis atau lisan dari orang – orang dan perilaku yang dapat diamati manusia sebagai alat penelitian, lebih mementingkan proses daripada hasil.

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan dilakukan oleh kedua belah pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan. Wawancara mendalam (*indepth interview*) adalah wawancara untuk menggali informasi untuk memahami pandangan, kepercayaan, pengalaman, pengetahuan informan mengenai suatu hal secara utuh dengan cara langsung bertatap muka dengan informan.

4.2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian tentang gambaran gap mutu pengajaran di FKM UX ini akan dilakukan di lingkungan FKM UX. Waktu penelitian ini antara Mei - Juni 2009.

4.3. Populasi dan Sampel/ Responden dan Informan

4.3.1. Populasi

Populasi dalam penelitian kuantitatif adalah seluruh mahasiswa S1 – reguler Tahun Akademik 2008/2009. Unit elementer yaitu mahasiswa, adalah seluruh mahasiswa FKM UX dari jenjang S1- reguler pada semester ganjil 2009.

Pada penelitian kualitatif, entitas ialah dosen sebagai pelaksana proses belajar – mengajar.

4.3.2. Besar Sampel dan Prosedur

Unit analisis mahasiswa FKM UX, yaitu mahasiswa yang aktif terdaftar pada masa perkuliahan semester genap 2008 – 2009. *Eligible subject* ialah yang memenuhi kriteria inklusif yaitu : sering berada di kampus, dan tidak menolak untuk mengisi kuesioner.

Besar sampel mahasiswa dihitung menggunakan rumus :

$$n = \frac{2 \sigma^2 [Z_{1-\alpha/2} + Z_{1-\beta}]^2}{(\mu_1 - \mu_2)^2}$$

(Sumber : Ariawan, 1998 ; 55)

Keterangan :

n = Besar Sampel

$Z_{1-\alpha/2}$ = Skor Z pada $\alpha = 5\%$ (1,96)

$Z_{1-\beta}$ = Z pada kekuatan uji 80% (0,842)

μ_1 = Rata - rata kepuasan mahasiswa <3 semester sebesar -3,7303 (digunakan hasil penelitian Hadikoemoro tentang kepuasan mahasiswa universitas negeri dan swasta di Jakarta Tahun 2002)

μ_2 = Rata - rata kepuasan mahasiswa 4-6 semester sebesar -4,0899

(digunakan hasil penelitian Hadikoemoro tentang kepuasan mahasiswa universitas negeri dan swasta di Jakarta Tahun 2002)

Pada umumnya nilai σ^2 tidak diketahui, sehingga σ^2 umumnya diperkirakan dari varians gabungan:

$$S_p^2 = \frac{[(n_1 - 1)s_1^2 + (n_2 - 1)s_2^2]}{(n_1 - 1) + (n_2 - 1)}$$

$n_1 = 98$ (sampel mahasiswa <3 semester, pada penelitian Hadikoemoro)

$n_2 = 350$ (sampel mahasiswa 4 - 6 semester, pada penelitian Hadikoemoro)

$s_1 = 0,9161$ (standar deviasi mahasiswa <3 semester)

$s_2 = 0,9199$ (standar deviasi mahasiswa 4 - 6 semester)

$Sp^2 = 0,8444652774$

Dari hasil perhitungan diperoleh besar sampel adalah 103 orang untuk tiap kelompok. Jadi dibutuhkan sampel sebesar $2 \times 103 = 206$ orang

Prosedur Pengambilan Sampel

Sampel diambil saat Fakultas berada pada masa ujian akhir, ada beberapa kelas yang sudah menyelesaikan proses pengajaran, hingga pengambilan sampel tidak menggunakan metode acak, namun mengikutsertakan seluruh mahasiswa S1 - reguler yang masih ditemui di kampus, dan tidak menolak untuk mengisi kuesioner.

Untuk informan penelitian kualitatif jumlah informan yang dibutuhkan ditentukan berdasarkan sampai tidak ada lagi informasi baru dan *representativeness*.

Prinsip pemilihan informan diantaranya

1. Kesesuaian (appropriateness).

Informan dipilih berdasarkan kemampuan yang dimilikinya yang berkaitan dengan topik penelitian. Apabila peneliti belum mempunyai gambaran tentang siapa yang harus dipilih sebagai sampel (informan), maka peneliti mencari informan kunci (*key informan*). Selanjutnya melalui informan kunci ini ditanyakan informan selanjutnya. Begitu seterusnya sehingga dari satu informan semakin lama semakin bertambah banyak dan disesuaikan dengan kebutuhan informasi.

2. Kecukupan (adequacy)

Data yang diperoleh dari informan dapat menggambarkan seluruh fenomena yang berkaitan dengan topik penelitian. Oleh karena itu harus memenuhi kategori – kategori yang berkaitan dengan penelitian. Dengan adanya variasi kategori, diharapkan informasi yang dikumpulkan akan bervariasi, sehingga dapat diperoleh gambaran dan fenomena yang ada. Jadi dalam penelitian ini jumlah informan tidak menjadi faktor penentu utama, tetapi kelengkapan data yang dipentingkan.

Informan terpilih terdiri dari 8 orang perwakilan dosen dari seluruh 7 Departemen dan 1 Program Studi mahasiswa S1 reguler. Informan seluruhnya memiliki jabatan dalam struktural. Jabatan fungsional yang dimiliki paling rendah asisten ahli dan paling tinggi adalah guru besar. Masa kerja paling lama 31 tahun 6 bulan dan yang paling kecil adalah 11 tahun 6 bulan.

4.4. Pengumpulan Data

4.4.1. Pengumpul Data

Data yang dikumpulkan adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari penelitian kuantitatif pada mahasiswa dan penelitian kualitatif pada dosen. Penelitian pada mahasiswa menggunakan alat bantu kuesioner dan informan. Kuesioner yang digunakan terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitasnya. Sedangkan data sekunder diperoleh dari hasil pencatatan dan telaah dokumen.

Jenis data adalah data kuantitatif yang berasal dari pengisian kuesioner kepuasan mahasiswa, dan data kualitatif dari telaah dokumen dan wawancara mendalam.

4.4.2. Instrumen

Instrumen kuantitatif yang digunakan berupa kuesioner. Kuesioner yang digunakan terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitasnya untuk mengetahui sejauh mana responden mengerti pertanyaan dalam kuesioner tersebut. Uji validitas dengan *Pearson product moment* dan uji reliabilitas akan dilakukan

dengan menggunakan Cronbach Alfa. Suatu variabel dikatakan valid bila skor variabel tersebut berkorelasi secara signifikan dengan skor totalnya. Teknik korelasi dilakukan dengan membandingkan nilai r tabel dengan nilai r hitung. Sedangkan tingkat reliabilitas pada penelitian ini akan diukur dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel setelah semua variabel dinyatakan valid. Kuesioner akan diujikan di awal penelitian untuk melihat variabel dari kuesioner yang valid dan reliabel.

Instrumen kualitatif berupa pedoman wawancara mendalam. Proses pembuatan pedoman didasarkan pada telaah pustaka tentang gap kepuasan yang terjadi antara provider dan konsumen. Agar validitas data kualitatif dapat terjaga maka perlu dilakukan strategi uji validitas yang disebut triangulasi. Triangulasi yang diambil pada penelitian ini ialah triangulasi sumber, yaitu beberapa sumber (seluruh departemen dan program studi) diminta pendapatnya terhadap objek yang sama. Triangulasi data juga dilakukan dengan mengecek kembali kesesuaian hasil matriks wawancara pada informan.

4.4.3. Alat Pengumpul Data

Sebagai alat pengumpul data kuantitatif dalam penelitian ini adalah kuesioner yang telah didesain sesuai tujuan penelitian. Sedangkan alat pengumpul data kualitatif dalam penelitian ini adalah panduan / pedoman untuk wawancara mendalam, catatan lapangan, dan *tape recorder*.

4.5. Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan melalui tahap – tahap :

1. *Editing*

Merupakan kegiatan yang dilaksanakan setelah kuesioner dikumpulkan kembali, sebagai evaluasi tahap kelengkapan pengisian, kejelasan, relevansi dan konsistensi dari jawaban serta perbaikan tahap kesalahan

2. *Coding*

Setelah data lengkap, kemudian setiap jawaban diberikan kode sehingga data berbentuk angka/bilangan untuk mempermudah pengolahannya dan

mempercepat pada saat entry data. Seperti jenis kelamin, 1 untuk laki – laki, dan 2 untuk wanita.

3. *Entry*

Setelah semua isian kuesioner terisi penuh dan benar serta sudah melewati pengkodean, maka selanjutnya data diproses agar dapat dianalisis. Pemrosesan data dilakukan dengan cara meng-entry data dari kuesioner ke paket program oleh data di komputer

4. *Cleaning*

Merupakan kegiatan pengecekan kembali data yang sudah di – *entry* apakah ada kesalahan atau tidak. Kesalahan tersebut dimungkinkan terjadi pada saat meng*entry* ke komputer

4.6. Analisis Data

4.6.1. Data Kuantitatif

Analisis data bertujuan untuk melihat gambaran harapan dan persepsi mahasiswa terhadap proses pengajaran di FKM UX, dan gap dimensi mutu yang ada dalam proses pengajaran. Diagram kartesius digunakan untuk melihat prioritas masalah pada proses pengajaran menurut persepsi mahasiswa FKM UX.

Analisis univariat

Analisis univariat digunakan untuk menggambarkan secara umum variabel kepuasan tujuannya untuk melihat gambaran data sebagai bahan pertimbangan untuk analisis selanjutnya dan untuk melihat gambaran tingkat kepuasan dengan menggunakan diagram kartesius

Tujuan analisis satu variabel adalah menggambarkan karakteristik sampel penelitian. (Effendi & Manning dalam Singarimbun & Effendi, Effendi, 1995 : 266).

Analisis bivariat

Analisis bivariat dilakukan untuk memperoleh gambaran hubungan antar dua variabel yaitu antara masing – masing variabel bebas (variabel kategorik) dengan variabel terikat (variabel kontinyu) apakah hubungan – hubungan itu bermakna atau tidak bermakna. Untuk keperluan itu digunakan uji *T-Independent* dan *One Way Anova*. yang merupakan suatu bentuk uji hipotesis yang sangat

umum dikenal. Adapun keputusan uji statistik yaitu Hipotesis Nol (H_0) ditolak jika $pvalue < Alpha$ dan H_0 gagal ditolak jika $pvalue > Alpha$. (Hastono, 2007)

4.6.2. Data Kualitatif

Sedangkan untuk penelitian kualitatif, analisis yang dilakukan dengan cara mencatat kembali seluruh data yang terkumpul dari hasil wawancara dan mengedit data, lalu disajikan dalam bentuk matriks.

Secara lebih rinci langkah – langkah yang dilakukan dalam melakukan analisis data adalah sebagai berikut :

1. Mengumpulkan semua data yang diperoleh dari berbagai sumber dan metode
2. Membuat "transkrip" yaitu salinan hasil wawancara dalam pita suara ke dalam ketikan di atas kertas tanpa membuat kesimpulan
3. Mengatur dan mengurutkan data serta melakukan kategorisasi pada data yang mempunyai karakteristik atau pola yang sama menurut metode pengumpulan data dan pola jawaban, kemudian disajikan dalam bentuk matriks
4. Analisis dan interpretasi secara kualitatif dilakukan dengan menghubungkan teori dan hasil penelitian

BAB V

HASIL PENELITIAN

5.1. Pelaksanaan Penelitian

Penelitian dilakukan di FKM UX selama kurang lebih satu bulan dari Mei hingga Juni 2009.

Pada survei awal peneliti melakukan uji coba validitas dan reliabilitas kuesioner sebagai alat ukur yang akan digunakan dalam penelitian ini. Uji validitas dilakukan untuk memperoleh keyakinan apakah kuesioner tersebut telah menunjukkan ketepatan dan kecermatan yang baik. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pengukuran tetap konsisten bila dilakukan berulang kali terhadap pernyataan yang sama dengan alat ukur yang sama.

Dalam pelaksanaan penelitian ini, peneliti dibantu oleh 4 mahasiswa S1 dan 2 mahasiswa S2 FKM UX, yang telah diberikan pelatihan singkat teknik wawancara dan penyamaan persepsi tentang isi kuesioner dengan harapan data yang dikumpulkan akan menghasilkan informasi yang berkualitas. Pada akhir wawancara, mereka diminta memeriksa kembali setiap lembar kuesioner untuk menjaga kelengkapan pengisian data kuesioner.

5.2. Uji Validitas dan reliabilitas instrumen

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang disusun dengan membuat daftar pernyataan pada masing – masing dimensi kepuasan. Kuesioner dikembangkan dari metode *Servqual* yang dikembangkan oleh Zeithaml et al, serta penelitian pada pendidikan tinggi oleh Ham. Kuesioner memuat 5 dimensi kepuasan yaitu fisik, reliabilitas, ketanggapan, keyakinan, dan empati. Pernyataan untuk dimensi fisik berjumlah 7 buah, pernyataan untuk dimensi reliabilitas berjumlah 11 buah, pernyataan untuk dimensi ketanggapan berjumlah 10 buah, pernyataan untuk dimensi keyakinan berjumlah 10 buah, pernyataan untuk dimensi empati berjumlah 5 buah, hingga total pernyataan menjadi 43 buah. Kategori jawaban menggunakan skala *Likert* dengan 6 kategori. Kategori jawaban pada variabel Harapan Mahasiswa yaitu sangat tidak penting,

tidak penting, kurang penting, cukup penting, penting, dan sangat penting. Sedangkan kategori jawaban untuk variabel Kenyataan (persepsi) Mahasiswa yaitu sangat tidak sesuai, tidak sesuai, kurang sesuai, cukup sesuai, sesuai, dan sangat sesuai.

Uji validitas dan reliabilitas terhadap instrumen kepuasan dilakukan dengan menilai harapan dan persepsi responden terhadap mutu pengajaran, dilakukan pada masing - masing dimensi kepuasan yaitu fisik, reliabilitas, ketanggapan, keyakinan, dan empati. Teknik korelasi yang digunakan yaitu korelasi *Pearson product moment* (Hastono, 2007), dengan membandingkan nilai r tabel dengan nilai r hitung. Nilai r tabel yang digunakan yaitu $df = n - 2$, pada tingkat kemaknaan 5% sebesar 0,707 ($n = 8$), dan 0,666 ($n = 9$). Nilai r hitung atau r hasil ke 43 pernyataan diperoleh dari kolom *Corrected Item-Total Correlation* hasil pengolahan komputer. Hasil uji kuesioner menunjukkan bahwa r tabel lebih kecil dari r hitung untuk sebagian besar pernyataan yang ada pada masing - masing dimensi kepuasan pada kelompok persepsi maupun pada kelompok harapan, sehingga dapat dikatakan bahwa hasil uji adalah valid. Ada beberapa pernyataan yang saat uji kuesioner tidak valid. Pernyataan yang tidak valid tersebut ada pada dimensi fisik sebanyak 2 buah, dimensi reliabilitas sebanyak 2 buah, dimensi ketanggapan sebanyak 2 buah, dimensi keyakinan sebanyak 1 buah, dan dimensi empati sebanyak 2 buah. Pernyataan yang tidak valid diperkirakan disebabkan bentuk pernyataan belum terlalu spesifik untuk mengukur dan tidak dimengerti oleh responden. Pernyataan tersebut setelah dikonsultasikan dengan pembimbing, dan diperbaiki, maka dihasilkan total pernyataan dengan jumlah 43 buah yang siap digunakan. Uji validitas dilakukan pada variabel harapan saja, karena pernyataan antara variabel harapan maupun kenyataan sama, hingga jika salah satunya valid maka lainnya juga valid (dapat dipahami oleh responden).

Reliabilitas pernyataan diukur dengan metode *Cronbach Alpha*: yakni dengan cara membandingkan nilai r tabel dengan nilai r hasil. Nilai r tabel yang digunakan yaitu $df = n - 2$, pada tingkat kemaknaan 5% sebesar sebesar 0,707 ($n = 8$), dan 0,666 ($n = 9$). Nilai r hitung dari 43 pernyataan pada uji reliabilitas, didapat juga r hitung lebih besar dari r tabel, yang berarti bahwa kuesioner

tersebut reliabel. Nilai *Alpha* diperoleh dari pengolahan komputer. Kesimpulan hasil uji ialah seluruh pernyataan dalam kuesioner valid dan reliabel serta layak digunakan sebagai instrumen pengumpulan data. Informasi detail pada masing – masing dimensi dapat dilihat pada tabel 5.1.



Tabel 5.1. Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Pada Tiap Dimensi

Pernyataan Dimensi		Nilai r Harapan	Validitas Harapan	Reliabilitas Dimensi
Fisik	FKM UX memiliki komputer dan LCD sebagai peralatan pengajaran	0.655	tidak valid	(Alpha Cronbach) Harapan = 0.911 r tabel = 0.707
	Perpustakaan FKM UX memiliki koleksi yang up to date dalam bidang kesehatan masyarakat	0	tidak valid	
	Arsitektur bangunan FKM UX terlihat menarik	0.883	valid	
	Dosen FKM UX berpenampilan rapi	0.941	valid	
	Staff bagian akademik FKM UX berpenampilan rapi	0.961	valid	
	Staff administrasi di departemen FKM UX berpenampilan rapi	0.961	valid	
	Brosur, katalog, dan pernyataan yang dikeluarkan FKM UX tampak menarik	0.885	valid	
	Labkom FKM UX dapat mengatur jadwal penggunaan kelas dengan tepat	0.883	valid	
	Departemen di FKM UX menepati janji pengajaran yang dikatakan pada seminar penjurusan saat awal perkuliahan	0.395	tidak valid	
	Dosen FKM UX menepati janji untuk mengajar pada saat jam perkuliahannya	0.651	tidak valid	
Reliabilitas	Dosen FKM UX memberikan silabus pada mata kuliah yang diajarnya	0.756	valid	(Alpha Cronbach) Harapan = 0.960 r tabel = 0.666
	Dosen FKM UX memberikan perkuliahan sesuai dengan silabus yang diberikan	0.78	valid	
	Layanan di bagian akademik FKM UX diberikan sesuai waktu yang dijanjikan	0.958	valid	
	Layanan di departemen FKM UX diberikan sesuai waktu yang dijanjikan	0.958	valid	
	Staff bagian akademik FKM UX menginformasikan prosedur baku layanan akademik pada mahasiswa	0.866	valid	
	Staff administrasi di departemen FKM UX menginformasikan prosedur baku layanan akademik di departemen pada mahasiswa	0.914	valid	
	Staff bagian akademik FKM UX menepati prosedur baku layanan akademik	0.958	valid	
	Staff administrasi di departemen FKM UX menepati prosedur baku layanan akademik di departemen	0.907	valid	

Tabel 5.1 (Lanjutan)

	Pernyataan Dimensi	Nilai r Harapan	Validitas Harapan	Reliabilitas Dimensi
Ketanggapan	Staff bagian akademik FKM UX dapat memberi informasi lama waktu untuk sebuah layanan	0.419	tidak valid	(Alpha Cronbach) Harapan = 0.942 r label = 0.707
	Staff administrasi di departemen FKM UX dapat memberi informasi waktu tunggu untuk sebuah layanan	0.419	tidak valid	
	Dosen FKM UX senantiasa membuka peluang pada mahasiswa untuk diskusi	0.866	valid	
	Dosen FKM UX tanggap dalam menjawab pertanyaan mahasiswa	0.866	valid	
	Dosen FKM UX dapat menghargai pendapat mahasiswa	0.866	valid	
	Dosen FKM UX membuka peluang dihubungi mahasiswa untuk konsultasi pengajaran	0.866	valid	
	Dosen FKM UX memberi peluang pada mahasiswa untuk bertanya tentang penilaian yang diberikan	0.874	valid	
	Staff bagian akademik FKM UX mau menolong menyelesaikan masalah akademik mahasiswa	0.874	valid	
	Staff administrasi di departemen FKM UX mau menolong menyelesaikan masalah akademik mahasiswa	0.874	valid	
	Staff bagian akademik FKM UX tanggap untuk menjawab permintaan mahasiswa	0.866	valid	
Keaktifan	Staff administrasi di departemen FKM UX tanggap untuk menjawab permintaan mahasiswa	0.874	valid	(Alpha Cronbach) Harapan = 0.959 r label = 0.666
	Staff bagian akademik FKM UX dapat menghargai mahasiswa	0.902	valid	
	Staff administrasi di departemen FKM UX dapat menghargai mahasiswa	0.902	valid	
	Staff bagian akademik FKM UX mampu memberikan kepastian informasi tentang jadwal akademik	0.902	valid	
	Staff administrasi di departemen FKM UX mampu memberikan kepastian informasi tentang jadwal akademik	0.902	valid	
	Dosen FKM UX senantiasa bersikap ramah pada mahasiswa	0.85	valid	
	Staff bagian akademik FKM UX selalu bersikap ramah pada mahasiswa	0.947	valid	
	Staff administrasi di departemen FKM UX selalu bersikap ramah pada mahasiswa	0.85	valid	
	Dosen FKM UX memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan mahasiswa	0.805	valid	
	Mhs mendapatkan pemahaman dari perkuliahan yang diajarkan dosen di FKM UX	0.526	tidak valid	

Tabel 5.1 (Lanjutan)

Pernyataan Dimensi	Nilai r Harapan	Validitas Harapan	Reliabilitas Dimensi (Alpha Cronbach) Harapan = 0.915 r tabel = 0.707
Dosen FKM UX memberi perhatian pada setiap mahasiswa di kelas	0.771	valid	
Staff bagian akademik FKM UX memberi perhatian penuh pada setiap mahasiswa yang membutuhkan layanan	0.868	valid	
Staff administrasi di departemen FKM UX memberi perhatian penuh pada setiap mahasiswa yang membutuhkan layanan	0.977	valid	
Jam buka perpustakaan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa	0.775	valid	
Dosen pembimbing di FKM UX memberikan perhatian sepenuh hati pada mahasiswa bimbingannya	0.62	tidak valid	

5.3. Kualitas data

Rata – rata nilai *missing* untuk keseluruhan variabel dari hasil penyebaran kuesioner di mahasiswa S1 – reguler sebesar 0,003 %. Kualitas pengumpulan data dapat dikatakan baik, karena tingkat *missing* masih dibawah 10 %. Sebagai catatan, rata – rata frekuensi *missing* terbesar ada pada dimensi reliabilitas yaitu sebesar 0,068%. Gambaran lengkap nilai *missing* tiap variabel dapat dilihat pada tabel 5.2.

Frekuensi *missing* terbesar juga didapati pada pertanyaan tentang tingkat mutu dan kepuasan total yaitu sebesar 4,2 %. Hal ini disebabkan tampilan dari pertanyaan tidak begitu jelas, jadi mahasiswa yang terburu – buru dan tidak membaca dengan seksama maka akan melewatkannya. Pertanyaan lainnya dibuat dalam dalam kotak atau semacamnya, hingga terlihat lebih jelas. Peneliti mengetahui alasan ini dari mahasiswa yang dijadikan responden, yang hampir salah namun berhasil diingatkan saat pengisian berlangsung. Namun ada beberapa kuesioner yang terlewatkan, terutama di saat awal, karena saat turun lapangan peneliti tidak turun sendiri. Hal inilah yang menyebabkan nilai *missing* pada pertanyaan tingkat mutu dan kepuasan total cukup besar.

Selain itu pada pernyataan tentang dosen pembimbing, juga didapati frekuensi *missing* cukup besar, hal ini dikarenakan mahasiswa angkatan 2008, sebagian besar belum pernah mengikuti bimbingan, mereka hanya bertemu pembimbing akademik untuk persetujuan (penandatanganan) mata kuliah yang akan diambil pada semester selanjutnya. Keadaan ini membuat mereka belum mampu menilai kenyataan pada pernyataan tentang dosen pembimbing.

Kemudian pernyataan lainnya yang termasuk besar frekuensi *missing*nya yaitu pernyataan tentang kepatuhan staf administrasi di departemen untuk mengikuti prosedur baku. Hal ini disebabkan mahasiswa angkatan 2008, jarang berhubungan dengan departemen, kecuali para penanggungjawab kelas. Mahasiswa angkatan 2008 belum mengalami penjurusan departemen, kecuali jurusan gizi.

Tabel 5.2. Nilai Missing Pada Seluruh Variabel Dimensi Mutu pengajaran Di Fakultas Kesehatan Masyarakat UX Tahun 2009

Pernyataan	Harapan		Kenyataan		rata - rata missing	
	frekuensi missing	% missing	frekuensi missing	% missing		
Psik	FKM UX memiliki komputer dan LCD sebagai peralatan pengajaran	1	0.3	1	0.3	0.043
	Perpustakaan FKM UX memiliki koleksi yang up to date dalam bidang kesehatan masyarakat	0	0	0	0	
	Arsitektur bangunan FKM UX terlihat menarik	5	1.5	8	2.4	
	Dosen FKM UX berpenampilan rapi	2	0.6	4	1.2	
	Staff bagian akademik FKM UX berpenampilan rapi	0	0	5	1.5	
	Staff administrasi di departemen FKM UX berpenampilan rapi	0	0	9	2.7	
	Brosur, katalog, dan pernyataan yang dikeluarkan FKM UX tampak menarik	0	0	1	0.3	
	Labkom FKM UX dapat mengatur jadwal penggunaan kelas dengan tepat	1	0.3	4	1.2	
	Departemen di FKM UX menepati janji pengajaran yang dikatakan pada seminar penjurusan saat awal perkuliahan	0	0	7	2.1	
	Dosen FKM UX menepati janji untuk mengajar pada saat jam perkuliahannya	0	0	1	0.3	
	Dosen FKM UX memberikan silabus pada mata kuliah yang diajarnya	0	0	0	0	
	Dosen FKM UX memberikan perkuliahan sesuai dengan silabus yang diberikan	0	0	0	0	
	Layanan di bagian akademik FKM UX diberikan sesuai waktu yang dijanjikan	0	0	3	0.9	
Layanan di departemen FKM UX diberikan sesuai waktu yang dijanjikan	0	0	8	2.4		
Staff bagian akademik FKM UX menginformasikan prosedur baku layanan akademik pada mahasiswa	0	0	3	0.9		
Staff administrasi di departemen FKM UX menginformasikan prosedur baku layanan akademik di departemen pada mahasiswa	1	0.3	11	3.3		
Staff bagian akademik FKM UX menepati prosedur baku layanan akademik	0	0	0	0		
Staff administrasi di departemen FKM UX menepati prosedur baku layanan akademik di departemen	0	0	8	2.4		
Reliabilitas						

Tabel 5.2 (Lanjutan)

Pernyataan	Harapan		Kenyataan		rata - rata missing
	frekuensi missing	% missing	frekuensi missing	% missing	
Staff bagian akademik FKM UX dapat memberi informasi lama waktu untuk sebuah layanan	0	0	0	0	0.000
Staff administrasi di departemen FKM UX dapat memberi informasi waktu tunggu untuk sebuah layanan	0	0	9	2.7	
Dosen FKM UX senantiasa membuka peluang pada mahasiswa untuk diskusi	0	0	0	0	0
Dosen FKM UX tanggap dalam menjawab pertanyaan mahasiswa	0	0	0	0	0
Dosen FKM UX membuka peluang dihubungi mahasiswa untuk konsultasi pengajaran	0	0	1	0.3	0.3
Dosen FKM UX memberi peluang pada mahasiswa untuk bertanya tentang penilaian yang diberikan	1	0.3	1	0.3	0.3
Staff bagian akademik FKM UX mau menolong menyelesaikan masalah akademik mahasiswa	0	0	0	0	0
Staff administrasi di departemen FKM UX mau menolong menyelesaikan masalah akademik mahasiswa	0	0	9	2.7	
Staff bagian akademik FKM UX tanggap untuk menjawab permintaan mahasiswa	0	0	2	0.6	
Staff administrasi di departemen FKM UX tanggap untuk menjawab permintaan mahasiswa	1	0.3	9	2.7	
Dosen FKM UX dapat menghargai pendapat mahasiswa	1	0.3	1	0.3	0.030
Staff bagian akademik FKM UX dapat menghargai mahasiswa	0	0	1	0.3	
Staff administrasi di departemen FKM UX dapat menghargai mahasiswa	1	0.3	10	3	
Staff bagian akademik FKM UX mampu memberikan kepastian informasi tentang jadwal akademik	0	0	0	0	0
Staff administrasi di departemen FKM UX mampu memberikan kepastian informasi tentang jadwal akademik	0	0	10	3	
Dosen FKM UX senantiasa bersikap ramah pada mahasiswa	1	0.3	0	0	0
Staff bagian akademik FKM UX selalu bersikap ramah pada mahasiswa	0	0	1	0.3	
Staff administrasi di departemen FKM UX selalu bersikap ramah pada mahasiswa	0	0	8	2.4	
Dosen FKM UX memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan mahasiswa	1	0.3	2	0.6	
Mhs mendapatkan pemahaman dari perkuliahan yang diajarkan dosen di FKM UX	2	0.6	1	0.3	

Tabel 5.2 (Lanjutan)

Pernyataan	Harapan		Kenyataan		rata - rata missing
	frekuensi missing	% missing	frekuensi missing	% missing	
Dosen FKM UX memberi perhatian pada setiap mahasiswanya di kelas	1	0.3	2	0.6	0.090
Staff bagian akademik FKM UX memberi perhatian penuh pada setiap mahasiswa yang membutuhkan layanan	0	0	0	0	
Staff administrasi di departemen FKM UX memberi perhatian penuh pada setiap mahasiswa yang membutuhkan layanan	0	0	9	2.7	
Jam buka perpustakaan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa	1	0.3	2	0.6	
Dosen pembimbing di FKM UX memberikan perhatian sepenuh hati pada mahasiswa bimbingannya	6	1.8	15	4.5	

Empati

Tabel 5.3. Nilai *Missing* Pada Variabel Sosiodemografi, Dimensi Mutu, dan Kepuasan Total Di Fakultas Kesehatan Masyarakat UX Tahun 2009

variabel	frekuensi <i>missing</i>	% <i>missing</i>	rata - rata <i>missing</i>
Departemen	1	0.3	0.018
Tingkat mutu	14	4.2	
Kepuasan total	14	4.2	
Fisik	1	0.3	
Reliabilitas	1	0.3	
Ketanggapan	1	0.3	
Keyakinan	1	0.3	
Empati	3	0.9	
Jenis kelamin	3	0.9	
Umur	3	0.9	
Lama belajar	3	0.9	
Pendapatan	4	1.2	
Keluarga bekerja	3	0.9	
Tanggungjawab keluarga	3	0.9	
Pendidikan	0	0	
Kawin	3	0.9	
Pekerjaan	3	0.9	

Distribusi nilai *missing* akan mempengaruhi penghitungan sampel, jika distribusi frekuensi antara distribusi sampel sebelum dan sesudah nilai *missing* dihapus memperlihatkan proporsi karakteristik yang berbeda. Untuk itu pada tabel 5.4 dapat dilihat bentuk distribusinya dengan lebih lengkap.

Tabel 5.4. Distribusi Frekuensi Variabel Sebelum dan Sesudah Dihilangan Nilai *Missing*

Variabel	Kategori	Frekuensi Total	Persentase Total	Frekuensi Setelah Nilai <i>Missing</i> Dihapus	Persentase Setelah Nilai <i>Missing</i> Dihapus
departemen	akk	81	24.1	65	25.4
	biostat	20	6	17	6.6
	epid	27	8	25	9.8
	gizi	32	9.5	28	10.9

Tabel 5.4 (Lanjutan)

Variabel	Kategori	Frekuensi Total	Persentase Total	Frekuensi Setelah Nilai Missing Dihapus	Persentase Setelah Nilai Missing Dihapus
	k3	56	16.7	46	18
	kesmas	84	25	43	16.8
	kespro	2	0.6	2	0.8
	kl	23	6.8	21	8.2
	pkip	10	3	8	3.1
jk	laki - laki	55	16,4	39	15.2
	wanita	278	82,7	217	84.8
umur	<20 tahun	135	40.2	90	35.2
	20 - 22 tahun	196	58.3	164	64.1
	23 - 25 tahun	2	0.6	2	0.8
lambel	<=2 semester	100	29.8	58	22.7
	3 - 4 semester	64	19	55	21.5
	5 - 6 semester	129	38.4	105	41
	>6 semester	40	11.9	38	14.8
pendapatan	0 - 2 juta	151	44.9	118	46.1
	2.1 - 4 juta	114	33.9	89	34.8
	4.1 - 6 juta	45	13.4	32	12.5
	6.1 - 8 juta	12	3.6	10	3.9
	8.1 juta - lebih	10	3	7	2.7
kelker	0 orang	138	41.1	101	39.5
	1 orang	98	29.2	79	30.9
	2 orang	51	15.2	40	15.6
	>2 orang	46	13.7	36	14.1
tgkel	1 orang	26	7.7	24	9.4
	2 orang	64	19	44	17.2
	3 orang	106	31.5	81	31.6
	>3 orang	137	40.8	107	41.8
pendidikan	SD	16	4.8	11	4.3
	SMP	10	3	8	3.1
	SMU	111	33	86	33.6
	DIPLOMA	51	15.2	39	15.2
	SARJANA	112	33.3	84	32.8
	Magister	24	7.1	20	7.8
	DOKTOR	6	1.8	5	2
	Lain - lain	6	1.8	3	1.2
kwn	belum menikah	332	98.9	255	99.6
	nikah	1	0.3	1	0.4

Tabel 5.4 (Lanjutan)

Variabel	Kategori	Frekuensi Total	Persentase Total	Frekuensi Setelah Nilai <i>Missing</i> Dihapus	Persentase Setelah Nilai <i>Missing</i> Dihapus
pekerjaan	manajer, eksekutif	13	3.9	9	3.5
	profesional	7	2.1	5	2
	asisten administrasi	4	1.2	3	1.2
	keahlian	15	4.5	10	3.9
	pengusaha	78	23.2	63	24.6
	PNS dan sejenisnya	119	35.4	94	36.7
	Lain - lain	97	28.9	72	28.1

Dari tabel di atas, terlihat tidak ada variabel yang proporsi karakteristiknya berbeda jauh antara sebelum maupun sesudah dihilangkannya nilai *missing*nya. Proporsi karakteristik yang agak berbeda terlihat pada variabel departemen mahasiswa. Pada kelompok Kesmas (non departemen), sebelum dan sesudah dihilangkan nilai *missing* urutannya berubah. Sebelum dihapus mahasiswa "Kesmas" adalah responden berjumlah paling besar, kemudian setelah nilai *missing* dihapus Kesmas berada di peringkat tiga dari atas.

Peneliti memutuskan untuk tidak menghapus keseluruhan nilai *missing* pada saat penghitungan, karena akan menghilangkan sampel cukup besar. Hingga penghapusan nilai *missing* dilakukan per variabel, ketika akan di analisis.

5.4. Karakteristik responden

Distribusi responden menurut umur menunjukkan responden mayoritas berumur di atas 20 tahun (58,9%). Sebagian besar responden adalah perempuan (82,7%), dengan mayoritas telah belajar di Fakultas Kesehatan masyarakat selama 3 – 6 semester (57,4%). Pendapatan kepala keluarga responden mayoritas berada pada kisaran 0 - 2 juta (44,9%), dengan dominan belum memiliki anggota keluarga lain selain kepala keluarga yang sudah bekerja (41,1%). Tanggungan keluarga terbesar ternyata lebih dari 3 orang (40,8%). Sedangkan tingkat pendidikan kepala keluarga agak seimbang antara berpendidikan rendah dan sedang (44,9% dan 47,3%). Sedangkan status kawin pada responden tidak dapat dijadikan variabel karena mayoritas responden belum menikah (98,8%). Distribusi

jenis pekerjaan kepala keluarga responden mayoritas adalah Non PNS (51.2%), dengan jenis yang beragam yaitu Manajer, eksekutif, Profesional (mis : dokter, pengacara, insinyur, design interior), asisten administrasi, sekretaris, pegawai BUMN, Pegawai swasta, Karyawan toko, keahlian (mis : tukang listrik, mekanik, sopir, ojeg), pengusaha, pedagang, wirausaha, petani. Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.5.

Tabel 5.5. Distribusi Frekuensi Mahasiswa Menurut Jenis kelamin, Umur, Lama Belajar, Pendapatan Kepala Keluarga, Anggota keluarga Bekerja, Tanggungan Keluarga, Pendidikan Kepala Keluarga, Status Kawin, dan Pekerjaan Kepala Keluarga

Variabel	N sampel	% sampel	N populasi	% pop
Jenis Kelamin				
- Laki - laki	55	16,4	112	15
- Perempuan	278	82,7	643	85
Total	333	99,1	755	100
Umur				
- <20 tahun	135	40,2		
- ≥20 tahun	198	58,9		
Total	333	99,1		
Lama Belajar				
- ≤ 2 semester	100	29,8	216	29
- 3 – 6 semester	193	57,4	378	50
- >6 semester	43	12,8	161	21
Total	333	99,1	755	100
Pendapatan Kepala kel				
- 0 – 2 juta	151	44,9		
- 2,1 – 4 juta	114	33,9		
- 4,1 – 6 juta	45	13,4		
- 6,1 – 8 juta	12	3,6		
- 8,1 juta - lebih	10	3,0		
Total	332	98,8		
Ang. Keluarga Bekerja				
- 0 orang	138	41,1		
- 1 orang	98	29,2		
- 2 orang	51	15,2		
- >2 orang	46	13,7		
Total	333	99,1		
Tanggungan Keluarga				
- 1 orang	26	7,7		
- 2 orang	64	19		
- 3 orang	106	31,5		
- > 3 orang	137	40,8		
Total	333	99,1		
Pendidikan Ka. Keluarga				
- Rendah	151	44,9		
- Sedang	159	47,3		
- Tinggi	26	7,7		
Total	336	100		

Tabel 5.5 (Lanjutan)

Variabel	N sampel	% sampel	N populasi	% pop
Departemen				
- AKK	81	24,1	164	19,4
- Biostat	20	6	29	3,4
- Epid	27	8	52	6,1
- Gizi	32	9,5	174	20,6
- K3	56	16,7	141	16,7
- Kesmas	84	25	210	24,8
- Kespro	2	0,6	4	0,5
- KL	23	6,8	50	5,9
- PKIP	10	3	22	2,6
Total	335	100	846	100
Pekerjaan Kepala Kel				
- PNS	129	38,4		
- Non PNS	172	51,2		
- Tdk bekerja	26	7,7		
Total	327	97,3		

Pada tabel 5.5 terlihat perbandingan antara proporsi sampel dengan proporsi populasi pada variabel jenis kelamin dan lama belajar. Berdasarkan data populasi perbandingan laki – laki dan wanita adalah 15:85 sedangkan pada sampel tidak jauh berbeda yaitu 16 : 83. Kemudian berdasarkan lama belajar diketahui perbandingan kelompok 1, 2, dan 3 pada populasi ialah 29 : 50 : 21, sedangkan pada sampel 30 : 57 : 13, agak sedikit berbeda namun tetap tidak mempengaruhi urutan kelompok yang dominan. Perbedaan proporsi dalam kelompok sampel terjadi pada variabel departemen. Pada populasi perbandingan proporsi secara berurutan dari yang terbesar ialah Kesmas, Gizi, AKK, K3, Epid, KL, Biostat, PKIP, dan Kespro. Sedangkan pada sampel urutan tersebut berubah menjadi Kesmas, AKK, K3, Gizi, Epid, KL, Biostat, PKIP, dan Kespro. Perbedaan terjadi disebabkan mahasiswa jurusan Gizi yang terambil jumlahnya tidak representatif. sedangkan kelompok lain sudah representatif. Hingga meskipun pengambilan sampel dilakukan secara *accidental sampling*, atau mengambil responden yang ditemui saja, namun tidak terlihat adanya *selection bias* terkait variabel lama belajar dan jenis kelamin, namun *selection bias* terjadi pada variabel departemen. Sedangkan untuk variabel lain, tidak didapatkan data yang valid hingga tidak dapat diperbandingkan.

5.5. Gambaran Kepuasan Mahasiswa

Pada penelitian ini mahasiswa diberi pertanyaan tentang keseluruhan tingkat mutu pengajaran yang dirasakan dan kepuasan umum yang dirasakan. Penilaian diberikan berdasarkan skala *Likert* 1 – 7, dengan jenjang sangat buruk hingga sangat baik. Kemudian pertanyaan selanjutnya tentang kepuasan secara umum terhadap pengajaran yang dirasakan. Penilaian diberikan berdasarkan skala *Likert* 1 – 7, dengan jenjang sangat tidak puas hingga sangat puas. Rata – rata nilai kepuasan dan informasi tentang dua skor kepuasan ini dapat dilihat pada tabel 5.6

Tabel 5.6. Gambaran Tingkat Mutu dan Kepuasan Umum Mahasiswa S1 Reguler FKM UX Tahun 2009

Pernyataan	1	2	3	4	5	6	7	Sampel	Mean	Galat Baku	Standar Baku
Berapa tingkat mutu keseluruhan layanan pengajaran FKM UX	0 (0)	4 (1,2)	29 (9,0)	97 (30,1)	154 (47,8)	36 (11,2)	2 (0,6)	322 (100)	4,61	0,048	0,870
Seberapa puas terhadap FKM UX	2 (0,6)	8 (2,5)	44 (13,7)	109 (33,9)	131 (40,7)	26 (8,1)	2 (0,6)	322 (100)	4,38	0,054	0,967

Dari tabel 5.6 di atas terlihat *mean* dari kedua pertanyaan di atas ialah 4 (yang merupakan nilai tengah), dengan masing – masing standar baku 0,87 dan 0,97. Hal ini memperlihatkan bahwa mahasiswa S1 reguler merasa biasa saja hingga agak puas terhadap mutu pengajaran di FKM UX. Dilihat dari persebaran jawaban, maka dari dua pertanyaan tersebut mahasiswa lebih banyak menjawab pada skala 5 (satu tingkat lebih tinggi dari nilai tengah). Hal ini memperlihatkan bahwa mahasiswa cukup puas dengan pengajaran di FKM UX.

Kemudian peneliti juga meminta mahasiswa untuk mengalokasikan nilai kepentingan dengan total nilai 100 untuk keseluruhan 5 dimensi mutu (fisik, reliabilitas, ketanggapan, keyakinan, empati). Hal ini sesuai dengan perlakuan Parasuraman dkk (1988) pada studinya. Nama dimensi dari pernyataan sengaja tidak dicantumkan pada lembar pertanyaan responden. Kemudian setelah diolah

dan ditampilkan pada Tabel 5.7 terlihat bahwa rata – rata mahasiswa menganggap dimensi empati dan keyakinan tidak terlalu penting . jika dibandingkan dimensi fisik, ketanggapan, dan reliabilitas. Hal tersebut dapat terlihat dari besar nilai mean masing – masing dimensi yang ada pada tabel tersebut.

Tabel 5.7. Skor Rata – Rata Kepentingan Untuk Tiap Dimensi Mutu Pengajaran Menurut Mahasiswa S1 Reguler FKM UX Tahun 2009 (n = 309)

Dimensi	Pernyataan	Mean	Galat Baku	Standar Baku
Fisik	Tampilan fasilitas fisik, perlengkapan, staf, dan media komunikasi FKM UX	25,09	0,629	11,061
Reliabilitas	Kemampuan FKM UX untuk membuktikan janji layanan secara akurat	18,99	0,432	7,590
Ketanggapan	Keinginan FKM UX untuk membantu mahasiswa dan tanggap memberikan layanan	21,10	0,409	7,181
Keyakinan	Pengetahuan dan keramahan staf FKM UX serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan	18,72	0,416	7,320
Empati	Perhatian FKM UX secara personal pada mahasiswa	16,09	0,373	6,549

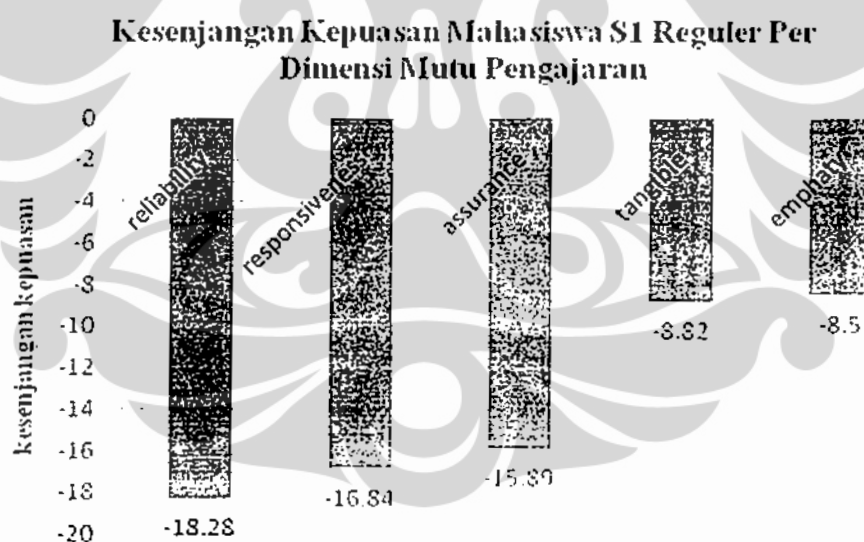
Namun yang perlu diketahui, saat pengisian kuesioner peneliti menemui banyak mahasiswa merasa kesulitan untuk mengalokasikan poin. Sehingga banyak mahasiswa yang salah mengisi, hingga ketika di total tidak sampai 100. Hal inilah yang menyebabkan jumlah responden sebanyak 336 orang , tersisa tinggal 309 orang untuk diikuti dalam analisis. Kemudian, peneliti juga meragukan kesahihan beberapa jawaban mahasiswa untuk model ini. Terdapat kesalahan persepsi mahasiswa pada kuesioner, dianggap bukan mengalokasikan kepentingan, tetapi mengalokasikan kepuasan terhadap dimensi terkait.

Kemudian pengukuran kepuasan dilakukan melalui serangkaian pernyataan harapan dan kenyataan. Jumlah pernyataan total yaitu 43 butir pernyataan. Kepuasan total yang masih kasar didapatkan dari pengurangan Nilai Harapan (Y) dan Nilai Kenyataan (X) masing – masing mahasiswa. Penghitungan Nilai Harapan (Y) dilakukan dengan cara menjumlahkan semua nilai jawaban dari kolom Harapan pada tiap mahasiswa. Demikian pula penghitungan Nilai Kenyataan (X) masing – masing mahasiswa dengan cara menjumlahkan semua nilai jawaban dari kolom. Maka hasilnya akan tampak seperti pada tabel 5. 8.

Tabel 5.8. Distribusi Frekuensi Kepuasan Mahasiswa S1 Reguler Terhadap Proses Pengajaran Pada FKM UX Tahun 2009

Kepuasan	Mean	Median	Standar Baku	Min	Max	Selang Kepercayaan 95%
Fisik	-8,82	-9,00	4,73	-21	5	-9.39 – (-8.24)
Reliabilitas	-18,28	-19,00	7,65	-37	3	-19.21 – (-17.35)
Ketanggapan	-16,84	-16,00	7,64	-42	0	-17.77 – (-15.91)
Keyakinan	-15,89	-16,00	7,12	-39	1	-16.75 – (-15.02)
Empati	-8,50	-9,00	3,88	-18	1	-8.97 – (-8.02)
Kepuasan Total	-68,32	-68,00	21,83	-133	-15	-70.98 – (-65.66)

Dimensi reliabilitas memiliki rata – rata kesenjangan (antara persepsi dan kenyataan) tertinggi yaitu 18,28 diantara dimensi kepuasan lainnya, sedangkan rata – rata kesenjangan terendah dimiliki oleh dimensi empati dengan nilai 8.50. Kemudian setelah seluruh dimensi kepuasan dijumlahkan, maka didapatkan rata – rata tingkat kepuasan total mahasiswa sebesar 68,32. Pada gambar 5.1, diagram pareto menggambarkan tingkatan kesenjangan mulai dari terbesar hingga terkecil



Gambar 5.1. Gambaran Kesenjangan Kepuasan Mahasiswa S1 Reguler FKM UX Per Dimensi Mutu Pengajaran Tahun 2009

Hasil penghitungan seluruh harapan dan kenyataan menunjukkan bahwa besar maksimum nilai Harapan (Y) mahasiswa adalah 258, dan minimum adalah 179. Besar nilai mean adalah 242,51 dan median adalah 248,50. Hasil penghitungan nilai Kenyataan (X) menunjukkan bahwa besar maksimum adalah 258 dan minimum adalah 114. Besar nilai mean adalah 175,02 dan median adalah

175,50. Hasil tersebut memperlihatkan kesenjangan yang besar antara harapan dan kenyataan.

Untuk melihat nilai kepuasan atau kesenjangan dengan lebih baik maka dilakukan beberapa langkah lagi. Seluruh harapan dan kenyataan tiap mahasiswa akan dicari rata – ratanya. Kemudian dari rata – rata tersebut akan dicari nilai kesenjangan atau kepuasan (karena kepuasan diartikan juga sebagai persepsi – harapan) mahasiswa dengan mengurangi rata – rata persepsi dengan rata – rata harapan. Sedangkan untuk nilai rata – rata harapan dan persepsi tiap dimensi maka semua nilai rata – rata pernyataan penyusun dimensi terkait dijumlah, dan hasilnya dibagi banyaknya pernyataan yang menyusun dimensi tersebut. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 5.9.

Dari tabel 5.9 dapat diketahui banyak terdapat nilai kesenjangan melebihi angka 1, hal ini berarti bahwa perbedaan antara harapan dan persepsi yang dirasakan sangat terlihat, atau Harris (2002) menyebutnya dengan *tremendous* yaitu sangat besar/dahsyat. Rata – rata kesenjangan terbesar ada pada dimensi ketanggapan yaitu sebesar -1,71, disusul empati, keyakinan, dan reliabilitas. Kesenjangan terkecil terdapat pada dimensi fisik, yaitu tampilan fasilitas fisik, perlengkapan, staf, dan media komunikasi FKM UX.

Pernyataan yang memiliki nilai kesenjangan terbesar terdapat pada komponen reliabilitas yaitu kesesuaian janji dosen untuk mengajar pada jam kuliahnya yaitu sebesar -2,26, kemudian disusul pada komponen fisik yaitu koleksi perpustakaan yang up to date (-2,22) dan pengaturan jadwal pemakaian Labkom (-2,05). lalu pada komponen keyakinan yaitu peluang konsultasi pelajaran oleh dosen (-1,98) dan pada kepastian informasi jadwal akademik oleh staf administrasi di departemen (-1,87), dan pada komponen empati yaitu bimbingan sepenuh hati oleh dosen pembimbing (-1,87). Sedangkan kesenjangan terendah ada pada komponen fisik yaitu pernyataan kerapihan penampilan dosen dan staf bagian akademik masing – masing dibawah angka 1. Nilai kenyataan terendah ada pada komponen fisik yaitu koleksi bahan di perpustakaan yang up to date yaitu dibawah 4. Hal ini menunjukkan mahasiswa menganggap kesesuaian hal tersebut masih di bawah kecukupan.

Tabel.5.9. Rata – rata untuk Harapan, Kenyataan, dan Skor Kesenjangan Dari Mahasiswa S1 Reguler FKM UX Tahun 2009

Pernyataan	Harapan		Kenyataan		Skor Kesenjangan		
	Mean	Standar Baku	Mean	Standar Baku	Mean	Galat Baku	Standar Baku
Fisik							
FKM UX memiliki komputer dan LCD sebagai peralatan pengajaran	5.49	0.46	4.23	0.538	-1.26	0.039	0.696
Perpustakaan FKM UX memiliki koleksi yang up to date dalam bidang kesehatan masyarakat	5.83	0.417	4.78	0.964	-1.05	0.055	1
Arsitektur bangunan FKM UX terlihat menarik	5.8	0.542	3.57	0.996	-2.22	0.063	1.162
Dosen FKM UX berpenampilan rapi	5.27	0.909	4	0.95	-1.27	0.071	1.287
Staff bagian akademik FKM UX berpenampilan rapi	5.31	0.827	4.5	0.748	-0.81	0.058	1.058
Staff administrasi di departemen FKM UX berpenampilan rapi	5.44	0.657	4.46	0.735	-0.99	0.05	0.918
Brosur, katalog, dan pernyataan yang dikeluarkan FKM UX tampak menarik	5.41	0.715	4.37	0.735	-1.04	0.05	0.961
	5.33	0.855	3.83	0.883	-1.5	0.067	1.233
Reliabilitas							
Labkom FKM UX dapat mengatur jadwal penggunaan kelas dengan tepat	5.17	0.395	3.64	0.54	-1.53	0.038	0.675
Departemen di FKM UX menepati janji pengajaran yang dikatakan pada seminar penjurusan saat awal perkuliahan	5.64	0.636	3.59	0.984	-2.05	0.066	1.207
Dosen FKM UX menepati janji untuk mengajar pada saat jam perkuliahannya	5.62	0.554	4.03	0.967	-1.6	0.065	1.175
Dosen FKM UX memberikan silabus pada mata kuliah yang diajarnya	5.75	0.49	3.49	0.969	-2.26	0.06	1.104
Dosen FKM UX memberikan perkuliahan sesuai dengan silabus yang diberikan	5.69	0.568	4.43	0.921	-1.26	0.055	1.008
Layanan di bagian akademik FKM UX diberikan sesuai waktu yang dijanjikan	5.67	0.604	4.21	0.909	-1.46	0.058	1.067
Layanan di departemen FKM UX diberikan sesuai waktu yang dijanjikan	5.63	0.542	4.12	0.899	-1.52	0.058	1.068
Staff bagian akademik FKM UX menginformasikan prosedur baku layanan akademik pada mahasiswa	5.64	0.549	3.92	0.917	-1.73	0.06	1.083
	5.62	0.533	4.05	0.873	-1.58	0.055	1

Tabel 5.9 (Lanjutan)

Pernyataan	Harapan		Kenyataan		Skor Kesenjangan		
	Mean	Standar Baku	Mean	Standar Baku	Mean	Galat Baku	Standar Baku
Staff administrasi di departemen FKM UX menginformasikan prosedur baku layanan akademik di departemen pada mahasiswa	5.59	0.586	3.82	0.963	-1.79	0.062	1.11
Staff bagian akademik FKM UX menepati prosedur baku layanan akademik	5.58	0.567	4.1	0.771	-1.48	0.049	0.91
Staff administrasi di departemen FKM UX menepati prosedur baku layanan akademik di departemen	5.59	0.616	3.93	0.924	-1.66	0.06	1.097
Staff bagian akademik FKM UX dapat memberi informasi lama waktu untuk sebuah layanan	5.64	0.537	3.94	0.652	-1.70	0.043	0.78
Staff administrasi di departemen FKM UX dapat memberi informasi waktu tunggu untuk sebuah layanan	5.51	0.687	3.68	0.968	-1.85	0.065	1.18
Dosen FKM UX senantiasa membuka peluang pada mahasiswa untuk diskusi	5.6	0.565	4.29	0.826	-1.31	0.054	0.993
Dosen FKM UX tanggap dalam menjawab pertanyaan mahasiswa	5.71	0.531	4.32	0.819	-1.39	0.049	0.908
Dosen FKM UX membuka peluang dihubungi mahasiswa untuk konsultasi pengajaran	5.67	0.633	3.69	0.972	-1.98	0.065	1.201
Dosen FKM UX memberi peluang pada mahasiswa untuk bertanya tentang penilaian yang diberikan	5.59	0.69	3.74	0.989	-1.85	0.066	1.209
Staff bagian akademik FKM UX mau menolong menyelesaikan masalah akademik mahasiswa	5.68	0.534	3.99	0.951	-1.68	0.059	1.093
Staff administrasi di departemen FKM UX mau menolong menyelesaikan masalah akademik mahasiswa	5.73	0.494	3.9	1.022	1.84	0.064	1.155
Staff bagian akademik FKM UX tanggap untuk menjawab permintaan mahasiswa	5.65	0.525	4	0.976	-1.65	0.061	1.11
Staff administrasi di departemen FKM UX tanggap untuk menjawab permintaan mahasiswa	5.69	0.514	3.86	0.979	-1.84	0.063	0.952
Keyakinan							
Dosen FKM UX dapat menghargai pendapat mahasiswa	5.72	0.48	4.32	0.823	-1.4	0.052	0.946
Staff bagian akademik FKM UX dapat menghargai mahasiswa	5.62	0.554	4.16	0.938	-1.46	0.06	1.104

Tabel 5.9 (Lanjutan)

Pernyataan	Harapan		Kenyataan		Skor Kesenjangan		
	Mean	Standar Baku	Mean	Standar Baku	Mean	Galat Baku	Standar Baku
Staff administrasi di departemen FKM UX dapat menghargai mahasiswa	5.68	0.509	4.05	0.942	-1.64	0.059	1.07
Staff bagian akademik FKM UX mampu memberikan kepastian informasi tentang jadwal akademik	5.71	0.512	3.88	1.002	-1.82	0.062	1.145
Staff administrasi di departemen FKM UX mampu memberikan kepastian informasi tentang jadwal akademik	5.72	0.483	3.85	1.036	-1.87	0.066	1.185
Dosen FKM UX senantiasa bersikap ramah pada mahasiswa	5.67	0.564	4.14	0.882	-1.52	0.057	1.037
Staff bagian akademik FKM UX selalu bersikap ramah pada mahasiswa	5.66	0.539	4.04	0.948	-1.61	0.061	1.12
Staff administrasi di departemen FKM UX selalu bersikap ramah pada mahasiswa	5.65	0.546	3.92	1.102	-1.75	0.069	1.248
Dosen FKM UX memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan mahasiswa	5.76	0.537	4.6	0.776	-1.17	0.046	0.836
Mhs mendapatkan pemahaman dari perkuliahan yang diajarkan dosen di FKM UX	5.76	0.541	4.14	0.785	-1.62	0.049	0.894
Empati	5.64	0.468	3.98	0.655	-1.65	0.045	0.79
Dosen FKM UX memberi perhatian pada setiap mahasiswanya di kelas	5.52	0.713	3.72	0.879	-1.79	0.059	1.086
Staff bagian akademik FKM UX memberi perhatian penuh pada setiap mahasiswa yang membutuhkan layanan	5.66	0.527	3.91	0.944	-1.75	0.06	1.1
Staff administrasi di departemen FKM UX memberi perhatian penuh pada setiap mahasiswa yang membutuhkan layanan	5.66	0.533	3.84	1.017	-1.82	0.064	1.15
Jam buka perpustakaan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa	5.71	0.585	4.48	1.053	-1.23	0.062	1.139
Dosen pembimbing di FKM UX memberikan perhatian sepenuh hati pada mahasiswa bimbingannya	5.66	0.628	3.79	1.07	-1.87	0.067	1.202

Dari keseluruhan nilai di atas maka didapatkan rata – rata kesenjangan mahasiswa dari penjumlahan total kesenjangan tiap dimensi kemudian dibagi dengan banyaknya dimensi adalah 5. Nilai rata – rata kesenjangan nya tampak pada tabel 5.10.

Tabel 5.10. Rata – rata Kesenjangan Mahasiswa S1 Reguler FKM UX Tahun 2009

Variabel	Mean	Standar Baku	Selang Kepercayaan 95%	n
Rata – rata Kepuasan	-1,5467	0,46445	-1,6028 - (- 1,4905)	265

Terlihat dari tabel 5.10 rata – rata kesenjangan berada di atas angka 1 namun masih dibawah 2. Namun kesenjangan di atas angka 1 menurut Harris (2002) sudah cukup menandakan bahwa ketidakpuasan responden pada hal terkait termasuk sangat besar.

5.6. Gambaran hubungan karakteristik mahasiswa dengan kepuasan mahasiswa

Karakteristik setiap individu, dapat menjadi penentu terhadap tingkat kepuasan mereka. Josep Plumer (dalam Suryani, 2008) menyatakan bahwa untuk mengetahui minat atau apa yang dianggap penting dapat dilakukan dengan melakukan segmentasi gaya hidup. Segmentasi gaya hidup dapat diketahui salah satunya melalui variabel demografi (Usia, pendidikan, pendapatan, jabatan, dll). Kemudian ditambahkan pula peranan keluarga yang dapat mempengaruhi seseorang. Suryani (2008) mengatakan bahwa peran keluarga diantaranya membentuk gaya hidup. Kemudian kondisi keluarga juga memperlihatkan gambaran kelas sosial seseorang yang berpengaruh pada kecenderungan perilaku. Beberapa indikator kelas sosial tersebut diantaranya dapat dilihat dari aspek pendidikan, pendapatan, dan pekerjaan. Adapun gambaran hubungan karakteristik mahasiswa dengan kepuasan mahasiswa dalam penelitian ini dapat dilihat pada beberapa tabel di bawah ini.

Tabel 5.11. Distribusi Rata – Rata Kepuasan Mahasiswa S1 Reguler Menurut Jenis Kelamin di FKM UX Tahun 2009

Jenis Kelamin	N	Mean	Standar Baku	Galat Baku	P value
Laki – laki	46	-1,4133	0,45996	0,06782	0,040
Wanita	217	-1,5657	0,45332	0,03077	

Tabel 5.11 menunjukkan bahwa rata – rata kesenjangan antara harapan dan kenyataan pada mahasiswa laki – laki lebih kecil dibandingkan dengan mahasiswa wanita yaitu 1,4133. Kesenjangan kepuasan antara wanita dan laki – laki kira – kira sebesar 0,1. Perbedaan kesenjangan antara mahasiswa laki – laki dan wanita ini pun berbeda bermakna secara statistik. Hal tersebut terlihat dari nilai P dibawah 0,05 yaitu sebesar 0,040.

Sedangkan pada distribusi umur mahasiswa terlihat kesenjangan antara harapan dan kenyataan lebih besar pada umur di atas 20 tahun sebesar 1,5825. Perbedaan kesenjangan kepuasan pada distribusi umur ini juga berbeda bermakna secara statistik. Hal ini terlihat dari nilai P sebesar 0,04. Tabel 5.12 menggambarkan distribusi tersebut dengan lebih jelas.

Tabel 5.12. Distribusi Rata – Rata Kepuasan Mahasiswa S1 Reguler Menurut Umur di FKM UX Tahun 2009

Umur	N	Mean	Standar Baku	Galat Baku	P value
<20 tahun	95	-1,4622	0,47501	0,04873	0,040
≥20 tahun	168	-1,5825	0,44252	0,03414	

Mahasiswa S1 reguler akan menempuh waktu studi secara normal selama 8 semester atau 4 tahun. Pada tahun ajaran 2008 / 2009 , mahasiswa S1 reguler yang masih terdaftar secara aktif ialah angkatan 2008 hingga angkatan 2003. Namun sampel mahasiswa yang diambil pada penelitian ini adalah mahasiswa angkatan 2008 – 2005, karena mahasiswa angkatan 2004 dan 2003 sudah sangat sedikit, dan tidak beredar lagi di kampus. Dari tabel 5.13 terlihat bahwa kesenjangan kepuasan terbesar ada pada mahasiswa yang telah belajar di atas 6 semester. Namun berdasarkan uji statistik *One Way Anova*, perbedaan kepuasan

tersebut tidak bermakna secara statistik. Hal ini terlihat dari nilai P yang lebih besar dari 0,05 yaitu 0,284.

Tabel 5.13. Distribusi Rata – Rata Kepuasan Mahasiswa S1 Reguler Menurut Lama Belajar di FKM UX Tahun 2009

Lama Belajar	N	Mean	Standar Baku	Selang Kepercayaan 95%	Pvalue
≤ 2 smstr	63	-1,5213	0,46687	-1,6389 – (-1,4037)	0,284
3 – 6 smstr	167	-1,5320	0,45193	-1,6010 – (-1,4629)	
≥ 6 smstr	35	-1,6624	0,51408	-1,8390 – (-1,4858)	

Penghasilan kepala keluarga dari mahasiswa dibagi dalam tiga kelompok. Ternyata dari penghitungan yang disajikan pada tabel 5.14, terlihat mahasiswa dengan orang tua berpenghasilan di atas 6 juta lebih banyak merasakan ketidakpuasan, disusul mahasiswa dengan kepala keluarga berpenghasilan antara 0 – 2 juta. Perbedaan ini secara statistik bermakna disebabkan nilai P kurang dari 0,05 yaitu sebesar 0,002. Perbedaan kepuasan ini tampak jelas pada kelompok mahasiswa dengan kepala keluarga berpenghasilan lebih dari 6 juta dibandingkan dengan mahasiswa dengan kepala keluarga berpenghasilan 0 – 2 juta ($Pvalue = 0,015$), serta antara mahasiswa dengan kepala keluarga berpenghasilan lebih dari 6 juta terhadap mahasiswa dengan kepala keluarga berpenghasilan antara 2 – 6 juta ($Pvalue = 0,001$).

Tabel 5.14. Distribusi Rata – Rata Kepuasan Mahasiswa S1 Reguler Menurut Penghasilan Kepala Keluarga di FKM UX Tahun 2009

Penghasilan	N	Mean	Standar Baku	Selang Kepercayaan 95%	Pvalue
0 – 2 juta	115	-1,5616	0,43082	-1,6412 – (-1,4821)	0,002
2 – 6 juta	130	-1,4833	0,46999	-1,5648 – (-1,4017)	
≥ 6 juta	20	-1,8727	0,49314	-2,1035 – (-1,6419)	

Sedangkan berdasarkan jumlah keluarga yang sudah bekerja, maka terlihat kesenjangan kepuasan terbesar terjadi pada mahasiswa dengan jumlah keluarga yang sudah bekerja di atas 2 orang yaitu sebesar 1,7393. Kemudian disusul dengan mahasiswa yang belum memiliki keluarga bekerja selain kepala keluarga (1,5286). Secara statistik perbedaan tersebut bermakna. Terlihat pada tabel 5.15,

nilai P kurang dari 0,05 yaitu sebesar 0,029. Perbedaan ini terlihat jelas antara mahasiswa dengan anggota keluarga bekerja lebih dari dua orang terhadap mahasiswa dengan anggota keluarga telah bekerja sebanyak 1 – 2 orang (*Pvalue* = 0,027).

Tabel 5.15. Distribusi Rata – Rata Kepuasan Mahasiswa S1 Reguler Menurut Jumlah Anggota Keluarga Yang Sudah Bekerja di FKM UX Tahun 2009

Keluarga krj	N	Mean	Standar Baku	Selang Kepercayaan 95%	<i>Pvalue</i>
0 orang	111	-1,5286	0,48048	-1,6190 – (-1,4382)	0,029
1 - 2 orang	119	-1,5068	0,45807	-1,5900 – (-1,4237)	
> 2 orang	35	-1,7393	0,39371	-1,8746 – (-1,6041)	

Berdasarkan banyaknya tanggungan kepala keluarga, maka kesenjangan kepuasan terbesar mahasiswa S1 reguler terjadi pada kelompok mahasiswa dengan keluarga memiliki tanggungan di atas 3 orang yaitu sebesar 1,627, disusul oleh mahasiswa dengan keluarga memiliki tanggungan sebanyak 3 orang yaitu sebesar 1,5104. Perbedaan ini pun bermakna secara statistik, dengan nilai P sebesar 0,042. Dari penghitungan statistik didapatkan perbedaan bermakna tersebut terlihat antara mahasiswa dengan keluarga memiliki tanggungan di atas 3 orang dan mahasiswa dengan keluarga memiliki tanggungan antara 1 – 2 orang. Tabel 5.16 menggambarkan rata - rata kepuasan tersebut menurut jumlah tanggungan keluarga.

Tabel 5.16. Distribusi Rata – Rata Kepuasan Mahasiswa S1 Reguler Menurut Jumlah Tanggungan Kepala Keluarga di FKM UX Tahun 2009

Tanggungan	N	Mean	Standar Baku	Selang Kepercayaan 95%	<i>Pvalue</i>
1 – 2 orang	73	-1,4534	0,50150	-1,5704 – (-1,3363)	0,042
3 orang	85	-1,5104	0,42136	-1,6013 – (-1,4195)	
> 3 orang	105	-1,6217	0,44337	-1,7075 – (-1,4835)	

Sedangkan pada tabel 5.17, dapat dilihat bahwa berdasarkan tingkat pendidikan kepala keluarga, maka kesenjangan kepuasan terbesar ada pada mahasiswa dengan orang tua berpendidikan tinggi, kemudian dengan tidak berurut justru mahasiswa dengan pendidikan kepala keluarga rendah memiliki

kesenjangan kepuasan lebih tinggi dibandingkan mahasiswa dengan kepala keluarga berpendidikan menengah. Kemaknaan secara statistik terjadi pada mahasiswa dengan orangtua berpendidikan tinggi terhadap masing – masing kelompok mahasiswa, baik kepala keluarga berpendidikan rendah maupun sedang.

Tabel 5.17. Distribusi Rata – Rata Kepuasan Mahasiswa S1 Reguler Menurut Pendidikan Kepala Keluarga di FKM UX Tahun 2009

Tanggunggan	N	Mean	Standar Baku	Selang Kepercayaan 95%	<i>Pvalue</i>
Rendah	115	-1,5616	0,43082	-1,6412 – (-1,4821)	0,002
Sedang	130	-1,4833	0,46999	-1,5648 – (-1,4017)	
Tinggi	20	-1,8727	0,49314	-2,1035 – (-1,6419)	

Kemudian pada distribusi mahasiswa berdasarkan jenis pekerjaan kepala keluarga maka dapat dilihat pada tabel 5.18, kesenjangan kepuasan terbesar ada pada mahasiswa dengan kepala keluarga bekerja sebagai non PNS yaitu sebesar 1,6586. Kemudian disusul kesenjangan kepuasan terbesar pada mahasiswa dengan kepala keluarga bekerja sebagai PNS sebesar 1,4201. Terlihat perbedaan tersebut bermakna secara statistik dengan nilai P sebesar 0,0005. Dari penghitungan statistik diketahui hubungan kemaknaan terjadi pada mahasiswa dengan orang tua bekerja sebagai PNS dan Non PNS (0,0005).

Tabel 5.18. Distribusi Rata – Rata Kepuasan Mahasiswa S1 Reguler Menurut Jenis Pekerjaan Kepala Keluarga di FKM UX Tahun 2009

Tanggunggan	N	Mean	Standar Baku	Selang Kepercayaan 95%	<i>Pvalue</i>
PNS	112	-1,4201	0,42761	-1,5002 – (-1,3401)	0,0005
Non PNS	135	-1,6586	0,45416	-1,7359 – (-1,5812)	
Tdk kerja	12	-1,3913	0,40009	-1,6456 – (-1,4874)	

Dari seluruh hubungan karakteristik variabel sosiodemografi mahasiswa dengan kesenjangan kepuasan, maka disimpulkan bahwa kemaknaan terjadi pada hubungan antara kepuasan dengan jenis kelamin, umur, pendapatan kepala keluarga, jumlah anggota keluarga yang bekerja, tanggungan kepala keluarga,

pendidikan kepala keluarga, dan pekerjaan kepala keluarga. Sedangkan yang tidak berhubungan secara statistik adalah antara kepuasan dengan variabel lama belajar di FKM UX.

Kemudian hubungan antara departemen dan kesenjangan kepuasan dapat menggambarkan perbedaan kesenjangan yang terjadi pada tiap departemen. Hal itu tampak seperti pada tabel 5.19. Meskipun hubungan tidak bermakna secara statistik, namun tabel ini memperlihatkan bahwa kesenjangan terbesar ada pada departemen Kespro, kemudian disusul departemen PKIP dan KL. Sedangkan kesenjangan terendah ada pada departemen Epid.

Tabel 5.19. Distribusi Rata – Rata Kepuasan Mahasiswa S1 Reguler Menurut Departemen di FKM UX Tahun 2009

Departemen	N	Mean	Standar Baku	Selang Kepercayaan 95%	Pvalue
AKK	69	-1,5650	0,44075	-1,6708 – (-1,4591)	0,312
Biostat	18	-1,4144	0,48748	-1,6568 – (-1,1719)	
Epid	24	-1,3290	0,45446	-1,5210 – (-1,1371)	
Gizi	26	-1,5159	0,52372	-1,7274 – (-1,3044)	
K3	50	-1,5875	0,45805	-1,7177 – (-1,4573)	
Kemas	50	-1,5984	0,47129	-1,7323 – (-1,4645)	
Kespro	2	-1,8774	0,15321	-3,2539 – (-0,5009)	
KL	18	-1,6020	0,46883	-1,8352 – (-1,3689)	
PKIP	7	-1,6190	0,41241	-2,0004 – (-1,2376)	

5.7. Diagram kartesius

Diagram ini dibuat setelah diketahui rata – rata skor seluruh responden baik untuk persepsi (kenyataan / X) mahasiswa maupun harapan (Y) mahasiswa. Kemudian setelah didapatkan rata – rata skor tersebut, maka rata – rata total dari skor harapan dan kenyataan tersebut dijadikan koordinat perpotongan kuadran A, kuadran B, kuadran C, dan kuadran D. Kemudian rata – rata skor harapan dan rata – rata skor kenyataan dari tiap pernyataan ditempatkan pada kuadran yang sesuai. Maka akan diketahui tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaan kenyataan, yang selanjutnya dapat berguna untuk mengetahui prioritas masalah menurut mahasiswa pada proses pengajaran di FKM UX tahun 2009.

Dalam tabel 5.20 tampak bahwa dari sisi harapan mahasiswa, seluruh pernyataan dimensi mutu mendapat nilai rata – rata 4,86 (pembulatan menjadi 5) atau termasuk kategori “penting” jika disesuaikan menurut skala nilai jawaban kuesioner. Skala nilai jawaban kuesioner untuk variabel Harapan ialah 1: sangat tidak penting, 2 : tidak penting, 3 : kurang penting, 4 : cukup penting, 5 : penting, dan 6 : sangat penting.

Pernyataan yang mendapat nilai tertinggi ialah “FKM UX memiliki komputer dan LCD sebagai peralatan pengajaran” yaitu sebesar 5,03 ; sedangkan yang mendapat nilai rata – rata terendah ialah pernyataan “Arsitektur bangunan FKM UX terlihat menarik ” yaitu sebesar 4,56. Namun tetap saja nilai Harapan seluruh pernyataan masuk pada kategori “penting” karena skor mendekati 5.

Sedangkan skala nilai jawaban kuesioner untuk variabel Kenyataan ialah 1 : sangat tidak sesuai, 2 : tidak sesuai, 3 : kurang sesuai, 4 : cukup sesuai, 5 : sesuai, dan 6 : sangat sesuai. Terlihat pada tabel 5.8, skor Kenyataan yang dialami mahasiswa ternyata tidak ada yang mencapai nilai di atas 5 atau kategori “sesuai”.

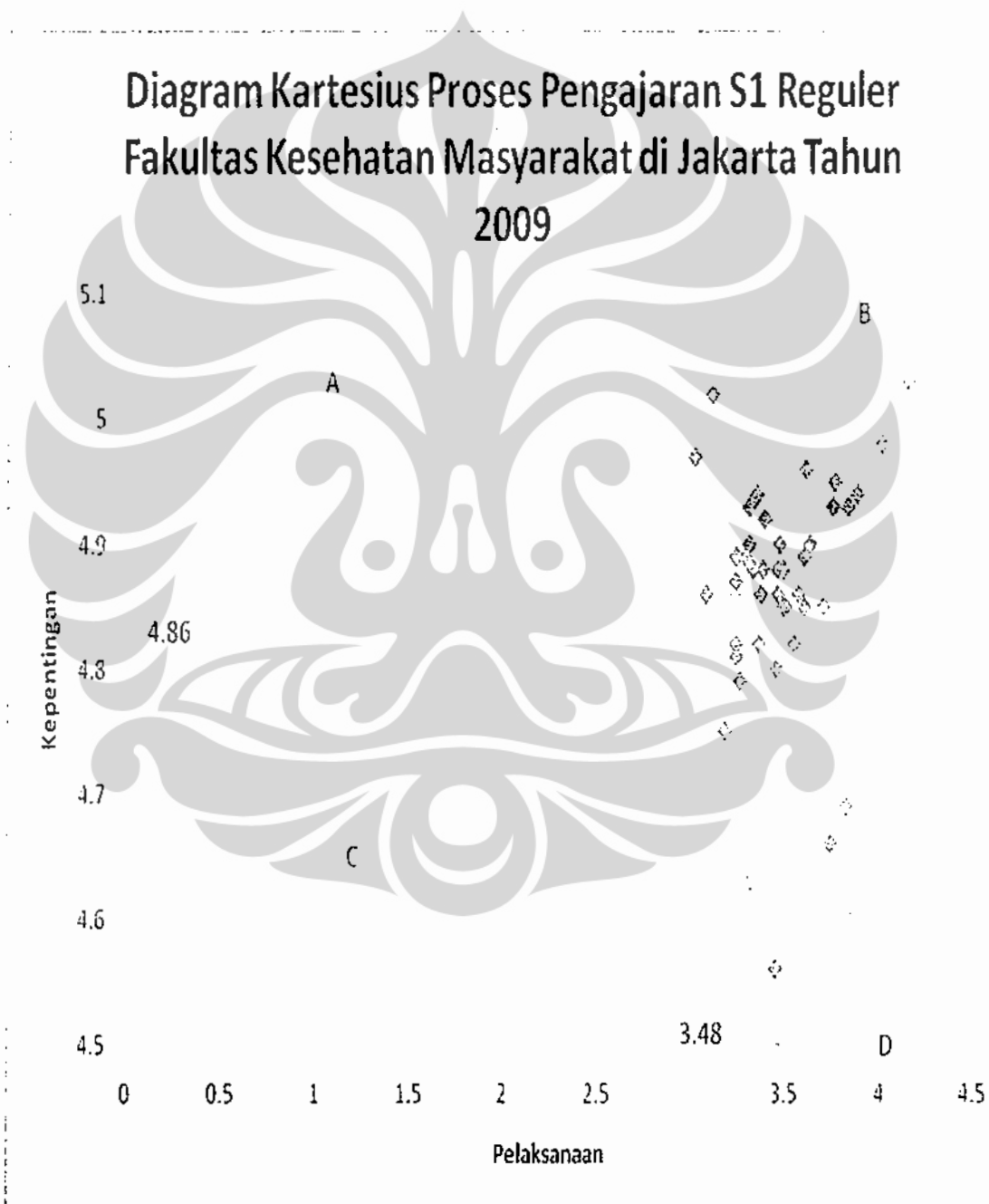
Pernyataan yang mendapat nilai rata – rata tertinggi ialah pernyataan “FKM UX memiliki komputer dan LCD sebagai peralatan pengajaran” sebesar 4,15 (kategori “cukup sesuai”) sedangkan yang mendapat nilai rata – rata terendah ialah pernyataan “Dosen FKM UX menepati janji untuk mengajar pada saat jam perkuliahannya” yaitu sebesar 3,02, Atau termasuk kategori “kurang sesuai”.

Setelah dilakukan perbandingan keduanya, antara nilai rata – rata Kenyataan dan nilai rata – rata Harapan maka diperoleh nilai TKi (tingkat kepuasan). Dua pernyataan yang paling besar nilai TKi-nya tetap saja masih di bawah di bawah 90%, yaitu pernyataan “FKM UX memiliki komputer dan LCD sebagai peralatan pengajaran” sebesar 82,50%, dan “Dosen FKM UX memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan mahasiswa” sebesar 80,52%.

Sedangkan pernyataan yang memiliki nilai TKi paling rendah ialah “Perpustakaan Fakultas Kesehatan Masyarakat (FKM) di Jakarta memiliki koleksi yang up to date dalam bidang kesehatan masyarakat”, yaitu sebesar 61,95%.

Kemudian setiap pernyataan akan diolah dan ditampilkan dalam diagram kartesius yang memiliki 4 kuadran. Kuadran ini dibentuk dari perpotongan rata – rata harapan dan kenyataan. Untuk melihat gambaran persgarannya dapat dilihat

pada gambar 5.2. Dari gambar tersebut tampak persebaran paling banyak titik – titik koordinat berada pada kuadran A, B, dan C. Berarti banyak hal yang harus diprioritaskan, namun juga banyak yang harus dipertahankan keberadaannya agar tetap memuaskan.



Gambar 5.2. Diagram Kartesius Proses Pengajaran S1 Reguler FKM UX Tahun 2009

Tabel 5.20. Posisi Kuadran dari Pernyataan Proses Pengajaran S1 Reguler FKM UX Tahun 2009

Pernyataan Dimensi		X	Y	Tki =X/Y(%)	Posisi Kuadran
Fisik	FKM UX memiliki komputer dan LCD sebagai peralatan pengajaran	4.15	5.03	82.50	B
	Perpustakaan FKM UX memiliki koleksi yang up to date dalam bidang kesehatan masyarakat	3.11	5.02	61.95	A
	Arsitektur bangunan FKM UX terlihat menarik	3.45	4.56	75.66	C
	Dosen FKM UX berpenampilan rapi	3.85	4.61	83.51	D
	Staff bagian akademik FKM UX berpenampilan rapi	3.82	4.69	81.45	C
	Staff administrasi di departemen FKM UX berpenampilan rapi	3.74	4.66	80.26	C
	Brosur, katalog, dan pernyataan yang dikeluarkan FKM UX tampak menarik	3.32	4.63	71.71	C
Reliabilitas	Labkom FKM UX dapat mengatur jadwal penggunaan kelas dengan tepat	3.08	4.86	63.37	C
	Departemen di FKM UX menepati janji pengajaran yang dikatakan pada seminar penjurusan saat awal perkuliahan	3.49	4.85	71.96	D
	Dosen FKM UX menepati janji untuk mengajar pada saat jam perkuliahannya	3.02	4.97	60.76	A
	Dosen FKM UX memberikan silabus pada mata kuliah yang diajarnya	3.83	4.93	77.69	B
	Dosen FKM UX memberikan perkuliahan sesuai dengan silabus yang diberikan	3.63	4.9	74.08	B
	Layanan di bagian akademik FKM UX diberikan sesuai waktu yang dijanjikan	3.57	4.86	73.46	D
	Layanan di departemen FKM UX diberikan sesuai waktu yang dijanjikan	3.37	4.86	69.34	C
	Staff bagian akademik FKM UX menginformasikan prosedur baku layanan akademik pada mahasiswa	3.5	4.85	72.16	D
	Staff administrasi di departemen FKM UX menginformasikan prosedur baku layanan akademik di departemen pada mahasiswa	3.24	4.82	67.22	C
	Staff bagian akademik FKM UX menepati prosedur baku layanan akademik	3.55	4.82	73.65	D
	Staff administrasi di departemen FKM UX menepati prosedur baku layanan akademik di departemen	3.36	4.82	69.71	C

Tabel 5.20 (Lanjutan)

	Pernyataan Dimensi	X	Y	Tki =X/Y(%)	Posisi Kuadran
Ketanggapan	Staff bagian akademik FKM UX dapat memberi informasi lama waktu untuk sebuah layanan	3.45	4.8	71.88	C
	Staff administrasi di departemen FKM UX dapat memberi informasi waktu tunggu untuk sebuah layanan	3.18	4.75	66.95	C
	Dosen FKM UX senantiasa membuka peluang pada mahasiswa untuk diskusi	3.7	4.85	76.29	D
	Dosen FKM UX tanggap dalam menjawab pertanyaan mahasiswa	3.76	4.95	75.96	B
	Dosen FKM UX membuka peluang dihubungi mahasiswa untuk konsultasi pengajaran	3.24	4.89	66.26	A
	Dosen FKM UX memberi peluang pada mahasiswa untuk bertanya tentang penilaian yang diberikan	3.24	4.81	67.36	A
	Staff bagian akademik FKM UX mau menolong menyelesaikan masalah akademik mahasiswa	3.46	4.88	70.90	A
	Staff administrasi di departemen FKM UX mau menolong menyelesaikan masalah akademik mahasiswa	3.35	4.94	67.81	A
	Staff bagian akademik FKM UX tanggap untuk menjawab permintaan mahasiswa	3.46	4.86	71.19	C
	Staff administrasi di departemen FKM UX tanggap untuk menjawab permintaan mahasiswa	3.31	4.9	67.55	A
	Keyakinan	Dosen FKM UX dapat menghargai pendapat mahasiswa	3.75	4.93	76.06
Staff bagian akademik FKM UX dapat menghargai mahasiswa		3.6	4.85	74.23	D
Staff administrasi di departemen FKM UX dapat menghargai mahasiswa		3.47	4.9	70.82	A
Staff bagian akademik FKM UX mampu memberikan kepastian informasi tentang jadwal akademik		3.39	4.92	68.90	A
Staff administrasi di departemen FKM UX mampu memberikan kepastian informasi tentang jadwal akademik		3.31	4.93	67.14	A
Dosen FKM UX senantiasa bersikap ramah pada mahasiswa		3.6	4.89	73.62	B
Staff bagian akademik FKM UX selalu bersikap ramah pada mahasiswa		3.49	4.88	71.52	B
Staff administrasi di departemen FKM UX selalu bersikap ramah pada mahasiswa		3.33	4.88	68.24	A

Tabel 5.20 (Lanjutan)

Pernyataan Dimensi		X	Y	Tki =X/Y(%)	Posisi Kuadran
	Dosen FKM UX memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan mahasiswa	4.01	4.98	80.52	B
	Mhs mendapatkan pemahaman dari perkuliahan yang diajarkan dosen di FKM UX	3.61	4.96	72.78	B
Empati	Dosen FKM UX memberi perhatian pada setiap mahasiswanya di kelas	3.26	4.79	68.06	C
	Staff bagian akademik FKM UX memberi perhatian penuh pada setiap mahasiswa yang membutuhkan layanan	3.38	4.88	69.26	A
	Staff administrasi di departemen FKM UX memberi perhatian penuh pada setiap mahasiswa yang membutuhkan layanan	3.29	4.89	67.28	A
	Jam buka perpustakaan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa	3.88	4.94	78.54	B
	Dosen pembimbing di FKM UX memberikan perhatian sepenuh hati pada mahasiswa bimbingannya	3.24	4.87	66.53	A
Rata - rata		3.48	4.86	71.74	

Dari tabel 5.20 dan gambar 5.2 dapat dilihat dimensi kepuasan yang terdapat pada setiap kuadran seperti berikut ini :

a. Kuadran I (A)

Kuadran ini berisi aspek – aspek yang seharusnya menjadi prioritas utama perbaikan , karena nilai rata – rata harapannya tinggi sedangkan nilai rata – rata pengalamannya masih rendah. Aspek yang termasuk dalam kuadran ini diantaranya, dari aspek umum yaitu pernyataan “Perpustakaan FKM di Jakarta memiliki koleksi yang up to date dalam bidang kesmas ”.

Kemudian dari aspek departemen ialah pernyataan “Staff administrasi di departemen FKM di Jakarta mau menolong menyelesaikan masalah akademik mahasiswa”, “Staff administrasi di departemen FKM di Jakarta tanggap untuk menjawab permintaan mahasiswa ”, “Staff administrasi di departemen FKM di Jakarta dapat menghargai mahasiswa”, “Staff administrasi di departemen FKM di Jakarta mampu memberikan kepastian informasi tentang jadwal akademik”, dan “Staff administrasi FKM di Jakarta selalu bersikap ramah pada mahasiswa”.

Dari aspek akademik FKM di Jakarta ialah pernyataan “Staff bagian akademik FKM di jakarta mau menolong menyelesaikan masalah akademik mahasiswa”, “Staff bagian akademik FKM di jakarta mampu memberikan

kepastian informasi tentang jadwal akademik”, dan “Staff bagian akademik FKM di Jakarta memberi perhatian penuh pada setiap mahasiswa yang membutuhkan layanan”.

Kemudian dari aspek dosen ialah pernyataan “Dosen FKM di Jakarta menepati janji untuk mengajar pada saat jam perkuliahnya”, “Dosen FKM UX memberi peluang pada mahasiswa untuk bertanya tentang penilaian yang diberikan”, dan “Dosen pembimbing di FKM UX memberikan perhatian sepenuh hati pada mahasiswa bimbingannya”.

b. Kuadran II (B)

Kuadran ini berisi aspek – aspek yang perlu dipertahankan pelaksanaannya karena baik nilai rata – rata harapan maupun rata – rata pengalamannya sudah tinggi, artinya mutu pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan. Aspek yang termasuk dalam kuadran ini diantaranya, dari aspek umum yaitu pernyataan “FKM di Jakarta memiliki komputer dan LCD sebagai peralatan pengajaran”, dan “Jam buka perpustakaan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa”.

Dari aspek akademik FKM di Jakarta ialah pernyataan “Staff bagian akademik FKM di Jakarta selalu bersikap ramah pada mahasiswa”.

Kemudian dari aspek dosen ialah pernyataan “Dosen FKM di Jakarta memberikan silabus pada mata kuliah yang diajarnya”, “Dosen FKM di Jakarta memberikan perkuliahan sesuai dengan silabus yang diberikan”, “Dosen FKM di Jakarta tanggap dalam menjawab pertanyaan mahasiswa”, “Dosen FKM di Jakarta dapat menghargai pendapat mahasiswa”, “Dosen FKM di Jakarta senantiasa bersikap ramah pada mahasiswa”, “Dosen FKM di Jakarta memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan mahasiswa”, dan “Mhs mendapatkan pemahaman dari perkuliahan yang diajarkan dosen di FKM di Jakarta”.

Sedangkan dari aspek departemen tidak ada yang masuk dalam kuadran ini.

c. Kuadran III (C)

Kuadran ini berisi aspek – aspek yang nilai rata – rata persepsi maupun rata – rata harapannya rendah, artinya mutu pelayanan yang diberikan dinilai responden tidak cukup baik, tetapi responden pun menganggapnya kurang penting. Aspek yang termasuk dalam kuadran ini diantaranya, dari aspek umum

yaitu pernyataan “Arsitektur bangunan FKM di Jakarta terlihat menarik”, “Brosur, katalog, dan pernyataan yang dikeluarkan FKM di Jakarta tampak menarik”, dan “Labkom FKM di Jakarta dapat mengatur jadwal penggunaan kelas dengan tepat”.

Kemudian dari aspek departemen ialah pernyataan “Staff administrasi di departemen FKM di Jakarta berpenampilan rapi”, “Layanan di departemen FKM di Jakarta diberikan sesuai waktu yang dijanjikan”, “Staff administrasi di departemen FKM di Jakarta menginformasikan prosedur baku layanan akademik di departemen pada mahasiswa”, “Staff administrasi di departemen FKM di Jakarta menepati prosedur baku layanan akademik”, dan “Staff administrasi di departemen FKM di Jakarta dapat memberi informasi waktu tunggu untuk sebuah layanan”.

Dari aspek akademik FKM di Jakarta ialah pernyataan “Staff bagian akademik FKM di Jakarta berpenampilan rapi”, “Staff bagian akademik FKM di Jakarta dapat memberi informasi lama waktu untuk sebuah layanan”, dan “Staff bagian akademik FKM di Jakarta tanggap untuk menjawab permintaan mahasiswa”.

Kemudian dari aspek dosen ialah pernyataan “Dosen FKM di Jakarta memberi perhatian pada setiap mahasiswanya di kelas”.

d. Kuadran IV (D)

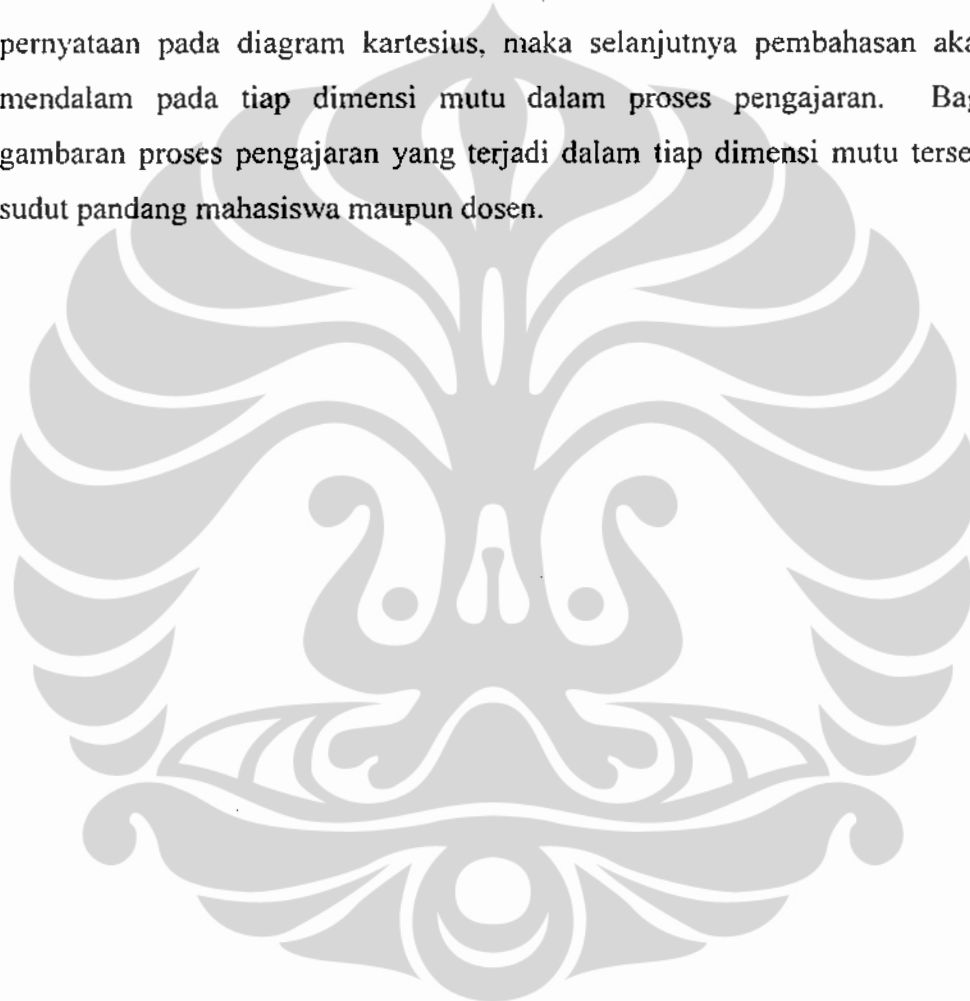
Kuadran ini berisi aspek – aspek yang nilai rata – rata persepsi/pengalamannya melampaui harapan (berlebihan), artinya terhadap aspek –aspek ini responden menganggapnya tidak penting, tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik melampaui harapan. Aspek yang termasuk dalam kuadran ini diantaranya, dari aspek departemen yaitu pernyataan “Departemen di FKM di Jakarta menepati janji pengajaran yang dikatakan pada seminar penjurusan saat awal perkuliahan”.

Dari aspek akademik FKM di Jakarta ialah pernyataan “Layanan di bagian akademik FKM di Jakarta diberikan sesuai waktu yang dijanjikan”, “Staff bagian akademik FKM di Jakarta menginformasikan prosedur baku layanan akademik pada mahasiswa”, “Staff bagian akademik FKM di Jakarta menepati prosedur baku layanan akademik”, “Staff bagian akademik FKM di Jakarta dapat menghargai mahasiswa”.

Kemudian dari aspek dosen ialah pernyataan “Dosen FKM di Jakarta berpenampilan rapi” dan “Dosen FKM di Jakarta senantiasa membuka peluang pada mahasiswa untuk diskusi”.

Sedangkan dari aspek umum tidak ada yang masuk dalam kuadran ini.

Kemudian setelah di atas kita ketahui secara umum keberadaan tiap pernyataan pada diagram kartesius, maka selanjutnya pembahasan akan lebih mendalam pada tiap dimensi mutu dalam proses pengajaran. Bagaimana gambaran proses pengajaran yang terjadi dalam tiap dimensi mutu tersebut dari sudut pandang mahasiswa maupun dosen.



5.8. Dimensi Fisik

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, dimensi fisik berkaitan dengan daya tarik tampilan fisik dari fasilitas, peralatan, staf dan bahan-bahan komunikasi. Daya tarik tampilan fisik mampu mempengaruhi terciptanya proses pengajaran yang bermutu. Dalam dimensi ini ada beberapa variabel yang dapat menjadi indikator hal-hal tersebut. Pada penelitian ini, dimensi tersebut diwakili dengan bagaimana gambaran sumber daya untuk peningkatan mutu pengajaran, bagaimana kondisi media pengajaran, bagaimana kondisi bahan ajar dan bagaimana kondisi kerja staf di departemen.

Ketidakpuasan mahasiswa terhadap dimensi ini dominan pada ketersediaan koleksi dalam bidang kesehatan masyarakat yang terkini di perpustakaan (-2,22), sedangkan ketidakpuasan yang terendah pada dimensi ini ada pada pernyataan penampilan dosen dan staf bagian akademik yang rapi yaitu sebesar -0,81 dan -0,99. Hal itu bisa tampak pada tabel 5.21 di bawah ini.

Tabel 5.21. Gambaran Tingkat Kepuasan Dimensi Fisik Mahasiswa S1 Reguler FKM UX Tahun 2009.

Pernyataan	Harapan		Kenyataan		Skor Kesenjangan		
	Mean	Standar Baku	Mean	Standar Baku	Mean	Galat Baku	Standar Baku
Fisik	5.49	0.46	4.23	0.538	-1.26	0.039	0.696
FKM UX memiliki komputer dan LCD sebagai peralatan pengajaran	5.83	0.417	4.78	0.964	-1.05	0.055	1
Perpustakaan FKM UX memiliki koleksi yang up to date dalam bidang kesehatan masyarakat	5.8	0.542	3.57	0.996	-2.22	0.063	1.162
Arsitektur bangunan FKM UX terlihat menarik	5.27	0.909	4	0.95	-1.27	0.071	1.287
Dosen FKM UX berpenampilan rapi	5.31	0.827	4.5	0.748	-0.81	0.058	1.058
Staff bagian akademik FKM UX berpenampilan rapi	5.44	0.657	4.46	0.735	-0.99	0.05	0.918
Staff administrasi di departemen FKM UX berpenampilan rapi	5.41	0.715	4.37	0.735	-1.04	0.05	0.961
Brosur, katalog, dan pernyataan yang dikeluarkan FKM UX tampak menarik	5.33	0.855	3.83	0.883	-1.5	0.067	1.233

Kemudian berdasarkan kuadran hasil diagram kartesius untuk dimensi fisik ini mahasiswa menempatkan juga koleksi perpustakaan sebagai bagian utama yang harus diprioritaskan untuk ditenahi mutunya. Sedangkan pernyataan yang dianggap sudah baik dan harus dipertahankan keberadaannya ialah peralatan pengajaran dengan fasilitas komputer dan LCD. Kemudian pernyataan yang melampaui harapan mahasiswa ialah kerapian penampilan dosen. Hal ini tampak pada tabel 5.22 di bawah ini.

Tabel 5.22. Posisi Kuadran dari Pernyataan Dimensi Fisik Proses Pengajaran S1 Reguler FKM UX Tahun 2009.

Pernyataan Dimensi		X	Y	Tki = X/Y(%)	Posisi Kuadran
Fisik	FKM UX memiliki komputer dan LCD sebagai peralatan pengajaran	4.15	5.03	82.50	B
	Perpustakaan FKM UX memiliki koleksi yang up to date dalam bidang kesehatan masyarakat	3.11	5.02	61.95	A
	Arsitektur bangunan FKM UX terlihat menarik	3.45	4.56	75.66	C
	Dosen FKM UX berpenampilan rapi	3.85	4.61	83.51	D
	Staff bagian akademik FKM UX berpenampilan rapi	3.82	4.69	81.45	C
	Staff administrasi di departemen FKM UX berpenampilan rapi	3.74	4.66	80.26	C
	Brosur, katalog, dan pernyataan yang dikeluarkan FKM UX tampak menarik	3.32	4.63	71.71	C

Hal yang perlu dipertahankan menurut mahasiswa karena dianggap penting dan sudah baik pelayanannya adalah kepemilikan peralatan pengajaran berupa komputer dan LCD. Pernyataan ini juga dikemukakan oleh beberapa dosen dalam wawancara mendalam. Sebagian besar dari mereka menyatakan bahwa fasilitas pengajaran, dalam hal ini fasilitas fisik, seperti LCD, komputer, AC, dan lainnya yang terdapat pada FKM UX sudah cukup baik. Sarana-prasarana pengajaran dirasakan bertambah baik juga dengan adanya gedung G yang termasuk gedung baru di FKM menurut informan 2. Namun ada dua

informan yang juga masih mengeluhkan terbatasnya ruang kuliah, terutama pada saat musim ujian, yang pada akhirnya berdampak tidak kebagiannya fasilitas LCD. Padatnya jadwal kuliah Sabtu-Minggu juga berpengaruh pada masih kurangnya fasilitas LCD.

Informan 1 mengharapkan tersedianya TV sebagai salah satu fasilitas pendukung pengajaran saat ini. Karena ia memiliki beberapa koleksi film hasil *download* yang dapat menggambarkan statistik dalam bentuk visual. Namun ternyata bagi beberapa dosen, dimilikinya kelengkapan sarana-prasarana pengajaran bukan menjadi segalanya yang akhirnya dapat menjamin mutu pengajaran. Ada hal lain yang membuat mereka pada akhirnya tidak mau terlalu banyak menuntut ditambahnya sarana-prasarana, selain memang mereka menyatakan sudah cukup puas dengan peralatan yang ada saat ini, adalah pada persoalan *maintenance* sarana-prasarana yang kurang diperhatikan. Seperti LCD yang terus dibiarkan menyala pada saat tidak ada perkuliahan dan jarang di-*update*-nya komputer sehingga 'bervirus'. Masukan ini mereka arahkan tidak hanya pada petugas yang memang memiliki tanggung jawab untuk menjaga peralatan tersebut, namun juga ditujukan pada mahasiswa yang kurang sisi *awareness*-nya terhadap fasilitas kuliahnya. Sehingga menurut informan 1, bahwa keberadaan sarana-prasarana pengajaran untuk saat ini sudah cukup, yang terpenting adalah bagaimana hubungan yang terjalin antara mahasiswa dan dosen untuk dapat mencapai mutu pengajaran yang diharapkan. Pendapat ini dapat terlihat dari jawaban informan 1 pada saat wawancara dilakukan seperti di bawah ini,

"Saya nggak mau menuntut itu terlalu banyak, karena saya melihat bahwa maintenance peralatan itu kurang. Karena pada saat nggak ngajar pun, LCD-nya nyala, jadi awareness mahasiswa kurang. Karena LCD itu adalah banyaknya jam. Ketika dia nggak dipake, harusnya dia dimatikan. Siapa yang tau harus dimatikan? mahasiswa tersebut, nih nggak ada yang make. Yang pentingnya sebenarnya adalah bagaimana kontak mahasiswa dengan guru, nanti kita akan coba apa yang ada". (Informan 1)

5.9. Dimensi Reliabilitas

Dimensi reliabilitas menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry terkait dengan kemampuan organisasi untuk memberikan layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. Dimensi reliabilitas ini terkait dengan kemampuan provider untuk membuktikan janjinya sehingga ada beberapa variabel yang dapat menjadi indikator untuk hal tersebut. Pada penelitian ini, dimensi tersebut diwakilkan dengan komitmen pimpinan pada mutu pengajaran, penetapan sasaran dan arahan pengajaran, kesesuaian sarana – prasarana pengajaran, evaluasi terhadap kinerja dosen, pemenuhan peranan dosen dalam Tridharma Perguruan Tinggi, pemenuhan janji akan hal-hal yang dikemukakan pada saat orientasi penjurusan serta pemenuhan janji akan hal-hal yang terdapat pada media publikasi yang diterbitkan oleh FKM di Jakarta, dan bagaimana menjaga kesesuaian silabus dengan pengajaran.. Seluruh aspek tersebut akan mempengaruhi kepuasan mahasiswa pada dimensi ini.

Pada dimensi ini ketidakpuasan terbesar dari mahasiswa ada pada pernyataan ketidaksesuaian janji dari dosen untuk hadir di kelas saat jam mengajarnya sebesar -2, 26. Sedangkan ketidakpuasan paling rendah ada pada ketersediaan silabus sebagai bagian untuk memantau kesesuaian pengajaran di kelas sebesar -1,26. Hal ini tampak pada tabel 5.23 di bawah ini.

Tabel 5.23. Gambaran Tingkat Kepuasan Dimensi Reliabilitas Mahasiswa S1 Reguler FKM UX Tahun 2009.

Pernyataan	Harapan		Kenyataan		Skor Kesenjangan		
	Mean	Standar Baku	Mean	Standar Baku	Mean	Galat Baku	Standar Baku
Reliabilitas	5.17	0.395	3.64	0.54	-1.53	0.038	0.675
Labkom FKM UX dapat mengatur jadwal penggunaan kelas dengan tepat	5.64	0.636	3.59	0.984	-2.05	0.066	1.207
Departemen di FKM UX menepati janji pengajaran yang dikatakan pada seminar penjurusan saat awal perkuliahan	5.62	0.554	4.03	0.967	-1.6	0.065	1.175
Dosen FKM UX menepati janji untuk mengajar pada saat jam perkuliahannya	5.75	0.49	3.49	0.969	-2.26	0.06	1.104
Dosen FKM UX memberikan silabus pada mata kuliah yang diajarnya	5.69	0.568	4.43	0.921	-1.26	0.055	1.008
Dosen FKM UX memberikan perkuliahan sesuai dengan silabus yang diberikan	5.67	0.604	4.21	0.909	-1.46	0.058	1.067
Layanan di bagian akademik FKM UX diberikan sesuai waktu yang dijanjikan	5.63	0.542	4.12	0.899	-1.52	0.058	1.068
Layanan di departemen FKM UX diberikan sesuai waktu yang dijanjikan	5.64	0.549	3.92	0.917	-1.73	0.06	1.083
Staff bagian akademik FKM UX menginformasikan prosedur baku layanan akademik pada mahasiswa	5.62	0.533	4.05	0.873	-1.58	0.055	1
Staff administrasi di departemen FKM UX menginformasikan prosedur baku layanan akademik di departemen pada mahasiswa	5.59	0.586	3.82	0.963	-1.79	0.062	1.11
Staff bagian akademik FKM UX menepati prosedur baku layanan akademik	5.58	0.567	4.1	0.771	-1.48	0.049	0.91
Staff administrasi di departemen FKM UX menepati prosedur baku layanan akademik di departemen	5.59	0.616	3.93	0.924	-1.66	0.06	1.097

Hal di atas sesuai dengan posisi kuadran hasil diagram kartesius pada dimensi reliabilitas yang menempatkan kehadiran dosen pada jam mengajarnya sebagai prioritas utama untuk diperbaiki. Sedangkan aspek yang sudah baik dan harus dipertahankan ada pada pernyataan ketersediaan silabus dan kesesuaian perkuliahan yang diberikan dengan silabus yang ada. Kemudian pernyataan yang melampaui harapan mahasiswa ialah kesesuaian janji pengajaran departemen yang

dikatakan pada saat orientasi penjurusan . Hal ini tampak pada tabel 5.24 di bawah ini.

Tabel 5.24. Posisi Kuadran dari Pernyataan Dimensi Reliabilitas Proses Pengajaran S1 Reguler FKM UX Tahun 2009

Pernyataan Dimensi		X	Y	Tki =X/Y(%)	Posisi Kuadran
Reliabilitas	Labkom FKM UX dapat mengatur jadwal penggunaan kelas dengan tepat	3.08	4.86	63.37	C
	Departemen di FKM UX menepati janji pengajaran yang dikatakan pada seminar penjurusan saat awal perkuliahan	3.49	4.85	71.96	D
	Dosen FKM UX menepati janji untuk mengajar pada saat jam perkuliahannya	3.02	4.97	60.76	A
	Dosen FKM UX memberikan silabus pada mata kuliah yang diajarnya	3.83	4.93	77.69	B
	Dosen FKM UX memberikan perkuliahan sesuai dengan silabus yang diberikan	3.63	4.9	74.08	B
	Layanan di bagian akademik FKM UX diberikan sesuai waktu yang dijanjikan	3.57	4.86	73.46	D
	Layanan di departemen FKM UX diberikan sesuai waktu yang dijanjikan	3.37	4.86	69.34	C
	Staff bagian akademik FKM UX menginformasikan prosedur baku layanan akademik pada mahasiswa	3.5	4.85	72.16	D
	Staff administrasi di departemen FKM UX menginformasikan prosedur baku layanan akademik di departemen pada mahasiswa	3.24	4.82	67.22	C
	Staff bagian akademik FKM UX menepati prosedur baku layanan akademik	3.55	4.82	73.65	D
	Staff administrasi di departemen FKM UX menepati prosedur baku layanan akademik di departemen	3.36	4.82	69.71	C

Agar lebih spesifik informasi yang didapatkan terkait pernyataan dengan kesenjangan terbesar maka gambaran kesenjangan pernyataan tentang janji dosen untuk mengajar di kelas saat jam perkuliahannya akan dilihat berdasarkan departemen dan lama belajar seperti tampak pada tabel 5.25. Terlihat bahwa kesenjangan terbesar ada pada departemen K3 dan disusul oleh departemen Gizi. Sedangkan kesenjangan terendah ada pada departemen Biostat. Pada variabel lama belajar maka kesenjangan terbesar ada pada kelompok mahasiswa yang telah

berkuliah di atas 6 semester, sedangkan terendah adalah mahasiswa di bawah 2 semester.

Tabel 5.25. Gambaran Tingkat Kepuasan Mahasiswa S1 Reguler FKM UX Tahun 2009 Terhadap Janji Dosen Untuk Mengajar Pada Jam Perkuliahannya Berdasarkan Departemen dan Lama Belajar

Pernyataan	Skor Kesenjangan		
	Mean	Galat Baku	Standar Baku
Departemen			
AKK	-2,26	0,13	1,17
Biostat	-1,95	0,31	1,39
Epid	-2,11	0,19	0,97
Gizi	-2,28	0,17	0,99
K3	-2,45	0,13	1,00
Kesmas	-2,26	0,12	1,09
Kespro	-2,00	1,00	1,41
KL	-2,26	0,27	1,32
PKIP	-2,30	0,26	0,82
Lama Belajar			
<= 2 semester	-2,21	0,11	1,09
3 – 6 semester	-2,26	0,08	1,09
>6 semester	-2,37	0,18	1,17

Dimensi reliabilitas ini terkait dengan kemampuan provider untuk membuktikan janjinya. Dalam dimensi ini ada beberapa variabel yang dapat menjadi indikator hal tersebut. Pada penelitian ini, dimensi tersebut diwakilkan dengan komitmen pimpinan pada mutu pengajaran, kesesuaian sarana – prasarana pengajaran, evaluasi terhadap kinerja, pemenuhan peranan dosen dalam Tridharma PT, pemenuhan janji pada orientasi penjurusan serta media publikasi yang diterbitkan. Seluruh aspek tersebut akan mempengaruhi kepuasan mahasiswa pada dimensi ini.

Wawancara mendalam dengan beberapa informan melengkapi gambaran tentang dimensi reliabilitas ini. Informan menanggapi sangat beragam tentang komitmen pimpinan pada mutu pengajaran. Tanggapan yang diberikan ada yang berupa saran terhadap pimpinan, sampai pada sikap tegas yang menyatakan ketidakpuasan terhadap perjalanan kepemimpinan dari periode ke periode yang

tidak menitikberatkan pada perubahan mendasar. Ada pula informan yang sangat berhati – hati, hingga jawaban tidak dapat menggambarkan dengan jelas persepsi informan terhadap komitmen pimpinan.

"agak susah dibandingkan dengan sebelumnya, klo mau konkrit harga juga beda, terkait masalah global. Selalu ada perubahan. saya gak berani bilang konkrit. Dari sebelumnya sama aja selama paradigma gak berubah". (Informan 7)

"wadek dalam merespon kurang, manajer akademik lebih sering memfollowup-i... itu sering". (Informan 3)

"di FKM menurut saya gak mengarah ke perbaikan. Ganti periode tapi tidak mendasar perubahannya. Karena quality, tergantung pada melihat pendidikan itu hak bukan? Kalo itu dianggap hak maka gak pernah itung-itungan. Dosen maupun mahasiswa, kalo itu hak maka penuhi semua, dosen akan melakukan tugasnya,". (Informan 8)

"harapan terhadap pimpinan terkait mutu pengajaran, fakultas beserta departemen meningkatkan mutu yang makin lama makin baik . meski muridnya tidak memenuhi targetnya banyak sekali tapi jika kualitas dijaga saya yakin tetap banyak yang akan datang juga sih". (Informan 4)

Sedangkan terkait dari hasil survei mahasiswa yang menyatakan keluhan terhadap kehadiran dosen dalam perkuliahan, maka hal ini dapat dikaitkan dengan peranan tridharma perguruan tinggi yang diemban oleh dosen. Para informan menanggapi beragam. Ada yang merasa bahwa proporsi ketiganya tidak mungkin dijalankan seimbang, terutama saat ini dengan keberadaan sistem baru yaitu remunerasi dan pembagian dosen menjadi dosen inti pengajaran, dosen inti penelitian , dan dosen non-kategori. Kebijakan baru remunerasi ini menentukan perencanaan bagi setiap dosen selama 1 tahun ke depan , dimana hal ini juga berimbas pada ditentukannya gaji setiap dosen sedari awal sesuai dengan perencanaannya tersebut. Pada kebijakan remunerasi ini, dosen ditanya akan memilih menjadi dosen apa, sesuai dengan kategori yang ada. Apakah dosen inti pengajaran, dosen inti penelitian atau dosen non-kategori.

" Kalo tentang dosen mengajar berapa sks, itu kan yang remunerasi itu. Jadi pada remunerasi itu semuanya ditanya, anda mau jadi dosen inti pengajaran atau dosen inti penelitian, jadi kategorik istilahnya. Kayak dulu ada kategori A, kategori B, C, D. Sekarang kan beda lagi, ada dosen

inti pengajaran, dosen inti penelitian, dan non kategori, istilahnya kan gitu kan?". (Informan 2)

"Sekarang tiba-tiba dibikin ada dosen inti penelitian, ada dosen inti pengajaran, itu memandulkan menurut saya. Karena khusus waktu 100% dosen sekian itu untuk mengajar, lalu bagaimana untuk meneliti. Lalu dikatakan meneliti pakai bimbingan (red-dosen pembimbing skripsi melibatkan mahasiswa untuk meneliti, kemudian saat dipublikasi nama pembimbing juga dicantumkan). Seberapa jauh membimbing itu sama dengan meneliti? Seperti juga dosen inti penelitian, sementara dia juga harus mengajar, jadi bagaimana dia juga bisa tau untuk pengabdian". (Informan 1)

Keberadaan semester genap – ganjil juga menyulitkan dosen mencari waktu luang untuk dapat meneliti, dan menjalankan peran-peran lainnya.

"Susah sebetulnya (kalo mau menjalankan ketiganya dengan proporsional-red), tapi kemaren, semester yang lalu, kita punya penelitian untuk coverage imunisasi, itu dibawa ke departemen, jadi semua staf terlibat, kita bagi, kita aturlah waktunya. Rencananya dulu, semua staf, satu semester dia ngajar, satu semester itu kesempatan dia untuk bisa cari penelitian, tapi dengan sistem yang sekarang, kita ada semester genap, semester ganjil, nggak mungkin kayaknya satu semester kosong dengan jumlah mata ajar yang banyak, S1, S2, S3, nggak ada satu staf pengajar yang bener-bener semester genap nggak ngajar. Keliatannya dengan sistem kurikulum seperti ini, proporsi tetap di proporsi mengajar, penelitian dan pengabdian mungkin proporsinya nggak bisa terlalu besar. Sekarang kan, remunerasi yang baru, istilahnya dosen inti pengajaran, dimana tiap dosen diharuskan mengajar 12 SKS dalam 1 tahun". (Informan 2)

Informan dari dosen juga menyatakan tidak ada masalah dengan tim kerja atau sesama dosen di departemen, yang sangat berperan ketika dosen penanggungjawab tidak hadir. Kesan kekeluargaan sangat terlihat dalam hal penggantian dosen yang berhalangan mengajar.

"Kalo di lingkungan internal departemen, ya departemen. Ada yang naik haji, ada yang melahirkan. Nggak ada masalah (untuk penggantian dosen-red)". (Informan 2)

"Oh, kalo itu (penggantian dosen yang berhalangan-red) sih temen-temen tanggap. Misalnya si anu sakit, itu temen-temen berpacu untuk menyelesaikan kuliahnya. Tergantung juga pada ketua departemennya, kalo ketua departemennya sensitif, pasti ada solusinya, biasanya gitu." (Informan 8)

Namun, dengan adanya kebijakan baru remunerasi, beberapa dosen berpendapat bahwa iklim kekeluargaan dalam hal penggantian dosen yang sebelumnya biasa dilakukan menjadi sulit untuk diterapkan lagi, karena hal itu terkait dengan honor dosen yang sudah ditentukan di awal perencanaan untuk 1 tahun ke depan. Perihal honor ini juga menimbulkan perasaan kurang nyaman antar dosen yang mengganti dan digantikan.

"Kami selalu kerja sama, jadi jika tim saya tidak bisa datang, jadi pj yang gantikan. Kita fleksibel. Tapi karena sekarang sistem remunerasi yang ..bagi saya agak sulit, karena Kita flat satu semester dan akan tetap flat untuk satu tahun. Jadi kalau diisi 8, ya harus ngajar 8, yang diterima sesuai yang ditulis. Jadi sekarang misalnya saya menggantikan teman saya untuk mengajar, maka dia harus beri ke saya ... yang itu rasanya tidak enak oleh karena itu teman-teman berusaha untuk tidak bolong". (Informan 4)

Walaupun begitu, kebijakan remunerasi juga ditanggapi positif, bahwa kebijakan untuk membuat perencanaan sedari awal bagi dosen tersebut merupakan usaha agar dosen lebih bertanggungjawab.

"Dengan sistem remunerasi baru, pengajaran dosen terkait dengan honorinya sudah ditentukan di awal. Sehingga jika akan memaknai dosen tamu sudah harus ditentukan di awal. Remunerasi kebijakan dari UX tapi dimodifikasi dari fakultas. Jika sewaktu-waktu dosen sakit, sehingga sudah disarankan agar memberikan anjang-angcang porsi lebih untuk dosen tamu, remunerasi adalah usaha agar dosen lebih bertanggungjawab". (Informan 3)

Namun dapat pula dikaitkan ketidakhadiran dosen pada jam pengajarannya, disebabkan oleh keinginan dosen untuk mengembangkan dirinya yang belum diatur dan difasilitasi sistem. Hal ini terkait dengan masalah kesejahteraan. Sebagian besar informan menilai masalah pengembangan dan kesejahteraan dosen belum mendapatkan perhatian dari Universitas. Seperti sedikitnya dana untuk alokasi pengembangan keilmuan para dosen melalui kuliah atau mengikuti pertemuan internasional dan lainnya. Termasuk juga yang dikeluhkan oleh beberapa informan adalah belum diatur atau diurusnya pengembangan dosen, sehingga sudah menjadi kebiasaan bagi para dosen untuk dapat berusaha sendiri dan berkeaktivitas sendiri dalam rangka pengembangan dirinya.

"Saya rasa itu kunci ya, kalau mutu tanpa memperhatikan sdm, yang berkaitan dengan kesejahteraan pengajar, gak mungkin bisa. Kalo dikaitkan dengan kesempatan pengembangan diri, selama ini prakteknya susah. Makanya banyak keluhan klo...yang ingin berkembang individu dosen, institusi cuek, umpama dia mau sekolah dia yang kasak kusuk, pas pulang dituntut kerja, ngajar, harusnya dirancang pengembangannya. yang ingin berkembang sebetulnya sdmnya, institusi cuma terima aja, yang PHD dll, usaha sendiri itu, ingin mengembangkan ilmu perlu sarana, beli buku sekarang dunia maya, perlu informasi, perlu laptop, itu kan cost, nah biasanya dosen cari sendiri, sebenarnya harusnya cukupin lah ini laptop bayar sendiri, padahal laptop juga akan digunakan untuk ngajar ke mahasiswa pada dasarnya. hal ini adalah culture nasional, gimana pendidikan kualitas bisa ditingkatin kalo penghasilan harus disisihkan untuk keperluan ojeg, dll, harus mikir terus tambal darimana saja itu semua tidak lepas dari sistem besar, kalo kita berbenah di yang subsistem, maka akan ludes ketiup angin kalau makronya gak berubah, yang mencerdaskan mahasiswa kan dosen, bukan dekan, atau rektor, jadi dosenlah intinya, harusnya lebih diperhatikan, walau dia struktural klo ngajar, copot bajunya, fungsi pengajaran itu gak di appreciate, struktural di appreciate, itu culture nasional, lebih menghargai struktural tapi balik lagi, kesannya benar, padahal kita jangan itung-itung lagi kalo memang itu (pengajaran) hak". (Informan 7)

"Kalo kita mau meningkatkan mutu pengajaran, kalo kita sebagai dosen kan perlu ada refreshment, kita perlu menambah ilmu pengetahuan, dan segala macam. Nah dana untuk itu nggak ada. Dana untuk misalnya kita mau bawa paper ke suatu conference internasional, susah untuk didapatkan itu. Padahal harusnya ada". (Informan 2)

Yang disesalkan bahwa dosen selalu dituntut untuk dapat mengajar dengan baik, namun tidak diberikan perhatian agar dapat melaksanakan itu semua dengan baik. Oleh karena itu, terkadang pada saat dosen menjalankan peran lainnya di luar mengajar, seperti peran meneliti atau peran mengabdikan membuat mereka sulit berfokus pada peran mengajarnya. Seperti dikemukakan oleh informan 3 bahwa pada peran pengabdian, seperti menjadi seorang konsultan, terkadang membuat dosen lupa untuk mengajar.

Ada tanggapan dari beberapa informan, bahwa kebijakan remunerasi yang baru diberlakukan menghasilkan ketidakpuasan pada imbalan yang diberikan untuk dosen. Sehingga ada kekhawatiran akan kemungkinan turunnya semangat dosen untuk meneliti dan mengajar. Kebijakan remunerasi yang menjalankan evaluasi sistem mulai dari tingkatan universitas menyebabkan ketidakstabilan pada kondisi keuangan fakultas, yang pada akhirnya juga berimbas pada

departemen dan dosen. Kebijakan remunerasi yang baru berjalan 4 bulan tersebut dinilai menyebabkan turunnya semangat dosen maupun departemen, terutama dalam hal pengelolaan dan penggunaan keuangan. Jika semula keuangan diatur dan dikelola sendiri-sendiri, seperti prodi sendiri dan untuk fakultas sendiri, sehingga ada fleksibilitas dalam pengelolaannya. Namun saat ini, dimana pemasukan akan masuk melalui universitas terlebih dahulu dengan pemotongan sekian persen, kemudian baru berjalan ke fakultas, dan kemudian fakultas menanyakan kebutuhan tiap departemen. Sehingga departemen tidak dapat bebas dalam melakukan fleksibilitas dalam pengelolaan keuangannya.

"Remunerasi membuat income dosen turun. Orang jadi tidak puas dengan imbalan yang diberikan, itu parah karena sebagian besar reaktif. evaluasi sistem mulai dari level UX. Kebijakan itu membuat keuangan fakultas goyang, dan mempengaruhi ke departemen dan staf (dosen-red)ngajar. mestinya di evaluasi saja kebijakannya, kan baru berjalan 4 bulan, akan langsung terlihat bahwa turun performancenya. ketika ditarik ke level fak saja jumlah mhs sudah turun, komplain meningkat, harusnya di evaluasi. jumlah mhs S1 dan S2 menurun. kompetitor juga bertambah, di swasta yang ngajar juga dosen UX. SPP lebih murah." (Informan 5)

"dulu prodi punya sendiri-sendiri, dari prodi kita sekian, untuk fakultas sekian, jadi fleksibel, nah sekarang masuk ke UX 10.%-20%, dipotong, baru ke fakultas, dari fakultas ke departemen, fakultas tanya departemen butuh apa, nah itu yang nyebabin nurunnya ga'rah" (Informan 6)

Dari hasil diagram kartesius diketahui bahwa ketersediaan silabus dari dosen pada pengajaran mata kuliah sudah dianggap baik dan harus dipertahankan, hal ini diungkapkan oleh para informan, bahwa silabus memang wajib ada. Menurut informan 1 dan informan 5, silabus wajib dibuat oleh dosen pada setiap pengajaran dan berguna sebagai pemantau perkembangan mata kuliah. Silabus dijadikan acuan, dan keberadaannya pada beberapa departemen juga selalu dikaji. Pembahasan silabus di departemen dilakukan baik dalam bentuk formal maupun informal. Bentuk formal dalam pembahasan silabus biasanya melalui rapat jurusan, rapat di awal semester atau pada lokakarya tahunan departemen.

"Kalo mata ajarannya, mata ajaran yang diajarkan bersama-sama, jadi satu tim yang mengajarnya, itu kita rapatkan bersama-sama. Kalo mata ajarannya, mata ajaran yang baru, ada satu dosen yang mengatakan saya ingin buka mata ajaran ini, itu kita bicarakan bersama-sama. selalu kita

ada rapat jurusan yang membicarakan silabus daripada mata ajaran.” (Informan 2)

“Silabus wajib untuk dosen. Dibahas pada rapat lokakarya sedepartemen. tidak tiap tahun, karena hanya metode yang berkembang. Bukan kontennya. Kreativitas dibahas oleh dosen bersangkutan, hanya untuk mencegah overlap bahasan dibahas pada rapat lokakarya departemen.

Lokakarya departemen minimal setahun sekali. Tiap awal semester haru ada rapat2.” (Informan 3)

“Pembuatan silabus di awal kuliah dulu ada kumpul bareng untuk yang dasar-dasar, ... di awal memang disamakan karena paralel. Kelasnya dibuka bersama walaupun pengajarnya berbeda. Namun beda kalo mata ajarnya spesifik, yang berkembang sendiri. Nah itu sangat tergantung dengan pengajar. Nanti akan ada lokakarya departemen yang membahas semua silabus yang ada. Diharapkan ada masukan dan ada entah tambahan, entah pengurangan”. (Informan 1)

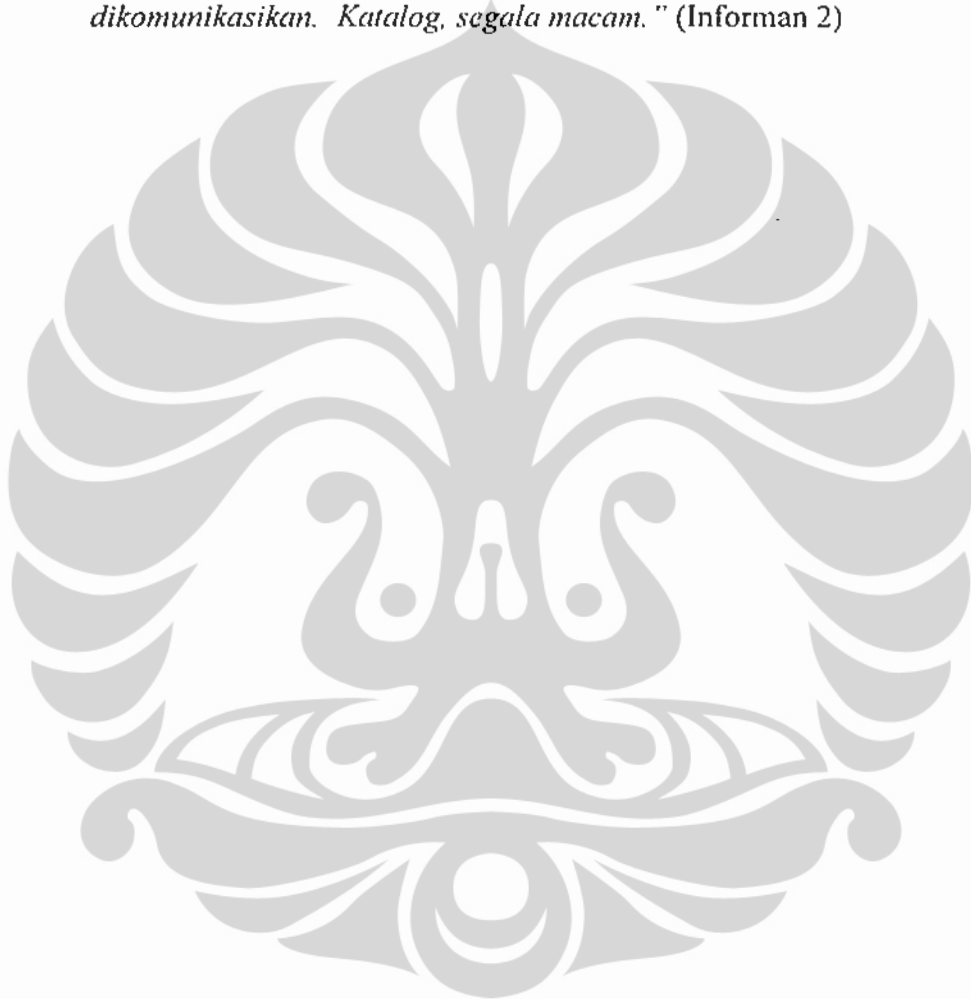
Keberadaan silabus yang telah dibuat oleh para dosen menurut informan tidak di evaluasi. Menurut informan 3, evaluasi silabus diserahkan pada dosen yang bersangkutan. Penjagaan mutu ajar dilakukan dengan pengontrolan dosen melalui daftar hadir.

“Nggak ada (evaluasi silabus-red). Sebetulnya bisa dievaluasi. Perdepartemen bisa, perfakultas bisa. Tapi kalo perfakultas, sangat sibuklah orang-orang akademiknya. Cocok nggak silabus itu dengan, kan ada absensi, cocok nggak, dimana nggak cocoknya, gitu seharusnya.” (Informan 8)

“Kalo saya sebagai kepala departemen, ditanya gimana sama temen-temen, itu sulit, karena posisinya saya aja sebagai kepala departemen, tapi sebenarnya sama. Mohon dimengerti, ini bukan birokrasi yang hierarki, kalo saya masih berpendapat seperti itu, kebetulan saya hanya mengkoordinir teman-teman, jadi tentang kemudian gimana saya tau, gimana temen-temen saya itu, paling saya liat absen aja, mana yang paling sedikit absennya, udah sekian harus tatap muka, kok masih segini. Atau nggak nanti misalnya kalo yang mau pergi-pergi, saat ini udah ada beberapa walaupun masih banyak yang nggak peduli, tapi ada temen yang saya mo pergi, dari segini sampe segini, siapa yang gantiin kuliahnya?” (Informan 1)

Sedangkan terkait janji departemen yang dikatakan pada saat orientasi penjurusan, semua informan menyatakan bahwa hal itu memang dibuat oleh departemen bukan fakultas, hingga ada kesinambungan saat pelaksanaan.

"Iya (isi dari orientasi penjurusan sudah diketahui dosen-dosen). Karena, kita kemarin di program studi ... kita ada akreditasi. Di akreditasi itu kita kan harus menonjolkan program studi, pembuatan bahan-bahan itu, semua berkontribusi. Untuk menentukan visi-misi, kurikulum, jadi kita udah punya paten untuk pemasaran, apa aja yang akan ditampilkan. Visi-misi yang dibuat tetap mengacu pada FKM. Iya isi dari media publikasi yang berhubungan dengan departemen ... , isi sudah dikomunikasikan. Katalog, segala macam." (Informan 2)



5.10. Dimensi Ketanggapan

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dimensi ketanggapan berkenaan dengan kesediaan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespons permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberi jasa yang diminta secara cepat. Dengan kata lain, dimensi ini berkaitan dengan keinginan membantu pelanggan dan tanggap terhadap pemberian layanan sehingga ada beberapa variabel yang dapat menjadi indikator untuk hal tersebut. Pada penelitian ini, dimensi tersebut diwakili dengan bagaimana komunikasi dibangun dalam menyelesaikan hambatan ajar yang dihadapi, apa saja bentuk pertemuan yang ada untuk membahas masalah ajar, dan bagaimana tentang unit yang terlibat dalam peningkatan mutu akademik di fakultas. Seluruh aspek tersebut akan mempengaruhi kepuasan mahasiswa pada dimensi ini.

Ketidakpuasan mahasiswa terbesar pada dimensi ini ada pada kesediaan dosen membuka peluang konsultasi masalah perkuliahan yaitu sebesar -1.98, sedangkan ketidakpuasan terendah ada pada kesediaan dosen untuk berdiskusi dengan mahasiswa, tentu saja hal ini terjadi saat pengajaran (di kelas misalnya).(-1,31). Hal ini tampak pada tabel 5.26 di bawah ini.

Tabel 5.26. Gambaran Tingkat Kepuasan Dimensi Ketanggapan Mahasiswa S1 Reguler FKM UX Tahun 2009.

Pernyataan	Harapan		Kenyataan		Skor Kesenjangan		
	Mean	Standar Baku	Mean	Standar Baku	Mean	Galat Baku	Standar Baku
Ketanggapan	5.64	0.437	3.94	0.632	-1.71	0.043	0.78
Staff bagian akademik FKM UX dapat memberi informasi lama waktu untuk sebuah layanan	5.57	0.574	3.97	0.83	-1.59	0.055	1.015
Staff administrasi di departemen FKM UX dapat memberi informasi waktu tunggu untuk sebuah layanan	5.51	0.687	3.68	0.968	-1.85	0.065	1.18
Dosen FKM UX senantiasa membuka peluang pada mahasiswa untuk diskusi	5.6	0.565	4.29	0.826	-1.31	0.054	0.993
Dosen FKM UX tanggap dalam menjawab pertanyaan mahasiswa	5.71	0.531	4.32	0.819	-1.39	0.049	0.908
Dosen FKM UX membuka peluang dihubungi mahasiswa untuk konsultasi pengajaran	5.67	0.633	3.69	0.972	-1.98	0.065	1.201

Tabel 5.26 (lanjutan)

Pernyataan	Harapan		Kenyataan		Skor Kesenjangan		
	Mean	Standar Baku	Mean	Standar Baku	Mean	Galat Baku	Standar Baku
Dosen FKM UX memberi peluang pada mahasiswa untuk bertanya tentang penilaian yang diberikan	5.59	0.69	3.74	0.989	-1.85	0.066	1.209
Staff bagian akademik FKM UX mau menolong menyelesaikan masalah akademik mahasiswa	5.68	0.534	3.99	0.951	-1.68	0.059	1.093
Staff administrasi di departemen FKM UX mau menolong menyelesaikan masalah akademik mahasiswa	5.73	0.494	3.9	1.022	-1.84	0.064	1.155
Staff bagian akademik FKM UX tanggap untuk menjawab permintaan mahasiswa	5.65	0.525	4	0.976	-1.65	0.061	1.11
Staff administrasi di departemen FKM UX tanggap untuk menjawab permintaan mahasiswa	5.69	0.514	3.86	0.979	-1.84	0.063	0.052

Hal tersebut di atas dikuatkan oleh hasil diagram kartesius yang menempatkan pula kesediaan dosen membuka peluang dihubungi mahasiswa untuk berkonsultasi masalah pengajaran sebagai prioritas utama. Disamping itu ada aspek lain pula yang menjadi prioritas utama terkait dosen ialah peluang yang dibuka dosen terhadap mahasiswa untuk bertanya tentang penilaian yang diberikan, sedangkan departemen yaitu aspek ketanggapan staff administrasi departemen dan kesediaan staff administrasi departemen untuk menolong mahasiswa menyelesaikan masalah akademiknya. Sedangkan terkait fakultas ialah keinginan staff bagian akademik untuk menolong mahasiswa menyelesaikan masalah akademiknya. Kemudian pernyataan yang melampaui harapan mahasiswa ialah kesediaan dosen untuk membuka peluang diskusi (saat perkuliahan). Hal ini tampak pada tabel 5.27 di bawah ini.

Tabel 5.27. Posisi Kuadran dari Pernyataan Dimensi Ketanggapan Proses Pengajaran S1 Reguler FKM UX Tahun 2009.

Pernyataan Dimensi		X	Y	Tki =X/Y(%)	Posisi Kuadran
Ketanggapan	Staff bagian akademik FKM UX dapat memberi informasi lama waktu untuk sebuah layanan	3.45	4.8	71.88	C
	Staff administrasi di departemen FKM UX dapat memberi informasi waktu tunggu untuk sebuah layanan	3.18	4.75	66.95	C
	Dosen FKM UX senantiasa membuka peluang pada mahasiswa untuk diskusi	3.7	4.85	76.29	D
	Dosen FKM UX tanggap dalam menjawab pertanyaan mahasiswa	3.76	4.95	75.96	B
	Dosen FKM UX membuka peluang dihubungi mahasiswa untuk konsultasi pengajaran	3.24	4.89	66.26	A
	Dosen FKM UX memberi peluang pada mahasiswa untuk bertanya tentang penilaian yang diberikan	3.24	4.81	67.36	A
	Staff bagian akademik Fak Kesehatan di Jakarta mau menolong menyelesaikan masalah akademik mhs	3.46	4.88	70.90	A
	Staff administrasi di departemen FKM UX mau menolong menyelesaikan masalah akademik mahasiswa	3.35	4.94	67.81	A
	Staff bagian akademik FKM UX tanggap untuk menjawab permintaan mahasiswa	3.46	4.86	71.19	C
	Staff administrasi di departemen FKM UX tanggap untuk menjawab permintaan mahasiswa	3.31	4.9	67.55	A

Jumlah prioritas utama pada dimensi ini cukup banyak, oleh karena itu agar lebih spesifik maka dilakukan perbandingan kesenjangan dimensi ketanggapan dengan Departemen dan Lama belajar. Terlihat dari tabel bahwa kesenjangan terbesar ada pada Departemen K3, disusul departemen PKIP, sedangkan kesenjangan terendah ada pada departemen Biostat. Sedangkan kesenjangan terbesar pada variabel lama belajar adalah pada kelompok mahasiswa yang telah berkuliah di atas 6 semester.

Tabel 5.28. Gambaran Tingkat Kepuasan Mahasiswa S1 Reguler FKM UX Tahun 2009 Terhadap Dimensi Ketanggapan Berdasarkan Departemen dan Lama Belajar

Pernyataan	Skor Kesenjangan		
	Mean	Galat Baku	Standar Baku
Departemen			
AKK	-17,34	0,95	8,48
Biostat	-13,50	1,98	8,87
Epid	-15,46	1,31	6,67
Gizi	-17,38	1,26	6,82
K3	-18,25	1,08	8,13
Kesmas	-17,07	0,86	7,68
Kespro	-17,50	1,50	2,12
KL	-17,45	1,44	6,43
PKIP	-17,66	2,62	7,86
Lama Belajar			
<= 2 semester	-16,74	0,76	7,34
3 – 6 semester	-16,87	0,58	7,89
>6 semester	-18,71	1,28	8,32

Wawancara mendalam dengan beberapa informan melengkapi gambaran tentang dimensi ketanggapan ini. Menurut informan, pembahasan masalah ajar senantiasa rutin dilakukan dalam bentuk formal maupun informal, baik terjadwal setiap sebelum semester mulai, tengah semester, atau akhir semester maupun insidental ketika ada masalah. Hal ini sehingga, dapat membuat setiap masalah yang muncul dapat segera ditangani.

Namun, terkait kurang tanggapnya staff bagian akademik, hal ini disebabkan oleh sistem yang saat ini (sejak 4 tahun lalu) dibuat terpusat, hingga seluruh mahasiswa dari seluruh departemen di FKM di Jakarta diurus oleh fakultas. Kelebihannya, semua hal-hal yang menyangkut akademik menjadi terintegrasi dan dapat terhindar dari terlalu banyaknya sumber informasi. Kekurangannya, waktu pelayanan menjadi lebih lama karena semuanya terpusat, sehingga memungkinkan mahasiswa menilai bahwa staf administrasi di departemen kurang tanggap dan kurang bersedia untuk menolong mahasiswa dalam menyelesaikan masalah akademiknya.

“evaluasi oleh kadep, ada evaluasi tengah semester, atau semester... Ada gak yang bolong, misal masalahnya karena ada yang sakit, nah coba diganti. Atau ada yang kebanyakan bebannya, sharing deh biar dibagi.

tapi anda ya yang tetap tanggung jawab sebagai pj-nya. Jadi proses akademik supaya nggak merugikan mahasiswa. Dilakukan sebelum semester mulai, tengah semester atau di akhir, atau insidental ketika ada masalah". (Informan 6)

"Biasanya kita kalo mau pengajaran itu, pokoknya kira-kira sebulan sampai dua bulan lah ya, paling biasanya sih sebulan ya sampe satu setengah bulan sebelum pengajaran mulai, kita kan rapat tuh (hentuk formal-red). Bentuk informal sih pas makan siang itu. Pembahasan masalah ajar bentuk yang informal lebih sering dari yang formal. Soalnya yang informal kan kalo makan siang rame-rame tuh. Misalnya ada kesulitan-kesulitan, biasanya di situ ceritanya." (Informan 3)

"karena kan sekarang administrasi dipusatin (4 tahun lalu), jadi seluruh persoalan ke sana, unit akademik, kalo dulu tiap prodi dan departemen punya sekret sendiri. Ada plus minusnya, klo dulu tiap departemen ngurus sekian mahasiswa, maka lebih cepat, daripada sekarang banyak yang diurusnya, 7 departemen. Selalu ada complain. Kayak ada tulisan mahasiswa di FB, katanya mau internasional, tandatangan transkrip aja dua minggu. Mungkin karena disentralistik, jadi penuh. Tapi bagusnya jadi terintegrasi. Sumber informasi jadi nggak banyak". (Informan 6)

Informan juga membenarkan bahwa dosen membuka diskusi dan menerima saran dari mahasiswa, malah saat ini sangat bebas hingga ada yang terlalu berlebihan.

"tahunya (harapan mahasiswa-red)dari interaksi di kelas, dan pengajaran. saat kuliah ditanya, ini mata kuliah apa sih, apa harapan yang dia mau setelah ikut ini.." (Informan 6)

"di kelas kami tanya ... saya tanya apa yang ... kadang - kadang kan mahasiswa bilang " bu begini", saya terima kalau itu baik. Dosen lain mungkin ya juga melakukan hal yang sama. Kami ini kok tidak pa pa kalau mahasiswa menyarankan, kami pikir .dulu, apa saran itu bisa dilakukan apa gak." (Informan 4)

"Tentang sms saran dan kritik langsung ke pimpinan, suasana spt itu sudah sangat kondusif. Disini mahasiswa sudah sangat enak untuk menyampaikan uneg-uneg. Mahasiswa bebas nyampein ke dosen, bahkan ke dekan lewat sms bisa. bahkan dalam pandangan saya, malah mahasiswa suka bablas, menurut saya agak tidak pantas. benar mereka klien, bebas menyampaikan itu tapi dalam situasi pendidikan ada penempatan, siapa dosen, siapa mahasiswa." (Informan 5)

" di FKM budaya itu sudah sangat bebas (red-sms saran dan kritik ke pimpinan), dari dulu, malah terkadang menurut saya jadi kurang baik ... "

Informan juga menyinggung bahwa informasi terkait masalah ajar tidak langsung disampaikan ke fakultas, namun diselesaikan pada departemen dengan alasan pengembangan keilmuan dilakukan di departemen dan yang paling mengetahui masalah di lapangan adalah departemen, sehingga dari permasalahan ajar yang dihadapi dapat langsung dicarikan solusinya.

" ... pimpinan hanya menyampaikan keputusan departemen. Fakultas tidak bisa ikut campur masalah kewenangan keilmuan di departemen. Fakultas fungsinya hanya memfasilitasi . Keilmuan pengembangan di departemen. (siapa mengajar apa, mata ajaran apa saja, dll) "

"Pembahasan masalah ajar ada di departemen. Kan bertingkat, kalo pengajaran mana fakultas mau. Yang gudangnya ilmu itu kan departemen sebetulnya. Bisa (pembahasan di departemen memang paling singkat untuk masalah di lapangan & bisa langsung dicarikan solusinya-red)"
(Informan 8)

Salah satu metode mengetahui harapan pelanggan adalah melalui survei pada pelanggan. Dari wawancara tentang hal ini, maka didapatkan informasi terhadap keberadaan metode Evaluasi Dosen Oleh Mahasiswa atau dikenal dengan EDOM. Namun terkait distribusi hasil EDOM (red – evaluasi dosen oleh mahasiswa) , beberapa informan merasa hasil yang disampaikan telat. Evaluasi tersebut dilaksanakan dua kali saat tengah semester yaitu saat ujian tengah semester dan akhir semester saat ujian akhir semester. Namun hasil evaluasi yang dilakukan saat UTS baru ada pada saat kuliah berakhir, hingga hasil dari evaluasi EDOM tidak ada yang bisa mempengaruhi proses perkuliahan yang sedang berjalan.

"Waktu distribusi hasil olahan edom kadang - kadang tidak tepat. Jauh sesudahnya baru dikasih"(informan 4)

"EDOM selama ini baru berpengaruh ke ranking, belum berpengaruh ke pengajaran, karena EDOMnya sendiri terlambat. Jadi mustinya ketika UTS ada EDOM awal, itu nggak keluar sampe kita selesai ngajar. Jadi dengan kita selesai ngajar, saya nggak ngerti perbaikannya dimana, orang udah selesai"(informan 1)

Kemudian informasi terkait penilaian dosen diakui oleh informan tersampaikan, namun sampai saat ini departemen belum merasa pihak fakultas mampu memberikan penyelesaian masalah.

*".. kalau sudah uas kan sudah terlambat (red- pengisian EDOM) kita tidak bisa perbaiki untuk kelompok itu, tapi untuk yang akan datang"
"Menyampaikan informasi iya, tapi solve the problem gak".*



5.11. Dimensi Keyakinan

Berdasarkan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dimensi ini terkait dengan perilaku karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap organisasi dan organisasi bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan dalam dimensi keyakinan ini juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan. Ada beberapa variabel yang dapat menjadi indikator untuk hal-hal tersebut. Pada penelitian ini, dimensi tersebut diwakili dengan keberadaan arahan pengajaran, penilaian kinerja dosen dan staf, penjagaan mutu ajar, gambaran sumber daya yang ada untuk peningkatan mutu, gambaran mutu dosen, kondisi pendanaan yang terkait dengan mutu pengajaran, kapabilitas sumber daya, kerjasama tim dalam hal pengajaran, penentuan tugas ajar, dan penentuan dosen pembimbing. Seluruh aspek ini akan berpengaruh pada kepuasan mahasiswa pada dimensi ini.

Ketidakpuasan mahasiswa terbesar pada dimensi ini ada pada dua aspek yaitu ketidakmampuan staf administrasi di departemen dan staf bagian akademik memberikan informasi yang pasti tentang jadwal akademik (-1,87 dan -1,82). Sedangkan ketidakpuasan terendah ada pada aspek pengetahuan yang dimiliki dosen untuk menjawab pertanyaan mahasiswa yaitu -1,17. Hal ini tampak pada tabel 5.29 di bawah ini.

Tabel 5.29. Gambaran Tingkat Kepuasan Dimensi Keyakinan Mahasiswa S1 Reguler FKM UX Tahun 2009.

Pernyataan	Harapan		Kenyataan		Skor Kesenjangan		
	Mean	Standar Baku	Mean	Standar Baku	Mean	Galat Baku	Standar Baku
Keyakinan	5.69	0.408	4.12	0.605	-1.58	0.041	0.73
Dosen FKM UX dapat menghargai pendapat mahasiswa	5.72	0.48	4.32	0.823	-1.4	0.052	0.946
Staff bagian akademik FKM UX dapat menghargai mahasiswa	5.62	0.554	4.16	0.938	-1.46	0.06	1.104
Staff administrasi di departemen FKM UX dapat menghargai mahasiswa	5.68	0.509	4.05	0.942	-1.64	0.059	1.07
Staff bagian akademik FKM UX mampu memberikan kepastian informasi tentang jadwal akademik	5.71	0.512	3.88	1.002	-1.82	0.062	1.145
Staff administrasi di departemen FKM UX mampu memberikan kepastian informasi tentang jadwal akademik	5.72	0.483	3.85	1.036	-1.87	0.066	1.185
Dosen FKM UX senantiasa bersikap ramah pada mahasiswa	5.67	0.564	4.14	0.882	-1.52	0.057	1.037
Staff bagian akademik FKM UX selalu bersikap ramah pada mahasiswa	5.66	0.539	4.04	0.948	-1.61	0.061	1.12
Staff administrasi di departemen FKM UX selalu bersikap ramah pada mahasiswa	5.65	0.546	3.92	1.102	-1.75	0.069	1.248
Dosen FKM UX memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan mahasiswa	5.76	0.537	4.6	0.776	-1.17	0.046	0.836
Mhs mendapatkan pemahaman dari perkuliahan yang diajarkan dosen di FKM UX	5.76	0.541	4.14	0.785	-1.62	0.049	0.894

Hasil dari diagram kartesius memperlihatkan ada 4 aspek yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki diantaranya terkait departemen ialah kurangnya sikap menghargai mahasiswa dari staff bagian administrasi, kurangnya keramahan staff bagian administrasi, dan tidak mempunyai staff administrasi departemen memberikan kepastian informasi jadwal akademik. Sedangkan terkait fakultas.

adalah ketidakmampuan staff bagian akademik untuk memberikan informasi kepastian jadwal akademik. Hal yang harus dipertahankan ialah terkait dosen yaitu kemampuan dosen untuk menghargai pendapat mahasiswa, keramahan dosen pada mahasiswa, pengetahuan dosen untuk menjawab pertanyaan mahasiswa, dan kepastian yang diberikan dosen pada mahasiswa. Sedangkan dari fakultas ialah keramahan dari staff bagian akademik. Kemudian pernyataan yang melampaui harapan mahasiswa ialah kemampuan staff bagian akademik untuk menghargai mahasiswa. Hal ini tampak pada tabel 5.30 di bawah ini.

Tabel 5.30. Posisi Kuadran dari Pernyataan Dimensi Keyakinan Proses Pengajaran SI Reguler FKM UX Tahun 2009.

	Pernyataan Dimensi	X	Y	Tki =X/Y(%)	Posisi Kuadran
Keyakinan	Dosen FKM UX dapat menghargai pendapat mahasiswa	3.75	4.93	76.06	B
	Staff bagian akademik FKM UX dapat menghargai mahasiswa	3.6	4.85	74.23	D
	Staff administrasi di departemen FKM UX dapat menghargai mahasiswa	3.47	4.9	70.82	A
	Staff bagian akademik FKM UX mampu memberikan kepastian informasi tentang jadwal akademik	3.39	4.92	68.90	A
	Staff administrasi di departemen FKM UX mampu memberikan kepastian informasi tentang jadwal akademik	3.31	4.93	67.14	A
	Dosen FKM UX senantiasa bersikap ramah pada mahasiswa	3.6	4.89	73.62	B
	Staff bagian akademik FKM UX selalu bersikap ramah pada mahasiswa	3.49	4.88	71.52	B
	Staff administrasi di departemen FKM UX selalu bersikap ramah pada mahasiswa	3.33	4.88	68.24	A
	Dosen FKM UX memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan mahasiswa	4.01	4.98	80.52	B
	Mhs mendapatkan pemahaman dari perkuliahan yang diajarkan dosen di FKM UX	3.61	4.96	72.78	B

Agar terlihat lebih detail maka dimensi Keyakinan akan dibandingkan dengan variabel Departemen dan Lama Belajar. Terlihat dari tabel di bawah ini, kesenjangan terbesar ada pada departemen PKIP, dan terendah pada departemen Epid. Sedangkan kesenjangan pada variabel lama belajar terbesar ada pada kelompok mahasiswa yang telah berkuliah di atas 6 semester.

Tabel 5.31. Gambaran Tingkat Kepuasan Mahasiswa SI Reguler FKM UX Tahun 2009 Terhadap Dimensi Keyakinan Berdasarkan Departemen dan Lama Belajar

Pernyataan	Skor Kesenjangan		
	Mean	Galat Baku	Standar Baku
Departemen			
AKK	-15,66	0,85	7,59
Biostat	-14,35	1,97	8,80
Epid	-13,92	1,17	5,75
Gizi	-17,54	1,51	7,98
K3	-16,50	0,91	6,69
Kesmas	-15,92	0,84	7,50
Kespro	-16,50	0,50	0,71
KL	-15,09	1,27	5,96
PKIP	-17,66	2,97	8,92
Lama Belajar			
<= 2 semester	-15,53	0,73	7,01
3 – 6 semester	-15,87	0,53	7,29
>6 semester	-16,53	1,32	8,12

Pendapat informan sebagai dosen, terkait penjaminan mutu pengajaran beragam. Ada yang menyayangkan ketiadaannya arahan yang jelas untuk pengembangan diri dosen, maka banyak yang melakukan pengembangan diri karena keinginan sendiri. Kemudian fakultas juga dianggap kurang proaktif dalam mencari sponsor pendanaan agar kesempatan meneliti, dan kesejahteraan dosen akan terjaga, yang diyakini dapat berpengaruh pada pengajarannya terhadap mahasiswa.

"saya rasa itu kunci ya, kalau mutu tanpa memperhatikan SDM, yang berkaitan dengan kesejahteraan pengajar, nggak mungkin bisa. Kalo dikaitkan dengan kesempatan pengembangan diri, selama ini prakteknya susah. Makanya banyak keluhan kalo PTN semua bukan cuma UX, lucu, yang ingin berkembang individu dosen, institusi cuek, umpama dia mau sekolah dia yang kasak kusuk, pas pulang dituntut kerja, ngajar, harusnya dirancang pengembangannya. Yang ingin berkembang sebetulnya SDM-nya, institusi cuma terima aja, yang PHD dan lain-lain, usaha sendiri itu"(informan 7)

"harapannya, semua itu harusnya difasilitasi sama fkm. Jadi artinya pimpinan fakultas harusnya membuka peluang kerjasama dengan siapa pun, terbuka, harusnya agresif. Atau dia mempunyai peta grand design, gini lho fkm, gini lulusan saya. Nanti ke depan dia akan seperti ini.

kebutuhan orang apa, untuk dapat membentuk orang seperti ini?"(informan1)

" ... intinya dari kita kan pengajaran, sudah jelas, maka harusnya apapun terkait pengajaran harus dipenuhi, jadi gak ada itung – itungan"(informan 7)

Namun pada dasarnya sumber daya dosen yang ada di FKM di Jakarta adalah orang – orang yang sudah bagus.

"Kalo dibilang udah cukup, sih pasti udah cukup. Kalo dilihat, temen-temen saya itu kalo lagi rapat, bicaranya bagus-bagus banget. Masalah menurut kaca mata kita agak berbeda, mungkin tinggal di-push. Mereka (dosen-dosen baru-red) sudah melalui persyaratan yang cukup tinggi, TOEFL, TPA...terjaring kepintarannya iya...terjaring kepandaian iya, bahkan kemudian punya nama besar..."(informan 1)

"intinya orang yang bertahan unik (red- dosen) gak mikir begituan memang sudah teruji. Sudah panggilan hatinya. Orang nya sudah bagus, idealismenya"(informan 7)

Namun sayangnya sistem rekrutmen, untuk tetap menjaga mutu dosen yang masuk ternyata menurut informan juga belum ada pola yang sudah baku. Sementara ini baru ada kriteria yang mensyaratkan persyaratan dasar keilmuan, seperti harus S3. Informan juga mengusulkan agar pola rekrutmen mempertimbangkan sisi humanis seorang pengajar selain keilmuan yang dimilikinya.

"rekrutmen juga gak ada polanya, yang ada baru ada kriterianya. staff baru harus S3. sistem kontraknya gimana, salary pertama berapa, makanya saya khawatir dengan pembaruan ini minat orang untuk meneliti, mengajar jadi menurun, apalagi S3. ukurannya kalo saya di internasional dihargain berapa karena sudah S2 atau S3, masa saya mau masuk jadi staf pengajar, udah kecil. jadi orang-orang yang disini adalah orang yang unik, gak mau cari kekayaan. pola rekrutmen belum ada." (Informan 6)

"Mereka (dosen-dosen baru-red) sudah melalui persyaratan yang cukup tinggi, TOEFL, TPA, ada satu yang sebetulnya saya merasa hilang, kita ingin cari orang yang pintar, atau kita ingin cari orang yang humanis? Saya berpikir bahwa ketika mengajar, sosok humanis itu harus lebih kuat. Itu memang agak sulit, karena itu harus dengan bantuan wawancara"(informan 1)

Dimensi Keyakinan dalam mutu pengajaran, juga terkait pada keberadaan Unit Penjamin Mutu Akademik (UPMA) di FKM di Jakarta. Beberapa informan menyatakan bahkan tidak tahu apa yang harusnya dikerjakan oleh unit ini, bagaimana hubungannya dengan bagian akademik, dan keberadaannya. Hingga dirasakan manfaat yang diberikan dengan adanya unit ini juga kurang. Informan hanya mengetahui bahwa UPMA mempunyai program EDOM saja.

"Setau saya ada, namanya UPMA. Selain itu nggak ada lagi. Nggak tau hubungannya UPMA dengan manajer akademik. Ketika ngomong EDOM. Salah satu produknya yang dia (UPMA-red) banggakan adalah EDOM. EDOM kan terjadi ketika kita udah selesai ngajar, nilai udah ada. So what gitu loh, intervensi-intervensi apapun juga nggak ada."(informan 1)

Informan juga ada yang memberikan usulan agar manfaat UPMA lebih optimal. Hal itu bisa dilakukan dengan memposisikan UPMA tidak di bawah manajer akademik. Selain itu agar lebih optimal, UPMA diharapkan dapat mensosialisasikan apa yang selama ini telah dikerjakannya.

"hanya tau UPMA. Tidak tau hub UPMA dengan manajer akademik. Seharusnya UPMA tidak dibawah manajer akademik agar independen. Menurut saya wewenang UPMA masih kurang punya gigi. Jobdesk untuk menjaga mutu ajar. Salah satunya lewat EDOM. ... mereka selama ini tidak sosialisasi apa sih kerja UPMA. rasanya dulu lebih baik dari sekarang" (informan 3)

"Dilecehin orang aja UPMA mah. Belum memperlihatkan kinerjanya yang bagus. Bagus sebetulnya fungsinya itu. Tapi mungkin situasi kondisinya belum terlihat. Mereka sudah kerja keras di UPMA misalnya, tapi belum tersebar, atau belum tersosialisasikan. Atau orang luar belum melihat hasil kerjanya yang sangat brilliant"(informan 8)

Ada pula tanggapan dari informan bahwa keberadaan UPMA dalam struktur tidak penting. Jaminan mutu harusnya bisa dibangun melalui pembangunan *mindset* mutu pada tiap individu. Beliau pun menyinggung hal tersebut sesuai teori mutu dari Deming.

"saya sendiri juga masuk, sampai saat ini prosesnya gak seintensif, karena kerjanya nilai doang, trus beri saran, gak eksekutif kan jadi konsultatif, thap kemarin merka buat patokan. Kalau ada patokan bisa buat self audit. keberadaanya masih baru. jadi suatu wadah untuk memberi masukan untuk mutu. saya kadang bertanya, bukan mengkritisi, banyak perusahaan atau institusi pendidikan yang bisa maju tanpa unit

itu, karena kalau kita bicara mutu, ada nya di kepala. kalau di kepala gak ada kriteria itu gak bisa, nah bisa gak tanpa unit itu. kan mulainya bukan dengan struktur, (deming) mulainya dengan kelompok – kelompok yang berdiskusi, yang penting mindset”(informan 6)

Ada pula informan yang memberikan saran keberadaannya tidak harus ada di tiap fakultas, tapi hanya di tingkat universitas saja, kecuali jika keberadaannya diwakili oleh staf di departemen. Sebab menurut informan, staf departemen adalah orang yang paling paham dengan kondisi keilmuan. Informan merasa bahwa lebih baik dukungan mutu diberikan pada departemen agar mutunya meningkat.

“kenapa gak di atas aja (red-UPMA), tanpa harus ada di tiap fakultas. lantas apa fungsinya dia, kalau substansi, kembali ke departemen lagi untuk menjaga substansi, tanggung jawab u mutu ajar ada di akademis kan. klo logika saya u UPMA, perlu gak, trus juga banyak kan di tiap fakultas ... kenapa gak di pusat saja, jadi fungsi memfasilitasi bukan audit”(informan 6)

“karena orang departemen yang tau mutu nya, apalagi UPMA, kecuali yang di UPMA dari seluruh dept.... lebih baik berdayakan departemen sendiri, fasilitasi agar bermutu.”(informan 6)

Salah satu produk yang dihasilkan UPMA adalah evaluasi dosen oleh mahasiswa (EDOM). Hal ini pun mendapat banyak tanggapan, mulai dari kritik mengapa evaluasi hanya dari mahasiswa. Padahal mahasiswa tidak mengerti tentang keilmuan yang diajarkan, mereka juga ada yang memberi nilai bagus hanya karena dosen memberi nilai bagus tanpa mempedulikan bagaimana cara mengajar, dan apakah yang diajarkan sampai pada mahasiswa. Ada pula informan yang menyarankan untuk melengkapi bentuk evaluasi tersebut dengan muatan kualitatif, pada sebagian mahasiswa, hingga memang ada masukkan yang benar dari mahasiswa. Kemudian dari waktu pembagian EDOM pun disarankan tidak setelah ujian. Karena pada waktu itu sudah terlambat untuk memperbaiki kuliah yang berjalan, juga bisa saja penilaian tidak valid, karena mahasiswa sudah ingin cepat keluar. Penilaian pun masih tidak jelas, terutama jika perkuliahan diisi oleh tim, karena form EDOM hanya menilai satu dosen untuk satu mata kuliah.

“beberapa memang ada protes dari temen2 saya ... kok ngambil evaluasi dari segelintir mhs dari sekian banyak mhs, itu fairnessnya gmn? dan kadangkala mhs pun acapkali klo lg kesel sm dosennya merespon yg

sangat negatif .. itu menimbulkan ... kita tahu di statistik ada nilai ekstrim, itu bisa menarik nilai yang lain, yg sebetulnya tidak seekstrim itu .. tapi itu dibiarkan .. jd mungkin temen2 yg lain sekian tapi krn ini lg sebel. nilai yg gerombol itu ketarik kebawah saran saya pada dasarnya klo itu fairness, dipakai u perbaikan bagus. Tapi acapkali ada kepentingan lain, seperti emosi mahasiswa. Sementara pernah ada nggak sih, evaluasi dari dosen untuk mahasiswa? Kayaknya nggak ada”(informan 1)

“Jadi dengan kita selesai ngajar (red- pembagian EDOM), saya nggak ngerti perbaikannya dimana, orang udah selesai. Ya akhirnya kalau memang ingin seperti suatu treatment, di awal itu adalah ketika entah dia baru 5 atau 6 kali dilakukanlah EDOM untuk ditebus sisa selanjutnya”(informan 1)

“hanya harus diperjelas ngisinya. seperti jika edom itu untuk saya, ya jangan ngisi untuk bu ivon yang tim saya. kadang mhs lupa siapa sih yang ngajar ini. jadi kadang mahasiswa tidak sesungguhnya hati. jadi kadang habis uas dikasih , nulis saja. mungkin suasana harus lebih baik jika menulis edom, mungkin jika setelah uas dan uts suasana sudah ... dia pengen keluar aja, dia sudah benyek (red- pusing) dengan pertanyaan”(informan 4)

“Jadi klo yg sekarang edom lebih bagus klo ditambah substansinya lebih dirinci. edom sebagai alat u feedback saja, tapi u mengukur proses akademik yang bagus, sebetulnya gak hanya dosen yang di eval, peraturan akademik, proses akadmk, fasil akademik perlu jg. dan evaluasi jg gak datang dari 1 sisi. dari mahasiswa, dan kalangan dosen sendiri bs jg dievaluasi.tapi feedbacknya kok saya rasa kurang, mana dari selain mhs. apakah mhs bisa memberi justifikasi, dari materi layak atau gak, mereka cuma tau ngerti apa gak, tapi itu perlu atau gak mereka gak tau yang tau sistemnya. untuk dosen jadi gak cuma dari mhs, klopun dia menggambarkan harapan dr mahasiswa itu hanya memberikan gambaran yang dipnggir, kehadirannya dll.yang substansi gak dapat”(informan 6)

5.12. Dimensi Empati

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dimensi empati terkait dengan bagaimana organisasi memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman bagi pelanggan. Ada beberapa variabel yang dapat menjadi indikator untuk hal-hal tersebut. Pada penelitian ini, dimensi tersebut diwakilkan dengan bagaimana memahami dan mengetahui harapan mahasiswa, bagaimana pelaksanaan kegiatan-kegiatan untuk mengetahui harapan mahasiswa yang sudah berjalan (EDOM dan lainnya), bagaimana gambaran penghargaan dan pengembangan untuk staf (manajemen, dosen, administrasi) dan bagaimana komunikasi yang dilakukan pimpinan untuk menjaga mutu pengajaran. Seluruh aspek tersebut akan mempengaruhi kepuasan mahasiswa untuk dimensi ini.

Ketidakpuasan mahasiswa terbesar pada dimensi ini adalah pada aspek perhatian sepenuh hati dari dosen bimbingan terhadap mahasiswa bimbingannya yaitu sebesar -1,87. Sedangkan ketidakpuasan terendah ada pada jam buka perpustakaan yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa (-1,23). Hal ini tampak pada tabel 5.32. di bawah ini.

Dari hasil diagram kartesius hal prioritas yang harus dibenahi adalah pada aspek perhatian penuh dari staf bagian akademik fakultas dan departemen, serta perhatian dari dosen pembimbing pada mahasiswanya. Sedangkan aspek yang harus dipertahankan ialah jam buka perpustakaan yang sesuai dengan mahasiswa. Pada dimensi ini tidak ada aspek yang melampaui harapan mahasiswa. Hal ini tampak pada tabel 5.33 di bawah ini.

Tabel 5.32. Gambaran Tingkat Kepuasan Dimensi Empati Mahasiswa S1 Reguler FKM UX Tahun 2009.

Pernyataan	Harapan		Kenyataan		Skor Kesenjangan		
	Mean	Standar Baku	Mean	Standar Baku	Mean	Galat Baku	Standar Baku
Empati	5.64	0.468	3.98	0.655	-1.65	0.045	0.79
Dosen FKM UX memberi perhatian pada setiap mahasiswanya di kelas	5.52	0.713	3.72	0.879	-1.79	0.059	1.086
Staff bagian akademik FKM UX memberi perhatian penuh pada setiap mahasiswa yang membutuhkan layanan	5.66	0.527	3.91	0.944	-1.75	0.06	1.1
Staff administrasi di departemen FKM UX memberi perhatian penuh pada setiap mahasiswa yang membutuhkan layanan	5.66	0.533	3.84	1.017	-1.82	0.064	1.15
Jam buka perpustakaan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa	5.71	0.585	4.48	1.053	-1.23	0.062	1.139
Dosen pembimbing di FKM UX memberikan perhatian sepenuh hati pada mahasiswa bimbingannya	5.66	0.628	3.79	1.07	-1.87	0.067	1.202

Tabel.5.33. Posisi Kuadran dari Pernyataan Dimensi Empati Proses Pengajaran S1 Reguler FKM UX Tahun 2009.

Pernyataan Dimensi		X	Y	Tki = X/Y(%)	Posisi Kuadran
Empati	Dosen FKM UX memberi perhatian pada setiap mahasiswanya di kelas	3.26	4.79	68.06	C
	Staff bagian akademik FKM UX memberi perhatian penuh pada setiap mahasiswa yang membutuhkan layanan	3.38	4.88	69.26	A
	Staff administrasi di departemen FKM UX memberi perhatian penuh pada setiap mahasiswa yang membutuhkan layanan	3.29	4.89	67.28	A
	Jam buka perpustakaan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa	3.88	4.94	78.54	B
	Dosen pembimbing di FKM UX memberikan perhatian sepenuh hati pada mahasiswa bimbingannya	3.24	4.87	66.53	A

Agar lebih spesifik, maka kesenjangan yang dirasakan oleh mahasiswa terhadap pembimbing akan dilihat berdasarkan departemen dan lama belajar.

Terlihat pada tabel 5.34, kesenjangan terbesar ada pada departemen Kespro dan terendah ada pada departemen Biostat. Sedangkan ketidakpuasan terbesar pada dosen pembimbing sesuai lama belajar ada pada kelompok mahasiswa yang berkuliah di bawah 2 semester.

Tabel 5.34. Gambaran Tingkat Kepuasan Mahasiswa S1 Reguler FKM UX Tahun 2009 Terhadap Dosen Pembimbing Berdasarkan Departemen dan Lama Belajar

Pernyataan	Skor Kesenjangan		
	Mean	Galat Baku	Standar Baku
Departemen			
AKK	-1,67	0,14	1,21
Biostat	-1,45	0,27	1,23
Epid	-1,78	0,26	1,24
Gizi	-2,13	0,19	1,04
K3	-2,04	0,15	1,11
Kesmas	-2,01	0,14	1,29
Kespro	-2,50	0,50	0,71
KL	-1,74	0,24	1,14
PKIP	-1,70	0,37	1,16
Lama Belajar			
<= 2 semester	-1,96	0,12	1,21
3 – 6 semester	-1,89	0,08	1,19
>6 semester	-1,52	0,18	1,18

Wawancara mendalam dengan para informan melengkapi gambaran tentang dimensi empati ini. Informan menanggapi bahwa pemilihan dosen pembimbing skripsi, sudah disesuaikan dengan bagian dan beban tugas. Informan juga ada yang mengatakan bahwa selama ini belum pernah ada masalah terkait bimbingan. Hal ini tidak sesuai dengan kenyataan yang dikatakan oleh mahasiswa pada survei.

“Nama-nama mahasiswa dilihat kapan-kapan saja lulusnya. Kemudian dilihat beban setiap dosen untuk pembimbing agar ada pemerataan. Selama ini belum ada mahasiswa yg mengeluh tentang bimbingan. Selama ini malah dosen pembimbingnya yang mengeluh karena mahasiswa yang lama dan ogah-ogahan lulus. atau karena mahasiswa yang melitnya payah”(informan 3)

BAB VI

PEMBAHASAN

Dalam bab ini penulis mengemukakan pembahasan hasil penelitian yang meliputi keterbatasan penelitian, gambaran responden, kepuasan mahasiswa, analisis diagram kartesius, hubungan kepuasan mahasiswa dengan karakteristik mahasiswa dan dimensi mutu.

6.1. Keterbatasan Penelitian

Seperti halnya dalam penelitian lainnya, penelitian ini juga tidak terlepas dari berbagai keterbatasan dalam hubungannya dengan tujuan yang hendak dicapai serta situasi dan kondisi yang ada. Keterbatasan utama dalam penelitian ini ialah mengenai ketidaklancaran pengambilan sampel yang sesuai dengan perencanaan. Karena proses pembuatan instrumen memakan waktu lama, maka saat pengambilan sampel dimulai perkuliahan sudah memasuki masa ujian, dan beberapa kelas sudah melangsungkan ujian akhir. Akhirnya peneliti tidak merandom kelas untuk melakukan pengambilan sampel, tapi langsung menemui penanggung jawab angkatan dan jurusan, agar bisa berkoordinasi untuk pengisian. Ada beberapa kelas yang tidak bisa terambil karena sudah lama libur, dan ada beberapa kelas yang terlewat. Namun untuk mengetahui apakah terjadi *selection bias*, maka peneliti berusaha membandingkan proporsi populasi dengan proporsi pada sampel yang terambil. Dari perbandingan tersebut pada variabel jenis kelamin dan lama belajar, dapat dilihat bahwa proporsi karakteristik sampel tidak berbeda dengan proporsi karakteristik pada populasi. Namun *selection bias* terjadi pada pemilihan sampel per – departemen, kekurangan jumlah sampel terjadi pada mahasiswa S1 Reguler Gizi 2008. Mahasiswa yang dapat terambil dari kelas tersebut kurang dari 5%nya, sehingga ketika gambaran perdepartemen ditampilkan tanpa melihat lama belajar, maka tampak proporsi populasi dan sampel berbeda pada departemen Gizi, namun selebihnya tidak ada perbedaan yang mencolok. Dari hasil ini maka generalisasi dapat dilakukan, namun pada sampel per departemen, harus dilakukan lagi penelitian perbandingan yang mengambil secara representatif keseluruhan departemen. Secara umum hasil

analisis kepuasan mahasiswa yang melibatkan departemen dapat dilihat sebagai gambaran singkat atas kondisi sebenarnya.

Hambatan penelitian juga terjadi, berkaitan dengan informan yang akan diambil. Hingga informasi yang didapat dirasakan kurang dapat menggambarkan situasi mutu pengajaran secara utuh, karena informan yang berhasil diambil hanya berasal dari pihak yang berinteraksi dalam pengajaran yaitu dosen.

Penelitian *Servqual* dari Parasuraman kurang tepat dilakukan pada pendidikan tinggi. Hal ini disebabkan pada proses pendidikan tinggi dan pengajaran secara umum terjadi proses perubahan perilaku. Menurut Notoatmodjo, perubahan perilaku tersebut adalah proses yang menyakitkan. Setiap orang yang merasa tersakiti pasti merasakan ketidakpuasan. Oleh sebab itu dapat dipastikan evaluasi harapan dan kenyataan pada dunia pendidikan pasti menghasilkan ketidakpuasan yang tinggi. Karena itu perlu ada bentuk evaluasi mutu yang lebih spesifik pada dunia pendidikan, dengan *cut of point* yang sesuai.

6.2. Karakteristik Responden

Proporsi pada variabel jenis kelamin jumlahnya tidak proporsional, hal ini terlihat dari perbandingan antara wanita dan laki – laki yang mencolok hingga $\frac{1}{4}$ bagian. Namun hal tersebut memang menjadi ciri khas dari fakultas kesehatan yaitu didominasi oleh mahasiswa wanita.

Jumlah responden yang berumur di bawah 20 tahun hanya berhasil terambil setengah dari jumlah responden yang berumur di atas 20 tahun. Hal ini diperkirakan karena saat pengambilan sampel dilakukan pada masa ujian akhir, dimana kelas mahasiswa baru sudah lebih awal menyelesaikan ujian akhir, hingga jumlah responden yang dapat terambil lebih sedikit.

Begitu pula dengan variabel lama belajar diketahui responden yang berada pada semester 3 – 6, adalah mayoritas responden yang terambil. Hal ini disebabkan karena banyak mahasiswa di tingkat akhir yang sedang menyelesaikan skripsi, hingga tidak bisa ditemui, sedangkan terkait mahasiswa baru seperti alasan sebelumnya, bahwa sudah sebagian besar dari mereka telah menyelesaikan perkuliahan.

Diketahui pendapatan keluarga mayoritas dari mahasiswa berkisar pada 0 – 4 juta, dimana proporsi pada pendapatan 0 – 2 juta dan 2 – 4 juta jumlahnya tidak jauh berbeda. (44,9% dan 33,9%). Hal ini menggambarkan tingkat perekonomian dari mahasiswa S1 reguler di FKM adalah mayoritas menengah ke bawah. Mayoritas responden belum memiliki anggota keluarga yang bekerja selain dari kepala keluarga (41,1%). Hal ini pun terkait dengan gambaran tingkat perekonomian mahasiswa. Kemudian tanggungan yang dimiliki keluarga pun mayoritas adalah di atas 3 orang. Hal ini dapat berpengaruh pada tingkat kepuasan mahasiswa menurut Josep Plumer. (dalam Suryani, 2008).

Responden memiliki kepala keluarga dengan tingkat pendidikan rendah hingga menengah, hanya sebagian kecil saja yang berpendidikan tinggi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa orangtua berharap agar anaknya dapat memiliki kehidupan yang lebih baik, dengan pendidikan yang lebih tinggi.

Status kawin tidak bisa menjadi variabel karena di atas 90 % responden berstatus belum menikah. Sehingga status kawin pada mahasiswa S1 reguler dapat dikatakan homogen.

Sebagian besar responden memiliki kepala keluarga yang bekerja dengan kategori Non PNS (51,2%) . Meskipun begitu kategori ini masih terlalu umum, karena pekerjaan mulai dari tingkat profesional hingga pekerja kasar masuk di dalamnya. Masalah pekerjaan pun terkadang menjadi masalah yang sensitif untuk diceritakan. Sehingga orang cenderung untuk tidak terbuka.

6.3. Gambaran Hubungan Karakteristik mahasiswa dengan Kepuasan

Diketahui bahwa hasil penghitungan uji *T-Independen* dan *Anova* untuk seluruh variabel terhadap tingkat kepuasan menghasilkan hubungan yang bermakna secara statistik, terkecuali untuk variabel lama belajar. Tidak diperolehnya hubungan yang bermakna secara statistik pada variabel lama belajar , dapat disebabkan karena beberapa kemungkinan. Kemungkinan pertama, pengkategorian pada beberapa pertanyaan sudah dilakukan pada saat penyebaran kuesioner, sehingga tidak bisa didapatkan data dasar mahasiswa. Padahal dengan

didapatkan data dasar (kontinyu) maka peneliti dapat membuat *cut of point* kategori berdasarkan persebarannya pada mahasiswa. Disamping juga dapat disebabkan oleh kemungkinan kedua yaitu terdapat jumlah yang tidak proporsional pada setiap bagian, karena pengambilan sampel tidak dilakukan secara random, namun secara *accidental sampling* yaitu sampel diambil dengan hanya menemui mahasiswa yang masih berada di kampus.

Pada penelitian ini jenis kelamin terbukti bermakna secara statistik berhubungan dengan variabel rata – rata kesenjangan harapan dan kenyataan (kepuasan). Terlihat bahwa pada wanita kesenjangan tampak lebih besar dibandingkan pada laki – laki. Beberapa penelitian lain pun membuktikan hal yang sama, diantaranya Harris (2002) yang menguji perbandingan kesenjangan kepuasan tiap dimensi mutu (fisik, reliabilitas, ketanggapan, keyakinan, dan empati) terhadap jenis kelamin. Penelitian di Universitas Alabama ini diuji dengan uji *Manova* dan menghasilkan bahwa dari keseluruhan dimensi mutu mahasiswa wanita memiliki kesenjangan kepuasan yang lebih besar terhadap laki – laki. Hal ini pun sejalan dengan hasil penelitian Hadikoemoro (2002) yang dilakukan pada perguruan tinggi negeri dan swasta di Indonesia. Menurut Davis dan Newstroom (1996), laki – laki lebih besar kemungkinannya untuk mempunyai pengharapan sukses. Secara umum wanita memiliki harapan yang lebih tinggi terhadap kualitas dibandingkan pria, hingga ketika menghadapi layanan yang sama maka wanita lebih sulit untuk merasa puas. Hal ini dapat juga dikaitkan sifat wanita yang lebih teliti, cermat, dan detail hingga sebuah layanan yang terlihat sama, namun bagi wanita bisa terlihat memiliki banyak kekurangan.

Namun ada pula penelitian yang menyatakan tidak bermaknanya hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan. Penelitian ini dilakukan oleh Ham (2003) pada universitas negeri dan swasta. Alasan yang dijadikan justifikasi atas tidak berhubungannya sebagian besar variabel independen dengan kepuasan karena jumlah sampel dari kedua universitas terlalu kecil jika dibandingkan dengan jumlah populasi sesungguhnya. Sehingga sudah jelas penelitian ini mengalami kekurangan dari segi keterwakilan sampel.

Pada variabel umur Hadikoemoro (2002) juga mengatakan terdapat hubungan dengan variabel kepuasan. Dikatakan dalam penelitian di Jakarta bahwa

mahasiswa dengan umur 20 – 22 tahun memiliki kesenjangan kepuasan terbesar dibandingkan dengan mahasiswa yang berumur di bawah 20 tahun atau di atas 22 tahun. Mahasiswa yang berusia di bawah 20 tahun belum memahami lingkungan perkuliahan, hingga belum mengerti tentang harapan yang harus diberikan pada sebuah universitas atau fakultas. Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (1993) mengatakan semakin lama belajar maka harapan akan lebih realistis karena pengalaman yang sudah dilewati, namun mendekati kelulusan harapan mahasiswa akan meningkat lagi. Dozark (1999) menyatakan bahwa semakin muda seseorang maka semakin puas. (Hadikoemoro, 2002).

Penelitian di FKM UX sejalan dengan apa yang dikatakan Dozark (1999), karena mahasiswa yang memiliki kesenjangan terbesar adalah mahasiswa yang telah berkuliah di atas 6 semester, kemudian mahasiswa yang berkuliah antara 3 – 6 semester, dan yang paling kecil kesenjangan adalah mahasiswa yang berkuliah dibawah 2 semester. Bahkan dari hasil *goodness of fit* dapat terlihat mayoritas alasan dari ketidakpuasan yang terbesar berasal dari mahasiswa yang telah berkuliah di atas 6 semester. Karena mahasiswa pada kelompok ini adalah mahasiswa yang telah cukup matang untuk mengatakan tidak puas. Penilaian atas sebuah layanan yang dirasakan adalah akumulasi persepsi yang dirasakan dari pengalaman sebelumnya. Hal ini memperlihatkan bahwa mayoritas mahasiswa yang mendekati kelulusan di FKM UX merasa tidak puas terhadap apa yang mereka dapatkan. Hal ini harus segera diperhatikan karena setelah mereka lulus, maka nama besar FKM UX yang akan dibawa. Ketika mereka merasa puas, maka mereka bisa merekomendasikan pada orang lain untuk masuk ke FKM UX, atau bercerita pada rekannya tentang kehebatan FKM UX. Di lain sisi, ketika mereka mendapatkan ketidakpuasan maka mereka cenderung merasa tidak percaya diri, atau mengumpat, bahkan menyarankan orang lain untuk tidak berhubungan dengan FKM UX. Berkaitan dengan kontribusi kembali saat mereka sudah menjadi alumni, maka ketidakpuasan terhadap almamater juga akan mempengaruhi kelak terhadap keinginannya untuk berpartisipasi aktif membangun FKM UX.

Namun hasil penghitungan statistiknya menyatakan tidak ada hubungan yang bermakna. Hal ini dikaitkan dengan *cut of point* yang dipakai belum cukup

menggambarkan populasi. Karena pertanyaan tentang lama belajar dibuat tertutup, hingga tidak didapatkan data dalam bentuk kontinyu. Sehingga *cut of point* yang dipergunakan, belum tentu sesuai untuk menggambarkan populasi, meskipun sesuai dengan *cut of point* dari penelitian Hadikoemoro (2002).

Terkait hubungan penghasilan kepala keluarga terhadap kepuasan mahasiswa, Hadikoemoro (2002) menyatakan bahwa keduanya berhubungan secara statistik. Namun pola hubungannya tidak tampak seperti yang dikemukakan oleh Webster (1998), semakin rendah tingkat penghasilan maka akan semakin kecil standar kepuasannya. Hal ini diartikan bahwa semakin besar penghasilan seseorang maka ketidakpuasannya akan semakin besar. Hadikoemoro menjelaskan bahwa penelitian yang dilakukannya memperlihatkan justru mahasiswa dengan orangtua berpenghasilan antara 3,1 – 4 juta lebih puas dibandingkan mahasiswa dengan orangtua berpenghasilan dibawah 2 juta. Menurutnya hal ini dapat terjadi karena penghasilan orangtua tidak berhubungan langsung dengan evaluasi mahasiswa terhadap kepuasan. Hasil tersebut akan berbeda jika evaluasi dilakukan langsung pada orangtua masing – masing (Hadikoemoro, 2002).

Sedangkan penelitian pada mahasiswa FKM UX memperlihatkan bahwa mahasiswa dengan orangtua berpenghasilan di atas 6 juta memiliki standar tinggi untuk mengukur kepuasan, kemudian disusul oleh mahasiswa dengan orangtua berpenghasilan antara 0 – 2 juta. Alasan hal ini terjadi karena pada mahasiswa dengan orangtua berpenghasilan 0 – 2 juta, mahasiswa merasakan harapan yang besar terhadap mutu ajar terkait pengeluaran besar yang sudah diperjuangkan. Harga yang harus dibayar untuk kuliah selama satu semester dianggap sangat besar jika dibandingkan dengan pendapatan yang dimiliki kepala keluarga. Sehingga mereka berharap mendapatkan layanan yang maksimal sesuai janji yang mereka dapat dari FKM UX.

Hasil uji *goodness of fit* memperlihatkan pada kelompok mahasiswa dengan kepala keluarga berpenghasilan di atas 6 juta proporsinya didominasi oleh wanita (82,6%), begitu pula dengan mahasiswa dengan kepala keluarga berpenghasilan 0 – 2 juta. Penjelasan terhadap kepuasan berdasarkan penghasilan kepala keluarga ini, semakin tampak jelas ketika uji *goodness of fit* dilakukan

berdasarkan usia mahasiswa. Terlihat secara berurutan dominasi usia di atas 20 tahun berada pada mahasiswa dengan kepala keluarga berpenghasilan 20 – 2 juta, di atas 6 juta, dan 2 – 6 juta.(62,3%, 60,9%, 56,6%)

Uji statistik pun memperlihatkan perbedaan antar kelompok dalam variabel penghasilan kepala keluarga adalah perbedaan bermakna.

Terkait hubungan antara jumlah keluarga yang sudah bekerja dengan kepuasan, hal ini sesuai dengan penelitian Webster (1998). Semakin tinggi tingkat penghasilan maka akan semakin tinggi standar kepuasan.(Hadikoemoro, 2002). Maka pada mahasiswa dengan jumlah anggota keluarga bekerja lebih dari 2, ketidakpuasan lebih besar dibandingkan dengan mahasiswa dengan jumlah anggota keluarga bekerja antara 1 – 2 orang. Pada mahasiswa dengan tidak satu pun anggota keluarga sudah bekerja, terlihat ketidakpuasan lebih besar dibandingkan mahasiswa dengan jumlah anggota keluarga bekerja 1 - 2 orang. Hal ini juga dikaitkan dengan harapan yang besar pada mutu pengajaran yang seharusnya didapat, terkait usaha keras yang dilakukan agar dapat kuliah dengan lancar. Kurang lebih hal ini sejalan dengan penjelasan tentang kepuasan mahasiswa dengan penghasilan orangtua antara 0 – 2 juta.

Pada variabel tanggungan keluarga, semakin banyak tanggungan keluarga maka semakin tinggi tingkat ketidakpuasannya. Hal ini terkait dengan tingginya harapan mahasiswa terhadap mutu yang harusnya didapat dengan harga mahal sebuah pendidikan yang telah dibayar.

Tingkat pendidikan orangtua pada penelitian Hadikoemoro (2002) tidak berhubungan dengan kepuasan. Karena pengaruh tersebut terpisah dengan kepuasan mahasiswa. Mahasiswa dengan orangtua berpendidikan rendah bisa saja lebih puas atau tidak puas. Namun hal ini tidak sejalan dengan hasil penelitian pada mahasiswa FKM UX, yang menyatakan bermakna hubungan variabel pendidikan orangtua dengan kepuasan. Semakin tinggi pendidikan orangtua maka standar ketidakpuasan semakin besar.

Suryani (2008) mengatakan bahwa peran keluarga diantaranya membentuk gaya hidup serta memperlihatkan gambaran kelas sosial seseorang yang berpengaruh pada kecenderungan perilaku. Beberapa indikator kelas sosial tersebut diantaranya dapat dilihat dari aspek pendidikan, pendapatan, dan

pekerjaan. Tampaknya inilah yang dapat dijadikan alasan mengapa pada orangtua berpendidikan tinggi, ketidakpuasan mahasiswa lebih besar. Namun meskipun begitu, pendidikan orangtua adalah variabel tidak langsung bagi mahasiswa untuk menilai mutu. Hingga variabel pendidikan kepala keluarga tidak akan menjamin bahwa dipastikan setiap mahasiswa dengan orangtua berpendidikan tinggi akan didapati ketidakpuasan yang besar. Bisa saja hal ini dipengaruhi oleh variabel sosial ekonomi.

Pada penelitian Hadikoemoro (2002), jenis pekerjaan berhubungan dengan kepuasan. Pada mahasiswa dengan orangtua PNS didapati ketidakpuasan yang lebih tinggi jika dibandingkan dengan orangtua Non PNS. Hal ini berbeda dengan penelitian pada mahasiswa FKM UX. Hal ini disebabkan karena pembagian kelompok untuk kategori non PNS pada penelitian di FKM UX menjadi sangat luas. Mulai dari pekerjaan profesional hingga pekerjaan kasar. Pada dasarnya seseorang yang bekerja pada pemerintahan (PNS) cenderung berada pada daerah yang stabil. Kebijakan yang ada pada pekerjaannya bersifat kuat, tidak gampang berubah terkait kondisi lingkungan kerja. Sedangkan pada pekerjaan swasta, seseorang cenderung terbiasa bersaing untuk mendapatkan sebuah hasil. Dikaitkan pada perkataan Suryani, bahwa orangtua juga dapat mempengaruhi kecenderungan perilaku maka hal ini yang mendasari alasan mahasiswa dengan orangtua PNS lebih tidak puas dibandingkan dengan orangtua yang bekerja sebagai Non PNS. Pada mahasiswa dengan orangtua Non PNS, mereka lebih menjaga untuk menyatakan ketidakpuasannya, karena mengukur apakah mereka sudah cukup adil untuk mengatakan ketidakpuasannya. Sedangkan pada mahasiswa dengan orangtua PNS mereka lebih mudah mengatakan tidak puas, karena terbiasa pada posisi aman.

6.4. Gambaran Kepuasan Responden Terhadap Pelayanan

Mahasiswa sudah merasa bahwa tingkat mutu pengajaran cukup atau biasa saja (tidak sesuai harapan, tapi juga tidak terlalu buruk). Hal ini terlihat dari jawaban untuk pertanyaan tingkat mutu dan kepuasan berkisar pada angka 4 (dari skala 1 - 7). Penelitian yang menggunakan bentuk yang sama untuk mengetahui

mutu yaitu penelitian oleh Harris (2002), memperlihatkan bahwa mahasiswa juga menjawab pada kisaran angka 4. Hal ini diartikan bahwa kepuasan mahasiswa sudah terpenuhi secara marjinal.

Kemudian mahasiswa FKM juga memberikan urutan kepentingan tiap dimensi dengan alokasi total nilai 100. Hasilnya secara berurutan diperoleh tingkat kepentingan seperti berikut fisik, ketanggapan, reliabilitas, keyakinan, dan empati. Pada penelitian Harris (2002) didapati urutannya menjadi reliabilitas, ketanggapan, keyakinan, empati, dan fisik. Pada bentuk pertanyaan ini, hasil penelitian pada FKM UX diragukan kesahihan jawabannya sesuai yang diinginkan. Pada saat menjawab beberapa mahasiswa merasa bingung. Dikhawatirkan juga yang dijawab bukan berdasarkan kepentingan namun berdasarkan tingkat kenyataan yang dipersepsikan oleh mereka. Hal ini terlihat saat dibandingkan hasil jawabannya dengan rata – rata jawaban harapan per dimensi, maka urutannya dari yang paling penting ialah keyakinan, empati, ketanggapan, fisik, dan reliabilitas. Urutan ini hampir sama dengan hasil penelitian Harris, hanya terdapat perbedaan pada dimensi reliabilitas. Mahasiswa FKM ternyata tidak terlalu menganggap penting dimensi reliabilitas dibanding dimensi lainnya. Garet Smith (2007) juga menampilkan harapan mahasiswa tertinggi pada dimensi keyakinan.

Berdasarkan skala harapan maka keyakinan, empati, dan ketanggapan masuk dalam kategori “sangat penting”, sedangkan fisik dan reliabilitas masuk dalam kategori “penting”.

Sedangkan dalam nilai kenyataan yang mendapatkan kesesuaian terendah adalah koleksi perpustakaan yang up to date. Hal ini disebabkan saat mahasiswa mencari bahan di perpustakaan, buku tidak ditemukan. Ada pula situasi dimana mahasiswa menemukan bahan yang diinginkan, namun ternyata tidak terkini lagi. Memang perpustakaan sudah mencoba mengatasi kekurangan bahan yang terkini dari koleksi jurnal on line. Namun beberapa mahasiswa S1 belum merasa nyaman untuk menelusur jurnal tersebut. Hal ini terlihat dari seringnya pemakaian komputer di perpustakaan, atau laptop pribadi yang dibawa untuk memeriksa email pribadi atau membuka situs jaringan sosial *Face Book*. Pada mahasiswa S1

banyak ditemui fasilitas search engine seperti *google* yang masih lebih diminati daripada jurnal *on line*.

Hasil wawancara dengan informan dosen, diketahui bahwa perpustakaan sudah bertanya secara rutin pada dosen tiap semester tentang judul acuan yang dibutuhkan. Hal tersebut memperlihatkan bahwa staf perpustakaan sudah berusaha untuk selalu memperbaharui koleksi. Kemungkinan lain mahasiswa merasa acuan belum terkini bisa disebabkan oleh kedisiplinan pemakai buku yang kurang. Buku yang sudah dibaca kemudian asal saja ditaruh ke dalam rak, bahkan hilang. Perpustakaan juga sudah mencoba mengatasi perilaku buruk mahasiswa dengan menaruh tulisan peringatan sanksi terhadap pelanggaran (merobek, misalnya). Ketidakpuasan mahasiswa terhadap koleksi dapat pula disebabkan, kelemahan dalam pencarian kata kunci pencarian, hingga informasi yang diinginkan tidak didapatkan.

Dilihat dari penghitungan kepuasan total, maka penelitian Harris (2002) menampilkan kesenjangan terbesar ada pada dimensi reliabilitas (Smith (2007)) dan ketanggapan. Sedangkan pada penelitian di FKM UX kesenjangan terbesar ada pada dimensi reliabilitas, sedangkan terendah ada pada fisik. Hal ini terjadi karena harapan yang diinginkan ternyata belum bisa terealisasi dengan baik.

Pernyataan yang menyumbang kesenjangan kepuasan terbesar juga datang dari dimensi reliabilitas, yaitu terkait kesesuaian dosen untuk mengajar pada jam perkuliahannya. Sesuai juga dengan penelitian Harris yang menempatkan kesenjangan terbesar pada dimensi reliabilitas dan ketanggapan, maka pernyataan yang menyumbang kesenjangan terbesar berasal dari dimensi terkait. Pernyataan itu adalah kemampuan menampilkan layanan secara akurat. Hal ini akan dibahas lebih lanjut pada pembahasan per dimensi.

Penghitungan rata – rata kesenjangan tiap dimensi (setelah di bobot) memperlihatkan urutan dari yang terbesar yaitu ketanggapan, empati, keyakinan, reliabilitas, dan terakhir fisik. Sedangkan pada penelitian Harris (2002) maka urutannya adalah reliabilitas, ketanggapan, empati, keyakinan, dan fisik. Hasil penelitian tersebut berbeda sedikit untuk urutan dimensi reliabilitas. Hal ini memperlihatkan bahwa mahasiswa FKM UX menganggap bahwa faktor ketanggapan masih dirasakan kurang, sedangkan pembuktian janji dan kesediaan

untuk menolong permasalahan akademik sudah cukup. Hal ini memperlihatkan bahwa meskipun pernyataan dalam komponen reliabilitas mengenai janji dosen untuk mengajar pada perkuliahannya menghasilkan kesenjangan paling tinggi. Namun setelah dibobot ternyata bukan komponen reliabilitas yang paling tinggi kesenjanganannya, melainkan dimensi ketanggapan dan empati. Permasalahan ketidakpuasan ada pada ketanggapan staf bagian akademik dan departemen, sedangkan pada dosen terkait proses pembimbingan.

Rata – rata kesenjangan pada penelitian mahasiswa FKM berada pada angka di atas 1. Hal ini dikatakan oleh Harris (2002) sebagai kesenjangan yang sangat besar.

6.5. Dimensi Fisik

Dimensi ini pada FKM UX menempati posisi ketidakpuasan terendah. Hal ini berarti dapat dikatakan bahwa, segala yang berkaitan dengan tampilan fisik dari sarana pengajaran sudah cukup baik keberadaannya. Namun yang menjadi titik tekan pada dimensi ini ialah ketersediaan koleksi perpustakaan yang terkini dalam bidang yang dipelajari. Hal ini memperlihatkan bahwa sebagian besar mahasiswa S1 reguler yang menjadi responden adalah mahasiswa yang peduli pada ilmu yang didapatkan. Memang ada perbedaan karakteristik dari mahasiswa S1 reguler dan S1 ekstensi, hal ini pula yang dikatakan oleh informan. Mahasiswa S1 reguler lebih cepat dalam memahami perkuliahan, namun dari segi pengalaman lapangan mereka kalah dengan S1 ekstensi. Karena itu penting sekali, FKM di Jakarta memenuhi, kekurangan ini, karena akan berimbas pada mutu mahasiswa lulusan yang akan dihasilkan. Mereka adalah orang – orang yang cepat belajar, namun kurang mendapatkan banyak rujukan fakta di lapangan yang terkini.

Sedangkan pernyataan pada dimensi fisik ini yang harus dipertahankan ialah terkait sarana dan prasarana pengajaran yaitu komputer dan LCD. Kehati – hatian dalam menjaga sarana ini perlu dilakukan, karena menurut salah satu informan, tingkat kesadaran mahasiswa untuk menjaga sarana pengajaran masih rendah.

Di Domenico dan Bonnici (1996) mengatakan bahwa dari penelitian – penelitian mutu maka dimensi fisik paling sering ditemui adalah satu – satunya dimensi yang dapat melampaui harapan pelanggan. Karena pelanggan cenderung memiliki harapan yang lebih rendah pada dimensi ini dibandingkan dimensi lainnya. Pelanggan merasa lebih penting aspek pada dimensi lainnya dibandingkan dengan dimensi fisik. Sehingga kesenjangan yang terjadi cenderung kecil sampai bisa terlampaui.

6.6. Dimensi Reliabilitas

Ketidakpuasan terhadap dimensi ini sangat terlihat pada evaluasi kehadiran dosen pada mata ajaran yang diajarnya. Dari jawaban informan diketahui beberapa departemen, mengatakan tidak pernah ada masalah dalam tim kerja. Jika ada dosen yang berhalangan maka akan segera dicarikan penggantinya. Namun dari hasil survei di mahasiswa, dapat dilihat bahwa yang diinginkan oleh mahasiswa adalah adanya kesinambungan proses ajar, hingga ketika suatu perkuliahan dijalankan oleh sebuah tim hendaknya hal ini sudah dikomunikasikan, dan antara satu dengan lainnya dapat berjalan dengan baik.

Ketidakhadiran dosen ini, jika diteliti dari pernyataan informan maka dapat dikaitkan pula dengan kekecewaan terhadap perubahan baru yang dikatakan sebagai remunerasi. Beberapa dosen sangat reaktif, dan terlihat menurun kinerjanya. Dikatakan pula, bahwa hal ini bukan sesuatu yang baru terjadi, namun sudah berlangsung lama, hingga berakibat juga pada penurunan jumlah mahasiswa dan tingginya tingkat *complain*. Dikatakan oleh informan bahwa perubahan yang terjadi pada setiap periode kepemimpinan belum mampu menyentuh esensi penting dari pengajaran. Jika sebuah badan pendidikan, memiliki *value* adalah pengajaran, maka harusnya semua kebijakan yang dibuat akan tercurah untuk mengamankan pengajaran. Hal itu bisa berarti membuat rasa aman bagi tenaga pengajar, rasa aman dari mahasiswa yang diajar, dan kepastian terhadap keberhasilan pengajaran.

Hal ini dikatakan oleh Davis(1996), kepuasan kerja adalah perasaan menyokong atau tidak menyokong yang dialami pegawai dalam bekerja. Lebih jauh lagi Mangkunegara (2000), menjelaskan bahwa perasaan yang berhubungan

dengan pekerjaan melibatkan aspek -- aspek seperti : upah/gaji yang diterima, kesempatan pengembangan karir, hubungan dengan pegawai lainnya, penempatan kerja, jenis pekerjaan, struktur organisasi perusahaan, mutu pengawasan. Sedangkan perasaan yang berhubungan dengan dirinya seperti : umur, kondisi kesehatan, kemampuan, dan pendidikan.

Terkait dengan kemungkinan ketidakhadiran akibat dari perasaan tidak puas diungkapkan oleh Robbins (1998) dan Munandar (2001). Robbins menegaskan adalah masuk akal bahwa karyawan yang tidak dipuaskan lebih besar kemungkinan meleset tidak kerja. Robbins menjelaskan kepuasan kerja juga dihubungkan dengan keluarnya (turnover) karyawan, tetapi korelasi itu lebih kuat dari pada apa yang ditemukan untuk kemangkiran (*absenteisme*).

Timbulnya ketidakpuasan karyawan, tampak seperti hal-hal di bawah ini, yakni :

- Exit (keluar), yaitu ketidakpuasan kerja yang diungkapkan dengan meninggalkan pekerjaan
- Voice (menyuarakan), yaitu ketidakpuasan kerja yang diungkapkan melalui usaha aktif dan konstruktif untuk memperbaiki kondisi, termasuk memberikan saran perbaikan, mendiskusikan masalah dengan atasannya
- Neglect (mengabaikan), yaitu ketidakpuasan kerja yang diungkapkan melalui sikap membiarkan keadaan menjadi lebih buruk, termasuk sering absen, datang terlambat, upaya berkurang, kesalahan yang dibuat makin banyak
- Loyalty (kesetiaan), yaitu ketidakpuasan yang diungkapkan dengan menunggu secara pasif sampai kondisinya menjadi lebih baik, termasuk membela organisasinya terhadap kritik dari luar dan percaya bahwa organisasi serta manajemennya akan melakukan hal yang tepat untuk memperbaiki kondisi.

Sementara itu lebih rinci diungkapkan Roesman dalam Helda (1999) menjelaskan bahwa pegawai yang tidak puas terhadap pekerjaannya dapat mengakibatkan dua hal, yaitu

- a. Pegawai tersebut keluar dari organisasi/lembaga

b. Pegawai tersebut bekerja pada organisasi/lembaga itu, namun karena ketidakpuasannya cenderung berperilaku:

- Absenteeism, yaitu meningkatnya tingkat kemangkiran (tidak masuk kerja) dengan berbagai alasan
- Tardiness, yaitu meningkatnya keterlambatan masuk kerja dengan bermacam alasan
- Slow down, yaitu menurunnya semangat kerja atau kurang bergairah untuk bekerja
- Pemborosan, yaitu sengaja melakukan tindakan atau pemakaian alat secara berlebihan
- Pencurian, yakni perilaku berbagai cara membalas akibat perlakuan yang tidak sehat yang diterima dari organisasi
- Loyalty, kesetiaan pada organisasi menurun
- Gossip, yaitu kabar angin / kasak – kusuk yang disebarluaskan bersifat negative, sehingga dapat merenggangkan hubungan antara karyawan dengan pimpinan / manajer
- Complaints, yakni keluhan – keluhan, protes dari karyawan semakin meningkat

Dimensi reliabilitas ini, juga harus diperhatikan, karena menyumbang ketidakpuasan terbesar dari mahasiswa, dilihat dari berbagai keluhan yang disampaikan informan. dapat terlihat hubungan antara gap yang terjadi pada dimensi ini. Karena itu akar masalah seperti komitmen pimpinan pada mutu pengajaran, evaluasi terhadap kinerja, dan pemenuhan peranan dosen dalam Tridharma Perguruan Tinggi perlu di evaluasi lagi . Perlu dikomunikasikan bersama bagaimana formulasi yang terbaik untuk beberapa aspek tersebut.

Berdasarkan panduan yang dikeluarkan oleh Universitas X pada tahun 2005 berjudul Pedoman Penjaminan Mutu Akademik Universitas X, diketahui bahwa sistem penghargaan dan sistem remunerasi sudah harus dimiliki. Sistem tersebut harus berbentuk imbalan yang pantas sesuai beban tugas yang dilaksanakan. Melihat hal ini, berarti evaluasi terhadap sistem penghargaan dan remunerasi fakultas dan universitas harus dicermati kembali. Sistem penghargaan dan remunerasi yang ada, ternyata belum memperlihatkan keadilan bagi dosen

yang mengajar. Evaluasi dan komunikasi dua arah harus dilaksanakan, karena terjadi perbedaan antara harapan dan kenyataan di lapangan.

Dikatakan pula dalam aspek program pembinaan dan pengembangan, akan dibuat kesempatan bagi dosen dalam pengembangan diri sesuai jenjang karir dan meliputi kepakaran keilmuan dan keterampilan mengajar. Hal ini juga belum terealisasi dilihat dari tanggapan informan dosen.

6.7. Dimensi Ketanggapan

Pada dimensi ini ketidakpuasan mahasiswa terbesar ditujukan pada departemen dan bagian akademik fakultas, sedangkan ketidakpuasan mahasiswa pada dosen disebabkan karena kesulitan untuk berkonsultasi masalah pengajaran di luar waktu perkuliahan, serta belum terbukanya kesempatan untuk bertanya bagi mahasiswa terhadap penilaian dari dosen.

Terkait bagian akademik fakultas yang dianggap belum dapat membantu menyelesaikan masalah mahasiswa, hal ini diketahui dari jawaban informan. Saat ini sistem fakultas terpusat, hingga seluruh urusan mahasiswa ada pada satu pintu, hingga banyak sekali masalah yang harus ditangani disamping terdapat juga pada kebijakan tersebut kebaikan bahwa informasi menjadi terintegrasi.

Sedangkan pada bagian departemen, mayoritas mahasiswa S1 – reguler merasakan keluhan terhadap ketanggapan dan keinginan dari staff untuk memberi pertolongan atas masalah akademik yang dihadapi. Hal ini harus dijadikan evaluasi bagi departemen.

Hasil wawancara yang dilakukan terhadap staf bagian SDM di FKM UX memperlihatkan pembagian sumberdaya pengajaran di FKM UX ialah dosen dan karyawan. Dosen berjumlah 114 orang dengan 103 orang masuk kelompok PNS, sedangkan 11 orang berstatus karyawan BHMN. Sedangkan staf FKM UX berjumlah 138 orang, dengan 38 orang berstatus PNS, dan 100 orang berstatus pegawai FKM UX dengan rekrutmen yang dilakukan oleh FKM UX tanpa melalui Universitas X.

Evaluasi kinerja yang dilakukan pada PNS ialah melalui form DP3. DP3 ialah evaluasi yang dilakukan oleh pimpinan terhadap stafnya. Sedangkan dosen dengan status karyawan BHMN yang direkrut oleh Universitas X belum di

evaluasi kinerjanya oleh atasan. Kemudian karyawan dengan status karyawan FKM UX sudah di evaluasi kinerjanya melalui evaluasi yang dibuat oleh FKM UX. Evaluasi terhadap karyawan yang berstatus karyawan FKM UX ini dilakukan hanya melihat pada kriteria umum saja. Kriteria yang dinilai yaitu mutu pekerjaan, kuantitas pekerjaan, keandalan, sikap pribadi, inisiatif, kerja sama, keberadaan, kepatuhan. Penilaian menggunakan skala dengan total nilai 1. Penilaian tersebut dilakukan pada seluruh staf, baik yang berhubungan langsung dengan mahasiswa maupun staf yang tidak melakukan pelayanan langsung. Hasil wawancara tersebut juga memperlihatkan bahwa selama ini penilaian tidak pernah berimbas pada teguran dan lainnya. Sebab penilaian yang dilakukan selalu memperlihatkan hasil yang baik untuk seluruh karyawan. Teguran biasanya dilakukan pada karyawan yang terlambat, dan hal ini terlihat dari daftar hadir.

Gambaran evaluasi kinerja yang dilakukan FKM UX memperlihatkan belum adanya penilaian yang dilakukan terkait hubungan interpersonal dan ketanggapan dari staf yang berhubungan langsung dengan mahasiswa. Staf yang berhubungan langsung dengan mahasiswa diantaranya ialah staf administrasi departemen, staf bagian akademik, dan staf bagian humas FKM UX.

Lebih jauh lagi dari informan diketahui bahwa aspek ketanggapan, menjadi lebih luas pembahasannya terkait dengan evaluasi dosen oleh mahasiswa yang dilakukan oleh unit penjaminan mutu akademik. Karena, selayaknya unit ini menjadi fasilitator untuk menyampaikan gambaran harapan mahasiswa pada dosen. Namun keterlambatan hasil analisis, membuat perbaikan juga tidak terjadi, terutama pada semester berjalan. Sehingga diusulkan oleh informan bahwa evaluasi EDOM dilaksanakan menjelang UTS atau sesudah UTS dan menjelang UAS. Cara lain dapat ditempuh dengan memanfaatkan SIAK NG secara on line. Sehingga diharapkan pada saat mahasiswa ingin melihat nilai diwajibkan untuk mengisi EDOM terlebih dahulu.

6.8. Dimensi Keyakinan

Ketidakpuasan terhadap dimensi ini didominasi pada tidak adanya kepastian jadwal akademik, baik dari departemen maupun fakultas. Hal ini yang membuat mahasiswa, merasa tidak aman dalam proses perkuliahan yang

dijalankan. Misalnya dalam proses awal kuliah, proses perbaikan nilai, proses pemilihan mata kuliah, dan lain sebagainya.

Sedangkan dari departemen, evaluasi terhadap perilaku staf yang kurang baik juga harus dilakukan, karena mayoritas responden mengeluhkan bahwa para staf administrasi di departemen tidak mampu menghargai dan bersikap ramah terhadap mahasiswa.

Terkait pendapat yang diungkapkan informan, maka ada hubungan antara harapan mahasiswa terhadap penjaminan mutu dosen dengan kenyataan yang ada pada informan. Mahasiswa menempatkan pengetahuan dosen untuk menjawab pertanyaan mahasiswa, kepehaman dari perkuliahan yang diberikan, keramahan dosen, serta kemampuan dosen untuk menghargai mahasiswa sebagai faktor yang harus dijaga mutunya. Padahal di sisi lain, dosen juga memperhatikan hal ini, karena sistem penghargaan dan pengembangan masih sulit dilakukan. Bahkan terkait sistem remunerasi, yang baru, terdapat pula perkataan, lebih baik berhenti mengajar. Maka sebaiknya evaluasi terhadap sistem berjalan segera dilakukan, dan tiap seluruh staff dijaga kesolidannya untuk memikirkan solusi terbaik, untuk dapat bertahan. Sesuai Pedoman Penjaminan Mutu Akademik Universitas Indonesia tahun 2005, seharusnya penghargaan dan pengembangan sudah dimasukkan dalam sebuah roadmap pengembangan individu. Realisasi hal ini terlihat sulit dari kenyataan di lapangan, bahwa dosen tidak merasa Universitas X memikirkan hal tersebut dengan baik. Masalah bisa terjadi karena sosialisasi yang tidak menyentuh target, atau memang realisasi dari perencanaan yang belum terjadi.

Sistem rekrutmen yang ada memang sudah sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari Pedoman Penjaminan Mutu Akademik UX untuk dosen yang dikeluarkan tahun 2005, kualifikasi terdiri dari pendidikan akademik, kompetensi akademik, sertifikat pendidikan, dan kesehatan. Namun informan merasa bahwa sistem rekrutmen belum cukup memperhatikan sisi humanis seorang pengajar. Dari hasil wawancara dengan Manajer SDM FKM UX, diketahui bahwa mekanisme rekrutmen sudah mengacu pada sistem UX. Semua dikatakan sudah terpusat. Urutan rekrutmen adalah pengajuan kebutuhan dan SDM dari fakultas, kemudian Universitas merespon dengan menyelenggarakan tes terkait keahlian.

Setelah itu tahapan wawancara akan dilangsungkan oleh fakultas. Usulan informan tentang pendalaman sisi humanis dari pengajar, sebetulnya dapat diakomodir saat wawancara di fakultas. Wawancara harus melibatkan kepala departemen terkait. Sedangkan tentang belum adanya pola rekrutmen yang jelas, hal ini terkait belum adanya sistem pengkaderan serta kejelasan hak dari para pengajar (kontrak-red). Hal ini harusnya dapat dikembangkan sesuai iklim yang terbangun pada departemen masing – masing.

Sesuai laporan Portofolio dari Universitas X tahun 2007, diketahui bahwa rasio dosen dibandingkan dengan mahasiswa pada FKM UX pada tiap program studi sudah mencukupi yaitu 1: 19, yang berarti tidak melampaui standar yang seharusnya yaitu 1: 20. Namun dari hasil wawancara dengan Manajer SDM FKM UX, diketahui bahwa secara umum beban kerja dosen tidak merata. Banyak dosen yang sudah masuk sebagai dosen inti penelitian, hingga SDM yang banyak tidak mencerminkan keadilan dalam beban kerja dosen terkait pengajaran. Di sisi lain beban kerja dosen, baru akan di data ulang. Hingga saat ini, data tentang beban kerja dosen FKM UX belum valid, dan sensitif untuk ditampilkan.

Terkait kinerja unit penjamin mutu akademik, masih banyak evaluasi yang harus dilakukan. Evaluasi yang harus dilakukan diantaranya seluruh informan dosen yang memiliki jabatan struktural di departemen belum mengetahui apa yang dilakukan oleh UPMA. Hingga manfaat pun belum dirasakan.

Keluhan dosen berhubungan dengan evaluasi kinerja yang dilakukan lewat EDOM, hal ini terkait pada evaluasi yang dirasakan sepihak hanya diambil dari mahasiswa. Padahal dalam Portofolio universitas tahun 2007, dikatakan selain EDOM ada juga evaluasi diri dosen dan evaluasi oleh institusi. Ketika ketiganya berjalan, harusnya dosen merasa lebih nyaman dan aman. Evaluasi dilaksanakan dengan objektif, hingga tidak sekedar mengandalkan dari mahasiswa yang dikhawatirkan sangat subjektif. Pelaksanaan EDOM pun harus segera dievaluasi terkait kejelasan target yang di evaluasi, waktu, dan distribusi hasilnya.

6.9. Dimensi Empati

Ketidakpuasan yang dialami mahasiswa pada dimensi ini terkait dengan pembimbingan yang dilakukan dosen, terutama terkait skripsi. Ada pula ketidakpuasan terhadap perhatian yang diberikan oleh staf bagian akademik maupun staf administrasi di departemen.

Terkait masalah pembimbingan, para informan menjelaskan mekanisme yang dilakukan untuk menetapkan seseorang menjadi dosen pembimbing. Cara yang dilakukan terlihat fleksibel dan demokratis, meskipun ada pula yang tidak berdasar pada kompetensi. Titik tekan permasalahan disini terlihat pada hubungan antara mahasiswa dan dosen yang harus dibangun pada saat interaksi. Hal ini disebabkan informan tidak merasa ada masalah terkait hal tersebut, namun mahasiswa masih merasakan ketidakpuasan, dan hal ini menjadi pendapat mayoritas yang dirasakan oleh mahasiswa S1 -- reguler.

BAB VII

KESIMPULAN DAN SARAN

7.1. Kesimpulan

Dari uraian hasil penelitian yang telah dikemukakan sebelumnya penulis menyimpulkan sebagai berikut.

1. Penelitian survei pada mahasiswa bisa menjadi gambaran bagi tingkat kepuasan mahasiswa S1 reguler dan generalisasi dapat dilakukan pada seluruh variabel penelitian kecuali variabel Departemen.
2. Gambaran mahasiswa yang dijadikan sampel adalah mayoritas berumur di atas 20 tahun (58,9%), wanita (82,7%), Lama belajar di FKM 3 – 6 semester (57,4%), pendapatan kepala keluarga 0 – 2 juta (44,9%), belum ada keluarga yang bekerja selain kepala keluarga (41,1%), tanggungan keluarga di atas 3 orang (40,8%), pendidikan kepala keluarga rendah (44,9%), dan pekerjaan kepala keluarga non PNS (51,2%).
3. Ketidakpuasan mahasiswa diurutkan dari yang terbesar adalah ketanggapan, empati, keyakinan, reliabilitas, dan fisik.
4. Ketidakpuasan terbesar ada pada komponen reliabilitas yaitu pernyataan penetapan janji dosen untuk mengajar pada saat perkuliahannya. Namun dilihat dari banyaknya aspek yang menjadi prioritas utama masalah maka staf bagian akademik dan staf administrasi departemen lebih banyak menyumbangkan kesenjangan kepuasan.
5. Ada hubungan antara variabel tingkat kepuasan dan variabel sosiodemografi (umur, jenis kelamin, pekerjaan kepala keluarga, pendidikan kepala keluarga, tanggungan kepala keluarga, jumlah anggota keluarga yang bekerja). Namun pada variabel lama studi tidak ditemukan hubungan yang bermakna.
6. Kesenjangan terbesar ada pada kelompok mahasiswa wanita, umur di atas 20 tahun, lama belajar di atas 6 semester, penghasilan kepala keluarga di atas 6 juta, tanggungan keluarga di atas 3 orang, tingkat pendidikan kepala keluarga tinggi, dan pekerjaan kepala keluarga adalah non PNS.
7. Sebagian informan dosen sebagai pengajar yang senantiasa berhubungan langsung dengan mahasiswa merasakan ketidakpuasan pada komponen

reliabilitas yaitu pengembangan diri dan kesejahteraan dalam proses pengajaran.

8. Prioritas utama yang harus dibenahi adalah dari aspek umum yaitu pernyataan "Perpustakaan FKM di Jakarta memiliki koleksi yang up to date dalam bidang kesmas ". Kemudian dari aspek departemen ialah pernyataan "Staff administrasi di departemen FKM di Jakarta mau menolong menyelesaikan masalah akademik mahasiswa", "Staff administrasi di departemen FKM di Jakarta tanggap untuk menjawab permintaan mahasiswa ", "Staff administrasi di departemen FKM di Jakarta dapat menghargai mahasiswa", "Staff administrasi di departemen FKM di Jakarta mampu memberikan kepastian informasi tentang jadwal akademik", dan "Staff administrasi FKM di Jakarta selalu bersikap ramah pada mahasiswa". Dari aspek akademik FKM di Jakarta ialah pernyataan "Staff bagian akademik FKM di Jakarta mau menolong menyelesaikan masalah akademik mahasiswa", "Staff bagian akademik FKM di Jakarta mampu memberikan kepastian informasi tentang jadwal akademik", dan "Staff bagian akademik FKM di Jakarta memberi perhatian penuh pada setiap mahasiswa yang membutuhkan layanan". Kemudian dari aspek dosen ialah pernyataan "Dosen FKM di Jakarta menepati janji untuk mengajar pada saat jam perkuliahan", "Dosen FKM UX memberi peluang pada mahasiswa untuk bertanya tentang penilaian yang diberikan", dan "Dosen pembimbing di FKM UX memberikan perhatian sepenuh hati pada mahasiswa bimbingannya".
9. Sedangkan prioritas yang harus dipertahankan mutunya yaitu dari aspek umum yaitu pernyataan "FKM di Jakarta memiliki komputer dan LCD sebagai peralatan pengajaran", dan "Jam buka perpustakaan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa". Dari aspek akademik FKM di Jakarta ialah pernyataan "Staff bagian akademik FKM di Jakarta selalu bersikap ramah pada mahasiswa". Kemudian dari aspek dosen ialah pernyataan "Dosen FKM di Jakarta memberikan silabus pada mata kuliah yang diajarnya", "Dosen FKM di Jakarta memberikan perkuliahan sesuai dengan silabus yang diberikan", "Dosen FKM di Jakarta tanggap dalam menjawab pertanyaan mahasiswa", "Dosen FKM di Jakarta dapat menghargai pendapat mahasiswa", "Dosen

FKM di Jakarta senantiasa bersikap ramah pada mahasiswa”, “Dosen FKM di Jakarta memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan mahasiswa”, dan “Mhs mendapatkan pemahaman dari perkuliahan yang diajarkan dosen di FKM di Jakarta”. Sedangkan dari aspek departemen tidak ada yang masuk dalam kuadran ini.

10. Sedangkan aspek yang dianggap melampaui harapan mahasiswa yaitu dari aspek departemen yaitu pernyataan “Departemen di FKM di Jakarta menepati janji pengajaran yang dikatakan pada seminar penjurusan saat awal perkuliahan”. Dari aspek akademik FKM di Jakarta ialah pernyataan “Layanan di bagian akademik FKM di Jakarta diberikan sesuai waktu yang dijanjikan”. “Staff bagian akademik FKM di Jakarta menginformasikan prosedur baku layanan akademik pada mahasiswa”, “Staff bagian akademik FKM di Jakarta menepati prosedur baku layanan akademik”, “Staff bagian akademik FKM di Jakarta dapat menghargai mahasiswa”. Kemudian dari aspek dosen ialah pernyataan “Dosen FKM di Jakarta” dan “Dosen FKM di Jakarta senantiasa membuka peluang pada mahasiswa untuk diskusi”. Sedangkan dari aspek umum tidak ada yang masuk dalam kuadran ini.
11. Penelitian *Servqual* Parasuraman tidak proporsional diterapkan pada pendidikan.

7.2. Saran

7.2.1. Pengajaran

I. FKM UX

- Jadwal akademik yang dikeluarkan dari fakultas harus terkini, hal ini dapat dilakukan dengan segera memberikan informasi langsung pada pihak – pihak yang langsung berhubungan dengan mahasiswa. Kemudian harus dijaga terhadap keluarnya keputusan – keputusan yang tidak formal. Hal ini yang sering berkembang di mahasiswa. Hingga dirasakan ada simpang siur terkait jadwal akademik.
- Pimpinan FKM UX bersama departemen harus membuat evaluasi silabus dengan membuat lokakarya bersama pengguna lulusan dan lulusan.

- Pimpinan FKM UX dan departemen harus membuat prosedur rekrutmen dan pengkaderan dosen yang baku dan disetujui undang – undang yang berlaku (BHP).
- Variabel umur dan lama belajar memperlihatkan bahwa semakin tua/lama maka semakin tinggi standar kepuasannya maka Pimpinan FKM dan departemen harus melakukan pendekatan dan diskusi untuk mengetahui harapan mereka. Hal ini dikaitkan mahasiswa tersebut akan segera menuntaskan masa kuliahnya dan ketika mereka merasa puas atas studinya, maka hal itu akan berdampak baik pula terhadap nama besar dan kebermanfaatan FKM pada dunia kesehatan. Hal ini dapat dilakukan mulai dari departemen di FKM UX.
- Kebijakan yang dikeluarkan FKM UX untuk mahasiswa harus memperhatikan karakteristik mahasiswa dan keluarganya. Penelitian ini memperlihatkan sebagian besar mahasiswa adalah kalangan menengah ke bawah.
- Penelitian untuk mengetahui mutu pengajaran harus dikembangkan, agar kekurangan EDOM bisa diminimalisir. Diantaranya dapat dilakukan dengan menempatkan metode kualitatif. Agar tidak mengeluarkan biaya, bahkan proses ini dapat dilaksanakan oleh mahasiswa, agar mereka dapat mempelajari metode teknik penelitian kualitatif (diskusi kelompok terarah dan wawancara mendalam). Kemudian pelaksanaan EDOM tidak dilakukan ketika ujian, namun bisa beberapa saat menjelang ujian, atau setelah UTS. Pelaksanaannya harus diinformasikan dengan baik pada dosen dan mahasiswa. Perubahan form EDOM agar lebih jelas, khususnya untuk mengevaluasi kelas yang diajar oleh tim (bukan dosen tunggal).
- Pimpinan membuat saluran komunikasi, atau wadah bagi masalah ajar. Terutama masalah yang sifatnya bukan terkait akademik departemen, misalnya evaluasi system berjalan. (red – remunerasi). Hingga ada tempat untuk menampung keluhan, dan diharapkan tidak akhirnya muncul kekecewaan yang semakin meningkat dari para dosen, namun

sama – sama dipikirkan jalan keluar terbaik. Yang pasti semuanya bermuara pada kebaikan dan keamanan proses pengajaran.

2. Departemen

- Pimpinan departemen mengevaluasi proses bimbingan yang dilakukan oleh dosen pembimbing terhadap mahasiswa

3. SDM

Departemen

- Pimpinan departemen harus mengevaluasi kinerja staf administrasi, terutama terkait keramahan, ketanggapan, dan kesediaan untuk menolong mahasiswa. Hal ini juga terkait dengan rencana evaluasi diri dan evaluasi manajemen dari Universitas X yang belum disosialisasikan.

Akademik

- Pimpinan fakultas (khususnya manajer akademik) harus memberikan evaluasi terhadap kinerja staf dalam melayani mahasiswa. Hal ini dapat dilakukan dengan menambah format evaluasi yang sudah ada sebelumnya. Khusus pada staf yang terlibat pelayanan maka dievaluasi kinerja pelayanan yang diberikan. Evaluasi bisa melalui form EDOM pada mahasiswa, atau membuat form isian yang dapat diisi mahasiswa setiap selesai mendapatkan pelayanan. Pengolahan hasil dapat dilakukan oleh bagian akademik tanpa melalui bagian SDM.

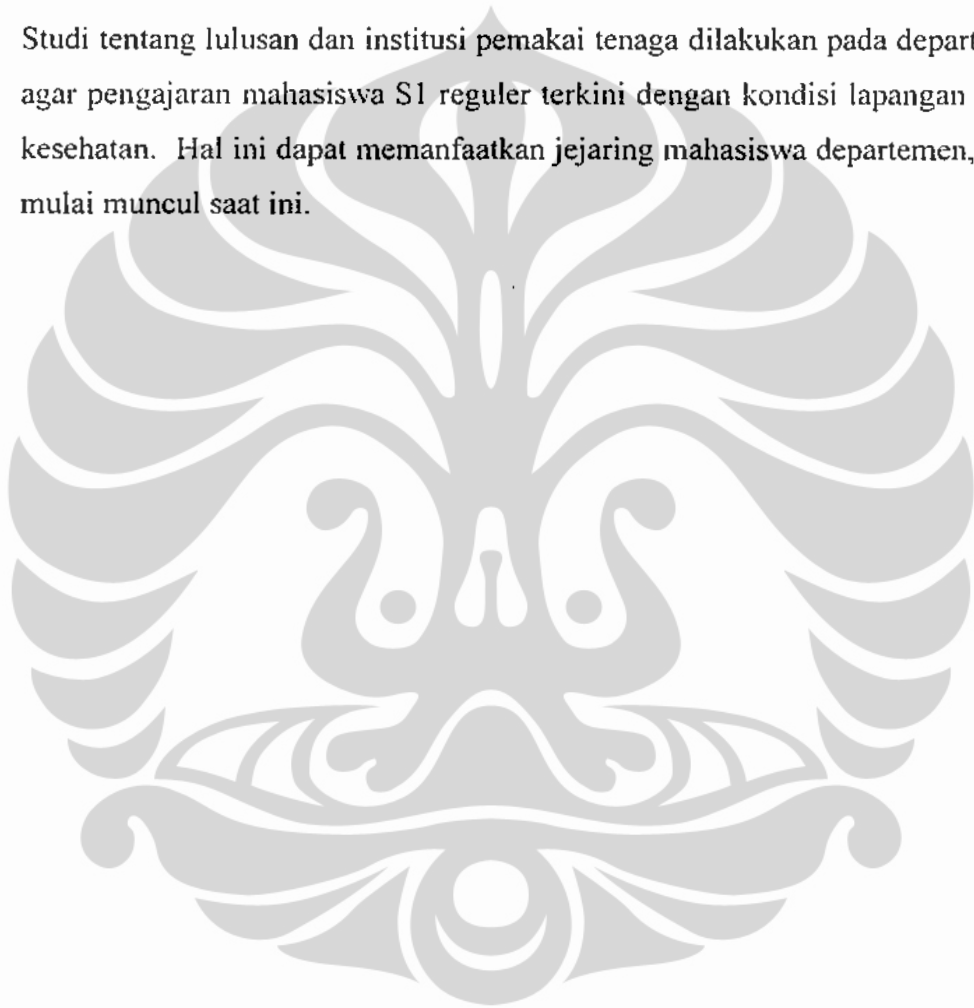
4. Fasilitas Pengajaran

- Perpustakaan menampilkan papan atau membuat sarana untuk mengetahui harapan mahasiswa. Hal ini dapat dijadikan sarana mahasiswa untuk menuliskan literature yang dicarinya, yang belum tersedia di perpustakaan. Hal lain juga dapat dilakukan dengan mengadakan survey kebutuhan informasi. Hal ini dilakukan untuk mengetahui kebutuhan dan segmentasi mahasiswa, sehingga informasi tentang koleksi yang kurang terkini dapat di telusur lagi. Agar integrasi terjadi, maka perpustakaan FKM bisa memanfaatkan peluang kerjasama dengan mahasiswa jurusan perpustakaan, untuk survey pelanggan.

- Menjaga sarana dan prasarana pengajaran yang dimiliki agar dapat berfungsi optimal

7.2.2. Penelitian Lanjutan

1. Studi tentang lulusan dan institusi pemakai tenaga dilakukan pada departemen agar pengajaran mahasiswa S1 reguler terkini dengan kondisi lapangan dunia kesehatan. Hal ini dapat memanfaatkan jejaring mahasiswa departemen, yang mulai muncul saat ini.



DAFTAR PUSTAKA

- Ariawan, Iwan, 1998. *Besar dan Metode Sampel pada Penelitian Kesehatan*.
Jurusan Biostatistik dan Kependudukan FKM UX:Depok
- Badan Pusat Statistik, 2004. *Statistik Indonesia (Statistical Yearbook of Indonesia) 2004*, BPS:Jakarta
- Bounds, Greg, Lyle Yorks, et al, 1994, *Beyond Total Quality Management : Toward The Emerging Paradigm*, McGraw-Hill Inc: Singapore
- Brooks, Rachele L, 2005, *Measuring University Quality, The Review of Higher Education*, volume 29, 2005, No.1, pg. 1 – 21., Association For The Study of Higher Education
- Cheng, Yun Cheong, 2003, *Quality Keyakinan in Education : Internal, Interface, and Future*, *Quality Keyakinan in Education*, vol.11, No.4. 2003, pg.202 – 213, Academic Research Library
- Davis K. dan Newstrom JW., 1996, *Perilaku dalam Organisasi, Edisi ketujuh*, Erlangga, Jakarta
- Dumaria, Febrina, 2006, *Hubungan Akreditasi Dengan Mutu Lulusan*, *Jurnal kesehatan Masyarakat Nasional*, Agustus 2006, vol 1, no. 1, hal. 26 – 32
- Fikawati, Sandra. Ahmad Syafiq, 2006, *Studi Kualitatif Tracer Sarjana dan Magister Kesehatan Masyarakat FKM UI Vol 1&2*, FKM UI:Depok
- Hadikoemoro, Soekisno, 2001, *A Comparison of Public and Private University Student Expectations and Perceptions of Service Quality in Jakarta, Indonesia*. Nova Southeastern University
- Hafizurrachman. 2004, *Pengukuran Kepuasan Suatu Institusi Kesehatan*, *Maj. Kedokteran Indonesia*, Juli 2004, vol 54, nomor 7, pg. 282 – 288
- Ham, Carrie Leugenia, 2003, *Service Quality. Customer Satisfaction, and Customer Behavioral Intentions in Higher Education*, Nova Southeastern University
- Ham, Carrie Leugenia, William Johnson, Art Weinstein, Richard Plank, Pamela L Johnson, 2003, *Gaining Competitive Advantages; Analyzing the Gap between Expectations and Perceptions of Service Quality*, International

- Journal of *Value* -Based Management 16: 197 - 203, Kluwer Academic Publisher; Netherlands
- Hamalik, Oemar, Prof. Dr., 2003, *Perencanaan Pengajaran Berdasarkan Pendekatan Sistem*, PT Bumi Aksara : Jakarta
- Harris, Bennie L, 2002, *A Study of Service Quality Gap Analysis of Expectations Versus Performance Perceptions of Junior, Senior, and Graduate Students*. The University of Alabama : Birmingham
- Helda Diana, 1999, *Hubungan karakteristi Individu dan Organisasi dengan Kepuasan kerja Staff Pengajar Tetap Akper Swasta Palembang*, Tesis Program Pascasarjana UI Program Studi IKM UI, Depok
http://hdrstats.undp.org/countries/data_sheets/cty_ds_IDN.html, diunduh 23 juni 08
- Judiono, *Perubahan Paradigma Politeknik Kesehatan Bandung Menuju Kemandirian*,
<http://www.bppsdmk.depkes.go.id/?show=detailnews&kode=99&tbl=info> badan, diunduh 23 juni 2008
- Leebov, Wendy, Ed.D, Clara Jean Erzos, MEAN.D, 1991, *The Health Care Manager's Guide to Continuous Quality Improvement*, American Hospital Publishing, Inc: USA
- Lemeshow, Stanley, David WH, Janelle K, 1997, *Besar Sampel Dalam Penelitian Kesehatan*, Gadjah Mada University Press : Yogyakarta
- Lewis, Ralph G, Douglas H. Smith, 1994, *Total Quality in Higher Education*, St. Lucie Press: Florida
- Majid, Abdul, SKep, NS, 2002, *Dinamika Perubahan Institusi Pendidikan Tinggi Kesehatan*, Bina Diknakes, Juli 2002, Edisi no 43
- Mangkunegara PA., 2000, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, PT Rasdakarya, Bandung
- Moleong, Lexi J, Prof, DR, MA, 2004, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT Remaja Rosdakarya : Bandung, Edisi Revisi
- Munandar Sunyoto Ashar, 2001, *Psikologi industry dan Organisasi*, Penerbit Universitas x, Jakarta

- Notoatmodjo, Soekidjo, 1989, *Metodologi Pendidikan dan Pengajaran*, Badan Penerbit Kesehatan Masyarakat FKM UX : Depok
- Notoatmodjo, Soekidjo, Suratmi Poerbonegoro, Zarfiel Tafal. et al. 1989. *Pengantar Pendidikan Kesehatan Masyarakat*, Badan Penerbit Kesehatan Masyarakat FKM UX : Depok
- Pedoman Penjaminan Mutu Akademik Universitas Indonesia (Dosen) Tahun 2005
- Portofolio Institusi Universitas X Tahun 2007
- Puskabangkes, *Kajian Kebijakan Pendayagunaan Tenaga Kesehatan Asing di Indonesia*,
<http://www.libpuskabangkes.depkes.go.id/print.php?id=jkpkbppk-gdl-res-2006-puskabangk-4>, diunduh 23 juni 2008
- Robbins , Stephen, 1998, *Perilaku Organisasi: Konsep-Kontroversi-Aplikasi*, Bhuana Ilmu Populer, Jakarta
- Sallis,Edward, 2008, *Total Quality Management in Education*, terj.Dr. Ahmad Ali Riyadi, IRCiSoD: Jogjakarta
- Sakhtivel, PB, R. Raju, 2006, *An Instrument for Measuring Engineering Education Quality from Student's Perspective*, The Quality Management Journal, 2006, vol 13, no. 3, pg. 23
- Septiawan. Catur G, 2004, *Aplikasi Model Malcolm Baldrige untuk Mengukur Persepsi Mahasiswa Terhadap Mutu Pendidikan Program Pascasarjana PS IKM UI Tahun 2004*,FKM UI :Depok
- Seymour, Daniel T, 1993, *On Q : causing quality in higher education*, American Council on education and The Oryx Press: Phoenix
- Singarimbun,Masri&Effendi, Sofian, 1995, *Metode penelitian Survai*, LP3ES : Jakarta
- Siregar,Lucia B, 2004, *Kajian Persepsi Responden Tentang Mutu Organisasi Berdasarkan Kriteria Malcolm Baldrige Pada FKM UI Tahun 2004* ,FKM UI: Depok
- Smith, Gareth, Alison Smith, 2007, *Evaluating service quality in universities; a service department perspective*, Quality Keyakinan in Education Vol. 15 no.3, hal 334 - 351, Emerald Group Publishing Limited; UK

- Sumantri, Arif, SKM, MKes, 2001, *Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan yang Berorientasi Pada Customers*, Bina Diknakes, 2001, edisi no. 39
- Supaidah, Waris, 2002, *Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Mutu Pendidikan Program Studi Keperawatan Bogor Politeknik Kesehatan Bandung Tahun 2002*, FKM UI : Depok
- Supatmi. 2001, *Prospektif Otonomi Pendidikan : Suatu Tantangan Perkembangan Pendidikan Masa Depan*, Bina Diknakes, Oktober 2001, Edisi nomor 41
- Supranto, J, MA, 1997, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Penerbit Rineka Cipta: Jakarta
- Suryabrata, Sumadi, 1989, *Psikologi Pendidikan*, CV Rajawali : jakarta
- Suryani, Tatik, 2008, *Perilaku Konsumen: Implikasi pada Strategi Pemasaran*, Graha Ilmu: Yogyakarta
- Sutarmanisme, mei 2008, <http://sutarmanisme.wordpress.com/2008/05/08/tantangan-dunia-kesehatan-di-era-perdagangan-bebas/>, diunduh pada 23 juni 2008
- Tjiptono, Fandy, Anastasia Diana, 2003, *Total Quality Management*, ANDI : Jogjakarta
- Tjiptono, Fandy, Gregorius Chandra, 2005, *Service Quality & Satisfaction*, Penerbit Andi; Yogyakarta
- Vedder, Paul, 1992, *Measuring the Quality of Education*, Swets&Zeitlinger BV : Amsterdam
- Winkel, WS, 1991, *Psikologi Pengajaran*, PT Grasindo : Jakarta
- Yuliatri, Nia, 2004, *Analisis Faktor - faktor yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Pusat Pertamina Jakarta Tahun 2004*, FKM UI; Depok
- Zeithaml, Valarie A, A Parasuraman, Leonard L Berry, 1990, *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The Free Press : New York

PENGEMBANGAN INSTRUMEN PENELITIAN

No	Dimensi / Variabel	Pernyataan
1.	<p>Jasa yang diharapkan & diterima</p> <p>Tangibles tampilan fisik dari fasilitas, peralatan, staff dan bahan - bahan komunikasi</p>	<p>Modifikasi kuesioner Servqual (43 butir)</p> <p>FKM UX memiliki komputer dan LCD sebagai peralatan pengajaran</p> <p>Perpustakaan FKM UX memiliki koleksi yang up to date dalam bidang kesehatan masyarakat</p> <p>Arsitektur bangunan FKM UX terlihat menarik</p> <p>Dosen FKM UX berpenampilan rapi</p> <p>Staff bagian akademik FKM UX berpenampilan rapi</p> <p>Staff administrasi di departemen FKM UX berpenampilan rapi</p> <p>Brosur, katalog, dan pernyataan yang dikeluarkan FKM UX tampak menarik</p>
	<p>Reliability</p> <p>kemampuan untuk membuktikan janji layanan secara akurat</p>	<p>Labkom FKM UX dapat mengatur jadwal penggunaan kelas dengan tepat</p> <p>Departemen di FKM UX menepati janji pengajaran yang dikatakan pada seminar penjurusan saat awal perkuliahan</p> <p>Dosen FKM UX menepati janji untuk mengajar pada saat jam perkuliahannya</p> <p>Dosen FKM UX memberikan silabus pada mata kuliah yang diajarnya</p> <p>Dosen FKM UX memberikan perkuliahan sesuai dengan silabus yang diberikan</p> <p>Layanan di bagian akademik FKM UX diberikan sesuai waktu yang dijanjikan</p> <p>Layanan di departemen FKM UX diberikan sesuai waktu yang dijanjikan</p> <p>Staff bagian akademik FKM UX menginformasikan prosedur baku layanan akademik pada mahasiswa</p> <p>Staff administrasi di departemen FKM UX menginformasikan prosedur baku layanan akademik di departemen pada mahasiswa</p> <p>Staff bagian akademik FKM UX menepati prosedur baku layanan akademik</p> <p>Staff administrasi di departemen FKM UX menepati prosedur baku layanan akademik di departemen</p>
	<p>Responsiveness</p> <p>keinginan membantu pelanggan dan tanggap</p>	<p>Staff bagian akademik FKM UX dapat memberi informasi lama waktu untuk sebuah layanan</p> <p>Staff administrasi di departemen FKM UX dapat memberi informasi waktu tunggu untuk sebuah layanan</p> <p>Dosen FKM UX senantiasa membuka peluang pada mahasiswa untuk diskusi</p>

	terhadap layanan	<p>Dosen FKM UX tanggap dalam menjawab pertanyaan mahasiswa</p> <p>Dosen FKM UX membuka peluang dihubungi mahasiswa untuk konsultasi pengajaran</p> <p>Dosen FKM UX memberi peluang pada mahasiswa untuk bertanya tentang penilaian yang diberikan</p> <p>Staff bagian akademik FKM UX mau menolong menyelesaikan masalah akademik mahasiswa</p> <p>Staff administrasi di departemen FKM UX mau menolong menyelesaikan masalah akademik mahasiswa</p> <p>Staff bagian akademik FKM UX tanggap untuk menjawab permintaan mahasiswa</p> <p>Staff administrasi di departemen FKM UX tanggap untuk menjawab permintaan mahasiswa</p> <p>Dosen FKM UX dapat mengbargai pendapat mahasiswa</p> <p>Staff bagian akademik FKM UX dapat menghargai mahasiswa</p> <p>Staff administrasi di departemen FKM UX dapat menghargai mahasiswa</p> <p>Staff bagian akademik FKM UX mampu memberikan kepastian informasi tentang jadwal akademik</p> <p>Staff administrasi di departemen FKM UX mampu memberikan kepastian informasi tentang jadwal akademik</p> <p>Dosen FKM UX senantiasa bersikap ramah pada mahasiswa</p> <p>Staff bagian akademik FKM UX selalu bersikap ramah pada mahasiswa</p> <p>Staff administrasi di departemen FKM UX selalu bersikap ramah pada mahasiswa</p> <p>Dosen FKM UX memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan mahasiswa</p> <p>Mhs mendapatkan pemahaman dari perkuliahan yang diajarkan dosen di FKM UX</p> <p>Dosen FKM UX memberi perhatian pada setiap mahasiswanya di kelas</p> <p>Staff bagian akademik FKM UX memberi perhatian penuh pada setiap mahasiswa yang membutuhkan layanan</p> <p>Staff administrasi di departemen FKM UX memberi perhatian penuh pada setiap mahasiswa yang membutuhkan layanan</p> <p>Jam buka perpustakaan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa</p> <p>Dosen pembimbing di FKM UX memberikan perhatian sepenuh hati pada mahasiswa bimbingannya</p> <p>Rasio antara persepsi dan harapan mahasiswa</p>
2	Empathy perhatian secara personal pada pelanggan	
4	Gap 5 Penyebab Gap 1	1. Orientasi pada penelitian tentang pelanggan

HARAPAN MAHASISWA

Apa yang Bapak/Ibu pahami tentang harapan mahasiswa terhadap mutu proses pengajaran di FKM UX? Menurut Bapak/Ibu, kriteria apa saja yang digunakan mahasiswa untuk menilai mutu proses pengajaran di FKM UX? Bagaimana cara Bapak/Ibu mengetahui kriteria mutu mahasiswa diatas? Apakah seluruh dosen melakukan hal tersebut? Bagaimana gambarannya?

EDOM dan KEGIATAN LAIN UNTUK MENGETAHUI HARAPAN MAHASISWA
Bagaimana dengan EDOM, selama ini kegiatan EDOM pada tengah dan akhir semester. Apa pendapat Bapak/Ibu tentang hal tersebut? Apa pengaruh kegiatan tersebut pada peningkatan mutu proses pengajaran di FKM UX? Apa saja yang sudah dilakukan terkait hasil EDOM tersebut? Apa yang Bapak/Ibu rasakan dari hasil tersebut? Adakah bentuk lain untuk mengetahui keinginan mahasiswa? [Tracer study misalnya atau SMS saran-kritik, atau ada lagi?] Apa yang sudah dilakukan terkait hal tersebut?

2. Komunikasi ke atas

KOMUNIKASI dalam HAMBATAN AJAR yang DIHADAPI

Apakah Bapak/Ibu pernah menemui hambatan dalam proses pengajaran? [Terkait waktu, fasilitas, kelas, mahasiswa, bahan ajar misalnya?] Lalu apa yang Bapak/Ibu lakukan? Pernahkah keluhan atau saran tersebut Bapak/Ibu sampaikan ke Pimpinan FKM UX? [Di departemen atau Fakultas?] Apa hal tersebut sudah biasa dilakukan, atau tidak terlalu penting? Bagaimana harapan Bapak/Ibu terhadap mekanisme proses pengajaran FKM UX?

BENTUK PEMBAHASAN MASALAH AJAR

Apa ada pertemuan rutin membahas masalah pengajaran? Apa saja bentuk – bentuk pertemuan yang ada selama ini? Apakah Bapak/Ibu selalu ikut dalam kegiatan tersebut? Apa yang Bapak/Ibu dapatkan? Bagaimana interaksi yang terjadi dalam membahas masalah pengajaran? [formal atau informal? Lebih sering yang mana?] Apa yang Bapak/Ibu ketahui tentang permasalahan pengajaran dari dosen lain? Bagaimana dengan departemen lain? Bagaimana harapan Bapak/Ibu terhadap pembahasan masalah pengajaran

3. Jenjang manajemen

JENJANG dalam PENINGKATAN MUTU AKADEMIK

Di FKM UX apakah ada unit yang terlibat dalam peningkatan mutu proses pengajaran? [UPMA, manajer Akademik, misalnya, atau ada yang lain?] Bagaimana jobdesk dan wewenang orang dalam

5	Penyebab Gap 2	<p>struktur tersebut? Alur informasi yang sampai pada bagian tersebut dari mana saja? Sudahkah berjalan selama ini? Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu?</p>
		<p>1. Komitmen pimpinan pada mutu pengajaran</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu terhadap komitmen dalam menjaga mutu pengajaran? Bagaimana penerapan hal tersebut di FKM UX? Apa yang dilakukan Pimpinan FKM UX dalam hal ini? <p>2. Penetapan sasaran</p> <ul style="list-style-type: none"> - Apakah Bapak/Ibu mendapatkan arahan dari Pimpinan FKM UX apa saja hal yang harus ada dalam pengajaran?, Visi – misi, tujuan, atau target apakah hal tersebut ada? Apakah Bapak/Ibu dilibatkan dalam pembuatannya? Sudah cukup jelaskan menurut Bapak/Ibu? Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu? Apakah keinginan mahasiswa dilihat juga sebagai acuan? [Seperti hasil Tracer study, misalnya → bahwa mahasiswa ingin perkuliahan lebih memberikan bekal kemampuan di lapangan.] <p>3. Standarisasi kerja</p> <ul style="list-style-type: none"> - KEBERADAAN ARAHAN PENGAJARAN - Apa tanggapan Bapak/Ibu tentang standar mutu pengajaran atau acuan pengajaran? Bagaimana keberadaan hal tersebut di FKM UX? Seperti apa arahan – arahan terkait pengajaran yang Bapak/Ibu ketahui? Bagaimana cara penyampaian arahan tersebut hingga sampai pada Bapak/Ibu? Sudah cukup jelaskan menurut Bapak/Ibu arahan pengajaran yang ada di FKM UX? - PENILAIAN KINERJA - Terkait penilaian kinerja, sudahkah hal tersebut juga disampaikan dalam arahan? Apakah penilaian kinerja menjadi prosedur baku di FKM UX? - PENJAGAAN MUTU AJAR - Keberadaan silabus, apakah wajib? Apakah hal ini dibahas di level FKM atau diserahkan pada tiap departemen, atau hanya pada dosen saja? Bagaimana kesepakatan penjiagaan mutu pengajaran? Kesesuaian dengan sasaran yang ingin dicapai FKM UX? Apakah ada? Misalnya minimal dosen harus mengajar berapa persen dalam mata kuliah, atau perkuliahan harus berorientasi pada masalah di lapangan? Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu? <p>4. Persepsi tentang kelayakan</p> <ul style="list-style-type: none"> - SUMBERDAYA untuk PENINGKATAN MUTU - Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu tentang sumberdaya FKM UX untuk peningkatan mutu proses pengajaran? Gambarnya seperti apa?

6	<p style="text-align: center;">Penyebab Gap 3</p>	<p style="text-align: center;">DOSEN</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bagaimana kondisi dosennya, bagaimana cara menjaga mutu, dalam rekrutmen misalnya? - PENGAJARAN - Bagaimana kondisi media pengajaran? Bagaimana kondisi bahan ajar? Bagaimana kondisi kerja staf di departemen? - PENDANAAN - Bagaimana kondisi pendanaan, apakah sesuai dengan harapan yang ingin dicapai terhadap mutu pengajaran? - KAPABILITAS SUMBERDAYA - Mampukah sumberdaya tersebut [dosen, material pengajaran, dan pendanaan] memenuhi keinginan mahasiswa? Seperti apa gambarannya?
6	<p style="text-align: center;">Penyebab Gap 3</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kerjasama tim <ul style="list-style-type: none"> - Apakah ada mekanisme kerjasama dalam pengajaran? [ketika dosen sakit, ke luar negeri, dalam pengajaran, atau penelitian] 2. Kesesuaian dosen dengan bidang pengajaran <ul style="list-style-type: none"> - PENENTUAN TUGAS AJAR - Bagaimanakah cara penentuan tugas pengajaran di departemen Bapak/Ibu? Apakah dosen bertanggungjawab penuh pada mata kuliah yang dipegangnya? Misalnya menentukan, metode, tim pengajar, ujian, dan praktek. Bagaimana Pimpinan memantau hal tersebut agar mutu pengajaran tetap terjaga? - PENENTUAN DOSEN PEMBIMBING - Kemudian terkait dosen pembimbing skripsi, apakah dasar yang dipakai untuk menjamin prosesnya berjalan baik? Pemilihan dosen dengan mahasiswanya, standarisasi bimbingan, dan lainnya. Apakah hal tersebut juga di evaluasi? seperti apa? 3. Kesesuaian sarana – prasarana pengajaran <ul style="list-style-type: none"> - Adakah hambatan yang dihadapi Bapak/Ibu selama ini terkait sarana -- prasarana pengajaran di FKM UX? [ketersediaan, kondisi fisik, kemampuan menggunakan] 4. Mekanisme evaluasi kinerja dan penghargaan <ul style="list-style-type: none"> - EVALUASI KINERJA - Apakah kinerja Bapak/Ibu di evaluasi? Siapakah yang melakukannya? Apakah kriteria penilaian

7		<p>disampaikan terlebih dahulu? Apa saja kriterianya? [Penampilan, cara mengajar, penilaian, atau apa?] Bagaimana imbas dari penilaian kinerja? Apakah ada sanksi, mungkin pengurangan mata ajar, pemberian teguran/sp, atau lainnya? Bagaimana kesesuaian hal tersebut dengan iklim akademis yang ingin dibangun?</p> <p>PENGHARGAAN dan PENGEMBANGAN</p> <p>Adakah penghargaan untuk staf (manajemen, dosen, administrasi) yang bekerja dengan baik? [Mungkin dalam bentuk pengakuan, bonus, atau lainnya?] Apakah Bapak/Ibu merasa terpacu untuk dapat meningkatkan diri Bapak/Ibu dengan lingkungan FKM UX saat ini? Kreativitas Bapak/Ibu dalam mengajar apakah timbul? Bagaimana harapan Bapak/Ibu agar dapat memberikan hasil yang baik? [Sarana pengembangan mungkin?]</p> <p>5. Konflik peran</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu terkait peran dosen dalam Tridharma Perguruan Tinggi? Seperti apa Bapak/Ibu menjalani peran – peran tersebut? Adakah kesulitan yang dihadapi terkait hal tersebut? Bagaimana agar setiap peran dapat berjalan dengan baik?
	<p>Penyebab Gap 4</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komunikasi antar jurusan / prodi <ul style="list-style-type: none"> - Bagaimana cara komunikasi antar departemen di FKM UX? Apakah hal tersebut formal? Apakah arahan untuk mutu pengajaran sama di tiap departemen? Dengan karakteristik departemen yang berbeda – beda, apakah tanggapan Bapak/Ibu agar mutu pengajaran bisa diterapkan pada keseluruhannya? Apakah penting untuk membuatnya seragam? bagaimana seharusnya? 2. Komunikasi ajar ke mahasiswa <ul style="list-style-type: none"> - ORIENTASI PENJURUSAN dan MEDIA PUBLIKASI - Awal masa ajaran baru departemen di FKM UX mengadakan orientasi penjurusan pada mahasiswa. Apakah segala hal yang dipresentasikan diketahui oleh dosen? Kemudian terkait pembuatan buku akademik dan media publikasi lain, apakah muatan hal tersebut diketahui pula oleh dosen? - SILABUS - Apakah Bapak/Ibu memiliki silabus? Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu tentang keberadaan silabus pada setiap mata kuliah? Apakah rancangannya selalu dievaluasi? Bagaimana menjaga kesesuaian silabus dengan pengajaran? 3. Komunikasi dari Pimpinan FKM UX <ul style="list-style-type: none"> - Bagaimana keterlibatan Pimpinan untuk menjembatani komunikasi antar departemen?

Bagaimana harapan Bapak/Ibu terhadap komunikasi yang dilakukan Pimpinan untuk menjaga mutu pengajaran FKM UX?



PEKPUSTAKAAN
FACULTAS KESPHATAN MASYAFIQAH
UNIVERSITAS MASYAFIQAH



Lembar Disposisi Wakil Dekan FKMUI

No. Surat*) : 600

Tgl Terima : 29 APR 2009

Amat Segera Sangat Rahasia

Segera Rahasia

DEKAN <input type="checkbox"/>	Sekretaris Fakultas <input type="checkbox"/>	Manajer Riset, Kerjasama & Pelatihan <input type="checkbox"/>
Kadep AKK <input type="checkbox"/>	> Humas/Adum <input type="checkbox"/>	> Mahalum <input type="checkbox"/>
Kadep Biostatistik <input type="checkbox"/>	> Sistem Informasi <input type="checkbox"/>	> Kerjasama & Pelatihan <input type="checkbox"/>
Kadep Epidemiologi <input type="checkbox"/>	> Pemasaran <input type="checkbox"/>	Lain-lain..... <input type="checkbox"/>
Kadep Gizi <input type="checkbox"/>	Manajer Akademik <input checked="" type="checkbox"/>
Kadep K3 <input type="checkbox"/>	> Pendidikan <input type="checkbox"/>	
Kadep Kesling <input type="checkbox"/>	> Prog. Internasional <input type="checkbox"/>	
Kadep PKIP <input type="checkbox"/>	> UPMA <input type="checkbox"/>	
KPS Ilmu Kesmas <input type="checkbox"/>	Manajer SDM, Keu & Fasilitas <input type="checkbox"/>	Arsip <input type="checkbox"/>
Pokdi..... <input type="checkbox"/>	> SDM <input type="checkbox"/>	Sekretaris Wakil Dekan <input type="checkbox"/>
Pusat..... <input type="checkbox"/>	> Keuangan <input type="checkbox"/>	Kembali ke Dekan <input type="checkbox"/>
Lainnya..... <input type="checkbox"/>	> Perpustakaan <input type="checkbox"/>	Kembali ke Wadep <input type="checkbox"/>
	> Fasilitas <input type="checkbox"/>	
Mohon tindak lanjut <input type="checkbox"/>	Mohon paraf <input type="checkbox"/>	Untuk diselesaikan <input type="checkbox"/>
Mohon tanggapan <input type="checkbox"/>	Mohon diketahui <input type="checkbox"/>	Untuk dibahas berszma <input type="checkbox"/>
Memenuhi permintaan <input checked="" type="checkbox"/>	Mohon diteliti <input type="checkbox"/>	
Mohon temui saya <input type="checkbox"/>	Mohon disiapkan jwbn <input type="checkbox"/>	

Catatan Nota

*) Surat asil yang telah diproses harap dikembalikan ke arsip pusat (humas/adum)



Nota Internal

Unit Akademik Fakultas Kesehatan Masyarakat UI
Ged. A Lt 1, FKM UI, Telp. 021-7864976

Nomor : 112 /PT.02.Akad/FKMUI/U/2009
Lamp. : ---
Hal : *Ijin penelitian dan menggunakan data*

27 Mei 2009

Kepada Yth.
Wakil Dekan FKMUI
Di Gd.B.Lt.2
Kampus FKM UI
Depok

Sehubungan dengan penulisan tesis mahasiswa Program Magister Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia mohon diberikan ijin kepada mahasiswa kami :

Nama : Permata Sari
NPM : 0706188946
Th. Angkatan : 2007/2008
Peminatan : Mutu Layanan Kesehatan
Program Studi : Ilmu Kesehatan Masyarakat

Untuk melakukan penelitian dan menggunakan data yang akan dianalisis kembali dalam penulisan tesis mengenai, *"Analisis Kualitas Pengajaran pada Mahasiswa Reguler, Dosen dan Manajemen di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia, 2009"*.

Penelitian ini sudah disetujui oleh pembimbing tesis sebagaimana formulir terlampir dan jika ada informasi yang dibutuhkan dapat menghubungi Sekretariat Kelompok Studi Mutu Layanan Kesehatan dinomor telp. (021) 7874263.

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian Bapak kami ucapkan terima kasih.

Unit Akademik,

Ratu Ayu Dewi Sartika

Tembusan:

- Pembimbing tesis



Program Sarjana dan Magister
Fakultas Kesehatan Masyarakat

Kepada Yth.

Wakil Dekan
Fakultas Kesehatan Masyarakat
Di
FKM UI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dr. dr. Subarimah Budi Prasetyo, MSc

Jabatan : Pembimbing I Pembimbing II

Menerangkan bahwa mahasiswa bimbingan saya :

Nama : Permata Sari No.HP. 08561829356

NPM : 0706188946

Program Studi / Jenjang : S2

Peminatan : Mutu Layanan Kesehatan

Telah melakukan seminar proposal pada :

Hari / tanggal : Selasa / 17 Maret 2009 (hanya untuk program Magister)

Maka bersama surat ini, saya mengijinkan Mahasiswa tersebut diatas untuk turun ke lapangan dalam rangka pengumpulan data untuk penulisan Skripsi / Tesisnya.

Atas perhatian dan kerjasama saudara, saya ucapkan terima kasih

Menyetujui,
Pembimbing Utama

(Dr. dr. Subarimah B.P. MSc)

Pemohon,

(Permata Sari)

mbar permohonan surat penelitian

Depok, 25 / 05 / 2009

Perihal Surat (disertakan dengan judul / tema penelitian) :

Permohonan Perijinan untuk turun lapangan di FKM UI untuk penyelesaian tesis tentang Analisis Kualitas Pengajaran pada mahasiswa Reguler, dosen, dan manajemen di FKM UI tahun 2009

Ditujukan (disertakan alamatnya) :

Wadek
FKM UI

Kampus UI Depok

Formulir Kesediaan

Judul penelitian

Penelitian tentang Gap Dimensi Mutu Dalam Proses Pengajaran S1 Reguler di FKM UX Menurut Pelanggan Eksternal, Pelanggan Internal, dan Provider pada Tahun 2009.

Pernyataan kesediaan

Saya telah membaca mini proposal mengenai studi ini [atau telah mengerti penjelasan lisan yang diberikan] dan saya mengerti apa yang diminta dari saya dan apa yang akan terjadi pada saya jika saya memutuskan untuk ikut serta.

Pertanyaan saya berkaitan dengan studi ini telah dijawab oleh peneliti.

Saya memahami bahwa saya boleh membatalkan keikutsertaan saya ini sewaktu-waktu tanpa harus memberikan penjelasan dan tanpa mempengaruhi pelayanan yang biasa saya dapatkan.

Saya setuju untuk ikut serta dalam penelitian ini.

Tandatangan..... Tanggal

Untuk Kepentingan Penelitian: Nomor ID responden. _____

Tanggal : 13 Juni 2009
 DEPARTEMEN : AKK (MRS)

XXXXXXXX001254
 Silakan isi 6 digit belakang NPM Anda

SURVEY KUALITAS LAYANAN PENGAJARAN di FKM UX

Bagian I

PETUNJUK PENGISIAN

Silakan beri tanda silang (X) dengan jujur pada skor pilihan Anda

1. Pada kolom HARAPAN

- 1 = sangat tidak penting (stp)
- 2 = tidak penting (tp)
- 3 = kurang penting (kp)

2. Pada kolom KENYATAAN

- 1 = sangat tidak sesuai (sts)
- 2 = tidak sesuai (ts)
- 3 = kurang sesuai (ks)

- 4 = cukup sesuai (cs)
- 5 = sesuai (s)
- 6 = sangat sesuai (ss)

UMUM

	Berdasarkan layanan di bawah ini maka ... →	HARAPAN						KENYATAAN					
		Harapan Saya Terhadap hal tersebut di FKM UX						Kenyataan hal tersebut di FKM UX menurut Saya					
		stp	tp	kp	cp	p	sp	sts	ts	ks	cs	s	ss
1	FKM UX memiliki komputer dan LCD sebagai peralatan pengajaran	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
2	Perpustakaan FKM UX memiliki koleksi yang up to date dalam bidang kesehatan masyarakat	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
3	Arsitektur bangunan FKM UX terlihat menarik	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
4	Brosur, katalog, dan pernyataan yang dikeluarkan FKM UX tampak menarik	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
5	Labkom FKM UX dapat mengatur jadwal penggunaan kelas dengan tepat	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
6	Jam buka perpustakaan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6

DOSEN FKM UX

	Berdasarkan layanan di bawah ini maka ... →	HARAPAN						KENYATAAN					
		stp	tp	kp	cp	p	sp	sts	ts	ks	cs	s	ss
7	Dosen FKM UX berpenampilan rapi	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
8	Dosen FKM UX menepati janji untuk mengajar pada saat jam perkuliahan	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
9	Dosen FKM UX memberikan silabus pada mata kuliah yang diajarnya	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
10	Dosen FKM UX memberikan perkuliahan sesuai dengan silabus yang diberikan	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
11	Dosen FKM UX senantiasa membuka peluang pada mahasiswa untuk diskusi	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
12	Dosen FKM UX tanggap dalam menjawab pertanyaan mahasiswa	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
13	Dosen FKM UX dapat menghargai pendapat mahasiswa	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
14	Dosen FKM UX membuka peluang dihubungi mahasiswa untuk konsultasi pengajaran	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
15	Dosen FKM UX memberi peluang pada mahasiswa untuk bertanya tentang penilaian yang diberikan	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
16	Dosen FKM UX senantiasa bersikap ramah pada mahasiswa	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6

17	Dosen FKM UX memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan mahasiswa	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
18	Mhs mendapatkan pemahaman dari perkuliahan yang diajarkan dosen di FKM UX	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
19	Dosen FKM UX memberi perhatian pada setiap mahasiswanya di kelas	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
20	Dosen pembimbing di FKM UX memberikan perhatian sepenuh hati pada mahasiswa bimbingannya	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6

DEPARTEMEN/JURUSAN FKM UI

Berdasarkan layanan di bawah ini maka ... →		HARAPAN						KENYATAAN					
		stp	tp	kp	cp	p	sp	sts	ts	ks	cs	s	ss
21	Staff administrasi di departemen FKM UX berpenampilan rapi	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
22	Departemen - departemen di FKM UX menepati janji pengajaran yang dikatakan pada seminar penjurusan di awal mabim mahasiswa baru	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
23	Layanan di departemen FKM UX diberikan sesuai waktu yang dijanjikan	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
24	Staff administrasi di departemen FKM UX menginformasikan prosedur baku layanan akademik di departemen pada mahasiswa	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
25	Staff administrasi di departemen FKM UX menepati prosedur baku layanan akademik di departemen	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
26	Staff administrasi di departemen FKM UX dapat memberi informasi waktu tunggu untuk sebuah layanan	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
27	Staff administrasi di departemen FKM UX mau menolong menyelesaikan masalah akademik mahasiswa	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
28	Staff administrasi di departemen FKM UX tanggap untuk menjawab permintaan mahasiswa	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
29	Staff administrasi di departemen FKM UX dapat menghargai mahasiswa	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
30	Staff administrasi di departemen FKM UX mampu memberikan kepastian informasi tentang jadwal akademik	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
31	Staff administrasi di departemen FKM UX selalu bersikap ramah pada mahasiswa	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
32	Staff administrasi di departemen FKM UX memberi perhatian penuh pada setiap mahasiswa yang membutuhkan layanan	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6

BAGIAN AKADEMIK FKM UI

Berdasarkan layanan di bawah ini maka ... →		HARAPAN						KENYATAAN					
		stp	tp	kp	cp	p	sp	sts	ts	ks	cs	s	ss
33	Staff bagian akademik FKM UX berpenampilan rapi	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
34	Layanan di bagian akademik FKM UX diberikan sesuai waktu yang dijanjikan	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
35	Staff bagian akademik FKM UX menginformasikan prosedur baku layanan akademik pada mahasiswa	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6

36	Staff bagian akademik FKM UX menepati prosedur baku layanan akademik	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
37	Staff bagian akademik FKM UX dapat memberi informasi waktu tunggu untuk sebuah layanan	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
38	Staff bagian akademik FKM UX mau menolong menyelesaikan masalah akademik mahasiswa	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
39	Staff bagian akademik FKM UX tanggap untuk menjawab permintaan mahasiswa	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
40	Staff bagian akademik FKM UX dapat menghargai mahasiswa	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
41	Staff bagian akademik FKM UX mampu memberikan kepastian informasi tentang jadwal akademik	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
42	Staff bagian akademik FKM UX selalu bersikap ramah pada mahasiswa	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
43	Staff bagian akademik FKM UX memberi perhatian penuh pada setiap mahasiswa yang membutuhkan layanan	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6

WAJIB DIISI SEMUA, KARENA AKAN BERPENGARUH PADA KUALITAS ANALISIS DATA dan SAMPEL
Jadi silakan kembali mengecek jawaban Anda, jika masih ada yang kosong

Bagian II – PENILAIAN MUTU, KEPUASAN, dan KARAKTERISTIK

1. Menurut Anda berapa tingkat mutu keseluruhan layanan belajar – mengajar yang diselenggarakan oleh FKM UX (lingkari salah satu angka di bawah ini)

Sangat Buruk Sangat Baik

1 2 3 4 5 6 7

2. Secara keseluruhan seberapa puas Anda dengan FKM UX?

Sangat tidak puas Sangat puas

1 2 3 4 5 6 7

3. Silakan Anda memberi poin untuk kelima pernyataan di bawah ini berdasarkan tingkat kepentingannya bagi Anda. Semakin penting untuk Anda, maka berikan nilai lebih tinggi untuk pernyataan tersebut. Namun harus diingat !! Total poin dari lima pernyataan harus 100, tidak boleh lebih / kurang

- Tampilan fasilitas fisik, perlengkapan, staff, dan media komunikasi FKM UX 40 poin
- Kemampuan FKM UX untuk membuktikan janji layanan secara akurat 20 poin
- Keinginan FKM UX untuk membantu mahasiswa dan tanggap memberikan layanan 15 poin
- Pengetahuan dan keramahan staff FKM UX serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan 15 poin
- Perhatian FKM UX secara personal pada mahasiswa 10 poin

TOTAL POIN

100 poin

Bagian III – INFORMASI UNTUK KEPERLUAN STATISTIK

Lingkari satu angka untuk jawaban tiap pertanyaan

1. Jenis Kelamin Anda :
Laki – laki 1
Wanita (2)
2. Umur Anda :
<20 tahun 1
20 – 22 tahun (2)
23 – 25 tahun 3
26 – 28 tahun 4
3. Anda telah belajar di FKM UX selama :
≤ 2 semester 1
3 – 4 semester 2
5 – 6 semester 3
>6 semester (4)
4. Pendapatan kepala keluarga Anda :
0 – 2 juta 1
2,1 – 4 juta (2)
4,1 – 6 juta 3
6,1 – 8 juta 4
8,1 juta – lebih 5
5. Jumlah anggota keluarga (selain kepala keluarga) yang sudah bekerja :
0 orang (1)
1 orang 2
2 org 3
>2 orang 4
6. Jumlah anggota yang menjadi tanggungan kepala keluarga :
1 orang 1
2 orang 2
3 orang 3
>3 orang (4)
7. Pendidikan tertinggi kepala keluarga :
1. SD
(2) SMP
3. SMU
4. Diploma
5. Sarjana
6. Magister
7. Doktor
8. Lain – lain, sebutkan
8. Status perkawinan Anda :
(1) Belum kawin
2. Kawin
3. Janda / duda
9. Pekerjaan kepala keluarga Anda :
1. Manajer, eksekutif
2. Profesional (mis : dokter, pengacara, insinyur)
3. Asisten administrasi, sekretaris
4. Keahlian (mis : tukang listrik, mekanik, dsb)
(5) Pengusaha, pedagang, sejenisnya
6. Pegawai Negeri, TNI, POLRI, dan sejenisnya
7. Lain – lain, sebutkan

PERPUSTAKAAN
FAKULTAS KESHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS ...

☺ TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASI ANDA ☺

PEDOMAN WAWANCARA MENDALAM

**Kepuasan Mahasiswa S1 Reguler dan Dosen Terhadap Fakultas Kesehatan Masyarakat UX
Tahun 2009**

I. Petunjuk Umum

- a. Ucapkan terima kasih atas kesediaan informan
- b. Sebelum melakukan wawancara perkenalkan diri peneliti
- c. Melaksanakan *Inform Consent*
- d. Jelaskan maksud dan tujuan wawancara secara singkat
- e. Minta izin kepada informan tentang penggunaan alat komunikasi selama wawancara seperti : tape recorder, buku catatan dll
- f. Wawancara dengan menggunakan daftar pertanyaan yang telah disiapkan dalam pedoman wawancara mendalam
- g. Pewawancara mencatat suasana wawancara : gambaran umum, tingkah laku, dan ekspresi informan secara tepat dan benar
- h. Gunakan pertanyaan terbuka
- i. Semua pertanyaan yang ada di dalam petunjuk harus diperoleh jawabannya dari informan. Dari jawaban informan gali dan kembangkan pertanyaan lagi sesuai keperluan penelitian.
- j. Informan bebas untuk menyampaikan pendapat
- k. Jawaban atau tanggapan informan tidak ada yang salah atau yang benar, karena hanya bertujuan untuk penelitian
- l. Semua keterangan akan dijamin kerahasiaannya

II. Pelaksanaan Wawancara Mendalam Dimensi Mutu dalam Proses Pengajaran di Fakultas Kesehatan Masyarakat UX Menurut Pelanggan Eksternal, Internal, dan Provider Pada Tahun 2009

Pedoman Wawancara Mendalam ini digunakan untuk sasaran informan sebagai berikut :

1. Dosen Fakultas Kesehatan Masyarakat UX

Pedoman Wawancara

Informan
Dosen Fakultas Kesehatan Masyarakat UX

Tujuan :

1. Mengetahui gambaran proses pelaksanaan kegiatan pengajaran yang dilakukan dosen Fakultas Kesehatan Masyarakat UX
2. Mengetahui persepsi dosen Fakultas Kesehatan Masyarakat UX terhadap mahasiswa yang diajar
3. Mengetahui persepsi dosen Fakultas Kesehatan Masyarakat UX tentang komitmen pimpinan pada mutu pengajaran
4. Mengetahui tanggapan dosen Fakultas Kesehatan Masyarakat UX terhadap standar mutu akademik yang ada di Fakultas Kesehatan Masyarakat UX
5. Mengetahui tanggapan dosen Fakultas Kesehatan Masyarakat UX terhadap proses pengajaran yang ada di Fakultas Kesehatan Masyarakat UX
6. Mengetahui tanggapan dosen Fakultas Kesehatan Masyarakat UX terhadap janji Fakultas Kesehatan Masyarakat UX pada mahasiswa
7. Mengetahui hambatan dosen Fakultas Kesehatan Masyarakat UX dalam menerapkan standar mutu akademik yang ada

a. PENYEBAB GAP 1

1. Orientasi pada penelitian tentang pelanggan

- HARAPAN MAHASISWA

Apa yang Bapak/Ibu pahami tentang harapan mahasiswa terhadap mutu proses pengajaran di Fakultas Kesehatan Masyarakat UX? Menurut Bapak/Ibu, kriteria apa saja yang digunakan mahasiswa untuk menilai mutu proses pengajaran di Fakultas Kesehatan Masyarakat UX? Bagaimana cara Bapak/Ibu mengetahui kriteria mutu mahasiswa diatas? Apakah seluruh dosen melakukan hal tersebut? Bagaimana gambarannya?

- EDOM dan KEGIATAN LAIN UNTUK MENGETAHUI HARAPAN MAHASISWA

Bagaimana dengan EDOM, selama ini kegiatan EDOM pada tengah dan akhir semester. Apa pendapat Bapak/Ibu tentang hal tersebut? Apa pengaruh kegiatan tersebut pada peningkatan mutu proses pengajaran di Fakultas Kesehatan Masyarakat UX? Apa saja yang sudah dilakukan terkait hasil EDOM tersebut? Apa yang Bapak/Ibu rasakan dari hasil tersebut? Adakah bentuk lain untuk mengetahui keinginan mahasiswa? [Tracer study misalnya atau SMS saran-kritik, atau ada lagi?] Apa yang sudah dilakukan terkait hal tersebut?

2. Komunikasi ke atas

- KOMUNIKASI dalam HAMBATAN AJAR yang DIHADAPI

Apakah Bapak/Ibu pernah menemui hambatan dalam proses pengajaran? [Terkait waktu, fasilitas, kelas, mahasiswa, bahan ajar misalnya?] Lalu apa yang Bapak/Ibu lakukan? Pernahkah keluhan atau saran tersebut Bapak/Ibu sampaikan ke Pimpinan Fakultas Kesehatan Masyarakat UX? [Di departemen atau Fakultas?] Apa hal tersebut

sudah biasa dilakukan, atau tidak terlalu penting? Bagaimana harapan Bapak/Ibu terhadap mekanisme proses pengajaran Fakultas Kesehatan Masyarakat UX?

- **BENTUK PEMBAHASAN MASALAH AJAR**

Apakah ada pertemuan rutin membahas masalah pengajaran? Apa saja bentuk – bentuk pertemuan yang ada selama ini? Apakah Bapak/Ibu selalu ikut dalam kegiatan tersebut? Apa yang Bapak/Ibu dapatkan? Bagaimana interaksi yang terjadi dalam membahas masalah pengajaran? [formal atau informal? Lebih sering yang mana?] Apakah Bapak/Ibu ketahui tentang permasalahan pengajaran dari dosen lain? Bagaimana dengan departemen lain? Bagaimana harapan Bapak/Ibu terhadap pembahasan masalah pengajaran

3. Jenjang manajemen

- **JENJANG dalam PENINGKATAN MUTU AKADEMIK**

Di Fakultas Kesehatan Masyarakat UX apakah ada unit yang terlibat dalam peningkatan mutu proses pengajaran? [UPMA, manajer Akademik, misalnya, atau ada yang lain?] Bagaimana jobdesk dan wewenang orang dalam struktur tersebut? Alur informasi yang sampai pada bagian tersebut dari mana saja? Sudahkah berjalan selama ini? Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu?

b. PENYEBAB GAP 2

1. Komitmen pimpinan pada mutu pengajaran

- Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu terhadap komitmen dalam menjaga mutu pengajaran? Bagaimana penerapan hal tersebut di Fakultas Kesehatan Masyarakat UX? Apa yang dilakukan Pimpinan Fakultas Kesehatan Masyarakat UX dalam hal ini?

2. Penetapan sasaran

- Apakah Bapak/Ibu mendapatkan arahan dari Pimpinan Fakultas Kesehatan Masyarakat UX apa saja hal yang harus ada dalam pengajaran?, Visi – misi, tujuan, atau target apakah hal tersebut ada? Apakah Bapak/Ibu dilibatkan dalam pembuatannya? Sudah cukup jelaskan menurut Bapak/Ibu? Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu? Apakah keinginan mahasiswa dilihat juga sebagai acuan? [Seperti hasil Tracer study, misalnya → bahwa mahasiswa ingin perkuliahan lebih memberikan bekal kemampuan di lapangan.]

3. Standardisasi kerja

- **KEBERADAAN ARAHAN PENGAJARAN**

Apakah tanggapan Bapak/Ibu tentang standar mutu pengajaran atau acuan pengajaran? Bagaimana keberadaan hal tersebut di Fakultas Kesehatan Masyarakat UX? Seperti apa arahan – arahan terkait pengajaran yang Bapak/Ibu ketahui? Bagaimana cara penyampaian arahan tersebut hingga sampai pada Bapak/Ibu? Sudah cukup jelaskan menurut Bapak/Ibu arahan pengajaran yang ada di Fakultas Kesehatan Masyarakat UX?

- **PENILAIAN KINERJA**

Terkait penilaian kinerja, sudahkah hal tersebut juga disampaikan dalam arahan? Apakah penilaian kinerja menjadi prosedur baku di Fakultas Kesehatan Masyarakat UX?

- **PENJAGAAN MUTU AJAR**

Keberadaan silabus, apakah wajib? Apakah hal ini dibahas di level FKM atau diserahkan pada tiap departemen, atau hanya pada dosen saja? Bagaimana kesepakatan penjagaan mutu pengajaran? Kesesuaian dengan sasaran yang ingin dicapai Fakultas Kesehatan Masyarakat UX? Apakah ada? Misalnya minimal dosen harus mengajar berapa persen dalam mata kuliah, atau perkuliahan harus berorientasi pada masalah di lapangan? Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu?

4. Persepsi tentang kelayakan

- **SUMBERDAYA untuk PENINGKATAN MUTU**
Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu tentang sumberdaya Fakultas Kesehatan Masyarakat UX untuk peningkatan mutu proses pengajaran? Gambarannya seperti apa?
- **DOSEN**
Bagaimana kondisi dosennya, bagaimana cara menjaga mutu, dalam rekrutmen misalnya?
- **PENGAJARAN**
Bagaimana kondisi media pengajaran? Bagaimana kondisi bahan ajar? Bagaimana kondisi kerja staf di departemen?
- **PENDANAAN**
Bagaimana kondisi pendanaan, apakah sesuai dengan harapan yang ingin dicapai terhadap mutu pengajaran?
- **KAPABILITAS SUMBERDAYA**
Mampukah sumberdaya tersebut [dosen, material pengajaran, dan pendanaan] memenuhi keinginan mahasiswa? Seperti apa gambarannya?

c. PENYEBAB GAP 3

1. Kerjasama tim

- Apakah ada mekanisme kerjasama dalam pengajaran? [ketika dosen sakit, ke luar negeri, dalam pengajaran, atau penelitian]

2. Kesesuaian dosen dengan bidang pengajaran

- **PENENTUAN TUGAS AJAR**
Bagaimanakah cara penentuan tugas pengajaran di departemen Bapak/Ibu? Apakah dosen bertanggungjawab penuh pada mata kuliah yang dipegangnya? Misalnya menentukan, metode, tim pengajar, ujian, dan praktek. Bagaimana Pimpinan memantau hal tersebut agar mutu pengajaran tetap terjaga?
- **PENENTUAN DOSEN PEMBIMBING**
Kemudian terkait dosen pembimbing skripsi, apakah dasar yang dipakai untuk menjamin prosesnya berjalan baik? Pemilihan dosen dengan mahasiswanya, standarisasi bimbingan, dan lainnya. Apakah hal tersebut juga di evaluasi? seperti apa?

3. Kesesuaian sarana – prasarana pengajaran

- Adakah hambatan yang dihadapi Bapak/Ibu selama ini terkait sarana – prasarana pengajaran di Fakultas Kesehatan Masyarakat UX? [ketersediaan, kondisi fisik, kemampuan menggunakan]

4. Mekanisme evaluasi kinerja dan penghargaan

- **EVALUASI KINERJA**
Apakah kinerja Bapak/Ibu di evaluasi? Siapa yang melakukannya? Apakah kriteria penilaian disampaikan terlebih dahulu? Apa saja kriteriannya? [Penampilan, cara mengajar, penilaian, atau apa?] Bagaimana imbas dari penilaian kinerja? Apakah ada sanksi, mungkin pengurangan mata ajar, pemberian teguran/sp, atau lainnya? Bagaimana kesesuaian hal tersebut dengan iklim akademis yang ingin dibangun?
- **PENGHARGAAN dan PENGEMBANGAN**
Adakah penghargaan untuk staf (manajemen, dosen, administrasi) yang bekerja dengan baik? [Mungkin dalam bentuk pengakuan, bonus, atau lainnya?] Apakah Bapak/Ibu merasa terpacu untuk dapat meningkatkan diri Bapak/Ibu dengan lingkungan Fakultas Kesehatan Masyarakat UX saat ini? Kreativitas Bapak/Ibu dalam mengajar apakah timbul? Bagaimana harapan Bapak/Ibu agar dapat memberikan hasil yang baik? [Sarana pengembangan mungkin?]

5. Konflik peran

- Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu terkait peran dosen dalam Tridharma Perguruan Tinggi? Seperti apa Bapak/Ibu menjalani peran – peran tersebut? Adakah kesulitan yang dihadapi terkait hal tersebut? Bagaimana agar setiap peran dapat berjalan dengan baik?

d. PENYEBAB GAP 4

1. Komunikasi antar jurusan / prodi

- Bagaimana cara komunikasi antar departemen di Fakultas Kesehatan Masyarakat UX? Apakah hal tersebut formal? Apakah arahan untuk mutu pengajaran sama di tiap departemen? Dengan karakteristik departemen yang berbeda – beda, apakah tanggapan Bapak/Ibu agar mutu pengajaran bisa diterapkan pada keseluruhannya? Apakah penting untuk membuatnya seragam? bagaimana seharusnya?

2. Komunikasi ajar ke mahasiswa

- **ORIENTASI PENJURUSAN dan MEDIA PUBLIKASI**
Awal masa ajaran baru departemen di Fakultas Kesehatan Masyarakat UX mengadakan orientasi penjurusan pada mahasiswa. Apakah segala hal yang dipresentasikan diketahui oleh dosen? Kemudian terkait pembuatan buku akademik dan media publikasi lain, apakah muatan hal tersebut diketahui pula oleh dosen?

- **SILABUS**

Apakah Bapak/Ibu memiliki silabus? Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu tentang keberadaan silabus pada setiap mata kuliah? Apakah rancangannya selalu dievaluasi? Bagaimana menjaga kesesuaian silabus dengan pengajaran?

3. Komunikasi dari Pimpinan Fakultas Kesehatan Masyarakat UX

Bagaimana keterlibatan Pimpinan untuk menjembatani komunikasi antar departemen? Bagaimana harapan Bapak/Ibu terhadap komunikasi yang dilakukan Pimpinan untuk menjaga mutu pengajaran Fakultas Kesehatan Masyarakat UX?