

STUDI KEPUASAN STAKEHOLDER TERHADAP LAYANAN PROGRAM STUDI DI UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

Agus Dudung

Email : agus.dudung@yahoo.co.id

Pendidikan Teknik Mesin
Fakultas Teknik, Universitas Negeri Jakarta
Jl. Rawamangun Muka, Jakarta Timur

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis Studi Kepuasan *Stakeholder* terhadap Layanan Pendidikan Program Studi di Universitas Negeri Jakarta. Penelitian ini dilakukan di Fakultas Teknik UNJ khususnya di Jurusan Ilmu Kesejahteraan Keluarga dan Jurusan Teknik Mesin dengan menggunakan metode penelitian survey. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *multistage sampling* dengan jumlah sampel 121 orang. Variabel yang digali dalam penelitian ini adalah kepuasan stakeholder yang meliputi *tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*. Berdasarkan hasil penelitian indikator *tangible* menunjukkan bahwa penggunaan teknologi, berbagai fasilitas pembelajaran serta penampilan dosen dalam pembelajaran sangat baik. Sedangkan fasilitas gedung/bangunan, ruang belajar, kamar mandi, kantin, parkir, ruang sekretariat jurusan, fasilitas perpustakaan serta berbagai materi yang berhubungan dengan pelayanan (informasi) masih menunjukkan hasil yang kurang baik dan masih harus diperbaiki. Untuk indikator *reliability* menunjukkan bahwa pelayanan program studi kepada mahasiswa masih kurang baik. Indikator *responsiveness* menunjukkan hasil kurang baik dalam pemberian informasi dan pelayanan dosen dan karyawan. Sedangkan dalam pemberian bantuan dosen dan karyawan yang mengalami kesulitan menunjukkan sangat baik. Indikator *Assurance* diantaranya tentang kompetensi dosen dan karyawan menunjukkan sangat baik. Sedangkan untuk kemampuan dosen dan karyawan dalam menjelaskan program studinya menunjukkan kurang baik. Indikator *empathy* dosen dan karyawan menunjukkan hasil yang kurang baik. Sebaliknya pelayanan bagian administrasi dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa telah dilakukan sesuai dengan jam kerja dilakukan dengan sangat baik.

Kata Kunci : Kepuasan Stakeholder, Stakeholder

Stakeholder Satisfaction Study on Study Program Services In Jakarta State University

Abstract

The aim of this researched are to analyze stakeholder satisfaction with the educationservices in the study program . This research was to conductted in Technical Department Jakarta State University and using survey research methode with the stratified random sampling. Sample are 121 respondens. Variable in these reasearch are tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy. Tangible variable in these research to showed that technology applied for learning facilities and lecture performance are very good. Facilities for building, clasroom, toilet, cantin, parking area, secretariat office, library and information fasilities are not good and should be repaired. Reliability showed that study program service for the student is not good. Responsiveness showed unforable result for information and lecture and employee services. While, the lecture and employee of the

office are very good for provision assistance to the student. Assurance are lecture and employee competency are very good. While the lecture and employee competency for explained the study program are not good. The empathy of the lecture and employee is not good. Otherwise the administration services for the student needed is very good. In generality, stakeholder satisfaction with educational services in study program should be repaired for to raised of learning quality.

Keyword : *Satisfaction, Stakeholder, Stakeholder*

PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan indikator penting dan strategis dalam pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia. Negara berkewajiban mencerdaskan kehidupan bangsa dengan cara memberikan pendidikan terhadap warga negaranya sebagaimana dalam Konstitusi Negara Republik Indonesia yang tercantum dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 (UUD 1945) yaitu: melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia. Untuk mewujudkan semua itu, perlu diusahakan terselenggaranya satu sistem pendidikan nasional yang bermutu dan meningkatkan keimanan dan ketakwaan serta akhlak mulia dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa.

Sehubungan dengan penjelasan itu, mutu menjadi sebuah perbincangan yang hangat tidak hanya dibidang ekonomi saja, tapi juga pada bidang pendidikan. Dalam bidang pendidikan mutu menjadi tolok ukur bagi para pelanggan dan pemakai pendidikan yaitu orang tua, instansi swasta maupun pemerintah yang akan menggunakan jasa-jasa dari hasil didikan dari sebuah pendidikan. Mutu pendidikan merupakan hasil kerja keras sehingga mutu mempersyaratkan komitmen pada keunggulan, dedikasi kepada kepemimpinan dan semua mahasiswa untuk mengubah paradigma lama yang membelenggu kreativitas berpikir untuk maju.

Agar mutu pendidikan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat, maka perlu ada standar yang dijadikan acuan (*benchmark*), sebab setiap perguruan tinggi secara bertahap dikembangkan untuk menuju kepada pencapaian standar yang bersifat nasional, baik dilihat dari aspek masukan, proses, maupun lulusannya. Apabila suatu sekolah/madrasah telah mampu mencapai standar mutu dalam skala nasional, diharapkan setiap program studi/jurusan secara bertahap mampu mencapai mutu yang kompetitif secara internasional.

Keberhasilan suatu perguruan tinggi dalam meningkatkan budaya mutu merupakan usaha yang cukup besar dalam menjalankan perannya sebagai untuk mewujudkan budaya mutu. Sejalan dengan itu, Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional (UUSPN) Nomor 20 Tahun 2003 menjelaskan bahwa madrasah memiliki kedudukan dan peran yang sama dengan lembaga pendidikan lainnya. Lebih lanjut dijelaskan bahwa sebagian besar pengelolaan perguruan tinggi itu dilakukan oleh pihak swasta dan seringkali tidak memperhatikan dan mengutamakan azas-azas manajemen dan kualitas, karena mereka lebih mengutamakan pendekatan sosial. Selain itu pula ada beberapa faktor yang cukup mengganjal peningkatan mutu pendidikan di perguruan tinggi pada umumnya yaitu distribusi guru yang tidak merata, kurangnya sarana dan prasarana pendidikan, kurikulum yang kurang sesuai dengan lingkungan belajar di perguruan tinggi maupun lingkungan masyarakat pada umumnya serta sikap apatis masyarakat, terutama sikap orang tua mahasiswa yang tidak mengerti akan pentingnya pendidikan anaknya di masa mendatang.

Persoalannya adalah, bagaimana mempercepat peningkatan mutu mahasiswanya? Peningkatan mutu pendidikan secara merata adalah persoalan mutlak bagi eksistensi sebuah bangsa dengan tidak membedakan identitas kultural masyarakatnya.

Selain persoalan sebagaimana uraian di atas, juga tidak kalah pentingnya tantangan bagi peningkatan mutu pendidikan adalah dengan diberlakukannya delapan Standar Nasional Pendidikan (SNP) yaitu standar kompetensi lulusan, standar isi, standar pendidik dan tenaga kependidikan, standar proses, standar sarana dan prasarana, standar pembiayaan, standar pengelolaan, dan standar penilaian.

Sehubungan dengan hal itu, untuk mengatasi berbagai permasalahan bangsa dalam kaitannya dengan peningkatan mutu pendidikan, menurut Soedijarto mengatakan bahwa ada beberapa langkah strategi yang perlu dilakukan adalah: (1) pendidikan dan proses pembangunan peradaban; (2) pendidikan sebagai proses sosialisasi dan pembudayaan; (3) kondisi infrastruktur dan berbagai komponen pendidikan sebagai pendukung, dapat berlangsungnya pendidikan sebagai proses pembudayaan; (4) model proses pembelajaran dan konsekuensinya; (5) peranan pemerintah dalam melaksanakan sistem pendidikan nasional yang mampu menunjang pembangunan peradaban negara dan bangsa (Soedijarto,2000).

Menyadari hal tersebut, pemerintah dalam melaksanakan Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional tersebut, dibuat Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 Bab II tentang Lingkup, Fungsi, dan Tujuan dalam pasal 2 ayat (2) menjelaskan bahwa untuk penjaminan dan pengendalian mutu pendidikan sesuai dengan standar nasional pendidikan dilakukan evaluasi, akreditasi, dan sertifikasi (Soedijarto,2000).

Untuk dapat meningkatkan mutu pendidikan, di Program studi, selalu mengadakan evaluasi proses terhadap kepuasan *Stakeholder* terhadap Pelayanan Pendidikan Di Program Studi di UNJ. Disamping itu program pengajaran perlu menyediakan lingkungan dan kesempatan pendidikan yang kondusif untuk memperlancar perkembangan fisik, sosial, emosional, cipta, estetika, dan kognitif. Untuk itu perlu diterapkan pendekatan secara terpadu untuk setiap program studi di UNJ. Evaluasi proses ini dilaksanakan dengan tujuan untuk memperoleh informasi mengenai :

- a. Rasional, tujuan, dan asumsi, yang dipakai sebagai dasar pengembangan pendidikan
- b. Relevansi rasional dan tujuan tersebut dengan kebutuhan yang ada didunia kerja dan lapangan pekerjaan.
- c. Kualitas dan karakteristik komponen-komponen masukan, baik yang bersifat manusia maupun sarana/prasarana.
- d. Relevansi masukan untuk mencapai tujuan pendidikan.
- e. Penyelenggaraan kurikulum
- f. Hasil yang diperoleh selama ini dengan penyelenggaraan perkuliahan.
- g. Kendala apa saja yang dihadapi dalam penyelenggaraan pendidikan di program studi di UNJ.

Selanjutnya informasi tersebut diharapkan akan dapat dipakai oleh para pengambil keputusan untuk mengevaluasi serta mengadakan pertimbangan/keputusan sebagai kebijakan di FT. UNJ. Pertanyaan-pertanyaan yang timbul sehubungan dengan gejala-gejala tersebut adalah: Bagaimana proses belajar mengajar selama ini di program studi diUNJ? Apakah para dosen telah melakukan tugasnya dengan baik? Apakah yang diberikan oleh para dosen selama ini dirasakan oleh mahasiswa sebagai sesuatu yang mendukung proses belajar mereka? Apakah matakuliah yang ditawarkan di dalam program ini dirasakan memberikan tantangan bagi para mahasiswa? Apakah sarana belajar masih kurang mendukung kelancaran studi mahasiswa? Pertanyaan-pertanyaan sangat menarik untuk dicari jawabannya, sebab dengan memperoleh jawaban tersebut akan dapat dicarikan, jalan atau diambil keputusan yang dapat meningkatkan efisiensi proses belajar di program studi di UNJ. Untuk memungkinkan pengelolaan penelitian dengan baik maka telah dirumuskan masalah yaitu Bagaimana kepuasan stakeholder terhadap pelayanan pendidikan di program studi FT. UNJ.

Berdasarkan ketentuan itu, pelaksanaan di lapangan dalam kaitannya dengan peningkatan mutu pendidikan tidak pernah terlepas dari faktor pelaku pendidikan dalam hal ini para pimpinan dan dosen yang paling dominan dalam menentukan arah pendidikan dan keberhasilan belajar. Pendapat ahli yang mengatakan bahwa betapapun bagus suatu kurikulum, tetapi hasilnya sangat tergantung pada apa yang dilakukan oleh para pimpinan di perguruan tinggi bersama dosen dan mahasiswa dalam kelas (*actual*) (Soedijarto,2000). Dengan demikian kemauan para pimpinan bersama dosen dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab kependidikan sudah barang tentu akan menjadi faktor kunci dalam membawa keberhasilan pendidikan, yang pada akhirnya ikut menentukan kemajuan suatu bangsa.

Bertitik tolak dari pendekatan permasalahan di atas, untuk melihat efektif tidaknya pelaksanaan program pemerintah dalam kaitannya dengan kinerja tenaga pendidik dan peningkatan mutu

pendidikan, maka perlu dilakukan kajian melalui penelitian evaluasi program dengan judul “ Studi Kepuasan *Stakeholder* terhadap Pelayanan Pendidikan di Program Studi UNJ.

B. Identifikasi Masalah

Pertanyaan-pertanyaan yang timbul sehubungan dengan gejala-gejala tersebut adalah: Mengapa nilai akhir perkuliahan masih belum begitu memuaskan? Mengapa mahasiswa tidak dapat menyelesaikan studi kurang dan waktu yang telah ditentukan? Apakah hal tersebut disebabkan karena memang motivasi mahasiswa sekarang memang kurang dibanding dengan teman-teman sebelumnya? Apakah kriteria kelulusan makin lama makin banyak sehingga mereka sukar untuk dapat memenuhinya? Apakah patokan yang ditentukan memang terlalu tinggi dan sangat sukar untuk dapat dicapai mahasiswa pada umumnya? Bagaimana proses belajar mengajar selama ini di program studi? Apakah para dosen telah melakukan tugasnya dengan baik? Apakah yang diberikan oleh para dosen selama ini dirasakan oleh mahasiswa sebagai sesuatu yang mendukung proses belajar mereka? Apakah matakuliah yang ditawarkan di dalam program ini dirasakan memberikan tantangan bagi para mahasiswa? Apakah sarana belajar masih kurang mendukung kelancaran studi mahasiswa? Pertanyaan-pertanyaan sangat menarik untuk dicari jawabannya, sebab dengan memperoleh jawaban tersebut akan dapat dicarikan, jalan atau diambil keputusan yang dapat meningkatkan efisiensi proses belajar di program studi di UNJ.

Perumusan Masalah

Bagaimanakah menurut pendapat *Stakeholder* tentang : (1) *Tangibles*, (2) *Reliability* (3) *Responsiveness* (4) *Assurance* (5) *Empathy* di program studi UNJ?

Tujuan Penelitian

Secara operasional penelitian bertujuan untuk:
Menganalisis Kepuasan *Stakeholder* terhadap Pelayanan Pendidikan di Program Studi di UNJ yang meliputi aspek : (1) *Tangibles*, (2) *Reliability* (3) *Responsiveness* (4) *Assurance* (5) *Empathy* di Program Studi di UNJ

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian dilaksanakan di program studi di lingkungan Fakultas Teknik UNJ Pada bulan Oktober Tahun 2011. Penelitian ini merupakan suatu evaluasi formatif yang menggunakan metode dalam bentuk survei kepada mahasiswa tentang : (1) *Tangibles*, (2) *Reliability* (3) *Responsiveness* (4) *Assurance* (5) *Empathy* di Program Studi di UNJ.

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi target adalah seluruh mahasiswa program studi di 6 fakultas di Universitas Negeri Jakarta.

Teknik Pengambilan Sampel

Sampel dalam penelitian ini berjumlah 121 mahasiswa. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan *multi stage sampling*, sebanyak tiga (3) *stage* (tahap). Yaitu tahap pertama memilih Fakultas dengan teknik *purposive sampling* yang ada di UNJ, terpilih Fakultas Teknik karena fakultas tersebut sudah memiliki ISO, tahap kedua teknik *random sampling* untuk memilih program studi, terpilih program studi di jurusan IKK dan Mesin dan tahap ketiga memilih subjek penelitian (mahasiswa) dengan *accidental sampling*.

Instrumen

Instrumen berupa kuesioner yang dikembangkan berdasarkan skala Likert dengan lima kemungkinan jawaban, yaitu: sangat setuju, setuju, netral, Tidak setuju, sangat tidak setuju. Kriteria yang dipakai dalam pengembangan instrumen mengacu kepada kriteria yang dipakai Centra. Dan Instrumen ini diperkenalkan oleh Zeithaml dan Berry (1990) (Zeithaml dan Berry, 1990).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Lima dimensi yang menjadi acuan pengukuran yang dilakukan customer terhadap pelayanan yaitu :

1. *Tangibles* : aspek yang terlihat secara fisik misal peralatan dan personel petugas.
2. *Reliability*: kemampuan untuk memiliki performa yang bisa diandalkan dan akurat.
3. *Responsiveness* : kemauan untuk merespon keinginan atau kebutuhan akan bantuan dari konsumen serta pelayanan yang cepat.
4. *Assurance* : kemampuan para personel untuk menimbulkan rasa percaya dan aman kepada konsumen.
5. *Empathy* : kemauan personel untuk peduli dan memperhatikan para setiap konsumen.

A. TANGIBELS

Berdasarkan hasil penelitian dijelaskan bahwa 26.3 % responden menyatakan kepuasan (merasa nyaman) dengan Fasilitas parkir di UNJ. Lebih dari 38 % menyatakan tidak puas dengan kondisi perparkiran di UNJ. Maka dapat disimpulkan secara umum dikatakan bahwa kepuasan *Stakeholder* dalam Fasilitas parkir di Program Studi UNJ sangat kurang baik, sehingga pihak UNJ harus memperbaiki dengan menyediakan fasilitas parkir yang luas dan aman.

Kepuasan *Stakeholder* dalam Fasilitas Internet di Program Studi UNJ

Internet sudah menjadi kebutuhan utama dalam dunia pendidikan dalam era teknologi. Oleh sebab itu fasilitas internet sudah harus disiapkan di setiap program studi dalam rangka pelayanan kepada seluruh sivitas akademika di tiap-tiap program studi. Belum semua program studi di lingkungan UNJ dapat menikmati fasilitas internet dengan lancar. Dari hasil penelitian dapat dijelaskan bahwa 52,1 % responden menyatakan kepuasan dalam Fasilitas internet di Program Studi UNJ. Hanya 14.9 % yang tidak puas dengan fasilitas internet di program studi di UNJ. Maka dapat disimpulkan secara umum dikatakan bahwa kepuasan *Stakeholder* dalam Fasilitas internet di Program Studi UNJ cukup baik dan harus lebih ditingkatkan kembali keberadaan ini.

Kepuasan *Stakeholder* dalam Fasilitas Perpustakaan di Program Studi UNJ

Fasilitas perpustakaan salah satu indikator kualitas suatu perguruan tinggi. Universitas Negeri Jakarta memiliki satu perpustakaan pusat dan di setiap program studi juga menyediakan perpustakaan kecil yang dikenal dengan ruang baca. Dimana isi perpustakaan adalah buku-buku yang lebih spesifik sesuai dengan jurusan dan program studi masing-masing. Seluruh sivitas akademika pada umumnya memanfaatkan perpustakaan. Untuk mengetahui tingkat kepuasan stakeholder dapat dilihat pada sajian data berikut ini.

Dari tabel 7 diatas dapat dijelaskan bahwa hanya 29,0 % responden menyatakan kepuasan dalam Fasilitas internet di Program Studi UNJ, sedangkan 27,3% menyatakan ketidakpuasannya terhadap fasilitas internet yang ada. Jika dilihat dari grafik yang disajikan dibawah ini maka dapat disimpulkan secara umum dikatakan bahwa kepuasan *Stakeholder* dalam Fasilitas internet di Program Studi UNJ sangat kurang baik, perlu diperbaiki sehingga mahasiswa dapat melaksanakan pembelajaran dengan maksimal serta layanan administrasi juga dapat berjalan dengan lancar.

Kepuasan *Stakeholder* dalam Penampilan Dosen di Program Studi UNJ

Performa seseorang akan sangat menentukan status seseorang juga lembaga dimana orang tersebut berada. Performa SDM perguruan tinggi harus diperhatikan agar kepercayaan mahasiswa kepada dosennya menjadi lebih tinggi, selain itu dengan performa yang baik akan menunjukkan kualitas SDM itu sendiri serta lembaga. Penampilan dosen bukan hanya kemampuan dalam mengajar serta menguasai bidang ilmunya saja tetapi penampilan diri juga harus diperhatikan sehingga dapat dijadikan contoh oleh mahasiswanya.

Hasil yang diperoleh ialah 82,6 % responden menyatakan kepuasan dalam penampilan dosen di Program Studi UNJ sedangkan tidak lebih dari 1% yang menyatakan tidak puas terhadap penampilan dosen. Hal ini cukup menggembirakan dan harus dipertahankan bahkan selalu ditingkatkan sehingga kedepannya mahasiswa akan dapat mengikuti hal-hal baik. Maka dapat disimpulkan secara umum dikatakan bahwa kepuasan *Stakeholder* dalam penampilan dosen di Program Studi UNJ sangat baik.

B. RELIABILITY (Kemampuan untuk memiliki performa yang bisa diandalkan dan akurat)

Pelayanan yang diberikan dosen kepada mahasiswa harus dilakukan dengan baik sesuai dengan prosedur yang ada baik itu yang sifatnya akademik maupun administrasi. Seringkali layanan tidak diberikan dengan baik sehingga dapat menghambat proses pembelajaran mahasiswa. Apalagi pada program studi yang telah memiliki sertifikasi ISO.

1. Kepuasan *Stakeholder* dalam Pelayanan kepada Mahasiswa di Program Studi UNJ

Pelayanan kepada mahasiswa diprogram studi yang meliputi pelayanan akademik selalu dilakukan setiap saat terutama pada awal semester dan akhir semester berjalan. Tetapi tidak menutup kemungkinan pelayanan dilakukan selama proses pembelajaran. Berikut adalah sajian data tentang kepuasan stakeholder pada pelayanan kepada mahasiswa di program studi.

Hasil penelitian menunjukkan 31,2 % responden menyatakan kepuasan dalam pelayanan kepada mahasiswa di Program Studi UNJ, tetapi sebanyak 17,8% masih menyatakan ketidakpuasannya terhadap layanan kepada mahasiswa terutama layanan akademik yang menyangkut administrasi. Berdasarkan data tersebut serta diagram dibawah maka dapat disimpulkan secara umum dikatakan bahwa kepuasan *Stakeholder* dalam pelayanan kepada mahasiswa di Program Studi UNJ sangat kurang baik, perlu di perbaiki.

2. Kepuasan *Stakeholder* dalam Dosen/karyawan dapat ditemui pada jam kerja di Program Studi UNJ

Jam kerja yang ditetapkan untuk dosen dan karyawan di UNJ adalah dimulai pada pukul 8.00 pagi sedangkan usai jam kerja untuk karyawan adalah pukul 16.00. Untuk jam kerja dosen bisa lebih dari pukul 16.00. Dengan ketetapan jam kerja tersebut seharusnya dosen dan karyawan dapat ditemui ditempat kerjanya. Pada kenyataannya seringkali dosen dan karyawan sulit ditemui oleh mahasiswa sehingga layanan menjadi terganggu. Berikut penilaian kepuasan terhadap kemudahan dosen dan karyawan ditemui pada jam kerja di program studi.

Hasil penelitian menunjukkan 35,6 % responden menyatakan kepuasannya mengenai kemudahan dosen/karyawan dapat ditemui pada jam kerja di Program Studi UNJ, sedangkan sebanyak 16,5% menilai dosen dan karyawan sulit ditemui pada jam kerja. Berdasarkan data diatas dan grafik yang disajikan dibawah maka dapat disimpulkan secara umum bahwa kepuasan *Stakeholder* dalam Dosen/karyawan dapat ditemui pada jam kerja di Program Studi UNJ sangat kurang baik, perlu di perbaiki. Kedisiplinan dosen dan karyawan harus ditingkatkan dan tidak lagi meninggalkan tempat kerja pada jam kerja.

3. Kepuasan *Stakeholder* pada Dosen/Karyawan dalam Menepati Janji pada Mahasiswa di Program Studi UNJ

Ketepatan janji yang diberikan kepada mahasiswa yang dilakukan oleh dosen dan mahasiswa kadangkala tidak dapat ditepati dengan berbagai alasan serta kendala. Akan menjadi masalah jika peristiwa tersebut terjadi berulang-ulang sehingga dapat mengecewakan mahasiswa. Berikut hasil penilaian mahasiswa terhadap ketepatan janji yang diberikan dosen dan karyawan dalam layanan kepada mahasiswanya.

Hasil penelitian diperoleh 39,7% Kepuasan *Stakeholder* pada Dosen/Karyawan dalam Menepati Janji pada Mahasiswa di Program Studi. Hanya sedikit yang menyatakan dosen dan karyawan yang tidak menepati janji dalam pelayanan kepada mahasiswa. Berdasarkan data di atas maka dapat disimpulkan secara umum dikatakan bahwa kepuasan *Stakeholder* pada Dosen/Karyawan dalam Menepati Janji pada Mahasiswa di Program Studi UNJ cukup baik, tetapi perlu ditingkatkan kepercayaan dalam menepati janji selama melayani mahasiswa.

4. Kepuasan *Stakeholder* dalam Memberikan Perhatian Kepada Mahasiswa yang Mengalami Kesulitan / Masalah di Program Studi UNJ

Mahasiswa berasal dari berbagai lapisan masyarakat dengan latar belakang yang berbeda. Tidak sedikit yang mengalami kesulitan ekonomi bahkan kesulitan dalam pelajaran. Tugas dosen dan karyawan melayani mahasiswa sehingga kesulitan-kesulitan yang dialami dapat teratasi terutama dalam kesulitan akademik.

Hasil penelitian diperoleh 35,6 % Kepuasan *Stakeholder* dalam pemberian perhatian pada mahasiswa yang mengalami kesulitan di Program Studi UNJ. Perhatian yang diberikan kadang berupa bantuan materi tetapi pada umumnya bantuan moril serta pemecahan masalah yang sedang dihadapi. Sebanyak 13,7% saja yang menyatakan tidak puas dengan perhatian yang diberikan dosen dan karyawan kepada mahasiswa yang mengalami kesulitan. Berdasarkan data tersebut serta sebaran data maka dapat disimpulkan secara umum dikatakan bahwa kepuasan *Stakeholder* dalam pemberian perhatian pada mahasiswa yang mengalami kesulitan/masalah di Program Studi UNJ sangat kurang baik, perlu di perbaiki.

5. Kepuasan *Stakeholder* dalam Memiliki Administrasi yang Menangani Dekumen dengan Cermat di Program Studi UNJ

Program studi sebagai subsistem dalam sebuah lembaga di perguruan tinggi tentunya berhadapan dengan berbagai dokumen yang menyangkut lembaga serta dokumen-dokumen yang menyangkut mahasiswa. Dengan diaktifkannya Lembaga Penjaminan Mutu di UNJ serta diperolehnya sertifikasi ISO di Fakultas Teknik pendokumenan berbagai data sudah mulai dilakukan dan pendokumenan mulai tertata dengan baik.

Hasil penelitian diperoleh 35,6 % responden menyatakan rasa Kepuasannya terhadap Administrasi program studi yang Menangani Dekumen dengan Cermat, sebaliknya hanya 11% responden yang menyatakan bahwa pengadministrasian di program studi masih belum cermat sehingga stakeholder merasa kurang puas. Berdasarkan data tersebut maka dapat disimpulkan secara umum bahwa kepuasan *Stakeholder* dalam Memiliki Administrasi yang Menangani Dekumen dengan Cermat di Program Studi UNJ sangat kurang baik, perlu di perbaiki.

C. RESPONSIVENESS

Keadaan untuk merespon keinginan atau kebutuhan untuk memenuhi kebutuhan stakeholder serta melayani dengan cepat teruang dalam sajian data dibawah ini.

1. Kepuasan *Stakeholder* dalam memberikan informasi dengan Jelas dan Terinci Tentang Pelayanan yang diberikan di Program Studi UNJ

Layanan pemberian informasi di program studi terkadang masih belum dilakukan dengan baik karena kurangnya informasi yang diketahui.

Hasil penelitian menunjukkan 45,6% menyatakan kepuasannya terhadap layanan program studi dalam pemberian informasi sedangkan 6.6 % menyatakan tidak puas. Berdasarkan data penelitian tersebut maka dapat disimpulkan secara umum dikatakan bahwa pelayanan Dosen dan karyawan, dalam memberikan informasi dengan Jelas dan Terinci Tentang Pelayanan yang diberikan di Program Studi UNJ sudah cukup baik, tetapi masih harus ditingkatkan.

2. Kepuasan *Stakeholder* dalam Memberikan Pelayanan dengan Cepat dan Tepat di Program Studi UNJ

Image bahwa pegawai negeri sangat lambat dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat sudah harus ditinggalkan khususnya di Universitas Negeri Jakarta. Hal ini akan menentukan kualitas layanan suatu perguruan tinggi.

Hasil yang diperoleh adalah 11.5% responden menyatakan bahwa pelayanan dengan Cepat dan Tepat di Program Studi di lingkungan UNJ masih belum memuaskan, pelayanan masih lambat. Sedangkan 29.8% menyatakan sudah cukup puas terhadap layanan program studi yang cepat dan tepat. Berdasarkan data tersebut serta sebaran data pada grafik maka dapat disimpulkan secara umum dikatakan bahwa kepuasan *Stakeholder* dalam Memberikan Pelayanan dengan Cepat dan Tepat di Program Studi UNJ i masih harus ditingkatkan pelayanannya.

3. Kepuasan *Stakeholder* dalam Membantu Kesulitan Mahasiswa

Dalam menempuh pendidikan tidak jarang mahasiswa mengalami berbagai kesulitan yang dihadapi khususnya yang menyangkut akademik. Terkadang masalah diluar akademikpun merupakan masalah yang harus diselesaikan. Disini peran dosen khususnya penasehat akademik diperlihatkan. Berikut penilaian mahasiswa terhadap peran dosen dalam membantu mahasiswa menghadapi kesulitan.

Hasil yang diperoleh 53,8 % responden menyatakan bahwa *Stakeholder* merasa puas terhadap bantuan yang diberikan dosen maupun karyawan di program studi ketika mahasiswa mengalami kesulitan, hanya 7.5% yang menyatakan tidak puas ketika meminta bantuan kepada dosen dan karyawan jika sedang mengalami kesulitan. Berdasarkan data serta grafik maka dapat disimpulkan secara umum dikatakan bahwa kepuasan *Stakeholder* dalam Membantu Kesulitan Mahasiswa di Program Studi UNJ sudah cukup baik.

4. Kepuasan *Stakeholder* dalam Kesiediaan Meluangkan Waktu untuk Menanggapi permintaan Mahasiswa di Program Studi UNJ

Ditengah kesibukannya, dosen dan karyawan dituntut untuk dapat meluangkan waktunya jika ada permintaan mahasiswa selama permintaan tersebut menyangkut akademik. Ini salah satu dari bentuk layanan yang dapat diberikan program studi.

Hasil yang diperoleh adalah 33,9% menyatakan bahwa responden merasa puas terhadap kesiediaan dalam meluangkan waktu untuk menanggapi permintaan mahasiswa di Program Studi UNJ sedangkan 14.8% responden menyatakan ketidakpuasannya terhadap kesiediaan dosen dan karyawan dalam meluangkan waktu menanggapi permintaan mahasiswa. Berdasarkan data dan sebaran data maka dapat disimpulkan secara umum dikatakan bahwa kepuasan *Stakeholder* dalam Kesiediaan Meluangkan Waktu untuk Menanggapi permintaan Mahasiswa di Program Studi UNJ sangat kurang baik, perlu di perbaiki.

D. ASSURANCE

Kemampuan para personel untuk menumbuhkan rasa percaya dan aman kepada stakeholder tersaji pada data-data dibawah ini.

1. Kepuasan *Stakeholder* dalam Dosen Memiliki Kompetensi dalam Bidangnyanya di Program Studi UNJ

Kompetensi yang dimiliki dosen sesuai bidangnya sudah menjadi keharusan untuk selalu ditingkatkan. Ini akan berdampak kepada mutu lulusan program studi kedepannya.

Dari tabel 18 diatas dapat dijelaskan bahwa, 66,9% responden menyatakan kepuasannya terhadap Kompetensi yang dimiliki dosen dalam Bidangnyanya di Program Studi UNJ. Hal ini terlihat pada pembelajaran sehari-hari. Sedangkan hanya 1.7% yang menyatakan dosen belum memiliki kompetensi yang baik sesuai dengan bidangnya masing-masing. Berdasarkan data pada tabel diatas serta sebaran data maka dapat disimpulkan secara umum dikatakan bahwa kepuasan *Stakeholder* dalam Dosen Memiliki Kompetensi dalam Bidangnyanya di Program Studi UNJ sangat baik.

2. Kepuasan *Stakeholder* dalam Dosen dan Karyawan Berperilaku ramah dan Sopan Kepada Mahasiswa di Program Studi UNJ

Perilaku ramah dan sopan menjadi tuntutan utama dalam pelayanan jasa kepada pelanggan. Begitu pula dalam pelayanan di perguruan tinggi. Bukan hanya karyawan yang dituntut untuk berperilaku ramah dan sopan tetapi dosen juga dituntut untuk berperilaku ramah dan sopan walaupun kepada mahasiswa.

Hasil penelitian menunjukkan 59,5% responden menyatakan kepuasannya terhadap perilaku ramah dan sopan kepada mahasiswa di Program Studi UNJ. Pada umumnya dosen dan karyawan dilingkungan UNJ memiliki perilaku yang ramah dan sopan. Hanya 5.8 % yang menyatakan tidak puas dengan perilaku dosen dan karyawan yang tidak ramah dan sopan kepada mahasiswa. Berdasarkan data tersebut diatas maka dapat disimpulkan secara umum dikatakan bahwa kepuasan *Stakeholder* dalam Dosen dan Karyawan Berperilaku ramah dan Sopan Kepada Mahasiswa di Program Studi UNJ baik.

D. EMPATHY

Rasa empathy yang dimiliki dosen dan karyawan dalam melayani kebutuhan mahasiswa tercermin dalam hasil penelitian dibawah ini. Pada umumnya dosen dan karyawan memiliki rasa empathy yang tinggi terhadap kebutuhan mahasiswa walaupun tidak menutup kemungkinan banyaknya kekurangan sehingga harus diperbaiki

1. Kepuasan *Stakeholder* dalam Dosen dan Karyawan dengan Senang Hati dan Sabar Melayani Kebutuhan Mahasiswa di Program Studi UNJ

Lingkungan perguruan tinggi yang menjadi subjek adalah mahasiswa yang memiliki karakteristik umum sebagai remaja akhir yang akan memasuki masa dewasa mula membutuhkan kesabaran yang tinggi dalam menghadapi mahasiswa baik dalam memberikan pelayan maupun dalam pembelajaran. Berikut adalah penilaian mahasiswa terhadap sikap kesenangan hati dan kesabaran dosen dan karyawan dalam menghadapi mahasiswa.

Hasil penelitian menunjukkan 32,2% responden menyatakan bahwa dosen dan karyawan di program studi dengan senang hati dan sabar melayani kebutuhan mahasiswa sehingga responden menyatakan rasa puas untuk itu. Sedangkan 15.5% persen responden menyatak ketidakpuasannya terhadap dosen dan karyawan karena dosen dan karyawan yang tidak dengan senang hati dan sabar dalam melayani mahasiswa. Berdasarkan data tersebut serta grafik yang ada dibawah ini maka dapat disimpulkan secara umum bahwa kepuasan *Stakeholder* dalam Dosen dan Karyawan dengan Senang Hati dan Sabar Melayani Kebutuhan Mahasiswa di Program Studi UNJ masih kurang baik.

2. Kepuasan *Stakeholder* dalam Administrasi Memiliki Jam Kerja yang Sesuai dengan Kebutuhan Mahasiswa di Program Studi UNJ

Seperti yang telah dibahas diatas bahwa tenaga administrasi memiliki jam kerja dari pukul 8.00 sampai pukul 16.00. Tidak jarang pada jam kantor dimulai tenaga administrasi belum hadir sehingga layanan kepada mahasiswa terganggu. Berikut penilaian mahasiswa terhadap jam kerja tenaga administrasi dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa.

Hasil penelitian menunjukkan 53,7% responden menyatakan tenaga administrasi telah bekerja sesuai jam kerja sehingga kebutuhan mahasiswa terpenuhi. Selebihnya sebanyak 8.3% responden menyatakan ketidakpuasannya terhadap tenaga administrasi yang bekerja tidak sesuai jam kerja sehingga kebutuhan mahasiswa baik secara akademik maupun administrasi tidak terpenuhi. Berdasarkan data tersebut serta grafik dibawah ini maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan responden terhadap tenaga administrasi yang Memiliki Jam Kerja yang Sesuai dengan Kebutuhan Mahasiswa di Program Studi UNJ sangat baik.

3. Kepuasan *Stakeholder* dalam Perpustakaan Memiliki Jam Kerja yang Sesuai dengan Kebutuhan Mahasiswa di Program Studi UNJ

Seperti yang telah dibahas diatas bahwa tenaga administrasi memiliki jam kerja dari pukul 8.00 sampai pukul 16.00 begitu pula dengan tenaga perpustakaan. Tidak jarang pada jam kantor dimulai tenaga perpustakaan belum hadir sehingga layanan kepada mahasiswa terganggu. Berikut penilaian mahasiswa terhadap jam kerja tenaga perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa.

Berdasarkan hasil diketahui 36,2% menyatakan kepuasannya terhadap kinerja tenaga perpustakaan yang memiliki jam kerja yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa di program studi UNJ, dan 18.2% yang menyatakan tidak puas dengan kinerja tenaga perpustakaan dalam hal jam kerjanya. Berdasarkan data diatas serta grafik yang disajikan dibawah ini maka dapat disimpulkan secara umum dikatakan bahwa kepuasan *Stakeholder* dalam Perpustakaan Memiliki Jam Kerja yang Sesuai dengan Kebutuhan Mahasiswa di Program Studi UNJ masih kurang baik.

4. Kepuasan *Stakeholder* dalam Dosen/Karyawan Memahami Kebutuhan Mahasiswa di Program Studi UNJ

Pemahaman dosen dan karyawan tentang kebijakan, aturan dan ketentuan yang ada diprogram studi tidak selamanya dipahami sehingga kebutuhan mahasiswa tentang informasi tersebut terkadang menjadi kendala. Berikut penilaian mahasiswa tentang pemahaman dosen dan karyawan mengenai kebutuhan mahasiswa.

Berdasarkan hasil diketahui 37,2% responden menyatakan puas terhadap pemahaman kebutuhan mahasiswa oleh dosen dan karyawan, sedangkan 10.7% menyatakan tidak puas dengan pemahaman dosen dan karyawan terhadap pemahamannya tentang kebutuhan mahasiswa. Berdasarkan data tersebut serta grafik dibawah ini maka dapat disimpulkan secara umum dikatakan bahwa kepuasan *Stakeholder* dalam Dosen/Karyawan Memahami Kebutuhan Mahasiswa di Program Studi UNJ kurang baik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan untuk indikator tangible menunjukkan bahwa penggunaan teknologi dalam proses pembelajaran, fasilitas ruang keagamaan/ ruang shalat, fasilitas internet dan jurnal elektronik serta penataan perpustakaan serta penampilan dosen dalam pembelajaran sangat baik. Sedangkan fasilitas gedung/bangunan, ruang belajar, kamar mandi, kantin, parkir, ruang sekretariat jurusan, fasilitas perpustakaan serta berbagai materi yang berhubungan dengan pelayanan (informasi) masih menunjukkan hasil yang kurang baik dan masih harus diperbaiki.

Untuk indikator reliability menunjukkan bahwa pelayanan kepada mahasiswa, kemudahan menemui dosen dan karyawan pada jam kerja, ketepatan janji yang diberikan oleh dosen dan karyawan, perhatian program studi kepada kesulitan mahasiswa, serta kecermatan program studi terhadap penanganan administrasi kurang baik sehingga program studi harus memperbaiki untuk kemajuan program studi pada masa yang akan datang.

Indikator responsiveness menunjukkan hasil kurang baik dalam pemberian informasi yang jelas dan pelayanan yang cepat oleh dosen dan karyawan serta kesediaan dosen dan karyawan dalam meluangkan waktu untuk menanggapi permintaan mahasiswa dengan cepat. Sedangkan dalam pemberian bantuan dosen dan karyawan yang mengalami kesulitan menunjukkan sangat baik.

Indikator Assurance diantaranya tentang kompetensi dosen dan karyawan dan sikap ramah dan sopan dosen dan karyawan kepada mahasiswa menunjukkan sangat baik. Sedangkan untuk kemampuan dosen dan karyawan dalam menjelaskan program studinya menunjukkan kurang baik, hal ini menjadi perhatian untuk diperbaiki.

Indikator empathy yang dituangkan dalam kesabaran dan kesenangan dosen dan karyawan melayani kebutuhan mahasiswa, pelayanan perpustakaan kepada mahasiswa sesuai jam kerja serta sikap mau memahami kebutuhan mahasiswa oleh dosen dan karyawan menunjukkan hasil yang kurang baik. Sebaliknya pelayanan bagian administrasi dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa telah dilakukan sesuai dengan jam kerja dilakukan dengan sangat baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Centra, John A. 1978. *Determining faculty effectiveness*. San Fransisco: Jossey Bass Publ.
- Depdiknas. 2005. Himpunan Peraturan Perundang-Undangn Standar Nasional Pendidikan (SNP) Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005. Jakarta: Fokusmedia.
- Soedijarto. 2000 *Pendidikan Nasional Sebagai Wahana Mencerdaskan Bangsa dan Membangun Peradaban Negara- Bangsa*. Jakarta: CINAPS. p. 38.
- Sukmadinata, Nana Syaodih. 1988. *Prinsip dan Landasan Pengembangan Kurikulum*. Jakarta: P2LPTK Departemen Pendidikan & Kebudayaan.
- Zeithaml dan Berry. 1990. *Delivering Quality Service; Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: Free Press.