

**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA JURUSAN PENDIDIKAN IPS  
TERHADAP LAYANAN PENDIDIKAN PADA FKIP UNLAM  
BANJARMASIN**

**Enny Kartini**

**ABSTRAK**

Pelayanan memuaskan jika layanan dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan. Persepsi dan ekspektasi pelanggan tercermin pada dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati). Tujuan penelitian adalah mendeskripsikan kualitas layanan pendidikan dan kepuasan mahasiswa Jurusan PIPS terhadap pelayanan pendidikan di FKIP Unlam. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum kualifikasi kualitas/mutu layanan pendidikan oleh FKIP Unlam kepada mahasiswa Jurusan PIPS adalah sedang. Hasil *Importance* dan *performance analysis* menunjukkan bahwa mahasiswa Jurusan PIPS merasa puas dengan kinerja FKIP Unlam terutama dalam hal kemampuan dosen dalam mengajar.

Kata Kunci : Kepuasan Mahasiswa, Kuliatas Layanan Pendidikan

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang Masalah

Sebagai PTN terbesar di Kalimantan Selatan dengan pertumbuhan jumlah mahasiswa yang cenderung mengalami peningkatan khususnya program S1 Jurusan PIPS FKIP Unlam harus menunjukkan dirinya sebagai lembaga perguruan tinggi yang mempunyai mutu yang baik. Salah satu cara untuk mengetahui mutu sebuah perguruan tinggi dapat dilihat dari peringkat akreditasi program studi. Akreditasi dipahami sebagai penentuan standar mutu serta penilaian terhadap suatu lembaga pendidikan (dalam hal ini pendidikan tinggi) oleh pihak di luar lembaga pendidikan itu sendiri.

Oleh karena itu, penting bagi FKIP Unlam Banjarmasin untuk dapat mengetahui pelayanan seperti apa yang diharapkan oleh mahasiswa sehingga mahasiswa mendapatkan kepuasan sebagai pelanggan yang menggunakan jasa berupa pelayanan yang efektif agar memperoleh akreditasi yang tinggi pada saat penilaian oleh para assesor BAN PT.

Salah satu indikator dari pengelolaan universitas yang profesional adalah apabila lembaga tersebut mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas artinya pelayanan yang dapat memuaskan pelanggan. Pelayanan dikatakan memuaskan jika layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan. Pelayanan yang seperti inilah yang dipersepsikan sebagai pelayanan berkualitas dan ideal. Persepsi dan ekspektasi pelanggan tersebut tercermin pada dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati).

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan analisis kepuasan mahasiswa S1 Jurusan PIPS di FKIP Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dilihat dari dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangibles*.

### Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah gambaran kualitas layanan pendidikan di Jurusan PIPS FKIP Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin?

2. Bagaimanakah gambaran kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan di Jurusan PIPS FKIP Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin?

### **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mendeskripsikan kualitas layanan pendidikan di Jurusan PIPS FKIP Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
2. Untuk mendeskripsikan kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan di Jurusan PIPS FKIP Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

### **Manfaat Penelitian**

#### **1. Manfaat Teoritis**

Dapat dijadikan sebagai referensi dan masukan serta memberikan informasi kepada peneliti lain untuk menindaklanjuti atau mengembangkannya pada penelitian sejenis berikutnya.

#### **2. Manfaat Praktis**

- a. Bagi mahasiswa, dapat memberikan informasi tentang kualitas layanan pendidikan yang berdampak pada kepuasan mahasiswa dalam pembelajaran di Jurusan PIPS FKIP Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
- b. Bagi Perguruan Tinggi, dapat memberikan informasi tentang pentingnya memperhatikan pelayanan kepada pelanggan terutama kepuasan mahasiswa dalam pembelajaran di Jurusan PIPS FKIP Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **Karakteristik Jasa Pendidikan**

Membahas karakteristik jasa pada perguruan tinggi, ada beberapa hal yang perlu kita catat, antara lain :

1. Perguruan tinggi termasuk kelompok jasa tunai.
2. Jasa yang diberikan membutuhkan kehadiran pengguna jasa (mahasiswa)
3. Penerima jasanya adalah orang.
4. Sistem pemberian jasanya dilakukan secara terus menerus dan teratur sesuai dengan kurikulum yang telah ditetapkan (Rambat Lupioadi, 2006:148)

#### **Kepuasan Pelanggan**

##### **1. Pengertian Kepuasan**

Menurut Rangkuti (2002:30) mendefinisikan kepuasan pelanggan adalah perbandingan antara harapan pelanggan dan persepsi pelanggan terhadap apa yang diberikan perusahaan kepada mereka. Menurut Oliver (J.Suprpto, 2001:233) kepuasan adalah “tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya”.

Apabila harapan tinggi sementara kinerja biasa saja maka kepuasan tidak tercapai, sebaliknya bila kinerja melebihi harapan maka kepuasan meningkat. Teori kepuasan konsumen didasarkan pada upaya meminimalkan *gap* (kesenjangan) tersebut. Kepuasan konsumen akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa sesuai dengan yang dipersepsikan konsumen (Yazid, 2001:46).

## **Kualitas Pelayanan Jasa**

### **1. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Pengertian kualitas jasa menurut Tjiptono (2000:59) yaitu kualitas jasa adalah keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Tjiptono mengemukakan bahwa terdapat dua factor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu *expected service* dan *perceived service*.

Sebuah Perguruan Tinggi yang mengedepankan mutu pasti berfokus pada pelanggan dimana pemimpin Universitas harus mengidentifikasi dan mendokumentasi semua kebutuhan dan tuntutan mahasiswa yang terjelma ke dalam kurikulum sedemikian sehingga dapat memberikan keahlian kepada lulusan dan menunjukkan kinerja. Kebutuhan dan tuntutan mahasiswa harus dapat dipenuhi sehingga mahasiswa sebagai pelanggan terpuaskan (Wijanto, 2009 : 212)

Lembaga Pendidikan Tinggi menghasilkan beberapa pelayanan seperti jasa kurikuler, jasa penelitian, jasa ekstrakurikuler, jasa administrasi dan jasa kebijakan. Jasa yang dihasilkan oleh Pendidikan Tinggi memiliki pelanggan-pelanggan khusus, seperti jasa kurikuler erat kaitannya dengan pelanggan eksternal-primer (mahasiswa dan pelanggan sekunder (pengguna)). Jasa penelitian erat kaitannya dengan pelanggan sekunder (pengguna). Jasa administrasi berkaitan dengan pelanggan primer (mahasiswa dan orang tua mahasiswa). Jasa Kebijakan berkaitan dengan pelanggan eksternal maupun internal seperti dosen, karyawan, para pimpinan, dsb (Tampubolon, 2001)

Namun diantara kelima pelayanan tersebut, pelayanan dari Pendidikan Tinggi yang rawan mutu adalah jasa kurikuler dan jasa administrasi (Rahayu,

2003 : 18). Jasa kurikuler berkaitan dengan proses belajar mengajar itu sendiri, yang meliputi kurikulum, proses pengajaran, fasilitas pendukung, dan dosen atau staf pengajar. Sedangkan jasa administrasi berkaitan dengan pelayanan administrasi seperti kelancaran registrasi mahasiswa, pengelolaan ruang, pengaturan jadwal, kelancaran proses ujian, transformasi nilai dan sebagainya.

### **1. Dimensi Kualitas Pelayanan**

Zeithami, Berry dan Parasuraman (Yamit, 2001:10) telah melakukan berbagai penelitian terhadap beberapa jenis jasa, dan berhasil mengidentifikasi lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Kelima dimensi karakteristik kualitas pelayanan tersebut adalah:

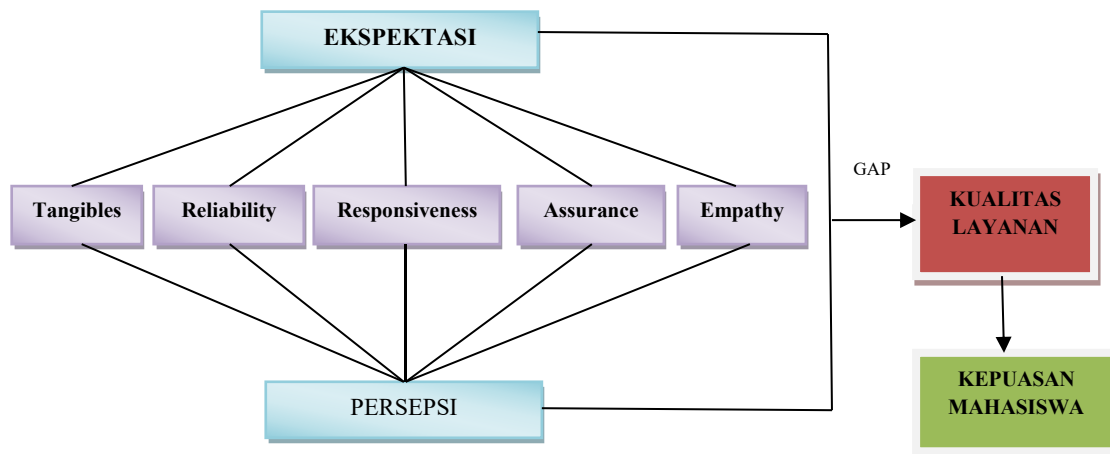
1. *Tangibles* (bukti langsung), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan.
3. *Responsiveness* (daya tangkap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. *Assurance* (jaminan), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keraguraguan.
5. *Empaty*, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan.

## ALIR PENELITIAN

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dibuat alir penelitian di bawah ini :

**Gambar 1.**

**Bagan Alir Penelitian**



## METODE PENELITIAN

### Rancangan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di lingkungan Jurusan PIPS FKIP dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan untuk memberikan gambaran yang lebih detail mengenai suatu gejala atau fenomena (Prasetyo dan Miftahul, 2005 : 42) dimana dalam penelitian ini mendeskripsikan bagaimana kualitas dan kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan yang diberikan.

### Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa FKIP Jurusan PIPS Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan jumlah mahasiswa sebanyak 1.480 orang. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan tabel Krejcie, diperoleh sampel sebanyak 306 orang dengan tingkat kesalahan sebesar 5%. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah Teknik Sampel Proporsional.

### Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan untuk mendapatkan data dalam penelitian ini adalah kuesioner yang disusun berdasarkan kisi-kisi variabel penelitian.

Kuesioner disusun dalam bentuk 60 kalimat pernyataan tentang harapan dan kenyataan kinerja pelayanan pendidikan Jurusan PIPS FKIP Unlam Banjarmasin

### Analisis Data

Untuk mendeskripsikan kualitas layanan pendidikan Jurusan FKIP Unlam dengan menggunakan hasil perbedaan (*gap*) antara ekspektasi dan persepsi setelah dibandingkan dengan standar, maka diketahui klasifikasi kualitas sebagai berikut :

$M + 1,8 \text{ SD s/d } M + 3 \text{ SD} = \text{Buruk}$

$M + 0,6 \text{ SD s/d } M + 1,8 \text{ SD} = \text{Kurang}$

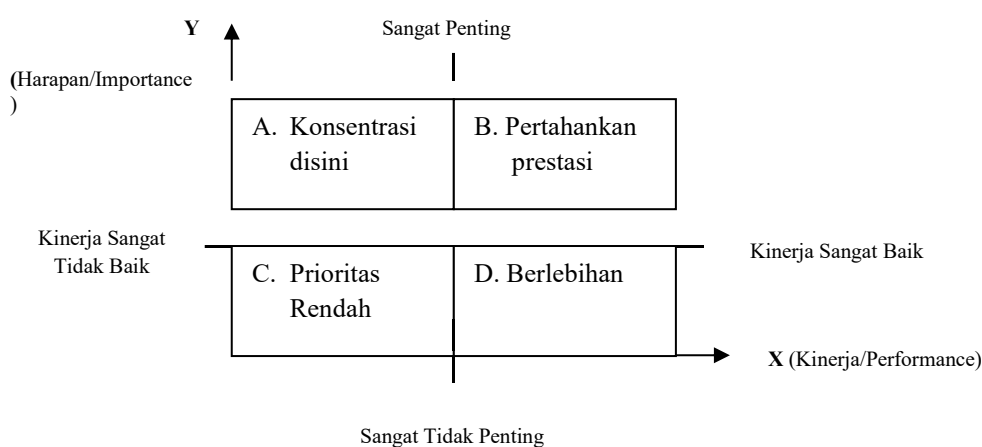
$M - 0,6 \text{ SD s/d } M + 0,6 \text{ SD} = \text{Sedang}$

$M - 1,8 \text{ SD s/d } M - 0,6 \text{ SD} = \text{Cukup}$

$M - 3 \text{ SD s/d } M - 1,8 \text{ SD} = \text{Baik}$

Sedangkan teknik analisis yang digunakan untuk rumusan masalah dan tujuan penelitian kedua adalah *Importance Performance Analysis* (Gambar 2).

**Gambar 2**  
***Importance Performance Analysis***

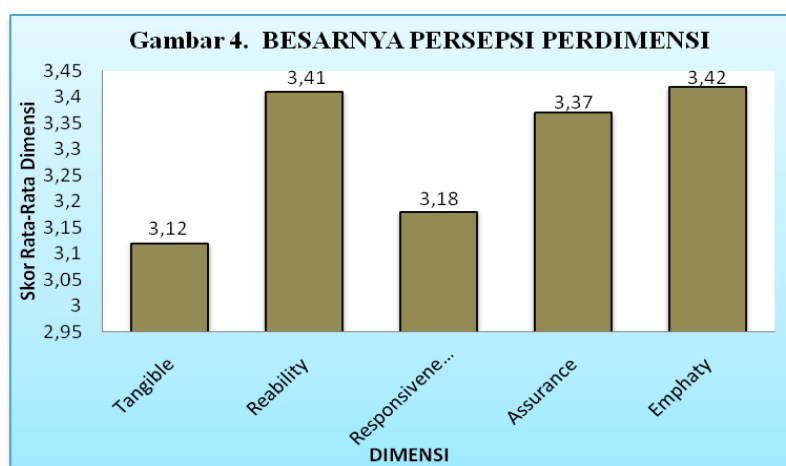
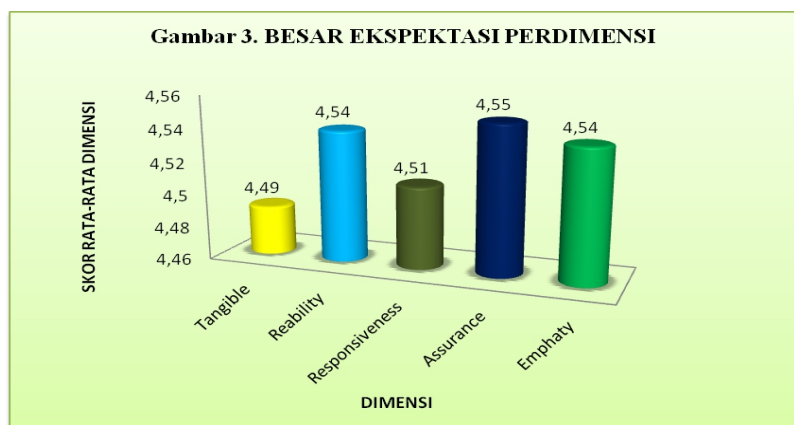


*Sumber :* Kotler and Keller (2006 : 63)

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

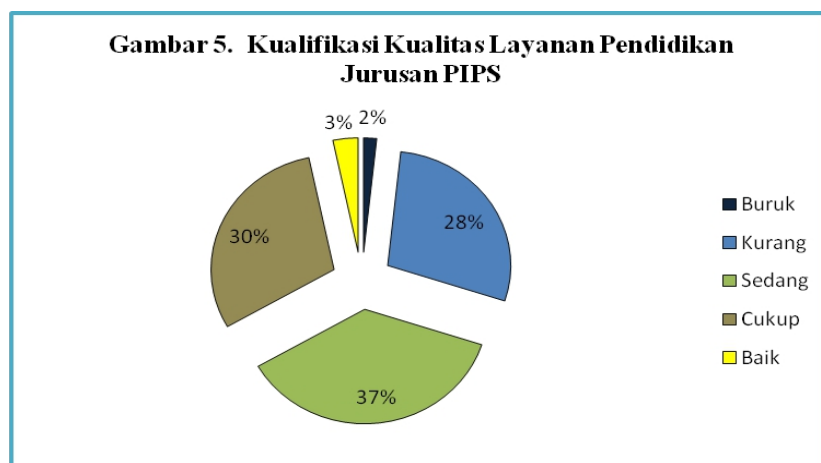
### HASIL PENELITIAN

Berdasarkan data yang diperoleh dari pembagian kuesioner kepada mahasiswa tentang layanan pendidikan yang diberikan diperoleh data tentang ekspektasi dan persepsi mahasiswa seperti yang terlihat pada gambar 3 dan 4 di bawah ini :



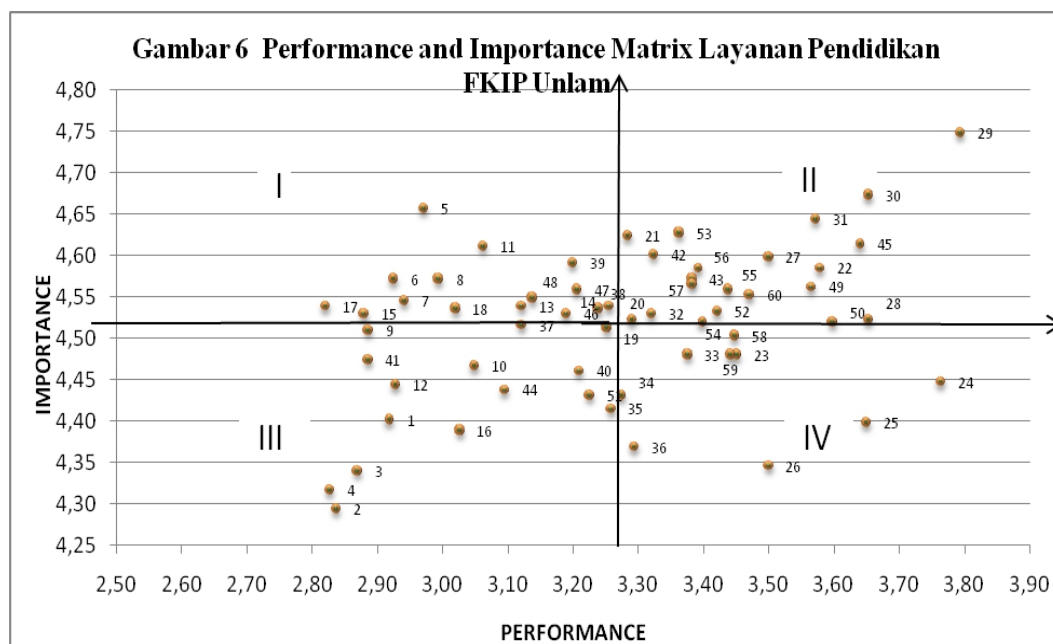
Berdasarkan hasil kuesioner diperoleh perhitungan gap antara rerata ekspektasi dan persepsi mahasiswa Jurusan PIPS tentang layanan pendidikan pada FKIP Unlam bahwa klasifikasi kualitas dari kelima dimensi kualitas jasa terlihat 4 dimensi yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap dan jaminan termasuk dalam kualifikasi kualitas sedang dan 1 dimensi yaitu dimensi empati masuk dalam kualifikasi kualitas cukup, sedangkan secara keseluruhan bahwa kualitas layanan pendidikan yang diberikan oleh FKIP Unlam kepada mahasiswa Jurusan PIPS termasuk dalam kualifikasi kualitas sedang. Gambaran mutu pelayanan pendidikan yang diberikan Jurusan PIPS FKIP Unlam Banjarmasin dapat di lihat dengan jelas pada gambar 5 berikut ini :





Analisis tentang kepuasan mahasiswa Jurusan PIPS terhadap layanan pendidikan di FKIP Unlam Banjarmasin menggunakan *Importance* dan *Performance Matrix*. Untuk memperjelas konsep ini, istilah ekspektasi dianggap sebagai *Importance* yaitu sebagai tingkat kepentingan menurut mahasiswa sebagai pelanggan, sedangkan persepsi dianggap sebagai *Performance* yaitu kenyataan yang dirasakan mahasiswa terhadap layanan pendidikan yang telah diberikan FKIP Unlam.

Untuk mendapatkan deskripsi yang lebih jelas tentang nilai-nilai *performance* dan *importance* diimplementasikan dalam matriks *performance* dan *importance* yang ditunjukkan pada gambar 6 di bawah ini:



Berdasarkan *performance* dan *importance Matrix* di atas dapat dijelaskan distribusi 60 pernyataan *performance* dan *importance* pada masing-masing kuadran pada tabel 1 di bawah ini:

**Tabel 1. Distribusi Letak Variabel Pada Kuadran-Kuadran**

No.	Kuadran I	No.	Kuadran II
5	Ruang belajar nyaman	20	Luas areal parkir sesuai dengan jumlah mahasiswa
6	Ruang belajar bersih	21	Areal parkir aman
7	Luas ruang belajar memadai	22	Areal parkir dekat dengan kampus
8	Fasilitas di ruang belajar nyaman	27	Dosen tuntas memberikan materi sesuai rencana pembelajaran
11	Buku-buku perpustakaan sesuai kebutuhan mahasiswa	28	Mahasiswa diberi kesempatan bertanya pada saat PBM
13	Ruang perpustakaan nyaman	29	Dosen menguasai materi perkuliahan
14	Fasilitas perpustakaan tertata rapi	30	Referensi bahan ajar dosen <i>up to date</i>
15	Areal <i>Hot Spot</i> dengan sinyal yang kuat	31	Kurikulum pembelajaran sesuai kebutuhan di dunia kerja
17	Toilet bersih	32	Jadwal perkuliahan awal semester tepat
18	Jumlah air bersih dalam toilet cukup	42	Dosen tanggap mengatasi kesulitan belajar mahasiswa
38	Staf administrasi bekerja secara akurat	43	Dosen Penasehat Akademik memiliki waktu melayani mahasiswa
39	Staff administrasi memberikan informasi dengan cepat dan jelas	45	Kompetensi dosen dalam mengajar bagus
46	Keterampilan staff administrasi melayani mahasiswa baik	49	Mahasiswa mengikuti perkuliahan dengan rasa aman
47	Staff administrasi bersikap ramah melayani mahasiswa	50	Dosen mengelola kelas dengan baik
48	Staff administrasi bersikap sabar melayani mahasiswa	52	Kerjasama dosen, teknisi dan staff administrasi melayani mahasiswa
		53	Bantuan beasiswa bagi mahasiswa berprestasi
		54	Kebijakan Jurusan adil
		55	Dosen pembimbing akademik memberikan perhatian terhadap masalah yang dihadapi mahasiswa
		56	Program studi peduli terhadap keluhan mahasiswa
		57	Program studi peduli terhadap kritikan dari mahasiswa
		60	Program studi peduli terhadap kreativitas mahasiswa.

No.	Kuadran III	No.	Kuadran IV
1	Ruang laboratorium tersedia untuk praktikum	23	Kendaraan parkir tertata rapi
2	Peralatan laboratorium cukup	24	Dosen berpakaian rapi
3	Bahan-bahan untuk praktikum lengkap	25	Karyawan/staf administrasi berpakaian rapi
4	Luas ruangan laboratorium memadai	26	Teknisi berpakaian rapi
9	Fasilitas di ruang belajar tertata rapi	33	Jadwal perkuliahan akhir semester tepat
10	Media belajar yang modern	34	Dosen masuk kelas tepat waktu
12	Luas ruangan perpustakaan memadai	36	Pembatalan perkuliahan ditekan seminimal mungkin
16	Banyaknya toilet sesuai kebutuhan mahasiswa	58	Program studi peduli terhadap aktivitas religi mahasiswa
19	Toilet mudah dijangkau	59	Program studi peduli terhadap aktivitas sosial mahasiswa
35	Dosen keluar kelas tepat waktu		
37	KHS dibagikan sesuai jadwal akademik		
40	Kesigapan satpam mengatur keamanan lingkungan kampus		
41	Karyawan cepat tanggap menyelesaikan keluhan mahasiswa		
44	Teknisi yang cepat menyiapkan alat/bahan praktikum		
51	Teknisi bersikap sabar melaksanakan tugas		

## PEMBAHASAN

### Pembahasan Deskriptif Mutu Layanan Pendidikan Di FKIP Unlam Banjarmasin Kepada Mahasiswa Jurusan PIPS

Secara keseluruhan mutu pelayanan pendidikan yang diberikan oleh Jurusan FKIP Unlam Banjarmasin kepada mahasiswa berkualifikasi sedang, sehingga menjadi sebuah tugas bagi manajemen Jurusan FKIP Unlam Banjarmasin untuk berusaha lebih meningkatkan kinerjanya agar mutu pelayanan menjadi berkualifikasi baik khususnya untuk pelayanan dalam dimensi bukti fisik karena mempunyai banyak pelayanan yang dirasakan mahasiswa belum terpenuhi harapannya.

Apabila dilihat dari 5 dimensi kualitas, terlihat bahwa dimensi bukti fisik meskipun berkualitas sedang tetapi ada 15 item yang mempunyai kualitas kurang dan 1 item yang kualitas buruk, hal ini seperti yang dijelaskan sebelumnya bahwa dimensi bukti fisik mempunyai rata-rata dimensi dalam persepsi yang paling rendah karena klasifikasi kualitas yang kurang terdapat pada ketersediaan laboratorium, ketersediaan

ruang belajar, fasilitas belajar, buku-buku perpustakaan dan kualitas buruk terdapat pada kebersihan toilet.

### **Pembahasan Deskripsi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pendidikan di Jurusan PIPS FKIP Unlam Banjarmasin**

Berdasarkan hasil yang didapat dari *Importance* dan *Performance Matrix*, maka masing-masing pernyataan akan menempati di antara 4 kuadran yang telah ditetapkan berdasarkan rata-rata *Importance* dan rata-rata *Performance*, yaitu:

#### **1. Kuadran I**

Kuadran I menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan masih sangat rendah. Hasil tersebut menjelaskan bahwa FKIP Unlam harus :

- a. Meningkatkan ketersediaan ruang belajar yang nyaman dan bersih dengan luas ruangan yang disesuaikan dengan jumlah mahasiswa, serta fasilitas di ruang belajar yang tersusun rapi dan nyaman agar mahasiswa dalam melakukan proses belajar mengajar merasakan kepuasan dengan sarana ruang belajar yang nyaman.
- b. Melengkapi koleksi buku-buku perpustakaan sesuai kebutuhan mahasiswa dengan meningkatkan kenyamanan ruang perpustakaan dimana fasilitas di perpustakaan yang tertata rapi.
- c. Meningkatkan keterampilan staff administrasi agar bekerja secara akurat dengan memberikan informasi yang cepat dan jelas serta bersikap ramah dan sabar dalam melayani mahasiswa, sehingga mahasiswa merasa nyaman dan puas apabila berhubungan dengan urusan administrasi.
- d. Menjaga dan memperhatikan kebersihan toilet karena letaknya yang tidak jauh dari ruang belajar, karena apabila tidak dijaga kebersihannya maka secara tidak langsung akan mengganggu mahasiswa belajar.

#### **2. Kuadran II**

Kuadran II merupakan variabel yang menjadi kekuatan bagi Jurusan PIPS FKIP Unlam karena memiliki *Importance* dan *Performance* yang berada di atas rata-rata. Semua Variabel yang ada pada kuadran ini harus dipertahankan dan dikelola dengan baik karena variabel ini merupakan keunggulan yang ada di FKIP Unlam. Variabel-variabel tersebut harus di pertahankan oleh FKIP Unlam jangan sampai *Importance* dan *Performance* menjadi rendah yang akhirnya menjadikan mahasiswa yang tadinya puas menjadi merasa tidak puas dengan layanan pendidikan yang diberikan.

#### **3. Kudran III**

Variabel-variabel dalam kuadran III, merupakan variabel yang *Importance* dan *Performance* sangat rendah artinya pelayanan yang diberikan FKIP Unlam dirasakan mahasiswa tidak terlalu memuaskan mahasiswa tetapi bukan merupakan pelayanan yang terlalu diharapkan mahasiswa sehingga bukan merupakan masalah utama.

Mahasiswa merasa tidak puas dengan kinerja dalam pelayanan tersebut tetapi mahasiswa tidak terlalu mempermasalahkannya karena mereka merasa pelayanan tersebut bukan sesuatu hal yang terlalu penting, misalkan untuk pembagian KHS sesuai jadwal, memang selama ini pembagian KHS selalu tidak sesuai dengan jadwal, tetapi keterlambatan pihak manajemen mengeluarkan KHS tidak dipemasalahkan oleh mahasiswa. Atau seperti kesigapan satpam dalam menjaga keamanan, dirasakan tidak terlalu memuaskan tetapi selama ini lingkungan kampus memang tidak pernah dalam keadaan tidak aman.

#### 4. Kuadran IV

Pada kuadran ini variabel *Performance* baik menurut mahasiswa, tetapi variabel ini memiliki *Importance* yang tidak begitu penting, jadi, variabel ini perlu dipertimbangkan lagi karena dirasakan terlalu berlebihan tingkat kepuasan mahasiswa. Variabel yang terdapat dalam kuadran ini adalah kendaraan yang diparkir tertata rapi, dosen, staff administrasi dan teknisi berpakaian rapi, memang mahasiswa merasa puas tetapi dianggap tidak terlalu penting, jadwal akhir semester dan dosen masuk kelas tepat waktu serta pembatalan perkuliahan yang ditekan seminimal mungkin dianggap memuaskan tapi bagi mahasiswa dianggap tidak begitu penting serta kepedulian program studi terhadap aktivitas religi dan sosial dianggap tidak penting tetapi mahasiswa merasa sangat puas.

## PENUTUP

### Kesimpulan Dan Saran

#### Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Gambaran kualitas terhadap layanan pendidikan yang diberikan kepada mahasiswa Jurusan PIPS FKIP Unlam Banjarmasin secara keseluruhan termasuk dalam kualifikasi kualitas sedang.
2. Gambaran kepuasan mahasiswa Jurusan PIPS terhadap layanan pendidikan FKIP Unlam dengan menggunakan *importance dan performance matrix*, adalah :

- a. Variabel yang dianggap penting tetapi kepuasan mahasiswa sangat rendah adalah kenyamanan ruang kuliah, kelengkapan buku-buku perpustakaan, keterampilan staff administrasi dalam memberikan pelayanan dan kebersihan toilet.
- b. Variabel yang dianggap sebagai keunggulan dimana *importance* dan *performance* berada di atas rata-rata adalah kompetensi dosen, areal parkir, beasiswa bagi mahasiswa berprestasi, kebijakan jurusan yang adil, program studi yang peduli terhadap kritikan, keluhan dan kreativitas mahasiswa. Dalam kuadran ini mahasiswa merasa puas dengan layanan pendidikan yang diselenggarakan FKIP Unlam Banjarmasin.
- c. Variabel yang memiliki *importance* dan *performance* yang rendah antara lain ketersediaan laboratorim, karyawan cepat tanggap terhadap keluhan mahasiswa, KHS yang dibagikan sesuai jadwal akademik, teknisi yang bersikap sabar dan cepat dalam bekerja. Dalam kuadran ini kepuasan mahasiswa kurang dan layanan yang diselenggarakan lembaga dianggap mahasiswa tidak terlalu penting.
- d. Variabel yang memiliki *performance* yang menurut mahasiswa baik tetapi *importance* yang tidak begitu penting antara lain dosen, staff administrasi dan teknisi yang berpakaian rapi, pembatalan perkuliahan yang ditekan seminimal mungkin, kedisiplinan dosen masuk dan keluar kelas, kepedulian program studi terhadap kegiatan religi dan sosial mahasiswa. Dalam kuadran ini kepuasan mahasiswa tinggi tetapi bukan merupakan layanan yang terlalu diharapkan oleh mahasiswa sehingga apabila dikelola secara berlebihan akan menimbulkan pemborosan.

## Saran

Adapun saran-saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

1. Untuk memenuhi ekspektasi mahasiswa Jurusan PIPS yang tertinggi, FKIP Unlam hendaknya berusaha meningkatkan kualitas dosen dalam menguasai materi perkuliahan.
2. Untuk persepsi yang paling rendah adalah adanya fasilitas toilet yang bersih menjadi salah satu harapan yang masih harus dipenuhi oleh FKIP Unlam sebagai salah satu cara untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan sehingga mutunya tidak berklasifikasi buruk lagi, misalkan dengan mempekerjakan bagian kebersihan dengan kedisiplinan yang lebih baik lagi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, Philip and Keller, Kevin Lane. 2006. *Marketing Management*. Twelfth Edition. New Jersey : Upper Saddle River
- Lupiyoadi, R dan Hamdani, A. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat.
- Margono, S. (2004). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Prasetyo, B dan Miftahul, L. J. ( 2005). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Rahayu, Amy. Y. S. (2003). *Menciptakan Mutu Pendidikan Tinggi*, Jurnal Bisnis dan Birokrasi, No. 03/Vol. XI/ September. Hal 11-19.
- Rangkuti, F. (2002). *Measuring Customer Satisfaction. Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Umum.
- Supranto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Edisi Baru. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Tampubolon, Daulat. P. (2001). *Perguruan Tinggi Bermutu (Paradigma Baru Manajemen Pendidikan Tinggi Menghadapi Tantangan Abad Ke-21)*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Tjiptono, F. (2000). *Manajemen jasa*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Wijanto, S. (2009). *Pengelolaan Perguruan Tinggi Secara Efisien, Efektif dan Ekonomis (Untuk Meningkatkan Mutu Penyelenggaraan Pendidikan dan Mutu Lulusan)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Yamit, Z. (2001). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonesia.
- Yazid. (2001). *Pemasaran Jasa: Konsep dan Implementasi*. Yogyakarta: Ekonesia.