

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab IV ini berisi tentang uraian hasil penelitian yang disesuaikan dengan metodenya, yakni kuantitatif sehingga hasil penelitian ini merupakan hasil perhitungan yang diperoleh melalui pengumpul data (angket) terhadap indikator-indikator variabel yang sesuai dengan rumus dan prosedur yang telah ditetapkan. Peneliti menggunakan program Ms.exel 2007 serta diperkuat dengan pengujian menggunakan rumus-rumus statistika dalam pengolahan data. Peneliti akan menguraikan isi yang terkandung dalam bab ini sehingga mampu menjawab permasalahan penelitian yang telah dirumuskan pada bab sebelumnya.

Uraian hasil penelitian yang diperoleh merupakan uraian secara deskriptif terhadap permasalahan yang meliputi:

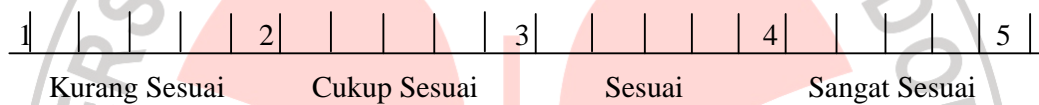
- A. Profil Mutu Layanan Akademik
- B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Mutu Layanan Akademik
- C. Tingkat Kesenjangan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Mutu Layanan Akademik

Tujuan dari sebuah penelitian adalah untuk menjawab permasalahan penelitian, sehingga hasil dari penelitiannya pun merujuk pada permasalahan penelitian tersebut. Penelitian ini memiliki 6 permasalahan atau yang disebut dengan rumusan masalah seperti yang telah disebutkan dalam BAB I, yakni: bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap rumusan kurikulum, layanan proses pembelajaran, layanan KKN, layanan PLP, layanan tugas akhir

penyelesaian studi yang telah ditempuhnya dan layanan wisuda pada masing-masing jurusan dan program studi di lingkungan FIP?

A. Profil Mutu Layanan Akademik

Mutu yang didefinisikan sebagai kesesuaian dengan harapan pelanggan, memiliki makna bahwa terdapat pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat. Tingkat kesesuaian berdasarkan dari hasil penelitian ini berada dalam range 1-5 dimana kategorinya adalah sebagai berikut:



Gambar 4.1
Kategori Penilaian Mutu

Profil mutu layanan akademik yang akan diuraikan merupakan gambaran mutu layanan akademik berdasarkan persepsi dari mahasiswa, atau dengan kata lain penilaian mahasiswa terhadap mutu layanan akademik. Layanan akademik terdiri dari 6 aspek, yakni: rumusan kurikulum, layanan proses pembelajaran, layanan KKN, layanan PLP, layanan penyelesaian tugas akhir dan layanan wisuda. Sedangkan mahasiswa yang menjadi populasi penelitian adalah seluruh mahasiswa di lingkungan FIP yang terdiri dari berbagai angkatan dan jurusan. Sehingga profil mutu layanan akademiknya adalah:

1. Rumusan Kurikulum

Rumusan kurikulum pada masing-masing jurusan dan program studi dirumuskan oleh penyelenggara pendidikan di tiap jurusan/program studi dan dinilai kebermutuannya oleh mahasiswa sebagai pelanggan dari

jurusan/program studi itu sendiri, oleh karenanya penilaian dari mutu rumusan kurikulum dapat dikelompokkan berdasarkan angkatan dan jurusan.

Berikut penjelasan dari masing-masing kelompok tersebut:

a. Profil Mutu Rumusan Kurikulum Berdasarkan Angkatan

Merujuk dari tabel 4.1 di bawah ini terlihat bahwa mutu rumusan kurikulum yang dinilai oleh mahasiswa angkatan 2006 atau yang sedang menyusun skripsi dan alumni merupakan penilaian yang terbesar yakni berada pada nilai 3,6. Sedangkan mutu rumusan kurikulum dinilai sebesar 3,3 oleh mahasiswa angkatan 2010 dan terakhir mutu rumusan kurikulum yang sama oleh mahasiswa angkatan 2009, 2008 dan 2007 sebesar 3,1 yang merupakan penilaian paling kecil di antara mahasiswa angkatan lainnya. Namun justru nilai tersebut merupakan penilaian dominan dari mahasiswa secara keseluruhan.

Tabel 4.1
Nilai Mutu Rumusan Kurikulum
Berdasarkan Angkatan

Angkatan	Nilai Mutu
Angkatan 2010	3.3
Angkatan 2009	3.1
Angkatan 2008	3.1
Angkatan 2007	3.1
Angkatan 2006	3.6
Alumni	3.6

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian mutu rumusan kurikulum menurut sudut pandang mahasiswa sebagai pelanggan berada dalam range 3,1, 3,3 dan 3,6 yang memiliki makna bahwa rumusan

kurikulumnya sudah sesuai dengan harapan mahasiswa bila dilihat berdasarkan angkatannya.

b. Profil Mutu Rumusan Kurikulum Jurusan/Program Studi

Mutu rumusan kurikulum yang dinilai oleh mahasiswa pada masing-masing jurusan/program studi memiliki nilai yang berbeda-beda. Mutu rumusan kurikulum pada Jurusan Perpustakaan dan Informasi memiliki tingkat kesesuaian yang paling tinggi, yakni sebesar 3,7. Sedangkan rumusan kurikulum pada Jurusan Teknologi Pendidikan (Tekpend), Psikologi, Pendidikan Luar Biasa (PLB) dan Pendidikan Guru Pendidikan Anak Usia Dini (PG PAUD) memiliki penilaian yang sama, yakni sebesar 3,4.

Mahasiswa pada Jurusan Pendidikan Luar Sekolah (PLS) menilai mutu rumusan kurikulum di jurusannya sebesar 3,3. Adapun mutu rumusan kurikulum Jurusan Administrasi Pendidikan (Adpend) dan Psikologi Pendidikan dan Bimbingan (PPB) diberi nilai oleh mahasiswanya sebesar 3,1. Dan terakhir adalah penilaian mutu rumusan kurikulum Jurusan Pendidikan Guru Sekolah Dasar (PGSD) memiliki angka sebesar 2,7 yang merupakan nilai terendah diantara jurusan-jurusan lainnya sebagaimana yang terlihat pada tabel berikut:

Tabel 4.2
 Nilai Mutu Rumusan Kurikulum
 Berdasarkan Jurusan

Jurusan/Prodi	Nilai Mutu
Adpend	3.1
Tekpend	3.4
PPB	3.1

Jurusan/Prodi	Nilai Mutu
PGSD	2.7
Psikologi	3.4
PLB	3.4
PG PAUD	3.4
PLS	3.3
Perpustakaan	3.7

Berdasarkan tabel 4.2 tersebut bahwa tingkat kesesuaian mutu rumusan kurikulum menurut sudut pandang mahasiswa sebagai pelanggan berada dalam range 3,1, 3,3, 3,4 dan 3,7 yang artinya adalah “sesuai”, angka-angka tersebut merupakan penilaian mutu rumusan kurikulum untuk Jurusan Adpend, PPB, PLS, Tekpend, Psikologi, PLB, PG PAUD dan PI. Namun terdapat satu jurusan yang berada dalam range 2,7 yakni Jurusan PGSD yang berarti bahwa mahasiswa pada Jurusan PGSD menilai tingkat kesesuaian mutu rumusan kurikulumnya dengan kategori “cukup sesuai”.

c. Rincian Penilaian Mutu Rumusan Kurikulum

Penilaian untuk rumusan kurikulum memiliki 4 komponen yang dipecah ke dalam 8 butir pernyataan mengenai indikator dari 4 komponen tersebut. Dari kedelapan butir pernyataan, terdapat satu butir pernyataan yang paling tinggi tingkat kesesuaiannya yaitu sebesar 4,3 dan butir pernyataan tersebut adalah mengenai relevansi mata kuliah-mata kuliah dengan kompetensi professional jurusan/program studi atau dengan kata lain berada pada komponen yang pertama dari aspek rumusan kurikulum jurusan/prodi.

Terdapat satu butir pernyataan yang memiliki nilai terendah yaitu pada komponen penjadwalan, dengan nilai sebesar 2,9. Berikut gambaran dari rincian penilaian aspek rumusan kurikulum oleh seluruh responden (seluruh mahasiswa yang menjadi responden):

Tabel 4.3
Rincian Penilaian Aspek Rumusan Kurikulum

Komponen	Jumlah Indikator	No Butir Pernyataan	Nilai Keseluruhan Responden	Rata-rata
Rumusan kurikulum jurusan/prodi	1	1	4.1	4.1
Struktur mata kuliah	2	2	3.4	3.2
		3	3	
Penjadwalan	2	4	3.3	2.9
		5	2.4	
Penugasan dosen	3	6	3.1	3.2
		7	3.3	
		8	3.1	

Berdasarkan tabel 4.3 terlihat nilai rata-rata terbesar terletak pada komponen rumusan kurikulum jurusan/program studi, hal tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa menilai rumusan kurikulum pada jurusan/program studinya sudah sangat sesuai (ditunjukkan dengan perolehan angka sebesar 4,1) dengan kompetensi professional jurusannya dan adapun komponen yang dinilai tingkat kesesuaiannya cukup adalah komponen penjadwalan, dengan nilai rata-ratanya sebesar 2,9.

Nomor butir yang membuat komponen tersebut berada dalam kategori cukup sesuai yaitu nomor 5 yang berisi: “Pada jurusan/prodi Anda terdapat kesempatan bagi mahasiswa untuk mengikuti perkuliahan di semester pendek”. Penjelasan mengenai penilaian mahasiswa terhadap

butir pernyataan tentang adanya kesempatan mengikuti semester pendek pada masing-masing jurusan, yakni seperti berikut:

Tabel 4.4
 Nilai Rata-Rata Kesempatan Mengikuti
 Perkuliahan di Semester Pendek

Jurusan/Prodi	Nilai Rata-Rata
Adpend	1.78
Tekpend	2.11
PPB	1.60
PGSD	2.01
Psikologi	3.38
PLB	3.11
PAUD	2.63
PLS	3.00
Perpustakaan	1.83

Melihat tabel 4.4 tersebut, terdapat beberapa jurusan yang memiliki kategori penilaian “kurang sesuai” sebab berada dalam range 1, 78 dan 1,60 yakni Jurusan Adpend dan PPB. Hal tersebut menunjukkan bahwa kurang adanya kesempatan bagi mahasiswa di kedua jurusan tersebut untuk mengikuti perkuliahan di semester pendek. Diagram 4.1 merupakan penggambaran dari posisi penilaian mahasiswa terhadap adanya kesempatan mengikuti perkuliahan di semester pendek.

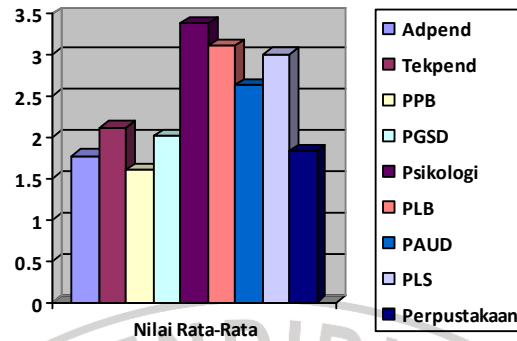


Diagram 4.1
Penilaian Mahasiswa Terhadap
Perkuliahan di Semester Pendek

2. Layanan Proses Pembelajaran

Aspek kedua dari layanan akademik adalah layanan proses pembelajaran yang penyelenggaraanya dilakukan di tiap jurusan atau program studi. Oleh karenanya penjelasan mengenai penilaian mutu layanan proses pembelajaran oleh mahasiswa di lingkungan FIP secara umum akan dikelompokkan berdasarkan angkatan dan jurusannya seperti berikut:

a. Profil Mutu Layanan Proses Pembelajaran Berdasarkan Angkatan

Layanan proses pembelajaran yang dinilai oleh mahasiswa berdasarkan angkatannya memiliki nilai yang beragam sebagaimana yang ditampilkan dalam tabel berikut:

Tabel 4.5
Nilai Mutu Layanan Proses Pembelajaran
Berdasarkan Angkatan

Angkatan	Nilai Mutu
Angkatan 2010	3.2
Angkatan 2009	3.3

Angkatan	Nilai Mutu
Angkatan 2008	3.1
Angkatan 2007	3.2
Angkatan 2006	3.9
Alumni	3.6

Tabel 4.5 tersebut merupakan hasil penelitian terhadap sejumlah responden yang terdiri dari mahasiswa angkatan 2010, 2009, 2008, 2007, 2006 dan alumni yang menilai proses pembelajaran di jurusannya masing-masing berdasarkan pengalamannya selama menempuh pendidikan tinggi di UPI, khususnya dalam mengikuti perkuliahan di FIP.

Nilai mutu yang diperoleh pada tiap angkatannya berbeda-beda, namun tetap masih berada di kategori “sesuai” yakni dengan perolehan angka sebesar 3,1 sampai dengan 3,9. Mutu proses pembelajaran menurut mahasiswa yang berada di angkatan 2008 dinilai yang paling rendah yakni sebesar 3,1 sedangkan yang paling besar adalah penilaian dari mahasiswa angkatan 2006 yakni sebesar 3,9 dan mendekati kategori sangat sesuai.

Selebihnya mutu proses pembelajaran dinilai sebesar 3,2, 3,3 dan 3,6 oleh mahasiswa angkatan 2010, 2007, 2009 dan alumni. Dengan demikian secara keseluruhan, mahasiswa menilai bahwa layanan proses pembelajaran di FIP telah sesuai dengan harapan mereka yang berarti juga layanan proses pembelajaran di FIP telah memenuhi standar mutu menurut pelanggan.

b. Profil Mutu Layanan Proses Pembelajaran Tiap Jurusan/Prodi

Mutu layanan proses pembelajaran yang dinilai oleh mahasiswa berdasarkan jurusannya memiliki Nilai mutu yang berbeda-beda sebagaimana yang digambarkan dalam tabel berikut:

Tabel 4.6
Nilai Mutu Layanan Proses Pembelajaran
Berdasarkan Jurusan

Jurusan/Prodi	Nilai Mutu
Adpend	3.2
Tekpend	3.6
PPB	3.3
PGSD	2.9
Psikologi	3.4
PLB	3.3
PAUD	3.3
PLS	3.3
Perpustakaan	3.8

Nilai mutu proses pembelajaran seperti yang tertera pada tabel 4.6 tersebut menunjukkan bahwa nilai tertinggi berada dalam range 3,8 oleh jurusan perpustakaan. Hal ini berarti bahwa proses pembelajaran di prodi perpustakaan dinilai oleh mahasiswanya telah sesuai dengan harapan mereka, begitu juga dengan jurusan-jurusan lainnya seperti: Tekpend yang perolehan nilainya sebesar 3,6; Psikologi perolehan nilainya sebesar 3,4; PPB, PLB, PAUD dan PLS memperoleh nilai yang sama yakni sebesar 3,3; dan Adpend perolehan nilainya sebesar 3,2. Keseluruhan jurusan/prodi tersebut telah memenuhi kesesuaian dengan penilaian yang dirasakan oleh mahasiswanya dalam layanan proses pembelajaran.

Terdapat satu jurusan yang memiliki penilaian terendah diantara jurusan yang lain, yaitu Jurusan PGSD dimana nilai yang diperoleh untuk penilaian mahasiswa terhadap layanan proses pembelajarannya adalah sebesar 2,9. Hal tersebut berarti bahwa mahasiswa di Jurusan PGSD mempersepsikan mutu layanan proses pembelajaran di jurusannya “cukup sesuai” dengan harapan mahasiswa tersebut.

c. Rincian Penilaian Mutu Layanan Proses Pembelajaran

Penilaian untuk mutu layanan proses pembelajaran memiliki 4 komponen yang dipecah ke dalam indikator-indikator sebanyak 9 indikator. Dari kesembilan indikator tersebut dipecah kembali menjadi 13 butir pernyataan, yang memiliki perolehan nilai beragam oleh seluruh responden. Secara umum keseluruhan komponen memiliki kategori penilaian “sesuai”, sebab berada pada range 3,1 sampai dengan 3,4.

Bila dilihat berdasarkan nilai rata-rata masing-masing komponen maka nilai terendah adalah komponen kedua, yaitu strategi perkuliahan dengan nilai sebesar 3,1. Akan tetapi bila dilihat berdasarkan nilai keseluruhan responden pada masing-masing butir pernyataan maka nilai terendahnya berada pada butir pernyataan nomor 19 yakni mengenai metode pembelajaran interaktif berbasis online secara efektif. Seperti yang tertera pada tabel 4.7 berikut:

Tabel 4.7
Rincian Penilaian Aspek Layanan Proses Pembelajaran

Komponen	Jumlah Indikator	No Butir Pernyataan	Nilai Keseluruhan Responden	Rata-rata
Rencana perkuliahan	1	10	3.4	3.4
Strategi perkuliahan	2	11	3.1	3.1
		12	3.2	
Penggunaan media, alat & sumber belajar	4	13	3.6	3.2
		14	3	
		15	3.1	
		16	2.9	
		17	3.8	
		18	3.4	
		19	2.8	
Evaluasi hasil belajar	2	20	3.4	3.4
		21	3.3	
		22	3.5	

Butir pernyataan nomor 19 yang berisi: “kegiatan pembelajaran di jurusan/prodi Anda memanfaatkan metode pembelajaran interaktif berbasis online secara efektif” memperoleh penilaian sebesar 2,8 yang berarti bahwa layanan proses pembelajaran dirasakan cukup sesuai dengan harapan mahasiswa. Adapun penilaian terhadap penggunaan metode pembelajaran interaktif berbasis online oleh mahasiswa pada masing-masing jurusan/prodi adalah menghasilkan sekelompok jurusan yang berada dalam kategori cukup sesuai dan ada pula yang berada dalam kategori sesuai seperti yang digambarkan dalam tabel 4.8 berikut:

Tabel 4.8
Nilai Rata-Rata Metode Pembelajaran Interaktif Berbasis Online

Jurusan/Prodi	Nilai Rata-Rata
Adpend	2.93
Tekpend	3.22

Jurusan/Prodi	Nilai Rata-Rata
PPB	2.79
PGSD	2.67
Psikologi	2.63
PLB	3.00
PAUD	2.76
PLS	2.96
Perpustakaan dan Informasi	2.83

Sekelompok jurusan yang berada dalam kategori cukup sesuai dengan harapan mahasiswa mengenai penggunaan metode pembelajaran interaktif berbasis online adalah Jurusan Adpend, PPB, PGSD, Psikologi, PAUD, PLS dan Perpustakaan dengan nilai masing-masing yaitu: 2.93; 2.79; 2.67; 2.63; 2.76; 2.96 dan 2.83. Hanya ada dua jurusan yang telah sesuai memenuhi harapan mahasiswa dalam penggunaan metode pembelajaran interaktif berbasis online, yaitu Jurusan Tekpend dan PLB dengan nilai 3.22 dan 3.00.

Penilaian butir pernyataan nomor 19 dapat dilihat pula dalam diagram berikut:

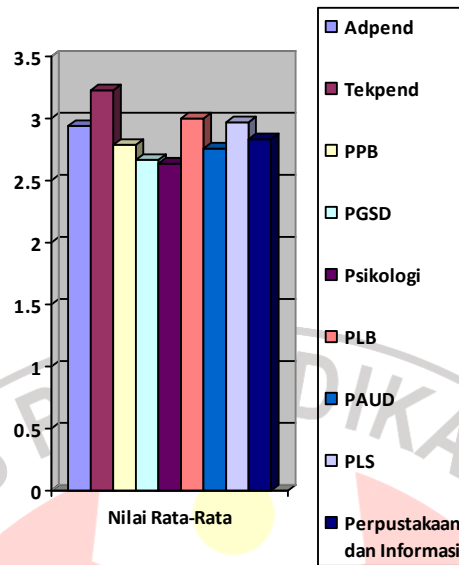


Diagram 4.2
Penilaian Mahasiswa Terhadap Metode Pembelajaran Interaktif Berbasis Online

3. Layanan KKN

Aspek ketiga dalam layanan akademik adalah layanan KKN yang diselenggarakan oleh perangkat UPI di luar fakultas, yaitu Lembaga Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat (LPPM), namun setiap mahasiswa di lingkungan FIP yang menjadi responden, khususnya yang telah mendapatkan layanan KKN, menilai pelaksanaan KKN untuk mengukur mutu layanan KKN.

Mahasiswa yang telah mendapatkan layanan KKN adalah mahasiswa angkatan 2007, 2006 dan alumni, sehingga yang mengisi kolom penilaian mutu layanan KKN adalah hanya ketiga kelompok mahasiswa tersebut. Penjelasan dari mutu layanan KKN dikelompokkan ke dalam tiga point berikut:

a. Profil Mutu Layanan KKN Berdasarkan Angkatan

Layanan KKN diberikan kepada mahasiswa tingkat 3 pada semester genap, yaitu semester 6 yang diselenggarakan selama 40 hari pada bulan Juli atau Agustus. Penelitian ini dilakukan selama 6 bulan, dimulai dari bulan Januari sampai dengan bulan Juni, sehingga pada saat penelitian mahasiswa yang telah mendapatkan layanan KKN adalah mahasiswa angkatan 2007, 2006 dan alumni. Oleh karenanya yang menilai mutu layanan KKN hanya kelompok mahasiswa 3 angkatan tersebut. Mutu layanan KKN menurut mahasiswa yang telah mendapatkan layanan KKN, memperoleh nilai yang berada dalam range 3, 3.6 dan 3.4 atau termasuk ke dalam kategori sesuai dengan harapan dari sekelompok mahasiswa tersebut. Adapun nilai-nilainya dapat dilihat pada tabel 4.9 berikut:

Tabel 4.9
 Nilai Mutu Layanan KKN
 Berdasarkan Angkatan

Angkatan	Nilai Mutu
Angkatan 2007	3
Angkatan 2006	3.6
Alumni	3.4

Nilai mutu layanan KKN dinilai sebesar 3,6 oleh angkatan 2006 yang merupakan nilai terbesar diantara mahasiswa dari angkatan 2007 dan alumni. Akan tetapi secara keseluruhan mutu layanan KKN berada dalam kategori sesuai, yang artinya bahwa layanan KKN telah memenuhi standar mutu menurut pelanggan.

b. Profil Mutu Layanan KKN Berdasarkan Jurusan

Layanan KKN meskipun diberikan oleh perangkat UPI di luar fakultas, akan tetapi terdapat beberapa jurusan/prodi yang bekerjasama dengan LPPM mengadakan KKN yang khas, seperti halnya dengan adanya berbagai jenis model KKN diantaranya adalah:

- 1) KKN Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD);
- 2) KKN Manajemen Berbasis Sekolah (MBS);
- 3) KKN Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM);
- 4) KKN Wajib Belajar Pendidikan Dasar (Wajar Dikdas);
- 5) KKN Pemberantasan Buta Aksara (PBA).

Model KKN Posdaya yang sejalan dengan program pemerintah untuk memberdayakan masyarakat di bidang pendidikan, kesehatan, ekonomi, dan lingkungan merupakan jenis KKN Tematik yang komponen mahasiswanya tidak homogen, artinya berasal dari berbagai jurusan dan fakultas. Akan tetapi kelima model KKN yang telah disebutkan di atas merupakan program yang khas dengan jurusan yang ada di FIP, seperti halnya KKN MBS yang khas dengan Jurusan Adpend.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka layanan KKN juga perlu disoroti mutu pelayanannya oleh mahasiswa yang menjadi pelanggan dan KKN juga merupakan bagian integral dari layanan akademik yang harus diberikan kepada mahasiswa selama menempuh jenjang pendidikan tinggi di UPI. Adapun penilaiannya dapat dilihat pada tabel 4.10 berikut:

Tabel 4.10
 Nilai Mutu Layanan KKN
 Berdasarkan Jurusan

Jurusan	Nilai Mutu
Adpend	3
Tekpend	3.2
PPB	3.3
PGSD	2.9
Psikologi	3.5
PLB	3
PAUD	3.6
PLS	3.4

Merujuk dari tabel 4.10 Nilai mutu layanan KKN berdasarkan penilaian dari mahasiswa tiap jurusan/prodinya berada dalam kategori sesuai dengan harapan, sebab berada dalam range 3, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5 dan 3.6 yang secara berurutan merupakan penilaian dari mahasiswa Jurusan Adpend, PLB, Tekpend, PPB, PLS, Psikologi dan PAUD. Sedangkan penilaian dari mahasiswa Jurusan PGSD menilai mutu layanan KKN yang paling rendah, yaitu sebesar 2,9 yang berarti termasuk ke dalam kategori cukup sesuai.

c. Rincian Penilaian Mutu Layanan KKN

Layanan KKN terdiri dari 7 komponen yang dirinci menjadi 12 indikator dan dipecah kembali ke dalam 11 butir pernyataan, yaitu butir pernyataan nomor 24 sampai dengan 34. Layanan KKN secara umum diberi penilaian oleh mahasiswa dengan nilai yang berada dalam range 3 sampai 3.4, artinya layanan KKN telah sesuai dengan harapan mahasiswa seperti yang terdapat pada tabel 4.11 berikut:

Tabel 4.11
Rincian Penilaian Aspek Layanan KKN

Komponen	Jumlah Indikator	No Butir Pernyataan	Nilai Keseluruhan Responden	Rata-rata
Perencanaan KKN	1	24	3.2	3.2
Strategi pelaksanaan KKN	2	25	3.4	3.4
		26	3.4	
Pengunaan media & mitra kerja	1	27	3.3	3.3
Penugasan dosen pembimbing	2	28	3.3	3
		29	2.8	
Dukungan sarana & prasarana KKN	1	30	3.1	3.1
Dukungan biaya pelaksanaan KKN	1	31	3.1	3.1
Monitoring dan evaluasi hasil KKN	4	32	3.1	3.3
		33	3.8	
		34	3	

Sebelas butir pernyataan yang termasuk ke dalam aspek layanan KKN keseluruhannya mendapat penilaian yang seimbang, yaitu berkisar antara 3 sampai dengan 3.8, Bila dilihat nilai rata-ratanya, terdapat satu komponen yang mendapat penilaian terendah, yaitu komponen penugasan dosen pembimbing dengan nilai rata-rata sebesar 3. Sedangkan bila dilihat per butir pernyataan, maka yang mendapatkan nilai terendah adalah butir nomor 29 yang berisi: “dosen pembimbing KKN melaksanakan kewajibannya dalam kegiatan pengabdian masyarakat secara kolaboratif dengan mahasiswa”.

Bila dirinci nilai rata-rata dari butir pernyataan nomor 29 tersebut, maka akan terlihat mahasiswa dari jurusan apa yang menilai bahwa dosen pembimbing KKN sudah melaksanakan kewajibannya dalam

melaksanakan pengabdian masyarakat secara kolaboratif dengan mahasiswa dan mahasiswa dari jurusan apa yang hanya menilai cukup terhadap pelaksanaan kewajiban dosen pembimbing KKN. Berikut tabel yang menunjukkan nilai rata-rata dari pelaksanaan dosen pembimbing KKN berdasarkan penilaian dari mahasiswa tiap jurusannya:

Tabel 4.12
 Nilai Rata-Rata Pelaksanaan Kewajiban
 Dosen Pembimbing KKN

Jurusan/Program Studi	Nilai Rata-Rata
Adpend	2.33
Tekpend	2.50
PPB	3.30
PGSD	2.50
Psikologi	3.00
PLB	2.37
PAUD	3.50
PLS	3.22

Berdasarkan tabel 4.12 tersebut dari sembilan jurusan/prodi yang ada di lingkungan FIP, hanya satu prodi yaitu prodi perpustakaan yang tidak menjadi responden untuk aspek layanan KKN dikarenakan prodi perpustakaan merupakan prodi yang baru dibuka pada tahun 2009, sehingga belum ada mahasiswa dari prodi ini yang mendapatkan layanan KKN. Dengan demikian jumlah respondennya pun berkurang, yaitu mahasiswa dari Jurusan Adpend, Tekpend, PPB, PGSD, Psikologi, PLB, PAUD dan PLS terhitung dari angkatan 2007, 2006 dan alumni.

Mahasiswa dari delapan jurusan/prodi yang menilai mutu layanan KKN berdasarkan penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat dua

kelompok mahasiswa bila dilihat dari skor penilaiannya, yaitu kelompok mahasiswa yang memiliki penilaian antara 3.00 sampai 3.50 (yaitu Jurusan PPB, Psikologi, PAUD dan PLS) dan kelompok yang memiliki penilaian antara 2.33 sampai 2.50 (yaitu Jurusan Adpend, Tekpend, PGSD dan PLB). Diagram di bawah ini menunjukkan gambaran bagaimana posisi penilaian mahasiswa dari tiap jurusan terhadap adanya pelaksanaan kewajiban dosen pembimbing KKN.

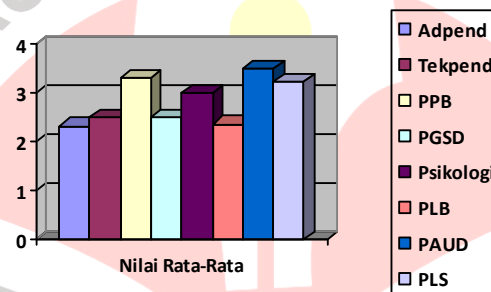


Diagram 4.3
Penilaian Mahasiswa Terhadap Pelaksanaan Kewajiban
Dosen Pembimbing KKN

4. Layanan PLP

Aspek keempat dalam layanan akademik adalah layanan PLP yang diselenggarakan oleh perangkat UPI di luar fakultas, yaitu Divisi Pendidikan Profesi dan Jasa Keprofesian (Divisi PPJK), namun setiap mahasiswa di lingkungan FIP khususnya yang telah mendapatkan layanan PLP, mendapatkan kesempatan untuk menilai pelaksanaan PLP dalam rangka untuk mengukur mutu layanan PLP. Mahasiswa yang telah mendapatkan layanan PLP adalah mahasiswa angkatan 2007, 2006 dan alumni, sehingga

yang menilai mutu layanan KKN adalah hanya ketiga kelompok mahasiswa tersebut.

a. Profil Mutu Layanan PLP Berdasarkan Angkatan

Nilai mutu layanan PLP berdasarkan penilaian mahasiswa tiap angkatan yang telah mendapatkan layanan PLP seperti yang terdapat dalam tabel 4.13 termasuk dalam kategori “sesuai” dan “sangat sesuai”, yaitu berada dalam range 3.6 dan 4.1. Mahasiswa dari angkatan 2007 dan alumni yang menilai sebesar 3.6 terhadap layanan PLP, sedangkan mahasiswa dari angkatan 2006 menilai sebesar 4.1.

Tabel 4.13
Nilai Mutu Layanan PLP
Berdasarkan Angkatan

Angkatan	Nilai Mutu
Angkatan 2007	3.6
Angkatan 2006	4.1
Alumni	3.6

Angka 3.6 yang diberikan oleh mahasiswa dari angkatan 2007 dan alumni memiliki arti bahwa layanan PLP yang telah didupatkannya telah sesuai dengan apa yang diharapkan, sedangkan angka 4.1 yang berikan oleh mahasiswa dari angkatan 2006 memiliki arti bahwa layanan PLP yang telah didupatkannya telah sangat sesuai dengan apa yang diharapkan.

b. Profil Mutu Layanan PLP Berdasarkan Jurusan

Mahasiswa memberikan penilaian terhadap layanan PLP dimaksudkan untuk mengukur tingkat mutu layanan PLP yang telah dialaminya dan bukan terhadap kinerja penyelenggara PLP (Divisi PPJK).

Sehingga berikut akan disajikan angka-angka yang merupakan hasil penelitian terhadap seberapa besar mutu layanan PLP menurut sudut pandang pelanggan (mahasiswa):

Tabel 4.14
 Nilai Mutu Layanan PLP
 Berdasarkan Jurusan

Angkatan	Nilai Mutu
Adpend	3.8
Tekpend	3.9
PPB	3.8
PGSD	3.2
Psikologi	3.6
PLB	3.6
PAUD	3.8
PLS	3.7

Berdasarkan tabel 4.14 di atas penilaian mahasiswa dari seluruh jurusan berada dalam kategori “sesuai”, yaitu berkisar antara 3.2, 3.6, 3.7, 3.8 dan 3.9. Dimulai dari nilai terendah adalah penilaian mahasiswa dari Jurusan PGSD (3.2), kemudian Jurusan Psikologi dan PLB (3.6), dilanjutkan dengan penilaian mahasiswa dari Jurusan PLS (3.7) dan Jurusan Adpend, PPB, dan PAUD yang memiliki penilaian yang sama terhadap layanan PLP yaitu sebesar 3.8, serta yang tertinggi adalah penilaian mahasiswa dari Jurusan Tekpend (3.9).

c. Rincian Penilaian Mutu Layanan PLP

Aspek layanan PLP memiliki 5 komponen yang dirinci ke dalam 13 indikator dan butir pernyataan seperti yang tertera pada tabel 4.15 berikut yang secara umum berada dalam range antara 3.5 sampai dengan 3.8:

Tabel 4.15
Rincian Penilaian Aspek Layanan PLP

Komponen	Jumlah Indikator	No Butir Pernyataan	Nilai Keseluruhan Responden	Rata-rata
Perencanaan PLP	3	36	4	3.8
		37	3.6	
		38	3.8	
Strategi pelaksanaan PLP	1	39	3.6	3.6
Penggunaan media & mitra kerja	2	41	3.7	3.5
		42	3.4	
Penugasan dosen	2	42	3.6	3.8
		43	3.9	
Monitoring dan evaluasi hasil PLP	5	44	3.9	3.7
		45	3.3	
		46	3.6	
		47	4	
		48	3.6	

Merujuk pada tabel 4.15 tersebut komponen perencanaan PLP dan penugasan dosen mendapat penilaian yang paling besar, yaitu diberi angka 3.8 oleh mahasiswa yang telah mendapatkan layanan PLP. Selanjutnya komponen monitoring dan evaluasi hasil PLP menduduki peringkat kedua setelah kedua komponen tersebut, yaitu mendapatkan nilai 3.7 dan disusul oleh komponen strategi pelaksanaan PLP yang mendapat nilai sebesar 3.6. Nilai terendah terletak pada komponen penggunaan media dan mitra kerja dengan perolehan nilai sebesar 3.5.

Bila kolom nilai keseluruhan terhadap masing-masing butir pernyataan diperhatikan, maka terdapat satu butir yang memperoleh nilai paling kecil dibandingkan dengan nomor butir pernyataan yang lainnya, yakni pada butir nomor 45 dengan perolehan nilai sebesar 3.3. Butir nomor 45 berisi pernyataan: “pelaksanaan monitoring dan bimbingan PLP

dilakukan secara reguler baik langsung maupun tidak langsung oleh dosen pembimbing”. Untuk melihat secara detailnya bagaimana posisi perolehan nilai pada butir nomor 45 tersebut, berikut akan disajikan dalam tabel 4.16:

Tabel 4.16
Nilai Rata-Rata Pelaksanaan Monitoring dan Bimbingan
Oleh Dosen Pembimbing PLP

Jurusan/Prodi	Nilai Rata-Rata
Adpend	3.60
Tekpend	3.83
PPB	3.69
PGSD	2.75
Psikologi	3.00
PLB	3.44
PAUD	3.14
PLS	3.33

Dapat diketahui adanya nilai tertinggi yang diberikan oleh mahasiswa dari Jurusan Tekpend sebesar 3.83 sedangkan nilai terendah diberikan oleh mahasiswa dari Jurusan PGSD sebesar 2.75. Secara jelas dapat pula terlihat dalam diagram 4.4 di bawah ini:

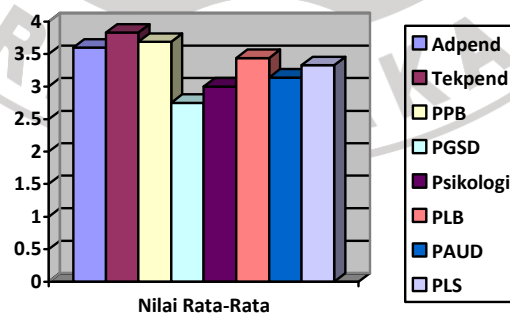


Diagram 4.4
Penilaian Mahasiswa Terhadap Pelaksanaan
Monitoring dan Bimbingan Oleh Dosen Pembimbing PLP

Tujuh jurusan selain Jurusan PGSD menilai bahwa layanan PLP yang mereka dapatkan sudah sesuai mutunya dengan apa yang mereka harapkan, yaitu dengan perolehan nilai antara 3.00 sampai 3.83, akan tetapi mahasiswa di Jurusan PGSD hanya menilai bahwa layanan PLP yang mereka dapatkan cukup sesuai mutunya dengan apa yang mereka harapkan, yaitu dengan adanya perolehan nilai sebesar 2.75.

5. Layanan Tugas Akhir Penyelesaian Studi

Tugas akhir yang harus diberikan kepada mahasiswa di lingkungan FIP adalah dengan menyelesaikan karya tulis ilmiah berupa skripsi yang merupakan hasil penelitian. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2011 sehingga mahasiswa yang sedang mendapatkan layanan tugas akhir penyelesaian studi adalah mahasiswa angkatan 2006 yang belum lulus dan mahasiswa yang sudah mendapatkan layanan penyelesaian tugas akhir adalah alumni.

Layanan penyelesaian tugas akhir banyak berikan oleh dosen pembimbing skripsi. Selain dosen pembimbing skripsi terdapat juga pelayanan yang berikan oleh tim atau dewan skripsi, terutama pada saat seminar proposal dan pra sidang skripsi. Oleh karena itu berikut akan dijelaskan bagaimana profil mutu layanan penyelesaian tugas akhir menurut mahasiswa berdasarkan angkatan dan jurusan.

a. Profil Mutu Layanan Tugas Akhir Penyelesaian Studi Berdasarkan Angkatan

Penilaian mahasiswa terhadap mutu layanan penyelesaian tugas akhir berdasarkan angkatannya sudah dapat memenuhi standar mutu menurut mahasiswanya seperti apa yang akan digambarkan dalam tabel 4.17 di bawah ini:

Tabel 4.17
 Nilai Mutu Layanan Tugas Akhir
 Penyelesaian Studi Berdasarkan Angkatan

Angkatan	Nilai Mutu
Angkatan 2006	3.9
Alumni	3.7

Perolehan nilai dari mahasiswa angkatan 2006 terhadap layanan penyelesaian tugas akhir adalah sebesar 3.9 sedangkan penilaian dari alumni adalah sebesar 3.7. Keseluruhan penilaian tersebut menunjukkan bahwa mutu layanan tugas akhir penyelesaian studi yang diberikan oleh dewan skripsi dan dosen pembimbing skripsi telah memiliki mutu yang sesuai dengan harapan mahasiswa.

b. Profil Mutu Layanan Tugas Akhir Penyelesaian Studi Berdasarkan Jurusan

Penilaian layanan tugas akhir penyelesaian studi dari mahasiswa berdasarkan jurusannya memiliki mutu yang sangat sesuai dengan standar dari pelanggan, dalam hal ini mahasiswa. Hal tersebut dikarenakan nilai yang diberikan mencapai 4, yaitu dari mahasiswa Jurusan Adpend dan

PPB. Perolehan nilai dari mahasiswa berdasarkan masing-masing jurusan dapat dilihat pada tabel 4.18 dibawah ini:

Tabel 4.18
 Nilai Mutu Layanan Tugas Akhir
 Penyelesaian Studi Berdasarkan Jurusan

Jurusan	Nilai Mutu
Adpend	4
Tekpend	3.8
PPB	4
PGSD	3.6
Psikologi	3.8
PLB	3.7
PAUD	3.6
PLS	3.8

Selain dua jurusan yang mahasiswanya memberikan penilaian “sangat sesuai” (4), memberikan penilaian yang termasuk dalam kategori “sesuai” dengan standar mutu menurut mahasiswa tersebut, yaitu sebesar 3.6, 3.7 dan 3.8. Nilai 3.6 diberikan oleh mahasiswa dari Jurusan PGSD dan PAUD, 3.7 oleh mahasiswa PLB dan 3.8 oleh mahasiswa Psikologi dan PLS.

c. Rincian Penilaian Mutu Layanan Tugas Akhir Penyelesaian Studi

Layanan penyelesaian tugas akhir terdiri dari 5 komponen yang dirinci ke dalam 7 indikator dan butir pernyataan. Secara umum perolehan nilai rata-rata pada masing-masing komponen terbagi ke dalam kategori “sesuai” dan “sangat sesuai”. Komponen yang termasuk ke dalam kategori “sesuai” dengan standar mutu mahasiswa adalah: rencana penelitian, strategi bimbingan dan monitoring dan evaluasi hasil penelitian.

Sedangkan yang termasuk kategori “sangat sesuai” adalah: penugasan dosen pembimbing dan dukungan sarana dan prasarana penelitian.

Tabel 4.19
Rincian Penilaian Aspek Layanan Tugas Akhir Penyelesaian Studi

Komponen	Jumlah Indikator	No Butir Pernyataan	Nilai Keseluruhan Responden	Rata-rata
Rencana penelitian	1	50	3.7	3.7
Penugasan dosen pembimbing	1	51	4	4
Strategi pembimbingan	2	52	3.7	3.7
		53	3.7	
Dukungan sarana & prasarana penelitian	1	54	4.3	4.3
Monitoring dan evaluasi hasil penelitian	2	55	3.8	3.4
		56	3.1	

Tabel 4.19 menunjukkan bahwa dari kelima komponen aspek layanan penyelesaian tugas akhir yang dinilai oleh mahasiswa memiliki angka yang relatif tinggi dengan perolehan nilai dalam range 3.1 sampai dengan 4.3. yang berarti bahwa layanan tugas akhir penyelesaian studi yang dirasakan mahasiswa sudah sesuai dengan standar menurut pelanggan (mahasiswa). Selain itu juga terdapat dua komponen yang termasuk dalam kategori “sangat sesuai” yaitu kategori penugasan dosen pembimbing dan dukungan sarana dan prasarana penelitian, dengan skor 4 dan 4.3 seperti yang telah dijelaskan di awal.

Komponen yang memiliki penilaian tertinggi adalah komponen dukungan sarana dan prasarana penelitian, yang menurut penilaian mahasiswa besarnya nilai rata-rata dari komponen tersebut adalah sebagaimana yang terlihat pada tabel 4.20 berikut:

Tabel 4.20
 Nilai Rata-Rata Terfasilitasinya Mahasiswa yang Mengalami
 Kesulitan Oleh Tim Dosen Pembimbing

Jurusan/Prodi	Nilai Rata-Rata
Adpend	4.33
Tekpend	4.50
PPB	4.38
Psikologi	4.17
PGSD	4.13
PLB	4.33
PAUD	4.50
PLS	3.80

Bila dilihat dari tabel diatas, perolehan nilai rata-rata terfasilitasinya mahasiswa yang mengalami kesulitan oleh tim Dosen Pembimbing hasil yang di capai oleh mahasiswa sudah sangat sesuai yang di harapkan, dengan demikian peran dosen sangatlah membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan. Karena secara keseluruhan mahasiswa dari semua jurusan menilai diatas angka 4, maka menurut mahasiswa dosen pembimbing skripsi sangat membantu kesulitan mahasiswa, terutama dalam mencari referensi-referensi yang mutakhir.

6. Layanan Wisuda

a. Profil Mutu Layanan Wisuda Berdasarkan Jurusan

Layanan wisuda merupakan layanan yang diberikan kepada mahasiswa yang telah lulus, maka dalam penelitian ini yang dapat menilai layanan wisuda adalah alumni. Berikut akan disajikan perolehan nilai dari mahasiswa terhadap layanan wisuda dalam tabel 4.21:

Tabel 4.21
 Nilai Mutu Layanan Wisuda
 Berdasarkan Jurusan

Jurusan	Nilai Mutu
Adpend	3.6
Tekpend	3.6
PPB	4.0
PGSD	4.0
Psikologi	3.8
PLB	3.5
PAUD	3.8
PLS	3.7

Pada tabel 4.21 penilaian mahasiswa terhadap layanan wisuda berada dalam kategori “sesuai” dan “sangat sesuai”, karena nilai yang diberikan sebesar 3.5, 3.6, 3.7, 3.8 dan 4.0. Nilai mutu layanan wisuda yang dinilai oleh mahasiswa dari masing-masing jurusan yaitu: 3.5 dari Jurusan PLB; 3.6 dari Jurusan Adpend dan Tekpend; 3.7 dari Jurusan PLS; 3.8 dari Jurusan Psikologi dan PAUD; dan 4.0 dari Jurusan PPB dan PGSD.

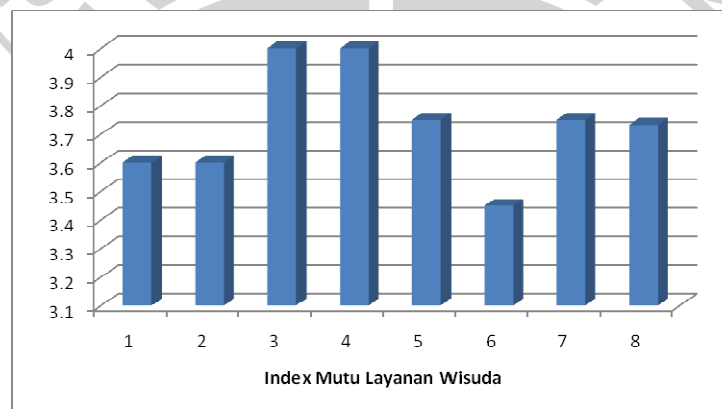


Diagram 4.5
 Nilai Mutu Layanan Wisuda Berdasarkan Jurusan

b. Rincian Penilaian Mutu Layanan Wisuda

Layanan wisuda terdiri dari 3 komponen yang dirinci ke dalam 4 indikator dan butir pernyataan. Masing-masing komponen tersebut diberikan kepada mahasiswa calon alumni oleh penyelenggara wisuda baik di tingkat universitas maupun di jurusan. Dengan demikian mahasiswa menilai secara keseluruhan penyelenggaraan atau layanan wisuda yang diberikan. Berdasarkan hasil penelitian ini, didapatkan perolehan nilai seperti berikut:

Tabel 4.22
Rincian Penilaian Aspek Layanan Wisuda

Komponen	Jumlah Indikator	No Butir Pernyataan	Nilai Keseluruhan Responden	Rata-rata
Rumusan program wisuda	2	58	4.3	3.9
		59	3.5	
Dukungan sarana & prasarana (operasional dan pendukung)	1	60	3.6	3.6
Monitoring dan evaluasi hasil	1	61	3.1	3.1

Merujuk pada tabel 4.22 terlihat bahwa dari ketiga komponen aspek layanan wisuda yang dinilai oleh mahasiswa memiliki angka dengan perolehan nilai antara 3.1 sampai dengan 3.9 yang berarti bahwa layanan wisuda yang dirasakan oleh mahasiswa sudah sesuai dengan standar pelanggan (wisudawan). Terdapat satu butir pernyataan yang memperoleh penilaian tertinggi, yaitu pada butir nomor 58 yang berisi: “di jurusan Anda terdapat panduan penyelenggaraan wisuda secara regular”.

Bila dirinci perolehan nilai pada butir pernyataan nomor 58 sesuai dengan jurusannya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.23
 Nilai Rata-Rata Terdapatnya Panduan
 Penyelenggaraan Wisuda Secara Reguler

Jurusan/Prodi	Nilai Rata-Rata
Adpend	4.00
Tekpend	4.33
PPB	4.00
PGSD	5.00
Psikologi	4.25
PLB	4.50
PLS	4.33
PAUD	4.25

Berdasarkan tabel di atas, penilaian mahasiswa terhadap adanya panduan penyelenggaraan wisuda secara reguler keseluruhannya termasuk ke dalam kategori “sangat sesuai”. Hal tersebut karena nilai yang diperoleh dari mahasiswa semua jurusan yang disebutkan pada tabel 4.23 adalah berkisar di atas 4, bahkan terdapat satu jurusan yang memberi nilai 5 untuk butir pernyataan nomor 58 tersebut.

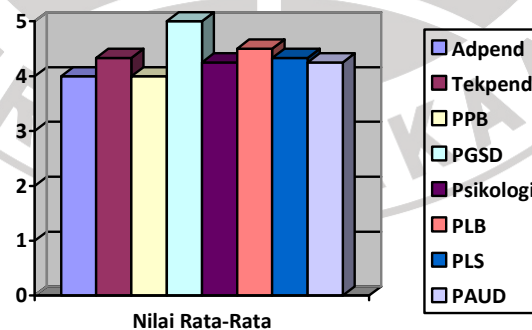


Diagram 4.6
 Penilaian Mahasiswa Terhadap Adanya Panduan
 Penyelenggaraan Wisuda Secara Reguler

7. Profil Mutu Keseluruhan Layanan Akademik

Setelah memaparkan hasil penelitian mengenai profil mutu layanan akademik, maka selanjutnya peneliti akan memaparkan hasil penelitian mengenai bagaimana posisi mutu masing-masing aspek layanan akademik berdasarkan penilaian mahasiswa yakni seperti yang digambarkan dalam tabel 4.24 berikut:

Tabel 4.24
Mutu Layanan Akademik Berdasarkan Masing-Masing Aspek

No.	Aspek Layanan Akademik	Nilai Mutu
1.	Aspek Rumusan Kurikulum	3.22
2.	Aspek Layanan Proses Pembelajaran	3.28
3.	Aspek Layanan KKN	3.24
4.	Aspek Layanan PLP	3.70
5.	Aspek Layanan Penyelesaian Tugas Akhir	3.78
6.	Aspek Layanan Wisuda	3.70

Enam aspek layanan akademik yang tidak terlepas dari pelanggan primer (mahasiswa) memiliki peranan yang sangat strategis dalam pelayanan jasa pendidikan, sebab yang menjadi inti dari pelayanan jasa pendidikan adalah layanan akademik untuk membekali mahasiswa menjadi produk yang tangible dari pendidikan tinggi. Keenam aspek layanan akademik tersebut adalah rumusan kurikulum, layanan proses pembelajaran, layanan KKN, layanan PLP, layanan penyelesaian tugas akhir dan layanan wisuda.

Penyedia jasa layanan akademik terdiri dari 3 unit layanan, yaitu: (a) jurusan/prodi, (b) dosen dan (c) Unit Pelayanan Teknis atau UPT tingkat universitas. Jurusan/prodi memberikan layanan berupa adanya rumusan kurikulum, mempersiapkan proses pembelajaran dalam wujud fisik dan ada

sebagian jurusan yang menyelenggarakan PLP dalam bentuk inovasi-inovasi tertentu, yang menyebabkan berkurangnya ketergantungan dengan penyelenggara PLP tingkat universitas (PPJK). Selain itu juga dalam layanan wisuda terdapat peranan jurusan dalam melepas wisudawan. Adapun dosen memberikan layanan dalam proses pembelajaran, penyelesaian tugas akhir dan menjadi pembimbing dalam berbagai layanan seperti pada layanan KKN dan PLP.

UPT yang memberikan layanan dalam bidang akademik mahasiswa sesuai dengan layanan akademik dalam penelitian ini diantaranya adalah PPJK, LPPM dan panitia penyelenggara wisuda. PPJK memberikan layanan PLP kepada mahasiswa tingkat 4, LPPM memberikan layanan KKN untuk mahasiswa tingkat 3 dan panitia penyelenggara wisuda menyediakan layanan wisuda untuk mahasiswa yang telah menyelesaikan studinya atau yang disebut dengan wisudawan.

Sesuai dengan hasil penelitian yang diperlihatkan dalam tabel 4.24, dari keenam aspek layanan akademik yang telah dinilai mutunya oleh mahasiswa dari semua jurusan/prodi yang ada di lingkungan FIP dapat diketahui bahwa aspek yang mendapatkan nilai terbesar atau memiliki mutu yang sesuai dengan harapan mahasiswa adalah aspek layanan penyelesaian tugas akhir yang diberi nilai sebesar 3.78.

Adanya Nilai mutu layanan akademik seperti dalam tabel 4.24 menunjukkan tingkat mutu masing-masing aspek layanan akademik berdasarkan sudut pandang mahasiswa sebagai pelanggan. Dengan demikian secara jelas tergambar aspek mana saja yang mutunya paling tinggi dan

paling rendah. Dimana aspek layanan akademik yang memiliki penilaian mutu paling rendah menjadi bahan evaluasi agar ditingkatkan pelayanannya. Diagram di bawah ini merupakan penggambaran perolehan nilai masing-masing aspek layanan akademik, yaitu:

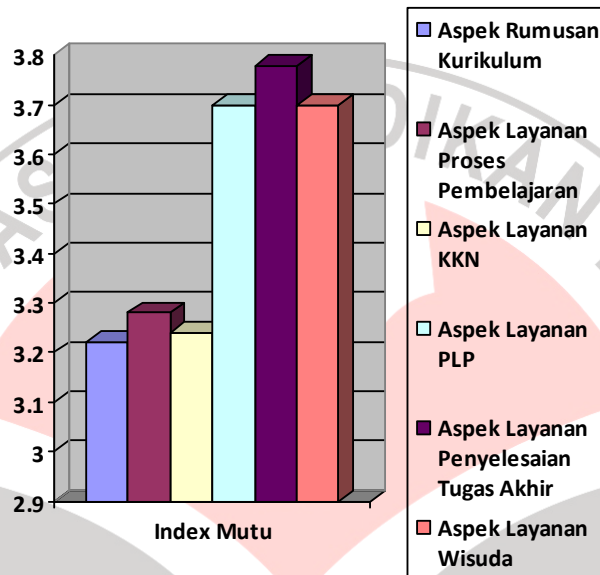


Diagram 4.7
Nilai Mutu Masing-Masing aspek Layanan Akademik

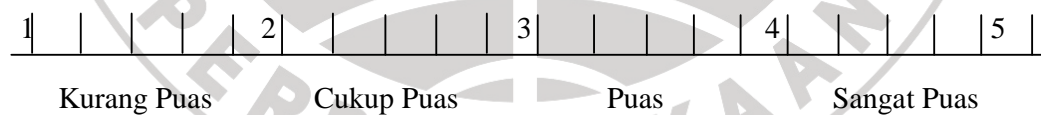
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Mutu Layanan Akademik

Menurut teori, kepuasan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi yang ia rasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas (Tjiptono, 2005:148). Untuk mengukur tingkat kepuasan dapat dilakukan dengan membandingkan antara harapan atau kepentingan dengan kenyataan yang dirasakan pelanggan.

Derived Reported Dissatisfaction yang merupakan salah satu metode pengukuran kepuasan pelanggan, menjadi referensi bagi peneliti dalam mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap mutu layanan akademik yang diperolehnya. Cara yang dilakukannya adalah terdiri dari dua tahap, yang pertama yaitu dengan mencari bobot antara nilai kepentingan atau harapan dengan kenyataan. Formulasinya adalah sebagai berikut:

$$\text{Kepuasan Pelanggan} = \text{Tingkat Kepentingan} \times \text{Perceived Performance}$$

Sesuai dengan penggunaan alat ukur dalam penelitian ini, yaitu angket yang memiliki skala pengukuran dengan *rating scale* 1 sampai 5, maka hasil pengukurannya pun akan berkisar antara 1 sampai dengan 5. Data yang dihasilkan adalah data ordinal dan berupa data kuantitatif, maka oleh peneliti ditafsirkan secara kualitatif melalui pengolahan data yang menggunakan statistika. Adapun penafsiran peneliti terhadap hasil penelitian mengenai kepuasan mahasiswa adalah sebagai berikut:



Gambar 4.2
Kategori Penilaian Kepuasan

Hasil penelitian dalam mengukur kepuasan mahasiswa terhadap mutu layanan akademik diklasifikasikan berdasarkan masing-masing aspek layanan akademik tersebut, yaitu:

1. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Mutu Rumusan Kurikulum

a. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Mutu Rumusan Kurikulum Berdasarkan Angkatan

Kepuasan mahasiswa berdasarkan hasil penelitian ditunjukkan dengan adanya perolehan nilai Nilai kepuasan seperti berikut:

Tabel 4.25
Nilai Kepuasan Mahasiswa Terhadap Mutu Rumusan Kurikulum Berdasarkan Angkatan

No.	Nilai Kepuasan Rumusan Kurikulum Berdasarkan Angkatan	Nilai Nilai Kepuasan
1.	Nilai kepuasan seluruh responden	3.223
2.	Nilai kepuasan angkatan 2010	3.251
3.	Nilai kepuasan angkatan 2009	3.091
4.	Nilai kepuasan angkatan 2008	3.138
5.	Nilai kepuasan angkatan 2007	3.119
6.	Nilai kepuasan angkatan 2006	3.611
7.	Nilai kepuasan alumni	3.619

Berdasarkan tabel 4.25 tingkat kepuasan mahasiswa, yang diklasifikasikan berdasarkan angkatan, terhadap rumusan kurikulum relatif tinggi yakni berada dalam range 3.09 sampai dengan 3.62 yang berarti bahwa mahasiswa merasa puas dengan rumusan kurikulum yang ada. Akan tetapi bila melihat Nilai kepuasan alumni merupakan nilai tertinggi diantara yang lainnya. Hal tersebut menunjukkan bahwasannya alumni merasakan rumusan kurikulum di jurusannya sesuai dengan harapannya.

Sedangkan bagi kelompok mahasiswa angkatan 2009 Nilai kepuasannya terendah, yaitu sebesar 3.09. Diikuti oleh kelompok mahasiswa angkatan 2007 yang merasa puas dengan rumusan kurikulum sebesar 3.12, kemudian kelompok mahasiswa angkatan 2008 dengan nilai sebesar 3.14. Selanjutnya kelompok mahasiswa angkatan 2010 dengan nilai sebesar 3.25 dan terakhir adalah kelompok mahasiswa angkatan 2006. Berikut ini adalah diagramnya:

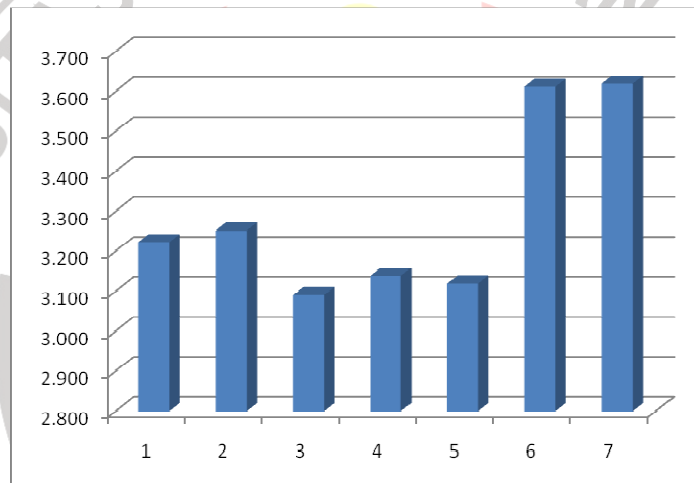


Diagram 4.8
Kepuasan Mahasiswa Terhadap Mutu Rumusan
Kurikulum Berdasarkan Angkatan

b. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Mutu Rumusan Kurikulum Berdasarkan Jurusan

Mahasiswa merasakan kepuasan terhadap mutu rumusan kurikulum jurusan/prodinya menurut penelitian ini adalah secara umum tinggi, yakni di atas 3 dengan rincian nilainya adalah seperti yang terlihat pada tabel berikut:

Tabel 4.26
 Nilai Kepuasan Mahasiswa Terhadap Mutu Rumusan
 Kurikulum Berdasarkan Jurusan

No.	Nilai Kepuasan Rumusan Kurikulum Jurusan/Prodi	Nilai Nilai Kepuasan
1.	Administrasi Pendidikan	3.122
2.	Psikologi Pendidikan dan Bimbingan	3.106
3.	Teknologi Pendidikan	3.407
4.	Pendidikan Guru Sekolah Dasar	2.746
5.	Pendidikan Luar Biasa	3.411
6.	Pendidikan Luar Sekolah	3.326
7.	Pendidikan Guru Anak Usia Dini	3.421
8.	Psikologi	3.430
9.	Perpustakaan dan Informasi	3.667

Kepuasan mahasiswa terhadap mutu rumusan kurikulum pada masing-masing jurusan/prodinya berdasarkan nilai Nilai kepuasan yang tercantum dalam tabel 4.26 tersebut memiliki beragam hasil dimana yang mendominasi adalah kepuasan yang mencapai angka di atas 3. Mahasiswa dari Prodi Perpustakaan dan Informasi adalah yang memiliki kepuasan tertinggi diantara jurusan-jurusan lainnya, yaitu sebesar 3.667. Adapun kepuasan terendah berasal dari mahasiswa Jurusan PGSD, yakni hanya sebesar 2.746 yang bila ditafsirkan menurut penelitian ini adalah cukup puas artinya belum mencapai batas minimal kepuasan pelanggan.

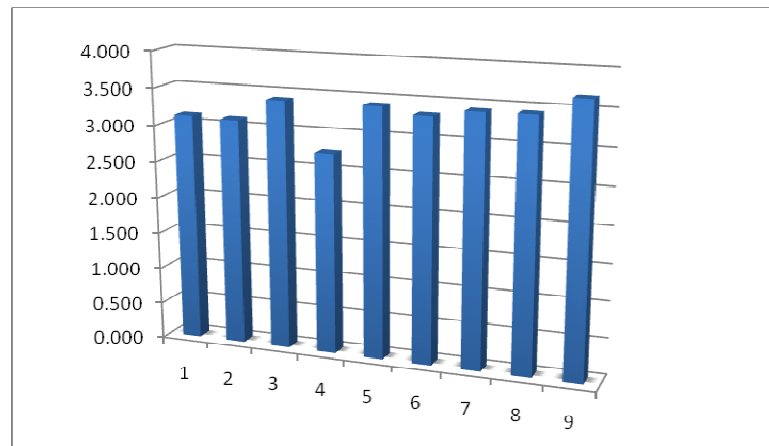


Diagram 4.9
Kepuasan Mahasiswa Terhadap Mutu Rumusan
Kurikulum Berdasarkan Jurusan

2. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Mutu Layanan Proses Pembelajaran

a. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Mutu Layanan Proses Pembelajaran Berdasarkan Angkatan

Mutu layanan proses pembelajaran yang diberikan kepada mahasiswa berdasarkan klasifikasi angkutannya sudah mencapai tingkat kepuasan yang baik, yaitu di seluruha angkatan perolehan nilai inde kepuasannya di atas 3, dengan rinciannya adalah sebagaimna yang ditunjukkan dalam tabel berikut:

Tabel 4.27
Nilai Kepuasan Mahasiswa Terhadap Mutu Layanan
Proses Pembelajaran Berdasarkan Angkatan

No.	Nilai Kepuasan Layanan Proses Pembelajaran	Nilai Nilai Kepuasan
1.	Nilai Kepuasan Seluruh Responden	3.278
2.	Nilai Kepuasan Angkatan 2010	3.195
3.	Nilai Kepuasan Angkatan 2009	3.257
4.	Nilai Kepuasan Angkatan 2008	3.095
5.	Nilai Kepuasan Angkatan 2007	3.218

No.	Nilai Kepuasan Layanan Proses Pembelajaran	Nilai Nilai Kepuasan
6.	Nilai Kepuasan Angkatan 2006	3.909
7.	Nilai Kepuasan Alumni	3.645

Pengklasifikasian kepuasan mahasiswa berdasarkan angkatan nya adalah agar terlihat dengan jelas mahasiswa pada tingkat berapa yang sudah mencapai tingkat kepuasan yang tinggi dan mahasiswa pada tingkat berapa yang belum mencapai tingkat kepuasan yang tinggi. Apabila dilihat dari tabel 4.27, maka seluruh angkatan sudah merasa puas dengan mutu layanan proses pembelajaran, dengan skor tertinggi berasal dari kepuasan mahasiswa angkatan 2006 yaitu sebesar 3.909 seperti yang terlihat dalam diagram berikut:

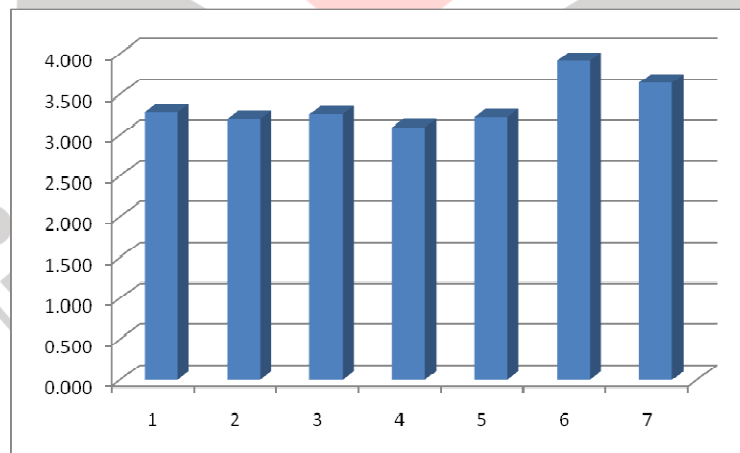


Diagram 4.10
Kepuasan Mahasiswa Terhadap Mutu Layanan
Proses Pembelajaran Berdasarkan Angkatan

b. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Mutu Layanan Proses Pembelajaran Berdasarkan Jurusan

Mahasiswa pada masing-masing jurusan/prodi memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda, namun secara umum sudah mencapai tingkat kepuasan sesuai dengan harapan mereka. Akan tetapi terdapat satu jurusan yang mahasiswanya hanya merasa cukup puas terhadap mutu layanan proses pembelajaran, yaitu Jurusan PGSD dengan skor 2.884 seperti yang terdapat dalam tabel 4.28 berikut:

Tabel 4.28
 Nilai Kepuasan Mahasiswa Terhadap Mutu Layanan
 Proses Pembelajaran Berdasarkan Jurusan

No.	Nilai Kepuasan Rumusan Kurikulum Jurusan/Prodi	Nilai Nilai Kepuasan
1.	Administrasi Pendidikan	3.210
2.	Psikologi Pendidikan dan Bimbingan	3.292
3.	Teknologi Pendidikan	3.583
4.	Pendidikan Guru Sekolah Dasar	2.884
5.	Pendidikan Luar Biasa	3.306
6.	Pendidikan Luar Sekolah	3.311
7.	Pendidikan Guru Anak Usia Dini	3.336
8.	Psikologi	3.406
9.	Perpustakaan dan Informasi	3.750

Kepuasan mahasiswa Prodi Perpustakaan dan Informasi menduduki nilai Nilai kepuasan yang tertinggi, seperti halnya pada mutu rumusan kurikulum jurusan/prodi. Nilai kepuasan yang dicapai oleh mahasiswa dari prodi Perpustakaan dan Informasi adalah sebesar 3.750. Diagram di bawah ini memperlihatkan pencapaian tingkat kepuasan mahasiswa pada tiap jurusan/prodi terhadap mutu layanan proses pembelajaran.

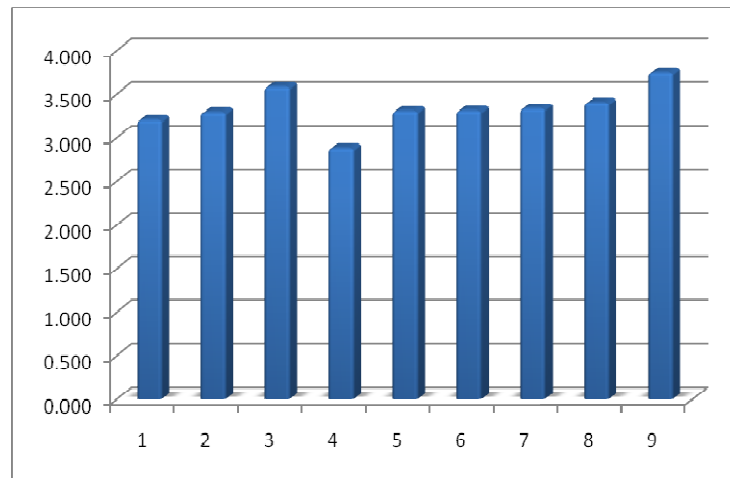


Diagram 4.11
Kepuasan Mahasiswa Terhadap Mutu Layanan
Proses Pembelajaran Berdasarkan Jurusan

3. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Mutu Layanan KKN

a. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Mutu Layanan KKN Berdasarkan Angkatan

Mutu layanan KKN memperoleh kepuasan dari mahasiswa pada tiap angkataannya dengan nilai yang di atas 3. Tingkat kepuasan terendah yaitu kepuasan mahasiswa dari angkatan 2007 dan tingkat kepuasan tertinggi yaitu kepuasan mahasiswa dari angkatan 2006. Untuk dapat mengetahuinya berikut disajikan perolehan nilainya dalam tabel 2.29 di bawah ini:

Tabel 4.29
Nilai Kepuasan Mahasiswa Terhadap
Mutu Layanan KKN Berdasarkan Angkatan

No.	Nilai Kepuasan Layanan KKN	Nilai Nilai Kepuasan
1.	Nilai Kepuasan Seluruh Responden	3.235
2.	Nilai Kepuasan Angkatan 2007	3.003
3.	Nilai Kepuasan Angkatan 2006	3.644

No.	Nilai Kepuasan Layanan KKN	Nilai Nilai Kepuasan
4.	Nilai Kepuasan Alumni	3.378

Bila dirata-ratakan nilai Nilai kepuasan seperti pada tabel tersebut maka tingkat kepuasannya adalah sebesar 3.235, sebuah nilai yang menunjukkan bahwa mutu layanan KKN yang diberikan kepada mahasiswa sudah sesuai dengan apa yang diharapkan mahasiswa. Nilai kepuasan tersebut diperoleh setelah nilai kenyataan dikalikan dengan nilai harapan kemudian dirata-ratakan berdasarkan kategori angkatan. Penyajian Nilai kepuasan mahasiswa terhadap mutu layanan proses pembelajaran sesuai angkatan adalah sebagai berikut:

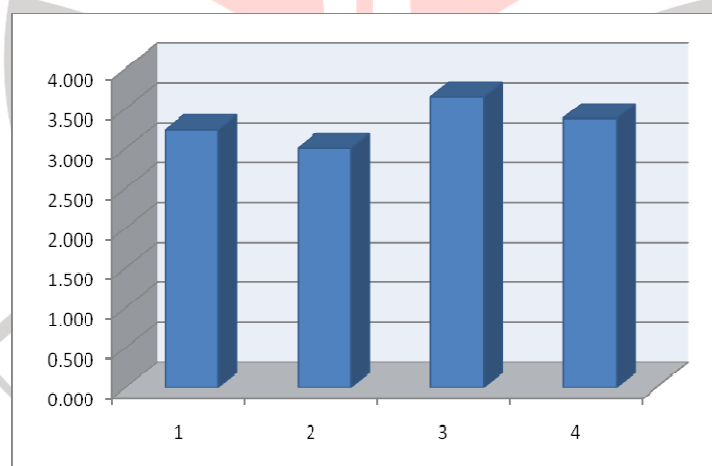


Diagram 4.12
Kepuasan Mahasiswa Terhadap Mutu Layanan
KKN Berdasarkan Angkatan

b. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Mutu Layanan KKN Berdasarkan Jurusan

Pengklasifikasian tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan jurusan/prodinya adalah agar dapat diketahui bagaimana letak kepuasan mahasiswa suatu jurusan/prodi dibandingkan dengan kepuasan mahasiswa dari jurusan/prodi lainnya. Mahasiswa dari prodi Perpustakaan dan Informasi tidak dapat dinilai kepuasannya, sebab layanan KKN diberikan untuk mahasiswa tingkat 3, sedangkan prodi tersebut belum memiliki mahasiswa tingkat 3.

Dalam aspek layanan KKN, tingkat kepuasan mahasiswa yang tertingginya berasal dari mahasiswa Jurusan PAUD, yakni dengan nilai Nilai kepuasan sebesar 3.607. Sedangkan yang terendahnya berasal dari kepuasan mahasiswa Jurusan PGSD. Di bawah ini tabel 4.30 dan diagram 4.12 yang menggambarkan nilai Nilai kepuasan layanan KKN:

Tabel 4.30
Nilai Kepuasan Mahasiswa Terhadap
Mutu Layanan KKN Berdasarkan Jurusan

No.	Nilai Kepuasan Layanan KKN	Nilai Nilai Kepuasan
1.	Adpend	3.022
2.	Tekpend	3.292
3.	PPB	3.282
4.	PGSD	2.944
5.	Psikologi	3.483
6.	PLB	3.056
7.	PAUD	3.607
8.	PLS	3.407

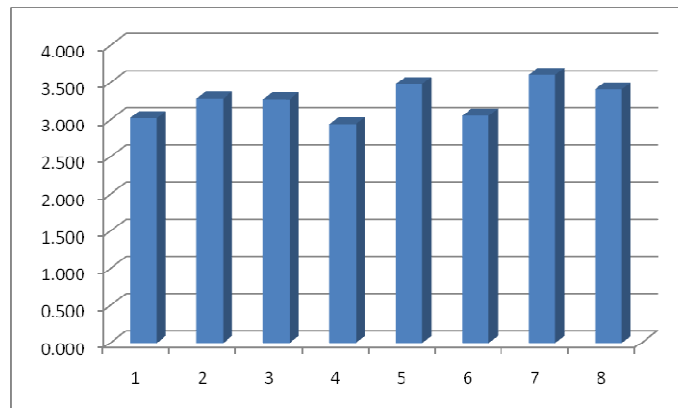


Diagram 4.13
Kepuasan Mahasiswa Terhadap Mutu Layanan
KKN Berdasarkan Jurusan

Diketahui bahwa dari diagram 4.12 tersebut jurusan apa yang memiliki kepuasan mahasiswa tertinggi dan terendah. Mutu layanan KKN yang dirasakan oleh mahasiswa dari masing-masing jurusan dinilai sudah memenuhi harapan dan dapat memberikan kepuasan bagi mahasiswa Jurusan yang nilai Nilai kepuasannya di atas 3. Sedangkan yang belum mencapai angka 3 kepuasan mahasiswanya hanya menduduki kategori cukup puas, yakni seperti pada Jurusan PGSD yang nilai Nilai kepuasan mahasiswanya sebesar 2.944.

4. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Mutu Layanan PLP

a. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Mutu Layanan PLP Berdasarkan Angkatan

Kepuasan mahasiswa terhadap mutu layanan PLP yang diklasifikasikan berdasarkan angkatannya memiliki nilai Nilai kepuasan yang beragam, diantaranya adalah seperti yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.31
 Nilai Kepuasan Mahasiswa Terhadap
 Mutu Layanan PLP Berdasarkan Angkatan

No.	Nilai Kepuasan Layanan PLP	Nilai Nilai Kepuasan
1.	Nilai Kepuasan Seluruh Responden	3.697
2.	Nilai Kepuasan Angkatan 2007	3.583
3.	Nilai Kepuasan Angkatan 2006	4.058
4.	Nilai Kepuasan Alumni	3.643

Mahasiswa dari angkatan 2006 mempunyai tingkat kepuasan tertinggi sebagaimana yang ditunjukkan pada tabel 4.31 tersebut, yakni mencapai 4.058 yang berarti bahwa mahasiswa di angkatan 2006 sudah sangat puas dengan mutu layanan PLP yang telah dirasakannya. Diagram di bawah ini memperlihatkan secara jelas nilai Nilai kepuasan dari masing-masing angkatan terhadap mutu layanan PLP:

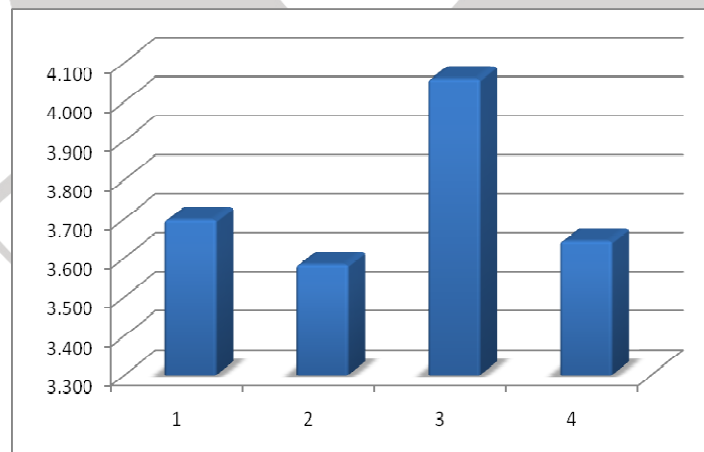


Diagram 4.14
 Kepuasan Mahasiswa Terhadap Mutu Layanan
 PLP Berdasarkan Angkatan

b. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Mutu Layanan PLP Berdasarkan Jurusan

Mutu layanan PLP yang diberikan kepada mahasiswa memperoleh tingkat kepuasan dari mahasiswanya yang relatif tinggi, sebab keseluruhan nilai Nilai kepuasannya di atas angka 4 seperti berikut:

Tabel 4.32
 Nilai Kepuasan Mahasiswa Terhadap
 Mutu Layanan PLP Berdasarkan Jurusan

No.	Nilai Kepuasan Layanan PLP	Nilai Nilai Kepuasan
1.	Adpend	3.814
2.	Tekpend	3.929
3.	PPB	3.824
4.	PGSD	3.155
5.	Psikologi	3.657
6.	PLB	3.634
7.	PAUD	3.821
8.	PLS	3.722

Nilai Nilai kepuasan tertinggi diperoleh dari mahasiswa Jurusan Tekpend dengan nilai sebesar 3.929. Angka tersebut hampir mendekati angka 4, akan tetapi masih termasuk dalam kategori puas. Artinya, mahasiswa Jurusan Tekpend puas dengan layanan PLP yang diterimanya.

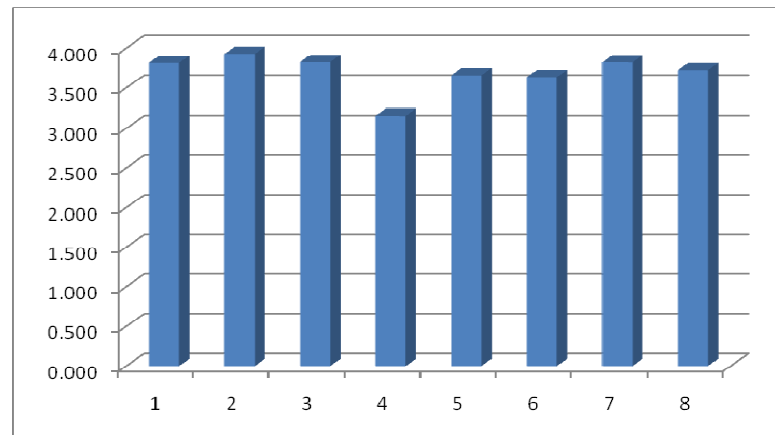


Diagram 4.15
Kepuasan Mahasiswa Terhadap Mutu Layanan
PLP Berdasarkan Jurusan

5. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Mutu Layanan Tugas Akhir Penyelesaian Studi

a. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Mutu Layanan Tugas Akhir Penyelesaian Studi Berdasarkan Angkatan

Mutu layanan penyelesaian tugas akhir mendapatkan kepuasan dari mahasiswanya sebesar 3.783, dengan nilai Nilai kepuasan yang berasal dari mahasiswa angkatan 2006 sebesar 3.938 dan dari alumni sebesar 3.661. berikut akan disajikan perolehan nilai Nilai kepuasan mahasiswa terhadap mutu layanan tugas akhir penyelesaian studi berdasarkan angkatannya:

Tabel 4.33

Nilai Kepuasan Mahasiswa Terhadap Mutu Layanan
Tugas Akhir Penyelesaian studi Berdasarkan Angkatan

No.	Nilai Kepuasan Layanan Penyelesaian Tugas Akhir	Nilai Nilai Kepuasan
1.	Nilai Kepuasan Seluruh Responden	3.783
2.	Nilai Kepuasan Angkatan 2006	3.938

No.	Nilai Kepuasan Layanan Penyelesaian Tugas Akhir	Nilai Nilai Kepuasan
3.	Nilai Kepuasan Alumni	3.661

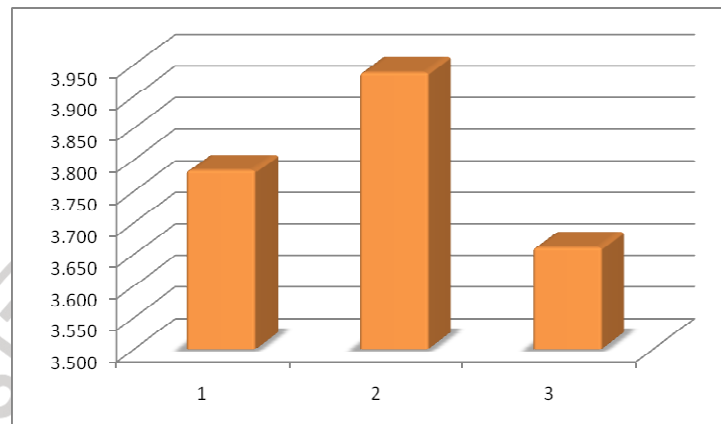


Diagram 4.16
Kepuasan Mahasiswa Terhadap Mutu Layanan Penyelesaian Tugas Akhir Berdasarkan Angkatan

b. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Mutu Layanan Tugas Akhir Penyelesaian Studi Berdasarkan Jurusan

Tidak jauh berbeda dengan perolehan nilai inde kepuasan mahasiswa terhadap mutu layanan tugas akhir penyelesaian studi berdasarkan angkatan, berdasarkan jurusan juga memperoleh nilai Nilai yang tinggi dan hampir mendekati angka 4 yaitu yang berasal dari Jurusan Adpend dengan nilai sebesar 3.98 dan kemudian disusul dengan Jurusan PPB sebesar 3.97. Adapun nilai terendahnya adalah dari jurusan PGSD dengan nilai sebesar 3.58 seperti pada tabel dan diagram berikut:

Tabel 4.34
 Nilai Kepuasan Mahasiswa Terhadap Mutu Layanan
 Tugas Akhir Penyelesaian Studi Berdasarkan Jurusan

No.	Nilai Kepuasan Layanan Penyelesaian Tugas Akhir	Nilai Nilai Kepuasan
1.	Adpend	3.98
2.	Tekpend	3.81
3.	PPB	3.97
4.	PGSD	3.58
5.	Psikologi	3.75
6.	PLB	3.69
7.	PAUD	3.70
8.	PLS	3.75

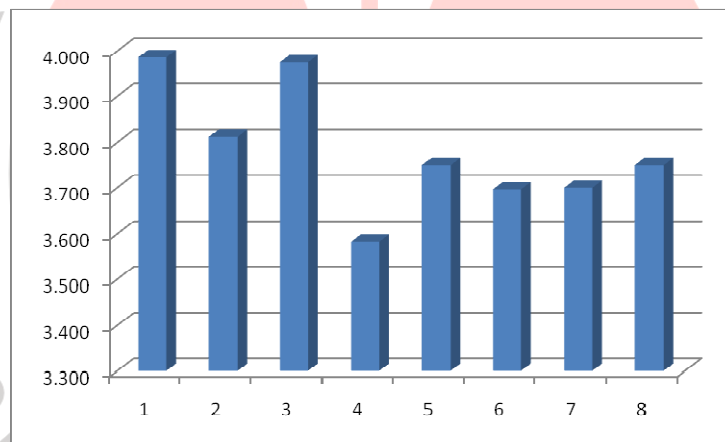


Diagram 4.17
 Kepuasan Mahasiswa Terhadap Mutu Layanan
 Penyelesaian Tugas Akhir Berdasarkan Jurusan

6. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Mutu Layanan Wisuda

a. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Mutu Layanan Wisuda

Mahasiswa yang telah mendapatkan layanan wisuda adalah alumni. Perolehan nilai Nilai kepuasan mahasiswa terhadap layanan wisuda adalah sebesar 3.721 sebagaimana yang tercantum dalam tabel 4.33 berikut:

Tabel 4.35
 Nilai Kepuasan Mahasiswa Terhadap
 Mutu Layanan Wisuda

Nilai Kepuasan Layanan PLP	Nilai Nilai Kepuasan
Nilai Kepuasan Alumni	3.721

b. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Mutu Layanan Wisuda Berdasarkan Jurusan

Kepuasan mahasiswa terhadap mutu layanan wisuda diklasifikasikan berdasarkan masing-masing jurusan untuk melihat bagaimana kedudukan tingkat kepuasan mahasiswa suatu jurusan/prodi bila dibandingkan dengan kedudukan tingkat kepuasan mahasiswa di jurusan/prodi lain seperti dalam tabel berikut:

Tabel 4.36
 Nilai Kepuasan Mahasiswa Terhadap
 Mutu Layanan Wisuda Berdasarkan Jurusan

No.	Nilai Kepuasan Layanan PLP	Nilai Nilai Kepuasan
1.	Adpend	3.60
2.	Tekpend	3.60
3.	PPB	4.00
4.	Psikologi	3.75
5.	PLB	3.45
6.	PGSD	4.00
7.	PLS	3.73
8.	PAUD	3.75

Secara lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram berikut yang menunjukkan jurusan apa yang memiliki kepuasan mahasiswa tertinggi dan terendah. Untuk tingkat kepuasan mahasiswa tertinggi terdiri dari dua

jurusan, yaitu PLB dan PPB dengan nilai sebesar 4, sedangkan yang terendah adalah dari Jurusan PGSD dengan nilai 3.45. Nilai 4 memiliki arti bahwa layanan wisuda telah memenuhi harapan mahasiswa sehingga mahasiswa merasa sangat puas dengan layanan tersebut.

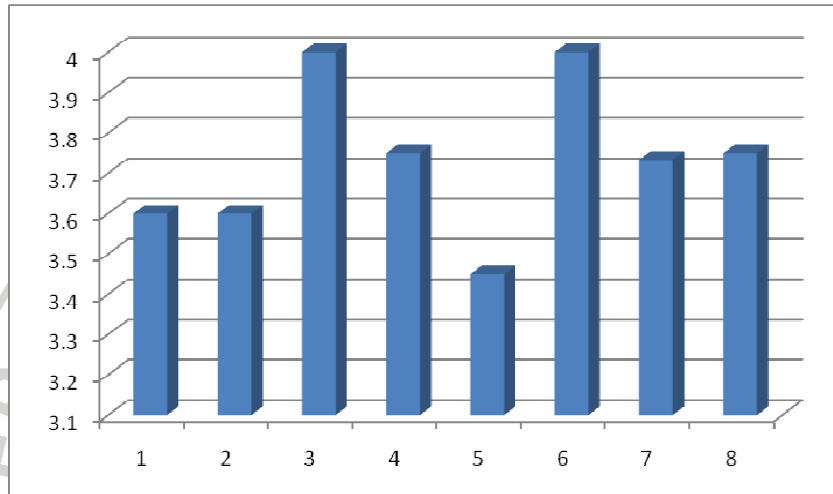


Diagram 4.18
Kepuasan Mahasiswa Terhadap Mutu Layanan
Wisuda Berdasarkan Jurusan

7. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Seluruh Aspek Mutu Layanan Akademik

Untuk dapat melihat aspek mana yang memiliki tingkat kepuasan mahasiswa tertinggi dan terendah, maka berikut ini akan disajikan hasil penelitian mengenai nilai Nilai kepuasan masing-masing aspek layanan akademik dalam tabel 4.35:

Tabel 4.37
 Nilai Kepuasan Mahasiswa Pada Masing-Masing Aspek
 Mutu Layanan Akademik

Nilai Kepuasan Setiap Aspek	Nilai Nilai Kepuasan
Nilai Kepuasan Aspek 1	3.223
Nilai Kepuasan Aspek 2	3.278
Nilai Kepuasan Aspek 3	3.235
Nilai Kepuasan Aspek 4	3.697
Nilai Kepuasan Aspek 5	3.783
Nilai Kepuasan Aspek 6	3.721

Berdasarkan tabel 4.35 tersebut, aspek layanan penyelesaian tugas akhir yang memiliki kepuasan mahasiswa tertinggi yakni dengan perolehan nilai sebesar 3.783 artinya, layanan penyelesaian tugas akhir terutama disebabkan adanya bantuan dari dosen pembimbing saat membantu kesulitan mahasiswa dalam menemukan sumber referensi mutakhir bagi mahasiswa sehingga layanan ini memperoleh nilai kepuasan mahasiswa tertinggi. Pada diagram berikut juga dapat dilihat dengan jelas bagaimana posisi nilai kepuasan mahasiswa pada masing-masing aspek layanan akademiknya:

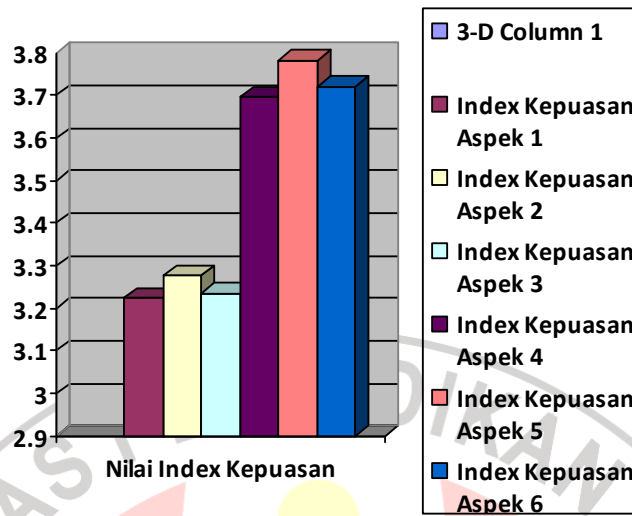


Diagram 4.19
Kepuasan Mahasiswa Terhadap Masing-Masing
Aspek Mutu Layanan Akademik

Dengan demikian mahasiswa di lingkungan FIP merasakan bahwa seluruh aspek mutu layanan akademik yang diberikan baik oleh penyelenggara pendidikan di tingkat jurusan/prodi maupun di tingkat universitas telah memenuhi kepuasan mereka atau dengan kata lain berada dalam kategori “puas”, sebab nilai Nilai kepuasannya berada dalam range antara 3.2 sampai dengan 3.7.

C. Tingkat Kesenjangan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Mutu Layanan Akademik

Setelah mengetahui penilaian mutu layanan akademik dan tingkat kepuasan mahasiswa, selanjutnya adalah mengenai tingkat kesenjangan antara harapan dengan kenyataan yang dirasakan mahasiswa. Tingkat kesenjangan yang

dimaksud adalah berapa besar harapan mahasiswa yang tidak terpenuhi dari adanya mutu layanan akademik baik di tingkat jurusan maupun universitas.

Keseluruhan harapan mahasiswa terhadap mutu layanan akademik dalam rentang 1-5 adalah sebesar 5, adapun pencapaian dari mutu layanan akademik yang dirasakan tidak seluruhnya bernilai 5, sehingga terdapat kesenjangan antara harapan dengan kenyataan. Berikut akan disajikan tingkat kesenjangan dari masing-masing aspek mutu layanan akademik dalam tabel 4.36:

Tabel 4.38
Tingkat Kesenjangan Kepuasan Mahasiswa
Pada Tiap Aspek Mutu Layanan Akademik

No.	Aspek Mutu Layanan Akademik	Tingkat Kesenjangan Model 1 (k/h)*
1.	Rumusan kurikulum	0.36
2.	Layanan proses pembelajaran	0.30
3.	Layanan KKN	0.40
4.	Layanan PLP	0.30
5.	Layanan tugas akhir penyelesaian studi	0.20
6.	Layanan wisuda	0.30
Rata-rata keseluruhan aspek		0.31

* k = kenyataan yang dirasakan; dan h = harapan

Melihat tabel 4.36 tersebut, dapat diketahui nilai kesenjangan untuk keseluruhan aspek mutu layanan akademik adalah sebesar 0.31 yang artinya adalah mutu layanan akademik yang tidak sesuai dengan harapan mahasiswa sebesar 0.31 dan sebesar 0.69 sudah terpenuhi sesuai dengan harapan mahasiswa. Tingkat kesenjangan tersebut dapat pula diperhatikan dalam diagram berikut:

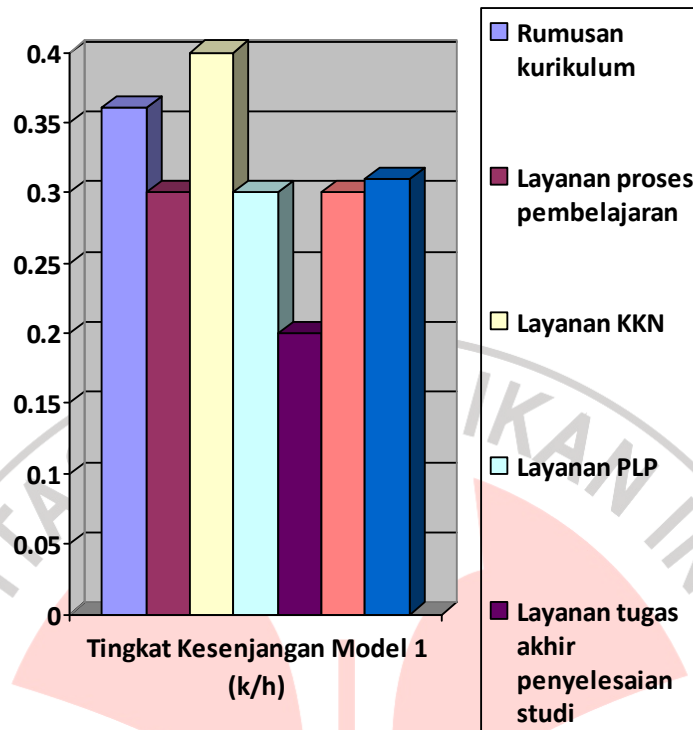


Diagram 4.20

Diagram Tingkat Kesenjangan Kepuasan Mahasiswa