

**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA (*CONSUMER SATISFACTION*)
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
BERBASIS TUJUH STANDAR AKREDITASI BAN-PT TAHUN 2015**

Achmad Fauzi

Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta
Fau_smart@unj.ac.id

ABSTRACT

Amid the competition of state and private universities, where public universities are newly formed Public Service Agency (BLU), public universities are increasingly demanded to provide services equivalent to private universities with an increase in tuition fees that students must pay. Therefore, the focus on the satisfaction of the students who are customers at State colleges should be improved.

To ensure its existence is guaranteed, the Faculty of Economics UNJ, must run the quality assurance of higher education held. It should be noted that stakeholder assessments are constantly evolving, so quality assurance activities should always be tailored to the development of stakeholders for continuous improvement to continue. So one way that can be achieved is to conduct research on students about the level of student satisfaction with the services provided by UNJ economic faculty. The purpose of this study so that the Faculty of Economics to better understand the expectations of stakeholders and can improve service and can be used as a scale for the faculty of economics in preparing strategic goals in the future. The result of this research is with the average price.

Key Words : customer, customer satisfaction indeks(CSI) ,standar BAN PT

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Salah satu tonggak penting dalam Undang-undang Sistem pendidikan nasional (sisdiknas) baru yang tidak dikenal didalam UU Sisdiknas lama, adalah penetapan otonomi perguruan tinggi yang diatur dalam pasal 24 ayat (2) yang menyatakan bahwa perguruan tinggi memiliki otonomi untuk mengelola sendiri lembaganya sebagai pusat penyelenggaraan pendidikan tinggi, penelitian ilmiah, dan pengabdian kepada masyarakat. Demikian pula pasal 50 ayat (6) menyatakan bahwa perguruan tinggi menentukan kebijakan dan memiliki otonomi dalam mengelola pendidikan di lembaganya. Sedangkan penjelasan pasal 50 ayat (6) menyatakan bahwa yang di maksud dengan otonomi perguruan tinggi adalah kemandirian perguruan tinggi untuk mengelola sendiri lembaganya. Hal tersebut terakhir tidak ditemukan dalam UU. Sisdiknas lama.

Diberlakukannya sistem pengawasan penyelenggaraan pendidikan yang baru pengawasan yang bukan saja hanya untuk kepentingan pemerintah melainkan juga untuk melindungi kepentingan masyarakat (*stakeholders*), yang mengikuti dan memanfaatkan hasil pendidikan tinggi. Dalam era otonomi perguruan tinggi sebagaimana ditetapkan dalam pasal 8 UU. Sisdiknas, Masyarakat diberi hak untuk mengawasi penyelenggaraan pendidikan tinggi. Struktur

pengawasan ini disebut pengawasan horizontal.

Selain perubahan pada UU. Sisdiknas, berlakunya *Higher Education Long Term Strategy* 2003-2010 (disingkat menjadi HELTS 2003-2010) Juga mendorong terjadinya penyesuaian secara struktural pada sistem pendidikan tinggi nasional dengan harapan terbentuknya sistem pendidikan tinggi yang sehat dan memiliki koordinasi yang efektif. Perubahan secara struktural tersebut diperguruan tinggi khususnya pada perguruan tinggi negeri (PTN) ditunjukkan pada ciri-ciri: kualitas, akses dan keadilan, serta otonomi.

Adapun mengenai tujuh standar BAN PT yang dijadikan patokan dalam menilai mutu adalah (1) standar 1 mengenai Misi, Visi, Tujuan dan sasaran serta strategi pencapaian, (2) standar 2 mengenai tata pamong, kepemimpinan, sistem pengelolaan dan penjaminan mutu, (3) standar 3 mahasiswa dan lulusan, (4) standar 4 mengenai sumber daya manusia, standar (5) mengenai kurikulum, pembelajaran suasana akademik, standar (6) pembiayaan, sarana dan prasarana serta sistem informasi, standar (7) mengenai penelitian, pelayanan/pengabdian kepada masyarakat dan kerjasama.

Penjaminan mutu diperguruan tinggi merupakan kegiatan mandiri diperguruan tinggi yang bersangkutan, sehingga proses tersebut dirancang, dijalankan, dan dikendalikan sendiri oleh perguruan

tinggi tanpa campur tangan dari Pemerintah, dalam hal ini Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, Kemenristek Dikti.

Mengenai posisi dan arti penting penjaminan mutu pendidikan tinggi disuatu perguruan tinggi, dikemukakan bahwa dimasa mendatang "mutu" satu perguruan tinggi tidak semata-mata tergantung pada pemerintah, melainkan tergantung pada penilaian *stakeholders* (mahasiswa, orang tua, dunia kerja, pemerintah, dosen, tenaga penunjang, serta pihak-pihak lain yang berkepentingan) tentang mutu. Supaya pendidikan tinggi yang diselenggarakannya.

Supaya eksistensinya terjamin, Fakultas Ekonomi UNJ, harus menjalankan penjaminan mutu pendidikan tinggi yang diselenggarakannya. Perlu dikemukakan bahwa, penilaian *stakeholders* senantiasa berkembang, maka kegiatan penjaminan mutu juga harus selalu disesuaikan pada perkembangan *stakeholders* khususnya mahasiswa FE UNJ secara berkelanjutan (*continuous improvement*). Salah satu cara yang dapat dicapai adalah dengan melakukan riset terhadap mahasiswa mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh fakultas ekonomi UNJ berdasarkan 7 standar BAN PT.

Indeks kepuasan konsumen/mahasiswa yang akan diperoleh dari penelitian ini nantinya dapat menjadi masukan bagi

Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta untuk pengembangan pelayanan dan atau pengembangan proses penyelenggaraan pendidikan. Dalam hal ini Mahasiswa sebagai sumber dari inovasi dan sebagai partner dalam usaha pengembangan.

Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tentang kepuasan mahasiswa berbasis tujuh standar akreditasi BAN PT 2010 maka dapat dirumuskan sebagai berikut :

"Apakah tingkat kepuasan mahasiswa fakultas ekonomi yang berbasis tujuh standar akreditasi BAN PT berada pada level atas? (menurut skala likert)

KAJIAN PUSTAKA

Konsep Costumer

Konsep Costumer pada jasa pendidikan tinggi sama halnya dengan pada bisnis lain (Svensson, 2011). Costumer adalah nama yang diberikan oleh produsen bagi seseorang atau suatu entitas yang mengkonsumsi produknya (Santesmases, 2004).

Konsep Costumer pada pendidikan tinggi dapat diartikan sebagai seseorang yang melakukan pembayaran secara langsung pada universitas sebagai bentuk pertukaran dalam penyediaan jasa pendidikan, baik pendidikan dalam bentuk kelas maupun riset (Cliff, 1994).

Transaksi pendidikan tidak sama halnya dengan transaksi bisnis pada umumnya, misalnya seseorang dapat langsung memiliki sebuah mobil dengan langsung membayar sejumlah uang atas harga yang telah ditentukan, namun mahasiswa tidak serta merta memperoleh gelar akademik hanya dengan melunasi biaya perkuliahan, mereka harus menguasai setiap ilmu pengetahuan yang diperolehnya (Svensson, 2011).

Salah satu kriteria yang paling banyak mendefinisikan *customer* adalah dengan mengklasifikasinya berdasarkan internal dan eksternal *customers* (Pereira and da Silva, 2003). *Internal customer* adalah mereka yang memiliki hubungan yang erat dan melakukan interaksi langsung dengan Universitas dan mereka yang bekerja untuk dapat memberikan kepuasan kepada *external customer*; mereka adalah staf pengajar, peneliti, karyawan, dan mahasiswa. Sementara *External Customer* adalah mereka yang memiliki hubungan tidak langsung dengan Universitas, namun turut memperoleh manfaat dari jasa yang diberikan oleh institusi dan/ atau turut mendukung kegiatan operasional Universitas (Marzo Marcedes, 2007).

Peneliti ini menitik beratkan *customer* kepada mahasiswa dari perguruan Tinggi. Mahasiswa pada institusi perguruan tinggi dapat berperan ganda, sebagai *internal customer* dalam perannya pada proses belajar, sekaligus *external*

customer dalam bagiannya sebagai penerima ilmu (Pereira and da Silva, 2003).

Kepuasan Pelanggan

Pada awal tahun 90-an pengertian kepuasan pelanggan diartikan sebagai penilaian pelanggan terhadap pengalamannya dan reaksinya pada setiap transaksi yang dilakukan untuk pembelian produk, jasa dan pelayan.

Menurut Tse and Wilton (1988: p.207) dinyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual layanan setelah memakainya. Bila pelanggan merasa puas maka akan memberikan dorongan yang besar untuk melakukan pembelian ulang begitu pula sebaliknya.

Kepuasan pelanggan haruslah diletakkan menjadi salah satu faktor terpenting dan menjadi muara kecil dalam segala aktifitas pemasaran pada setiap perusahaan yang berorientasi kepada pasar (Jay Kandampully & Dwi Suhartanto, 2000).

Cronin and Taylor (Taylor, 1994) dalam penelitiannya berhasil membuktikan bahwa kepuasan pelanggan ditentukan oleh penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan merupakan bagian dari

pengalaman pelanggan terhadap suatu produk yang ditawarkan.

Philip Kotler dalam bukunya "Marketing Manajemant" memberikan definisi tentang kepuasan pelanggan (Customer Satisfaction) :

kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau out come produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang. (Kotler cit. Wiyono, 1999)

Kepuasan pelanggan adalah hasil yang dicapai saat keistimewaan produk merespon kebutuhan pelanggan. (Wijoyo, 1999: 13)

Pengukuran Kepuasan

Menurut kotler (2004) ada 4 (empat) metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:

1. Sistem Keluhan dan Saran

Pengukuran kepuasan pelanggan dilakukan melalui media komunikasi dengan pelanggan, yaitu: kotak saran, *call centre*, *website*, dan media lainnya. Informasi yang diperoleh dapat menjadi masukan dan ide bagi perusahaan. Metode ini bersifat pasif karena perusahaan menunggu inisiatif pelanggan menyampaikan keluhan atau pendapat.

2. *Mystery Shopping*

Pengukuran dilakukan dengan mempekerjakan beberapa orang *Mystery Shopper* untuk berperan

sebagai pelanggan potensial produk perusahaan atau pesaing lalu berinteraksi dengan karyawan pelayanan. Hasil temuan biasanya berkaitan dengan kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing.

3. *Lost Customer Analysis*

Pengukuran dilakukan melalui hubungan dengan pelanggan yang sudah tidak lagi menggunakan jasa. Pengukuran biasanya dilakukan dengan mengadakan wawancara terkait dengan alasannya keluar. Cara ini diharapkan dapat memperoleh informasi penyebab pelanggan berhenti menggunakan jasa perusahaan. Selain itu juga bermanfaat bagi perusahaan untuk mengambil kebijaksanaan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan.

Survey Kepuasan Pelanggan

Diadakan survey secara langsung kepada pelanggan dengan melakukan survey berkala. Pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode ini dapat dilakukan dengan beberapa cara, yaitu:

1) *Directly Reported Satisfaction*: Pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan-pertanyaan kepada responden untuk mengetahui apakah mereka sangat puas, puas, cukup pus, tidak puas atau sangat tidak puas terhadap berbagai aspek kinerja perusahaan. Survey ini dimaksudkan untuk

mengumpulkan pendapat dan kebutuhan pelanggan, yang memberikan suatu hasil yang disebut Indeks Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction Index*) yang menjadi standar kinerja perusahaan dan standar nilai yang tetap dijaga dan ditingkatkan oleh perusahaan.

2) *Derived Dissatisfaction*

Pertanyaan yang diajukan menyangkat dua hal, yaitu besarnya harapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang mereka rasakan.

3) *Important-Performance Analysis*

Responden diminta untuk mengungkapkan dua hal pokok, yaitu masalah-masalah yang dihadapi berkaitan dengan penawaran perusahaan dan untuk perbaikan.

a. Tingkat Kepuasan

Tingkat kepuasan adalah suatu fungsi dari perbedaan antara penampilan yang dirasakan dan harapan.

Menurut Wijono : 1999, ada 3 macam Tingkat Kepuasan :

1. Sangat puas : apabila penampilan melebihi harapan
2. Puas : apabila penampilan sebanding dengan harapan
3. Tidak puas : apabila penampilan kurang dari harapan

Berpedoman pada skala pengukuran yang dikembangkan Likert (dikenal dengan istilah skala Likert), kepuasan klien dapat dikategorikan dan dikuantifikasi, seperti:

1. Sangat puas, diartikan sebagai ukuran subjektif hasil-hasil penilaian perasaan klien yang menggambarkan pelayanan kesehatan sepenuhnya atau sebagian besar sesuai kebutuhan atau keinginan klien, seperti sangat bersih (untuk prasarana), sangat ramah (untuk hubungan dengan dokter atau perawat), atau sangat cepat (untuk proses administrasi); yang seluruhnya menggambarkan tingkat kualitas yang paling tinggi.

2. Agak puas, diartikan sebagai ukuran subjektif hasil penilaian perasaan klien, yang menggambarkan pelayanan kesehatan tidak sepenuhnya atau sebagian sesuai kebutuhan atau keinginan seperti tidak terlalu bersih (untuk sarana), agak kurang cepat (proses administrasi), atau agak kurang ramah, yang seluruhnya hal ini menggambarkan tingkat kualitas yang kategori sedang.

3. Tidak puas, diartikan sebagai ukuran subjektif hasil penilaian perasaan klien yang rendah, yang menggambarkan pelayanan kesehatan tidak sesuai kebutuhan atau keinginan seperti tidak terlalu bersih (untuk sarana), agak lambat (untuk proses administrasi), atau tidak ramah, yang seluruhnya hal ini menggambarkan tingkat kualitas yang kategori paling rendah.

2 Standar BAN PT

Tujuh standar yang dipergunakan oleh Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi adalah sebagai berikut :

a. Standar 1 : Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran serta Strategi Pencapaian.

- Perumusan visi, misi, tujuan, dan sasaran berdasarkan visi, misi, tujuan dan sasaran universitas serta analisis internal dan eksternal. Analisis internal dan eksternal dilakukan dengan melibatkan Dosen pada tingkat jurusan/priodi, melalui mekanisme rapat jurusan.
- Rumusan visi, misi, sasaran dan tujuan tersebut kemudian dipaparkan dalam rapat senat fakultas untuk mendapatkan masukan, pertimbangan, dan persetujuan.
- Penyempurnaan rumusan visi, misi, sasaran dan tujuan
- Pengesahan visi, misi, sasaran dan tujuan oleh Senat Fakultas (Dekan sebagai ketua Senat Fakultas)

b. Standar 2 : Tata Pamong, Kepemimpinan, Sistem Pengolahan, dan Penjaminan Mutu

1. Tata Pamong

Tata pamong adalah suatu sistem yang dapat menjadikan kepemimpinan, sistem pengelolaan dan penjaminan mutu berjalan secara efektif didalam universitas/institusi yang mengelola program studi. Hal- hal yang menjadi fokus didalam tata pamong termasuk bagaimana kebijakan dan strategi disusun

sedemikian rupa sehingga memungkinkan terpilihnya pemimpin dan pengelola yang kredibel dan sistem penyelenggaraan program studi secara kredibel, transparan , akuntabel, bertanggung jawab dan menerapkan prinsip-prinsip keadilan. Oragnisasi dan sistem tata pamong yang baik (*good governance*) mencerminkan kredibilitas, transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab dan keadilan unit pengelola program studi diploma dalam mengelola program studi.

2. Kepemimpinan

- Kepemimpinan efektif mengarahkan dan mempengaruhi perilaku semua unsur dalam program studi, mengikuti nilai, norma, etika, dan budaya organisasi yang disepakati bersama, serta mampu membuat keputusan yang tepat dan cepat.

- Kepemimpinan mampu memprediksi masa depan, merumuskan dan mengartikulasi visi yang realistis, kredibel, serta mengkomunikasikan visi kedepan, yang menekankan pada keharmonisan hubungan manusia dan mampu menstimulasi secara intelektual dan arif bagi anggota untuk mewujudkan visi organisasi, serta mampu memberikan arahan, tujuan, peran, dan tugas kepada seluruh unsur dalam perguruan tinggi. Dalam menjalankan fungsi kepemimpinan dikenal kepemimpinan operasional, kepemimpinan organisasi, dan

kepemimpinan publik. Kepemimpinan operasional berkaitan dengan kemampuan menjabarkan visi, misi kedalam kegiatan operasional program studi. Kepemimpinan organisasi berkaitan dengan pemahaman tata kerja antar unit organisasi perguruan tinggi. Kepemimpinan publik berkaitan dengan kemampuan menjalin kerjasama dan menjadi rujukan bagi publik. Jelaskan pola kepemimpinan dalam Fakultas, mencakup informasi tentang kepemimpinan publik

3. Sistem Pengelolaan

Sistem pengelolaan fungsional dan operasional program studi mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengembangan staf, pengawasan, pengarahan, representasi, dan penganggaran. Jelaskan sistem pengelolaan Fakultas serta ketersediaan rencana (rencana strategis).

4. Sistem Penjaminan Mutu Fakultas

Menjelaskan sistem penjaminan mutu di fakultas. menjelaskan pula standar mutu yang digunakan serta pelaksanaannya juga monitoring dan evaluasi pelaksanaannya.

c. Standar 3 : Mahasiswa dan Lulusan

1. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru

- Kebijakan sistem rekrutmen mahasiswa baru mencakup: Kebijakan rekrutmen calon

mahasiswa baru, kriteria seleksi mahasiswa baru, sistem pengambilan keputusan, dan prosedur penerimaan mahasiswa baru.

- Efektifitas implementasi sistem rekrutmen mahasiswa baru untuk menghasilkan mahasiswa baru yang bermutu diukur dari pemenuhan kriteria seleksi, jumlah peminat, proporsi pendaftaran terhadap daya tampung dan proporsi yang diterima terhadap yang registrasi.

d. Standar 4 : Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia dalam hal ini adalah dosen tetap. Dosen tetap dalam borang akreditasi BAN-PT adalah dosen yang diangkat dan ditempatkan sebagai tenaga tetap pada PT yang bersangkutan; termasuk dosen penugasan Kopertis, dan dosen yayasan pada PTS dalam bidang yang relevan dengan keahlian bidang studinya. Seorang dosen hanya dapat menjadi dosen tetap pada satu perguruan tinggi, dan mempunyai penugasan kerja minimum 36 jam/minggu.

e. Standar 5 : Kurikulum, Pembelajaran dan Suasana Akademik

1. Kurikulum

Kurikulum pendidikan tinggi adalah seperangkat rencana dan pengaturan mengenai isi, badan kajian, maupun bahan pelajaran serta cara penyampaian, dan

penilaian yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan kegiatan pembelajaran di perguruan tinggi. Kurikulum seharusnya memuat standar kompetensi kelulusan yang terstruktur dalam kompetensi utama, pendukung dan lainnya yang mendukung tercapainya tujuan, terlaksananya misi, dan terwujudnya visi fakultas/program studi. Kurikulum memuat mata kuliah/modul/blok yang mendukung pencapaian kompetensi lulusan dan memberikan kelulusan pada mahasiswa untuk memperluas wawasan dan memperdalam keahlian sesuai dengan minatnya, serta dilengkapi dengan deskripsi mata kuliah/modul/blok, silabus, rencana pembelajaran dan evaluasi. Kurikulum harus dirancang berdasarkan relevansinya dengan tujuan, cakupan dan kedalaman materi, pengorganisasian yang mendorong terbentuknya *hard skills* dan keterampilan kepribadian dan perilaku (*soft skills*) yang dapat diterapkan dalam berbagai situasi dan kondisi.

f. Standar 6 : Pembiayaan, Sarana, dan Prasarana Serta Sistem Informasi

Pembiayaan ditulis jumlah dana termasuk gaji yang diterima di unit pengelola program studi, sedangkan prasarana prasarana ini mencakup aspek: kecakupan dan kewajaran

serta rencana pengembangan dalam lima tahun mendatang.

g. Standar 7 : Penelitian, Pelayanan/ Pengabdian Kepada Masyarakat

Standar ini menghitung jumlah penelitian dan dana penelitian yang dilakukan oleh dosen tetap pada masing-masing Program Studi sejengjang di lingkungan unit pengelola program studi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini akan memberikan gambaran mengenai bagaimana kualitas pelayanan yang telah diberikan Fakultas Ekonomi berdasarkan persepsi mahasiswa sebagai salah satu *stakeholders* utama yang ikut terlibat langsung dalam proses penyelenggaraan pendidikan.

Penelitian ini juga bertujuan untuk mengukur keberlanjutan dari perspektif mahasiswa apakah usaha *continuous improvement* yang sudah dilakukan menghasilkan peningkatan persepsi pelanggan.

Sebagai tolok ukur internal tentang penilaian mahasiswa, bagaimana tingkat kepuasan pelayanan jasa pendidikan di fakultas, tempat mahasiswa belajar. Dengan membandingkan antara *expected service* dengan *perceived service* selama mahasiswa berada dalam proses penyelenggaraan pendidikan.

Jenis data yang dipakai adalah primer. Data primer, diperoleh langsung melalui penyebaran

kuisisioner terhadap responden (mahasiswa), pada studi kasus penelitian yakni Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, dengan menggunakan metode *single cross sectional*, dimana pengumpulan data primer dilakukan dengan cara membagikan kuesioner pada mahasiswa untuk mengisi kuesioner.

Dari kuesioner sudah diperoleh, data tersebut akan diolah dan dianalisis dengan menggunakan perangkat lunak excel. Dengan analisis tersebut akan diperoleh profil responden, serta kesenjangan antara harapan dengan kinerja/kepentingan, dan tingkat kepuasan secara keseluruhan. Selanjutnya dilakukan *Important-Performance Analysis* yang terdiri dari analisis kuadran dan analisis kesenjangan (*gap*).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan teori yang dikembangkan di bab dua, dan butir-butir dalam daftar pertanyaan setelah ditabulasikan, dihitung dan di kalkulasi maka dapat dijabarkan pengukuran tingkat kepentingan(harapan) dan tingkat kepuasan yang diperoleh mahasiswa Fakultas Ekonomi adalah sebagai berikut:

Tingkat Kepuasan Mahasiswa FE UNJ untuk standar 1(visi dan Misi)

PERNYATAAN	PENTI NG	PU AS	CSI
INDEKS KEPUASAN STANDAR 1	4,0	3,4	85 %

Sumber: data primer diolah 2015

Dilihat dari tabel diatas terlihat bahwa seluruh jurusan memiliki kepentingan atau harapan lebih besar dari tingkat kepuasan. Jika dilihat secara keseluruhan satu Fakultas maka tingkat kepentingan atau harapan untuk standar 1 yaitu visi dan misi fakultas, maka terdapat angka tingkat kepentingan adalah sebesar 4,0 namun kenyataannya angka tingkat kepuasan adalah sebesar 3,4 artinya terdapat gap(selisih) antara tingkat kepentingan dan kepuasan sebesar 0,6 dimana dapat dinyatakan bahwa angka indeks kepuasan untuk Fakultas pada standar 1 adalah sebesar 85%. Namun demikian rata rata angka 3,4 tingkat kepuasan masih di kategorikan cukup puas.

Tingkat Kepuasan Mahasiswa FE UNJ standar 2(tata Pamong)

PERNYATAAN	PENTI NG	PU AS	CSI
INDEKS KEPUASAN STANDAR 2	4,0	3,5	88 %

Sumber : Data Primer diolah 2015

Dilihat dari tabel diatas dapat di gambarkan bahwa semua jurusan memiliki rata-rata harapan atau tingkat kepentingan lebih besar dari kepuasan yang sesungguhnya. Jika dilihat secara keseluruhan maka tingkat kepentingan mahasiswa(harapan) pada standar 2 yaitu tata pamong dan penjaminan mutu adalah sebesar rata-rata 4,0 namun tingkat kepuasan adalah sebesar 3,5. Sehingga terdapat gap

(selisih)antarakepentingan dan tingkat kepuasan sebesar 0,5. Sehingga angka indeks kepuasan mahasiswa Fakultas ekonomi secara keseluruhan adalah sebesar 88%. Namun demikian rata-rata kepuasan untuk standar 2 mahasiswa memberikan nilai 3,5 (cukup puas)

Tingkat Kepuasan mahasiswa untuk standar 3(kemahasiswaan dan alumni)

PERNYATAAN	PENTING	PUAS	CSI
INDEKS KEPUASAN STANDAR 3	4,2	3,6	85 %

Sumber: Data primer diolah tahun 2015

Dilihat dari tabel diatas dapat di gambarkan secara keseluruhan maka tingkat kepentingan mahasiswa(harapan) pada standar 3 yaitu kemahasiswaan dan alumni adalah sebesar rata-rata 4,2 namun tingkat kepuasan adalah sebesar 3,6. Sehingga terdapat gap (selisih)antarakepentingan dan tingkat kepuasan sebesar 0,6. Sehingga angka indeks kepuasan mahasiswa Fakultas ekonomi secara keseluruhan adalah sebesar 85%.. Namun demikian rata-rata kepuasan untuk standar 3 mahasiswa memberikan nilai 3,6 (cukup puas).

Tingkat kepuasan mahasiswa untuk standar 4 (SDM)

PERNYATAAN	PENTING	PUAS	CSI
INDEKS KEPUASAN STANDAR 4	4,4	3,5	80 %

FAKULTAS

Sumber : data primer diolah tahun 2015

Jika dilihat secara keseluruhan maka tingkat kepentingan mahasiswa(harapan) pada standar 4 yaitu Sumber daya manusia adalah sebesar rata-rata 4,4 namun tingkat kepuasan adalah sebesar 3,5. Sehingga terdapat gap (selisih)antarakepentingan dan tingkat kepuasan sebesar 0,9. Sehingga angka indeks kepuasan mahasiswa Fakultas ekonomi secara keseluruhan adalah sebesar 80%. Namun demikian rata-rata kepuasan untuk standar 4 sumber daya manusia 3,5 (cukup puas).

Tingkat kepuasan mahasiswa untuk standar 5 (Kurikulum dan pembelajaran)

PERNYATAAN	PENTING	PUAS	CSI
INDEKS KEPUASAN STANDAR 5 FAKULTAS	4,3	3,4	79 %

Sumber : data primer diolah tahun 2015

Dilihat dari tabel diatas dapat di gambarkan keseluruhan maka tingkat kepentingan mahasiswa(harapan) pada standar 5 yaitu kurikulum dan pembelajaran adalah sebesar rata-rata 4,3 namun tingkat kepuasan adalah sebesar 3,4. Sehingga terdapat gap (selisih)antarakepentingan dan tingkat kepuasan sebesar 0,9. Sehingga angka indeks kepuasan

mahasiswa Fakultas ekonomi secara keseluruhan adalah sebesar 79%. untuk angka kepuasan Namun demikian rata-rata kepuasan untuk Tingkat kepuasan mahasiswa untuk standar 6 (Pembiayaan dan sarana)

PERNYATAAN	PENELITIAN	PUAS	CSI
INDEKS KEPUASAN STANDAR 6 FAKULTAS	4,2	3,3	77 %

Sumber : data primer diolah tahun 2015

Dilihat dari tabel diatas dapat di gambarkan bahwa semua jurusan memiliki rata-rata harapan atau tingkat kepentingan lebih besar dari kepuasan yang sesungguhnya. Jika dilihat secara keseluruhan maka tingkat kepentingan mahasiswa(harapan) pada standar 6 yaitu pembiayaan dan sarana adalah sebesar rata-rata 4,2 namun tingkat kepuasan adalah sebesar 3,3. Sehingga terdapat gap (selisih)antarakepentingan dan tingkat kepuasan sebesar 0,9. Sehingga angka indeks kepuasan mahasiswa Fakultas ekonomi secara keseluruhan untuk standar pembiayaan dan sarana prasarana adalah sebesar 77%. Dan angka tersebut adalah angka terendah dibandingkan dengan hasil kepuasan di standar standar yang lainnya untuk angka kepuasan tiap-tiap jurusan bervariasi sesuai tabel diatas. Namun demikian rata-rata kepuasan untuk standar 6 pembiayaan dan sarana 3,3 (cukup puas).

standar 5 kurikulum dan pembelajaran 3,4 (cukup puas).

Tingkat kepuasan mahasiswa untuk standar 7 (Penelitian dan kerjasama)

PERNYATAAN	PENELITIAN	PUAS	CSI
INDEKS KEPUASAN STANDAR 7 FAKULTAS	4,2	3,33	78 %

Sumber : data primer diolah tahun 2015

Dilihat dari tabel diatas dapat di gambarkan bahwa semua jurusan memiliki rata-rata harapan atau tingkat kepentingan lebih besar dari kepuasan yang sesungguhnya. Jika dilihat secara keseluruhan maka tingkat kepentingan mahasiswa(harapan) pada standar 7 yaitu penelitian pengabdian dan kerjasama adalah sebesar rata-rata 4,2 namun tingkat kepuasan adalah sebesar 3,3. Sehingga terdapat gap (selisih)antarakepentingan dan tingkat kepuasan sebesar 0,9. Sehingga angka indeks kepuasan mahasiswa Fakultas ekonomi secara keseluruhan untuk standar penelitian, pengabdian masyarakat dan kerjasama adalah sebesar 78%. untuk angka kepuasan tiap-tiap jurusan bervariasi sesuai tabel diatas. Namun demikian rata-rata kepuasan untuk standar 7 penelitian pengabdian dan kerjasama 3,3 (cukup puas)

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Hasil perhitungan yang di dapat menunjukan bahwa antara tingkat kepentingan dan kepuasan dari 7(tujuh) standar BAN PT adalah lebih kecil kepuasan daripada tingkat kepentingan(harapan), dimana ndeks kepuasan secara keseluruhan adalah 82% nilai yang terkecil pada indeks kepuasan adalah standar 6 pembiayaan dan sarana dimana ada gap(selisih) antara kepentingan dan kepuasan sebesar 0,9, sehingga nilai indeks kepuasan untuk standar 6 pembiayaan dan sarana adalah sebanyak 77%.

Sedangkan nilai tertinggi adalah indeks kepuasan pada standar 2 yaitu tata pamong dan penjaminan mutu dimana indeks kepuasannya sebesar 88% dengan gap(selisih) antara kepentingan dan kepuasan adalah sebesar 0,5.

Saran

Sebagaimana kita ketahui bahwa mutu institusi pendidikan tinggi tergantung dari penilaian *Stakeholder*, maka mutu juga harus selalu disesuaikan dengan harapan customer khususnya harapan para mahasiswa sebagai pengguna jasa pendidikan.

Selain itu perguruan tinggi negeri semakin dituntut untuk

menyediakan layanan yang berkualitas seiring dengan kenaikan biaya pendidikan dengan format UKT (uang kuliah tunggal) oleh karena itu fokus pada peningkatan kepuasan mahasiswa merupakan hal yang harus terus menerus diperhatikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Cliff, A. (1994). Measuring quality in New Zealand Polytechnics. *Journal of Tertiary Education Administration*, 45-53.
- Marzo Mercedes, P. M. (2007). The Customer Concept in University services:a classification, *International Review on Public and Non Profit Marketing*. 65-80.
- Santesmases, M. (2004). *Marketing Conceptos y estrategias*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Svensson, G. a. (2011). A conceptual framework of corporate and business ethics across organizations. *The Learning organization*, 21-35.
- Taylor, C. a. (1994). Measuring Service Quality : A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing* , 55-68.

Available at:

<http://journal.unj.ac.id/unj/index.php/econosains/article/view/657>

