

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA UNTUK PENINGKATAN KEPUASAN MAHASISWA SEBAGAI PELANGGAN INTERNAL

Gaguk Margono

Jurusan Teknik Mesin, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Jakarta

Gedung B Kompleks UNJ Rawamangun Jakarta 13220

E-mail: g_margono@yahoo.com

ABSTRACT

Based on new paradigm and Total Quality Management (TQM) principles, higher education is services industries. Therefore service quality which increasing the level of students' satisfaction are very important and urgent. Students' satisfaction is the level of a student's felt state resulting from comparing a product's perceived performance (outcome) in relations to the student's expectation. Then the services are assessed satisfied if the services can achieve the needs and hope of the students or if the level of quality services high. This research was survey research using simple random sampling methods. The instrument was based on the definition above and it was tried out to 300 Technique Faculty students' State University of Jakarta (Universitas Negeri Jakarta/ FT UNJ). The purpose of this study was to know the service quality of FT UNJ. Data were computed using such that servqual score, gap analysis, quality (Q) analysis, and t test. The results obtaining were wide gap between institution's performance and student's expectation, almost in all attributes, dimensions, and in overall indeed. The service quality of FT UNJ was still low and all civitas academics have to work hard to improve FT UNJ performance. Then the improving of performance, it will increase student's satisfaction, if FT UNJ does not want to disappear in the global era.

Key words: *students' satisfaction, services quality, quality analysis*

1. PENDAHULUAN

Pendidikan tinggi di Indonesia dianggap kegiatan sosial, karena hasil pendidikan tidak dapat dinilai dengan uang. Sedangkan pengelolaan pendidikan di institusi pendidikan tinggi membutuhkan sarana dan prasarana pendidikan yang baik. Dana atau uang yang dibutuhkan untuk pengelolaan pendidikan tersebut pada suatu institusi pendidikan cukup besar. Oleh karena itu pengelolaan institusi pendidikan sebagai organisasi sosial untuk mencukupi kebutuhannya harus disubsidi oleh pemerintah. Hasilnya terlihat mutu pendidikan (akademis dan non akademis) di Indonesia sangat rendah.

Reformasi bidang pendidikan harus merubah paradigma pengelolaan pendidikan tinggi di Indonesia dari manajemen sosial ke arah manajemen bisnis. Tujuan utama adalah menghasilkan pelanggan (mahasiswa dan orang tuanya serta para *stakeholders* lainnya) puas dan setia terus menggunakan bisnis kita. Oleh karena itu memberikan mutu pelayanan bidang akademis yang tinggi dan pelayanan non akademis yang prima adalah keharusan untuk kesuksesan pada suatu institusi pendidikan.

Menurut Lewis dan Smith (1994), pelanggan pendidikan tinggi terdiri dari: (a) pelanggan internal akademik (mahasiswa, fakultas, program studi/jurusan), (b) pelanggan internal administratif (mahasiswa, pegawai, unit/divisi pelayanan), (c) pelanggan eksternal langsung (sekolah, industri, universitas lain), dan (d) pelanggan eksternal tidak langsung (parlemen,

masyarakat luas, badan akreditasi, alumni, donor).^[1]

Di dalam sistem pendidikan tinggi (baik PTN maupun PTS), pelanggan adalah entitas atau pribadi paling penting dalam organisasi. Di dalam makalah ini, khusus dibahas tentang kepuasan pelanggan internal yakni mahasiswa. Kepuasan mahasiswa adalah pemenuhan kebutuhan dan harapan mahasiswa.

Kepuasan itu relatif, tergantung apa kebutuhan dan harapan mahasiswa. Semakin tinggi kebutuhan dan harapan mahasiswa maka semakin sulit untuk mencapai kepuasan mahasiswa. Misalnya, Jurusan Teknik Mesin segmen pasarnya adalah orang yang berminat menjadi mahasiswa teknik mesin, sedangkan pelanggan yang harus dilayani oleh Jurusan Teknik Mesin adalah mahasiswa teknik mesin sebagai pelanggan internal. Setelah minat terpenuhi menjadi mahasiswa, maka pelanggan internal punya harapan dan kebutuhan untuk belajar mengenai teknik mesin dengan baik, selanjutnya pelanggan eksternal pun akan mempunyai harapan yang sama.

Kepuasan mahasiswa adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan mahasiswa dipenuhi. Sedangkan suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa. Jadi keterkaitan antara kepuasan mahasiswa dengan mutu pelayanan adalah bila mutu pelayanan berkualitas atau tinggi maka kepuasan mahasiswa akan meningkat atau tinggi dengan kata lain mahasiswa akan puas atau sangat puas bila kualitas atau mutu pelayanan dapat dipercaya, diandalkan dan teruji.

Kepuasan mahasiswa dan kualitas pelayanan seolah-olah merupakan sekeping mata uang yang tak terpisahkan diantara keduanya. Kepuasan mahasiswa merupakan faktor esensial dalam TQM (*Total Quality Management*), karena itu PT harus mengidentifikasi kebutuhan para pelanggan secara cermat dan berusaha memuaskan dengan memandang mahasiswa sebagai pelanggan utama yang harus dilayani. Berdasarkan paradigma baru dan prinsip-prinsip TQM, bukankah PT pada dasarnya adalah industri jasa? Lebih spesifik lagi bagaimanakah kualitas pelayanan Fakultas Teknik Universitas Negeri Jakarta (FT UNJ)?

2. KAJIAN TEORI

Di dalam mengukur kepuasan mahasiswa digunakan suatu ukuran subyektif atau *soft measures* sebagai indikator mutu atau kualitas. Ukuran ini disebut lunak (*soft*), sebab ukuran-ukuran ini berfokus pada persepsi dan sikap daripada hal-hal yang konkret yang disebut kriteria obyektif. Oleh karena berfokus pada persepsi dan sikap maka alat pengukur yang digunakan dapat berupa kuesioner kepuasan mahasiswa yang dapat diukur melalui mutu atau kualitas pelayanan dari institusi pendidikan tinggi tersebut.

Mutu atau kualitas (*quality*) merupakan suatu istilah yang dinamis yang terus bergerak; jika bergerak maju dikatakan mutunya bertambah baik, sebaliknya jika bergerak mundur dikatakan mutunya merosot. Mutu berarti dapat berarti *superiority* atau *excellence* yaitu melebihi standar umum yang berlaku. Sesuatu dikatakan bermutu jika terdapat kecocokan antara syarat-syarat yang dimiliki oleh benda atau jasa yang dikehendaki dengan maksud dari orang yang menghendakinya. Menurut Idrus *et al.* (2000) "...*the fitness purpose as perceived by the customer*"^[2] Misalnya, mutu proses belajar cocok dengan apa yang diharapkan oleh mahasiswa; makin jauh melampaui apa yang diharapkan makin bermutu, jika terjadi sebaliknya, makin tidak bermutu.

Langkah pertama mengukur kualitas pelayanan adalah mengidentifikasi karakteristik kualitas pelayanan. Daftar karakteristik ini dapat digeneralisasi dalam berbagai cara dengan menggunakan berbagai sumber informasi. Salah satu cara adalah mencari literatur seperti jurnal yang mungkin memuat dimensi mutu jasa. Peneliti-peneliti seperti Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) telah menyimpulkan bahwa mutu jasa dapat diuraikan dengan dasar 10 dimensi.^[3] Mencoba untuk mengukur sepuluh dimensi, ternyata pelanggan hanya dapat membedakan 5 dimensi *servqual* (Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, 1988) memberi kesan bahwa dimensi 10 yang asli saling tumpang-tindih satu sama lain.^[4] Lima dimensi mutu pelayanan adalah sesuatu yang terwujud (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*). Lebih lanjut tentang dimensi ini dapat

dibaca dari publikasi pada kualitas pelayanan jasa oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990).^[5]

Dimensi **pertama** dari kualitas pelayanan menurut konsep *servqual* ini adalah *tangible* karena suatu jasa tidak dapat dicium dan tidak dapat diraba, maka *tangible* menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan. *Tangible* merupakan kemampuan untuk memberi fasilitas fisik kampus dan perlengkapan perkuliahan yang memadai menyangkut penampilan karyawan/dosen dan pejabat serta sarana umum. Misalnya: ketersediaan ruang menyangkut kelengkapan dan ketersediaan peralatan, kenyamanan dan kecanggihan kampus, fasilitas komputer dan internet, perpustakaan, ruang kuliah, ruang seminar, ruang dosen, media perkuliahan, laboratorium, unit produksi, kantin, pusat bimbingan karir, layanan kesehatan, tempat ibadah, tempat istirahat dan tempat parkir, serta sarana transportasi. Mahasiswa akan menggunakan indra penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan dari segala sarana dan fasilitas yang ada. **Kedua**, dimensi *reliability* yaitu dimensi yang mengukur kehandalan dari pendidikan tinggi dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswanya. Ada dua aspek dari dimensi ini yakni (1) kemampuan perguruan tinggi untuk memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya dan (2) seberapa jauh perguruan tinggi memberikan pelayanan yang akurat atau tidak *error*. Dengan kata lain *reliability* merupakan kemampuan pejabat, karyawan/dosen dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan (tepat waktu), dengan segera, relevan dan akurat sehingga memuaskan mahasiswa. Contoh: pengembangan administrasi, kurikulum dan penawaran mata kuliah sesuai tuntutan keterampilan, profesi dan dunia kerja, perkuliahan berlangsung lancar sesuai jadwal, penilaian hasil studi obyektif, fair dan tepat waktu. **Ketiga**, *responsiveness* adalah dimensi kualitas pelayanan yang dinamis, berupa kemauan untuk membantu mahasiswa dan memberikan jasa atau pelayanan dengan cepat. Harapan mahasiswa terhadap kecepatan pelayanan hampir dapat dipastikan akan berubah dengan kecenderungan naik dari waktu ke waktu. *Responsiveness* merupakan kesediaan para pejabat, dosen/karyawan untuk membantu dan memberikan pelayanan sesuai kebutuhan mahasiswa. Contoh: pejabat mudah ditemui untuk diminta bantuan, dosen mudah ditemui untuk keperluan konsultasi, proses belajar mengajar berlangsung interaktif dan variatif serta memungkinkan para mahasiswa mengembangkan kapasitas dan kreativitas, pengelola memberi fasilitas yang memadai sesuai dengan kebutuhan mahasiswa dan dunia kerja. Dimensi **keempat** dari 5 dimensi kualitas pelayanan yang menentukan kepuasan pelanggan adalah *assurance*, yaitu dimensi jaminan kualitas yang berhubungan dengan kemampuan perusahaan dan perilaku *front-line* staf dalam menanamkan rasa percaya dan

keyakinan kepada para mahasiswa. *Assurance* mencakup kompetensi, pengetahuan, keterampilan, kesopanan, respek terhadap setiap orang dan sifat percaya yang dimiliki para staf. Contoh: para dosen menyampaikan kuliah sesuai dengan bidang keahlian/pengalamannya, dosen selalu berusaha menambah wawasan dengan membaca, menghadiri seminar, mengikuti pelatihan, studi lanjut, melakukan penelitian, memiliki sikap dan perilaku baik, serta seluruh jajaran dan organisasi mencerminkan profesionalisme sesuai dengan yang diatur dalam standar. **Kelima**, empati adalah kemampuan pejabat, karyawan/dosen sehingga memberi pelayanan sepenuh hati, antara lain kemudahan dalam berkomunikasi, perhatian secara pribadi, kepedulian kepada mahasiswa dan pemahaman akan kebutuhan spesifik individual mahasiswa. Contoh: dosen berusaha mengenal nama mahasiswanya, dosen penasehat akademis sungguh-sungguh berperan sebagai konselor dan sebagai supervisor bukan sekedar editor bahasa, dan pejabat mudah dihubungi baik di ruang kerja, via telepon, email dan sebagainya. Empati ini berkaitan dengan teori perkembangan kebutuhan manusia dari Maslow. Pada tingkat semakin tinggi, kebutuhan manusia tidak lagi dengan hal-hal yang primer seperti kebutuhan fisik, keamanan dan sosial terpenuhi, maka dua kebutuhan lagi akan dikejar oleh manusia yaitu kebutuhan akan ego dan aktualisasi diri. Dua kebutuhan terakhir inilah yang banyak berhubungan dengan dimensi empati.

Agak berbeda berkaitan dengan dimensi pelayanan, Kotler (1994) mengemukakan terdapat empat dimensi utama, yaitu: 1) *intangibility* (tidak berwujud), artinya tidak dapat dilihat, diraba, dirasakan, didengar, atau dibaui sebelum dibeli; 2) *inseparability* (tidak dapat dipisahkan), artinya produksi dan konsumsinya dilakukan secara bersamaan; 3) *variability* (berubah-ubah), artinya tergantung ketersediaan; dan 4) *perishability* (tidak dapat disimpan), karena tidak memiliki daya tahan. Lebih lanjut Kotler (1994) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah "...the level of a person's felt state resulting from comparing a product's perceived performance (outcome) in relations to the person's expectation" (Kepuasan mahasiswa adalah suatu kondisi yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari perbandingan antara hasil yang diharapkan atas suatu produk/jasa dengan kenyataan yang diterima).^[6] Jadi, tingkat kepuasan mahasiswa tergantung pada kesesuaian antara prestasi jasa atau tingkat kualitas pelayanan yang dibeli dengan harapan mahasiswa.

Penelitian ini dilaksanakan dengan maksud untuk meneliti kualitas pelayanan yang diberikan oleh Fakultas Teknik Universitas Negeri Jakarta (FT UNJ) kepada para mahasiswanya. Kepuasan mahasiswa merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih

efektif. Apabila mahasiswa merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Jadi tujuan mengukur tingkat kepuasan mahasiswa adalah sebagai berikut: (1) untuk mempelajari persepsi mahasiswa, (2) untuk menentukan kebutuhan, keinginan, dan harapan mahasiswa, (3) untuk menutup kesenjangan antara pandangan FT UNJ terhadap keinginan mahasiswa dengan keinginan sesungguhnya dari mahasiswa, (4) untuk memeriksa apakah peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa sesuai dengan harapan FT UNJ, (5) untuk mempelajari bagaimana institusi melakukan pelayanan dan apa yang harus dilakukan kemudian, dan (6) untuk menerapkan proses perbaikan berkesinambungan.

Tujuan utama adalah untuk menemukan harapan mahasiswa akan kinerja FT UNJ dari sudut pandang mahasiswa. Sedangkan manfaat dari pengukuran mutu pelayanan dan tingkat kepuasan mahasiswa dapat diringkas sebagai berikut: (1) institusi memiliki rasa berhasil dan berprestasi, yang kemudian diterjemahkannya menjadi pelayanan yang prima kepada mahasiswa, (2) dapat dijadikan dasar menentukan standar kinerja dan standar prestasi yang harus dicapai, yang akan mengarahkan FT UNJ menuju kualitas yang semakin baik dan kepuasan mahasiswa yang meningkat, (3) memberikan umpan balik segera kepada pelaksana atau FT UNJ, (4) memberi tahu kepada institusi apa yang harus dilakukan untuk memperbaiki kualitas dan kepuasan mahasiswa serta bagaimana harus melakukannya, dan (5) memotivasi FT UNJ untuk melakukan dan mencapai tingkat produktivitas yang lebih tinggi. Dengan demikian dapat diajukan pertanyaan, apakah kualitas pelayanan FT UNJ bermutu? Apakah tidak ada kesenjangan (*gap*) antara kinerja dengan harapan mahasiswa?

3. METODOLOGI

Penelitian ini merupakan penelitian survei dan dalam penelitian yang telah dilaksanakan ini sampel diambil menggunakan metode sampling acak sederhana. Kepuasan mahasiswa adalah suatu kondisi yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari perbandingan antara hasil yang diharapkan atas suatu produk/jasa dengan kenyataan yang diterima yang dapat diukur melalui lima dimensi kualitas layanan *servqual*^[4] yakni (1) sesuatu yang terwujud (*tangible*) sebanyak 6 butir, (2) kehandalan (*reliability*) sebanyak 7 butir, (3) daya tanggap (*responsiveness*) sebanyak 5 butir, (4) jaminan (*assurance*) sebanyak 7 butir, dan (5) empati (*empathy*) sebanyak 5 butir. Jadi instrumen terdiri dari 30 butir. Dengan demikian definisi operasional kepuasan mahasiswa adalah skor yang diperoleh dari suatu perbandingan kinerja yang dirasakan dengan harapan mahasiswa yang dapat diukur melalui lima dimensi kualitas layanan *servqual* di atas.

Tabel 1. Penilaian kinerja, harapan mahasiswa dan gap tiap atribut dan dimensi

No.	Pernyataan	Kinerja	Harapan	Gap
Tangible (Sesuatu yang berwujud)		15.22	26.36	-11.14
1.	Ketersediaan laboratorium dan kelengkapannya.	1.93	4.59	-2.66
2.	Lokasi kampus dapat diakses dengan mudah.	3.51	4.01	-0.50
3.	Ketersediaan fasilitas teknologi informasi/ komputer.	2.13	4.60	-2.47
4.	Kecukupan area parkir.	2.89	3.97	-1.08
5.	Ketersediaan air dan fasilitas MCK.	1.74	4.59	-2.85
6.	Ketersediaan tempat ibadah	3.01	4.61	-1.6
Reliability (Kehandalan)		17.36	31.31	-13.95
7.	Kesesuaian materi pembelajaran dengan kurikulum.	2.73	4.42	-1.69
8.	Kesesuaian kurikulum dengan tuntutan dunia kerja.	2.42	4.58	-2.16
9.	Dosen yang profesional dan kompeten.	2.71	4.58	-1.87
10.	Bahan pembelajaran terbaru mengikuti perkembangan iptek.	2.39	4.56	-2.17
11.	Efisiensi dalam keakuratan data administrasi (KRS/KHS).	2.11	4.46	-2.35
12.	Kesungguhan karyawan dalam melayani mahasiswa.	2.23	4.38	-2.15
13.	Pemberian nilai yang fair (objektif).	2.77	4.32	-1.55
Responsiveness (Daya tanggap)		12.48	21.92	-9.44
14.	Merespons keluhan mahasiswa dengan cepat.	1.99	4.56	-2.57
15.	Kecepatan layanan administrasi kemahasiswaan.	2.19	4.37	-2.18
16.	Keramahan dosen dan karyawan.	2.89	4.21	-1.32
17.	Kemampuan mahasiswa berkembang optimal.	2.70	4.44	-1.74
18.	Pembelajaran berlangsung interaktif	2.70	4.34	-1.64
Assurance (Jaminan)		19.05	30.89	-11.84
19.	Standarisasi mutu pembelajaran.	2.51	4.46	-1.95
20.	Standarisasi mutu pelayanan.	2.41	4.46	-2.05
21.	Standarisasi mutu dosen.	2.84	4.45	-1.61
22.	Materi yang diajarkan dosen selalu sesuai dengan keahliannya.	2.88	4.46	-1.58
23.	Dosen memiliki komitmen dan kredibilitas.	2.87	4.27	-1.4
24.	Pencapaian target kelulusan matakuliah setiap semester.	2.78	4.37	-1.59
25.	Standarisasi mutu lulusan .	2.76	4.43	-1.67
Empathy (Empati)		12.61	21.33	-8.72
26.	Komunikasi yang baik antar sivitas akademika.	2.59	4.28	-1.69
27.	Dosen dan karyawan memperlakukan mahasiswa dengan sopan dan hormat.	2.8	4.28	-1.48
28.	Karyawan melayani sepenuh hati.	2.43	4.21	-1.78
29.	Dosen mengenal nama mahasiswa.	2.56	4.11	-1.55
30.	Institusi memahami kebutuhan mahasiswa.	2.23	4.46	-2.23
Keseluruhan (Overall)		76.7	131.81	-55.11

Di dalam penelitian ini digunakan kuesioner yang terdiri dari dua perangkat pernyataan dalam satu kuesioner yakni perangkat (A) kuesioner yang menyatakan kinerja Fakultas Teknik, Universitas Negeri Jakarta diukur dengan lima alternatif jawaban mulai dari sangat tidak puas (1), tidak puas (2), netral (3), puas (4), dan sangat puas (5), dan (B) kuesioner harapan mahasiswa yang juga diukur

dengan lima alternatif jawaban mulai dari sangat tidak penting (1), tidak penting (2), biasa-biasa saja (3), penting (4), dan sangat penting (5). Selanjutnya kuesioner diuji cobakan kepada 300 mahasiswa dari bulan Mei sampai dengan Juli 2005. Dengan proporsi masing-masing jurusan 75 mahasiswa yaitu dari Jurusan Teknik Mesin, Jurusan Teknik Elektro, Jurusan Teknik Sipil, dan Jurusan Ilmu Kesejahteraan Keluarga.

Setelah dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas terhadap kuesioner yang digunakan maka data dianalisis dengan *servqual score*, nilai Q (kualitas), dan uji t untuk melihat kualitas pelayanan yang diberikan oleh FT UNJ kepada mahasiswa dalam rangka peningkatan kepuasan mahasiswa. Data diolah menggunakan SPSS for Windows version 10.0.

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis *servqual* pada FT UNJ dilaksanakan dengan cara menghitung kesenjangan yang terjadi antara harapan dan penilaian kinerja. Langkah pertama untuk melakukan penilaian kualitas pelayanan yaitu menghitung *servqual score* dari tiap pasangan pertanyaan yang mewakili harapan dan penilaian kinerja oleh mahasiswa. *Servqual score* diperoleh dengan pengurangan antara rata-rata (*mean*) penilaian kinerja dengan *mean* harapan mahasiswa. Analisis *servqual* ini dapat dilakukan untuk tiap dimensi dan untuk tiap atribut (pernyataan)

Selanjutnya untuk mengetahui atribut dan dimensi mana yang memberikan kontribusi paling besar dan dimensi mana yang memberikan kontribusi paling kecil, maka dilakukan hitungan *mean* penilaian kinerja dan harapan mahasiswa serta gap untuk tiap-tiap atribut dan dimensi. Penghitungan *gap* untuk tiap atribut dan dimensi dapat dilihat pada Tabel 1 berikut ini:

Dari Tabel 1 terlihat bahwa nilai *gap* yang diperoleh semua negatif artinya mahasiswa mengharapkan peningkatan kinerja FT UNJ di semua lini baik secara atributif maupun dimensional. Dimensi kehandalan mendapat nilai *gap* terbesar yakni -13.95 (rata-rata skor kinerja 17.36 dan harapan 31.31), sedangkan empati mendapat nilai terkecil -8.72 (rata-rata skor kinerja 12.61 dan harapan 21.33). Untuk atribut (butir pernyataan) terbesar dan terkecil keduanya pada dimensi *tangible* yaitu "Ketersediaan air dan fasilitas MCK" (-2.85) dan "Lokasi kampus dapat diakses dengan mudah" (-0.50).

Untuk menganalisis kualitas pelayanan yang telah diberikan digunakan rumus Besterfield (1998) yaitu: Kualitas (Q) = Penilaian Kinerja / Harapan Mahasiswa, jika $Q \geq 1$, maka pelayanan akan dikatakan baik^[7]. Jadi jika $Q < 1$ maka dikatakan pelayanan kurang baik. Berdasarkan skor harapan dan penilaian kinerja yang telah diperoleh untuk setiap dimensi, maka penggolongan kualitas terlihat pada Tabel 2 maka aspek pelayanan pada FT UNJ benar-benar kurang baik karena semuanya di bawah 1 berkisar 0.554 sampai dengan 0.617.

Selanjutnya dilakukan uji t pada taraf signifikansi $\alpha = 5\%$. Lihat Tabel 3, uji t untuk sampel berpasangan (*paired sample t test*) menguji kesenjangan (*gap*) yaitu sebuah sampel dengan subjek yang sama dengan mengalami dua pengukuran yang berbeda. Di

sini diuji dua sampel yang berpasangan antara penilaian kinerja dan harapan mahasiswa apakah ada perbedaan atau tidak. Dengan menggunakan program SPSS, nilai t tabel dengan derajat kebebasan 29 dan α bervariasi mulai dari 5%, 1%, 0.1%, dan 0.01% diperoleh nilai t berturut-turut ± 1.6500 , ± 2.3389 , ± 3.1177 , dan ± 3.7657 .

Bila dibandingkan dengan t hitung yang keseluruhannya negatif maka t hitung $<$ t tabel sehingga signifikan. Bila menggunakan nilai probabilitas yaitu nilai p (probabilitas) semuanya $<$ 0.05 bahkan $<$ 0.0001 maka signifikan juga. Artinya tolak H_0 bahkan dengan kriteria sangat signifikan. Jadi dapat disimpulkan bahwa per dimensi maupun keseluruhan perbedaan atau kesenjangan (*gap*) yang terjadi tidak dapat ditoleransi, sehingga FT UNJ dapat dikatakan belum memiliki kualitas pelayanan yang dapat diandalkan dan memenuhi harapan mahasiswa sebagai pelanggan internal.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil yang tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa kesenjangan antara kinerja FT UNJ dengan harapan mahasiswa sangat lebar. Dengan kata lain FT UNJ belum memenuhi harapan mahasiswa sebagai *stakeholder* yang harus dilayani sehingga tercapai keinginan dan harapan mahasiswa. Bila tercapai keinginan dan harapan tersebut maka puaslah mahasiswa. Jadi, tingkat kepuasan mahasiswa tergantung pada kesesuaian antara prestasi jasa atau tingkat kualitas pelayanan yang dibeli dengan harapan mahasiswa. Seberapa jauh kesesuaian itu akan membentuk suatu tingkat kepuasan yang dapat dikategorikan atas: tidak puas, puas, dan sangat puas. Pertama, mahasiswa akan merasa tidak puas bilamana tingkat kualitas pelayanan jasa lebih rendah dari harapan mahasiswa. Kedua, mahasiswa akan merasa puas bilamana tingkat kualitas pelayanan jasa sesuai dengan harapannya. Ketiga, mahasiswa akan merasa sangat puas bilamana tingkat kualitas pelayanan jasa melebihi harapannya. FT UNJ menempati kategori pertama yakni mahasiswa tidak puas akan kinerja FT UNJ dan ini harus disadari oleh pimpinan di lingkungan FT UNJ.

Pendidikan Tinggi (PT) merupakan industri jasa sesuai dengan paradigma baru manajemen dan prinsip-prinsip TQM. Oleh karena itu pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang baik, lebih efisien dan lebih efektif. Hal ini sangat esensial terutama dalam menyediakan pelayanan publik di era globalisasi saat ini. Kepuasan mahasiswa melalui peningkatan kualitas pelayanan hanya akan berhasil jika ada komitmen menyeluruh, dan komitmen ini harus mulai dari puncak yakni pimpinan FT UNJ.

Beberapa saran dapat diajukan di sini sebagai berikut: (1) FT UNJ terutama pimpinan dan para

pembantunya selalu memahami apa yang menjadi keinginan dan harapan mahasiswa, (2) Pimpinan FT UNJ menetapkan standar kinerja secara spesifik, dan

(3) untuk itu maka seluruh sivitas akademika harus dilatih kembali dengan baik agar memenuhi suatu standar yang telah ditetapkan tadi.

Tabel 2. Kualitas pelayanan per dimensi

Keseluruhan (Overall)	Kinerja (P)	Harapan (E)	Q = P/E
	76.70	131.81	0.582
Dimensi <i>Tangible</i> (Sesuatu yang berwujud)	15.22	26.36	0.577
Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan)	17.36	31.31	0.554
Dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya tanggap)	12.48	21.92	0.569
Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)	19.05	30.89	0.617
Dimensi <i>Empathy</i> (Empati)	12.61	21.33	0.591

Tabel 3. Uji t untuk sampel berpasangan per dimensi dan keseluruhan

Keseluruhan (Overall)	t-test	Probabilitas	Kesimpulan
	-36.938	0.0001	Ada perbedaan (<i>gap</i>)
Dimensi <i>Tangible</i> (Sesuatu yang berwujud)	-35.216	0.0001	Ada perbedaan (<i>gap</i>)
Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan)	-36.362	0.0001	Ada perbedaan (<i>gap</i>)
Dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya tanggap)	-31.452	0.0001	Ada perbedaan (<i>gap</i>)
Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)	-28.768	0.0001	Ada perbedaan (<i>gap</i>)
Dimensi <i>Empathy</i> (Empati)	-27.937	0.0001	Ada perbedaan (<i>gap</i>)

REFERENSI

- [1]. R. G. Lewis, and D. H. Smith, **Total Quality In Higher Education**, St. Lucie Press (1994).
- [2]. N. Idrus, *et. al.*, **Quality Assurance**. Direktorat General of Higher Education, (2000).
- [3]. A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, and L. L. Berry, **A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research**, *Journal of Marketing*, Vol. 49, pp. 41-50, (1985).
- [4]. A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, and L. L. Berry, **ServQual: A Multi-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality**, *Journal of Retailing*, 64(1), pp. 12-37, (1988).
- [5]. V. A. Zeithaml, A. Parasuraman, and L. L. Berry, **Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations**, The Free Press, (1990).
- [6]. P. Kotler, **Manajemen Pemasaran**, alih bahasa Jaka Wasana, Erlangga, (1994).
- [7]. D. H. Besterfield, **Quality Control** (5th edition), Prentice Hall, (1998).