

## KEPUASAN BERDASARKAN PERSEPSI DAN HARAPAN MAHASISWA PROGRAM STUDI PENDIDIKAN MATEMATIKA

Muhamad Firdaus<sup>1</sup>, Yudi Darma<sup>2</sup>, Dwi Oktaviani<sup>3</sup>

<sup>1, 2, 3</sup>Program Studi Pendidikan Matematika STKIP PGRI Pontianak, Jl. Ampera No. 88 Pontianak  
e-mail: kiranafirdiani@gmail.com<sup>1</sup>

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (persepsi, harapan, dan tingkat kepuasan) mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di Program Studi Matematika STKIP-PGRI Pontianak. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang menggunakan metode kuantitatif. Populasi penelitian adalah seluruh mahasiswa Prodi Pendidikan Matematika STKIP-PGRI Pontianak sebagai mahasiswa aktif pada semester genap tahun akademik 2012-2013. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *purposive quota sampling*. Adapun jumlah sampel yang diambil sebanyak 120 mahasiswa. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan teknik statistik deskriptif dan analisis model *SERVQUAL*. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diperoleh kesimpulan bahwa: 1) Tingkat kepuasan sebesar 88,91 dengan kategori tinggi; 2) *Gap* kesenjangan (*service quality*) kualitas pelayanan adalah baik dengan presisi rendah.

**Kata Kunci:** persepsi, harapan, tingkat kepuasan.

### Abstract

*The purposes of this research are to know: (perceptions, expectations, and satisfaction) of students to educational services in Mathematical Studies Programme STKIP-PGRI Pontianak. This research is a descriptive study using quantitative methods. The study population was all students in Mathematics Education Program STKIP-PGRI Pontianak as an active student in the second semester of academic year 2012-2013. Sampling was done by purposive quota sampling technique. The number of samples taken as many as 120 students. Methods of data collection in this study using questionnaires, interviews and documentation. Analysis using descriptive statistical techniques and analytical models of SERVQUAL. Based on the results of research and discussion we concluded that: 1) The level of satisfaction was 88.91 with a high category; 2) Gap (service quality) service quality is good with low precision.*

**Keywords:** perceptions, expectations, satisfaction levels.

## PENDAHULUAN

Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap dunia pendidikan secara otomatis akan meningkatkan permintaan masyarakat terhadap dunia pendidikan. Hal ini tentunya akan mempengaruhi persaingan di antara penyedia layanan pendidikan. Didasari dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu institusi penyedia layanan pendidikan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya.

Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama. "Kepuasan pelanggan berkontribusi pada sejumlah aspek krusial, seperti terciptanya loyalitas pelanggan, meningkatnya reputasi perusahaan atau instansi,

berkurangnya elastisitas harga, berkurangnya biaya transaksi masa depan, dan meningkatnya efisiensi dan produktifitas karyawan” Fandy Tjiptono (2011:423).

Oleh karena itu perusahaan atau instansi dalam hal ini penyedia layanan pendidikan harus memulai memikirkan pentingnya kepuasan pelanggan yaitu melalui pelayanan pelanggan secara lebih matang dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam usaha atau bisnis dan memenangkan persaingan.

Di tengah ketatnya persaingan penyedia layanan pendidikan, hal ini yang menjadi dasar dan motivasi bagi Sekolah Tinggi Keguruan dan Ilmu Pendidikan Persatuan Guru Republik Indonesia (STKIP PGRI) Pontianak sebagai salah satu institusi pendidikan yang berkomitmen untuk menghasilkan pendidikan yang bermutu dengan mengutamakan pelayanan pendidikan yang sesuai dengan harapan masyarakat, agar menambah minat masyarakat untuk menggunakan layanan pendidikan yang disediakan oleh STKIP PGRI Pontianak. Salah satunya melalui Program Studi Pendidikan Matematika STKIP PGRI Pontianak.

Prodi Pendidikan Matematika sangat mengedepankan pelayanan pendidikan yang menjadi jembatan (ujung tombak) dalam pelaksanaan kegiatan pendidikan. Dapat disimpulkan bahwa dalam proses kegiatan pendidikan di Prodi Pendidikan Matematika sangat mengutamakan lingkungan pembelajaran yang kondusif agar dapat memberikan layanan pendidikan yang maksimal. Hal ini juga diaplikasikan oleh Prodi-prodi yang ada di STKIP PGRI Pontianak, salah satunya adalah Prodi Pendidikan Matematika.

Prodi Pendidikan Matematika sebagai program studi tertua yang ketiga, di Prodi Pendidikan Matematika berdiri sejak tahun 1983 tentunya sangat membutuhkan sarana evaluasi sebagai perbaikan dalam melaksanakan pelayanan pendidikan, hal ini juga tentunya akan diharapkan mampu mendobrak peringkat nilai akreditasi yang sebelumnya pada tahun 2011 ialah C. Hal ini didukung pula oleh minat masyarakat terhadap Prodi Pendidikan Matematika yang secara kuantitas hampir tidak pernah surut. Hal ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor yang diantaranya bahwa masih sangat dibutuhkannya tenaga pendidik pada mata pelajaran matematika.

Dengan semakin bertambahnya minat masyarakat terhadap Prodi Pendidikan Matematika tentu hal ini menjadi pemacu oleh pihak program studi untuk selalu meningkatkan pelayanan pendidikan. Pelayanan pendidikan disini dapat dipandang sebagai suatu tindakan yang dapat diberikan oleh seluruh jajaran yang ada pada Prodi Pendidikan Matematika kepada mahasiswa sebagai pelanggan internalnya. Jajaran yang ada pada Prodi

Pendidikan Matematika seperti Fungsiaris Prodi (Ketua Prodi, Sekertaris Prodi, Kepala Laboratorium), dosen, staff, serta bagian sarana dan prasarana.

Seperti yang diungkapkan Craves (Handayani, dkk., 2003) bahwa “Untuk mencapai tingkat kepuasan yang tinggi, diperlukan adanya pemahaman tentang apa yang diinginkan konsumen, dengan mengembangkan komitmen setiap orang yang ada dalam lembaga untuk memenuhi kebutuhan konsumen”. Dalam rangka memberikan kepuasan yang tinggi kepada konsumen atau pelanggan internal (mahasiswa) diperlukan pemahaman tentang apa yang diinginkan oleh kosumen, untuk itu Prodi Pendidikan Matematika perlu menjalin kerjasama dengan Himpunan Mahasiswa Matematika (HIMMAT) setiap tahun untuk mengadakan kegiatan Forum Diskusi Dosen dan Mahasiswa (FDDM). Menurut Day Tse dan Wilton (Tjiptono, 1998), kepuasan pelanggan (mahasiswa) merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan tentang kinerja dengan kinerja aktual pelayanan/jasa yang dirasakan setelah yang diperolehnya.

Kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui apa yang diinginkan oleh mahasiswa terhadap pelayanan yang ada di Prodi Pendidikan Matematika dan merupakan ajang *sharing* antara mahasiswa dengan jajaran yang ada di Prodi Pendidikan Matematika dalam menyikapi permasalahan yang ada di Prodi Pendidikan Matematika. Sehingga rumusan terkait dari permasalahan yang diangkat akan bertujuan mengetahui persepsi, harapan dan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di program studi pendidikan matematika STKIP PGRI Pontianak.

## **METODE**

### **Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian evaluasi (*evaluation research*). yang dilaksanakan dalam upaya mengetahui kekuatan dan kelemahan pelayanan pendidikan pada program studi pendidikan matematika STKIP PGRI Pontianak, serta suatu cara menentukan perbaikan bagi para pengambil keputusan di sebagai wahana revitalisasi pelayanan pendidikan sebagai instansi pendidikan yang profesional.

### **Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa program studi pendidikan matematika STKIP PGRI Pontianak pada Semester Genap tahun akademik 2012-2013 sejumlah 623 mahasiwa/i yang terdistribusi sebanyak 12 kelas.

Adapun yang menjadi sampel dalam penelitian ini sebagai informan untuk kepentingan penyelesaian masalah yang menjadi fokus kajian dalam penelitian ini adalah 120 orang mahasiswa/i yang terdistribusi sebanyak 10 orang mewakili dari 12 kelas masing-masing yang ditentukan secara *purposive quota sampling*.

## **Metode Pengumpulan Data**

### **Metode dokumentasi**

Budiyono (2003:54) berpendapat bahwa “metode dokumentasi adalah cara pengumpulan data dengan melihatnya dalam dokumen-dokumen yang telah ada”. Dalam penelitian ini metode dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data mahasiswa, direktori program studi pendidikan matematika.

### **Metode angket**

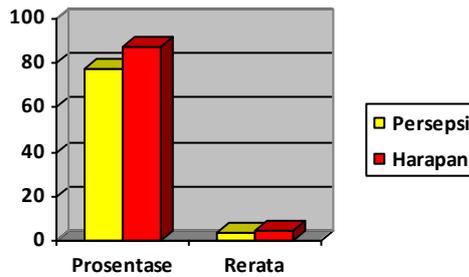
Metode Angket adalah cara pengumpulan data melalui pengajuan pertanyaan-pertanyaan tertulis kepada subyek penelitian, responden, atau sumber data dan jawabannya diberikan pula secara tertulis (Budiyono, 2003:47). Dalam penelitian ini, metode angket digunakan untuk mengumpulkan data mengenai respon mahasiswa dan pihak-pihak terkait dalam menghimpun informasi pelayanan yang diberikan prodi pendidikan matematika. Angket yang digunakan adalah angket tertutup dan terbuka.

## **Teknik Analisis Data**

Untuk memperoleh simpulan berdasarkan hasil yang menjadi fokus kajian dalam penelitian ini. Data yang terhimpun dianalisis secara deskriptif, analisis *servqual* (*service quality*) dan dideskripsikan sesuai dengan tujuan penelitian.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dari pengumpulan data dalam penelitian ini yang di distribusikan kepada mahasiswa yang diambil secara random (representasi untuk setiap perwakilan angkatan) dan terkategori mahasiswa aktif dan ditentukan secara *purposive quota sampling*. Instrumen yang didistribusikan untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan persepsi mahasiswa (respon atau penilaian terhadap kualitas pelayanan pendidikan di Program Studi Pendidikan Matematika STKIP PGRI Pontianak) dan harapan mahasiswa (harapan Anda terhadap kualitas pelayanan pendidikan di Program Studi Pendidikan Matematika STKIP PGRI Pontianak).



Gambar 1. Prosentase dan Rerata Persepsi dan harapan

Berdasarkan hasil temuan dari penelitian ini (gambar 1) diketahui bahwa raihan prosentase untuk kategori persepsi dan harapan masing-masing sebesar 77,39% dan 87,04%, sedangkan rata-rata untuk kedua kategori tersebut adalah sebesar 3,87 yang termasuk dalam kategori “Baik” untuk persepsi dan 4,35 yang termasuk dalam kategori “Tinggi” untuk harapan. Berkenaan dengan hal tersebut di atas, dapat diketahui bahwa tingkat kesesuaian antara persepsi dan harapan adalah sebesar 88,91 sehingga dapat dinyatakan bahwa keselarasan antara fakta pelaksanaan pelayanan pendidikan yang diberikan oleh program studi pendidikan matematika (persepsi) dengan harapan terhadap kualitas pelayanan tersebut adalah baik. Keadaan ini Menurut Parasuraman, et al., (1985) dalam bukunya Fandy Tjiptono dipengaruhi oleh sepuluh faktor atau dimensi utama yang menentukan kualitas pelayanan, antara lain:

- 1) *reliability* (reliabilitas), merupakan kemampuan memberikan jasa (pelayanan) yang dijanjikan secara akurat dan handal.
- 2) *responsiveness* (daya tanggap), merupakan kesediaan untuk membantu para pelanggan (mahasiswa) dan menyampaikan jasa secara cepat.
- 3) *competence* (kompetensi), merupakan penguasaan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan (*skill staff*)
- 4) *access* (akses), merupakan kemudahan untuk dihubungi dan ditemui oleh pengguna jasa (mahasiswa)
- 5) *courtesy* (kesopanan), merupakan sikap santun, respek, perhatian, dan keramahan para staf sebagai lini depan dalam memberikan pelayanan pendidikan
- 6) *communication* (komunikasi), merupakan memberikan informasi kepada para pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan mereka.
- 7) *credibility* (kredibilitas), merupakan sifat jujur dan dapat dipercaya baik pengelola program studi pendidikan matematika maupun tenaga pengajar.
- 8) *security*, (keamanan), merupakan bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- 9) *understanding know the customer*, (kemampuan memahami kebutuhan mahasiswa), yaitu berupaya memahami pelanggan dan kebutuhan mereka.
- 10) *tangible*, (bukti fisik) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan (sarana dan prasarana), personil, dan bahan komunikasi. (Fandy, 2011: 347-349).

Kuesioner yang dibagikan kepada 115 responden untuk memberikan tanggapan terkait persepsi dan harapan terhadap 44 item pernyataan, dari hasil data jawaban 115 orang responden mengenai pelayanan pendidikan yang diberikan program studi pendidikan matematika diperoleh tingkat kepuasan responden sebagai berikut:

$$Tk_i = \frac{x_i}{y_i} \times 100\%$$

$$\begin{aligned} Tk_i &= \frac{19580}{22022} \times 100\% \\ &= 88,91 \end{aligned}$$

Berdasarkan kriteria Steers (Hill et al., 1993), dengan demikian maka tingkat kepuasan berada diantara 80-100 artinya **kepuasan tinggi**. Selanjutnya, terkait pengukuran hasil survai penilaian kualitas pelayanan dilakukan dengan membandingkan antara rata-rata harapan dengan persepsi dan tiap butir instrument, adapun skor penilaian kualitas pelayanan (*service quality*) sebagai berikut:

$$\begin{aligned} SERVQUAL &= \text{Rerata Persepsi} - \text{Rerata Harapan} \\ &= 3,8696 - 4,3522 \\ &= -0,483 \end{aligned}$$

Berdasarkan kriteria (Tjiptono, 2005), dengan demikian didapatkan *gap* kesenjangan, yaitu selisih kenyataan dan harapan. Hasil  $> -1$  yang dalam hal ini berarti **baik**, sehingga dapat disimpulkan kualitas pelayanan pendidikan program studi pendidikan matematika adalah **baik**. Kenyataan ini diperoleh berdasarkan persepsi yang bertalian langsung dengan fakta keadaan yang sebenarnya dengan ekspektasi (harapan) mahasiswa dalam pelayanan pendidikan di program studi pendidikan matematika. Selain itu, yang juga perlu menjadi perhatian oleh program studi pendidikan matematika adalah pada *space* komunikasi, sebagai jembatan dari pihak program studi dan mahasiswa untuk memperoleh gambaran dan kebutuhan mahasiswa dalam pelayanan pendidikan. Sehingga, revitalisasi dalam setiap lini dapat dilakukan secara berkelanjutan. Indikator-indikator mutu yang membentuk faktor yang turut memberikan kontribusi pada aspek *reliability* meliputi diantaranya: profesionalisme staf/karyawan, keramahan staf/karyawan, kenyamanan dalam pelayanan, kesopanan staf, dan kejelasan pemberian informasi oleh staf.

Kepuasan mahasiswa memiliki makna yang beragam. Kepuasan tidak selamanya diukur dengan finansial, tetapi lebih didasarkan pada pemenuhan perasaan tentang apa yang dibutuhkan seseorang. Kartono (1987) menyatakan bahwa uang tidak selamanya menjadi motif primer bagi seseorang, tetapi kebanggaan dan minat yang besar terhadap sesuatu akan memberi kepuasan tersendiri. Kepuasan juga dapat dipandang sebagai suatu perbandingan apa yang

dibutuhkan dengan apa yang diperoleh atau tidak terdapat kesenjangan antara kedua hal tersebut, dan apabila ada hal tersebut relatif rendah. Seseorang akan terpenuhi kepuasannya jika perbandingan tersebut cukup adil. Ketidakseimbangan perbandingan, khususnya yang merugikan akan menimbulkan ketidakpuasan. Sebaliknya, ketidakseimbangan yang di nilai menguntungkan akan memberikan kepuasan. Dapat dikatakan bahwa kepuasan mahasiswa sebagai suatu keadaan terpenuhinya kebutuhan, dalam arti semua yang dibutuhkan dapat diterima sesuai dengan kriteria yang diinginkan. Apabila tinggi kapasitas kebutuhan yang terpenuhi, maka semakin tinggi pula kepuasan yang diterimanya.

## SIMPULAN

Berdasarkan temuan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa berada diantara 80-100 yang dalam hal ini termasuk dalam kategori kepuasan tinggi, yaitu 88,91. *Gap* kesenjangan (*service quality*), yaitu selisih kenyataan dan harapan. Hasil **-0,483** ( $>-1$ ) yang berarti **baik**, sehingga dapat disimpulkan kualitas pelayanan pendidikan program studi pendidikan matematika adalah **baik**. Hal tersebut dicerminkan berdasarkan pada faktor (dimensi) yang mempengaruhi kualitas pelayanan, seperti *reliability* (reliabilitas), *responsiveness* (daya tanggap), *competence* (kompetensi), *access* (akses), *courtesy* (kesopanan), merupakan sikap santun, respek, perhatian, dan keramahan para staf sebagai lini depan dalam memberikan pelayanan pendidikan, *communication* (komunikasi), *credibility* (kredibilitas), *security* (keamanan), *understanding know the customer* (kemampuan memahami kebutuhan mahasiswa), dan *tangible* (bukti fisik).

## UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kami sampaikan kepada lembaga STKIP PGRI Pontianak yang memberikan bantuan moril dan finansial terhadap pelaksanaan penelitian serta civitas akademika program studi pendidikan matematika atas informasi dan kerja sama yang diberikan.

## DAFTAR PUSTAKA

Budiyono. 2003. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Surakarta: UNS Press.

Departemen Pendidikan Nasional. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa Edisi Keempat*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

- Handayani, R, Yermias T. K., dan Ratminto. 2003. *Analisis Kepuasan Pemakai terhadap Pelayanan Perpustakaan Nasional Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta*. Sosiosains, 17 (2), April 2003. Yogyakarta: Pasca Sarjana Fisipol UGM
- Hill. G. M., R. N. Gates and G. W. Burton. 1993. *Forage quality and steer grazing performance from Tifton 85 and Tifton 78 bermudagrass pastures*. J, Anim. Sci. 71:3219.
- Kartono, K. 1987. *Pemimpin dan Kepemimpinan: Apakah Kepemimpinan itu Abnormal*. Jakarta: Rajawali.
- Parasuraman, A., Berry, Leonard L, and Zeithaml, Valarie A. 1985. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research". Journal of Marketing, Vol;. 49 (Fall), pp. 41-50.
- Parasuraman, A., Berry, Leonard L, and Zeithaml, Valarie A. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". Journal of Retailing, Vol;. 64 (Spring), pp. 12-40.
- Tjiptono, F. 1998. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. 2011. *Pemasaran Jasa*. Malang: Banyumedia Publishing
- Tjiptono, F. 2005. *Manajemen Jasa, Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi