



KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PROSES PENDIDIKAN/PERKULIAHAN PADA PROGRAM SARJANA FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS TANJUNGPURA

Erwin, Muhammad Rafi Darajati, Mega Fitri Hertini, Sri Widiyastuti, Endah Rantau Itasari, Vera Puji Lestari

Universitas Tanjungpura

E-mail : erwin@hukum.untan.ac.id, rafidarajati@untan.ac.id, meghaza.fh@gmail.com, sri.widiyastuti@hukum.untan.ac.id, itasari@gmail.com, verapujilestari@gmail.com

Info Artikel

Masuk: 5 Januari 2023

Diterima: 10 Februari 2023

Terbit: 1 Maret 2023

Keywords:

Satisfaction, Student, Education/Lectures

Kata kunci:

Kepuasan, Mahasiswa, Pendidikan/Perkuliahan

Abstract

The purpose of the survey on student satisfaction with the educational process (lectures) in general is to maintain the continuity of the quality system implementation at the Faculty of Law, University of Tanjungpura. Specifically, measurements are taken to determine the level of student satisfaction with the educational process (lectures), to obtain feedback related to continuous improvement efforts in providing educational services to students as one of the stakeholders and to determine components or aspects of institutional performance that need to be followed up immediately. based on priority scale. This study applies quantitative research, while this type of research uses a survey method. The results of this study show that in terms of reliability aspects related to the ability of lecturers and institutions in the educational process (lectures), responsiveness (responsiveness) in the process of implementing education (lectures), assurance (treating students) in the educational process (lectures), empathy (understanding of student interests) in the educational process (lecturing), the information system (student information system) in the educational process (lecturing) is classified as satisfying.

Abstrak

Tujuan dari kegiatan survey kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan (perkuliahan) secara umum adalah untuk menjaga keberlangsungan implementasi sistem mutu di Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura. Secara khusus, pengukuran

Corresponding Author:

Erwin, e-mail :

erwin@hukum.untan.ac.id

dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan (perkuliahan), untuk mendapatkan umpan balik balik terkait dengan upaya perbaikan secara berkelanjutan dalam memberikan pelayanan pendidikan kepada mahasiswa sebagai salah satu *stakeholder* dan untuk menentukan komponen atau aspek kinerja lembaga yang perlu segera ditindaklanjuti berdasarkan skala prioritas. Penelitian ini menerapkan penelitian kuantitatif, sedangkan jenis penelitian ini menggunakan metode survey. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam hal aspek *reability* (keandalan) terkait kemampuan Dosen dan Institusi dalam proses pendidikan (perkuliahan), *responsiveness* (sikap tanggap) dalam proses pelaksanaan pendidikan (perkuliahan), *assurance* (perlakuan pada mahasiswa) dalam proses pendidikan (perkuliahan), *empathy* (pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa) dalam proses pendidikan (perkuliahan), *information system* (sistem informasi kemahasiswaan) dalam proses pendidikan (perkuliahan) tergolong memuaskan.

@Copyright 2023.

PENDAHULUAN

Pada saat ini peningkatan mutu layanan pendidikan merupakan program utama pemerintah untuk mempersiapkan sumber daya manusia yang berkualitas. Kualitas pelayanan pendidikan tersebut terutama harus diorientasikan pada kebutuhan klien atau pihak-pihak penerima layanan. Atau dengan kata lain, kualitas pelayanan pendidikan tersebut terutama harus memperhatikan apa yang dirasakan oleh klien (penerima layanan) terhadap layanan yang diberikan oleh pihak pemberi layanan. Kesadaran masyarakat akan pentingnya pendidikan tinggi, menjadikan perguruan tinggi sebagai sektor strategis yang diharapkan dapat menghasilkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang bermutu dan berdaya saing. Oleh karena itu, kualitas SDM yang dihasilkan Perguruan Tinggi sangat bergantung pada kualitas penyelenggara pendidikan. Suatu pendidikan bermutu tergantung pada tujuan dan yang akan dilakukan dalam pendidikan. Definisi pendidikan bermutu harus mengakui bahwa pendidikan apapun termasuk dalam suatu sistem. Mutu dalam beberapa bagian dari sistem mungkin baik, tetapi mutu kurang baik yang ada di bagian lain dari sistem yang menyebabkan berkurangnya mutu pendidikan secara keseluruhan dari pendidikan.

Definisi mutu layanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampainya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.¹

¹ Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 2003, *Total Quality Management*, Yogyakarta : Andi, hlm. 224.

Mutu pelayanan diketahui dengan cara membandingkan harapan/kepentingan pelanggan atas layanan yang ideal dengan layanan yang benar-benar mereka terima. Mutu merupakan kekuatan penting yang dapat membuahkan keberhasilan baik di dalam organisasi dan pertumbuhan lembaga, hal ini juga bisa diterapkan di dalam penyelenggaraan pelayanan mutu pendidikan. Selanjutnya jika mutu dikaitkan dalam penyelenggaraan pendidikan maka dapat berpedoman pada Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional yang menyatakan bahwa penjaminan mutu adalah wajib baik internal maupun eksternal.

Mahasiswa adalah komponen utama dalam proses belajar mengajar di Perguruan Tinggi. Mahasiswa adalah subjek sekaligus objek dalam proses belajar mengajar, merupakan bagian utama dalam pelayanan dari Perguruan Tinggi tempatnya belajar. Keberhasilan mahasiswa dalam belajar tidak hanya ditentukan oleh kualitas pengajar, kondisi dan situasi akademik, tetapi juga harus dipenuhi dengan pelayanan yang baik yang memuaskan serta menyenangkan bagi para mahasiswa. Sarana dan prasarana yang lengkap, tidak akan menjadi penunjang kualitas belajar mengajar apabila tidak didukung dengan pelayanan yang menyenangkan baik dari dosen maupun dari tenaga kependidikan. Pembelajaran merupakan sistem, terdapat tiga jenis evaluasi sesuai dengan sasaran evaluasi pembelajaran, yaitu evaluasi masukan, proses dan keluaran. Evaluasi masukan pembelajaran menekankan pada kelengkapan sarana dan prasarana pembelajaran, materi pembelajaran, serta strategi pembelajaran. Evaluasi proses meliputi keefektifan strategi pembelajaran, media pembelajaran, serta minat belajar mahasiswa. Evaluasi hasil pembelajaran meliputi penguasaan kompetensi oleh setiap mahasiswa.²

Pembelajaran pada dasarnya dibangun dengan 4 (empat) komponen pokok, termasuk di dalamnya adalah kompetensi. Setiap komponen tersebut saling berhubungan, saling menentukan dan mempengaruhi untuk mencapai tujuan pembelajaran. Adapun keempat komponen pembelajaran tersebut yaitu : tujuan/kompetensi, bahan/isi pembelajaran, proses/metode pembelajaran, dan evaluasi. Pembelajaran berbasis kompetensi merupakan wujud pelaksanaan kurikulum. Salah satu rangkaian pembelajaran berbasis kompetensi pelaksanaan adalah evaluasi pembelajaran berbasis kompetensi.

Kajian mengenai karakteristik jasa pada lembaga pendidikan tinggi, terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan, yakni:

1. Perguruan tinggi termasuk ke dalam kelompok jasa murni, dimana pemberian jasa yang dilakukan didukung alat kerja atau sarana pendukung semata, seperti ruangan kelas, kursi, meja, dan buku-buku;
2. Jasa yang diberikan membutuhkan kehadiran pengguna jasa (mahasiswa), jadi di sini pelanggan yang mendatangi lembaga pendidikan tersebut untuk mendapatkan jasa yang diinginkan (meskipun dalam perkembangannya ada yang menawarkan program jarak, kampus terbuka, dan kuliah jarak jauh);
3. Penerimaan jasa adalah orang, jadi merupakan pemberian jasa yang berbasis orang sehingga berdasarkan hubungan dengan pengguna jasa (pelanggan/mahasiswa) adalah *high contact system* yaitu hubungan pemberi

² Sumitro, 1998, *Pengantar Ilmu Pendidikan*, Yogyakarta : IKIP Yogyakarta, hlm. 17.

jasa dengan pelanggan tinggi. Pelanggan dan penyedia jasa terus berinteraksi selama proses pemberian jasa berlangsung. Untuk menerima jasa, pelanggan harus menjadi bagian dari sistem jasa tersebut;

4. Hubungan dengan pelanggan adalah berdasarkan *member relationship*, di mana pelanggan telah menjadi anggota lembaga pendidikan tersebut, sistem pemberian jasanya secara terus menerus dan teratur sesuai kurikulum yang telah ditetapkan.

Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura adalah salah satu Perguruan Tinggi yang terletak di Kota Pontianak. Sebagai suatu lembaga kependidikan, Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura ikut mengemban amanah untuk mencerdaskan bangsa di tengah tantangan dunia yang kian mengglobal. Oleh karena itu, Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura perlu membuat suatu rencana strategis yang dapat menunjang terwujudnya peran tersebut. Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura terus dituntut untuk selalu memperbaiki kualitas proses pendidikannya disertai dengan upaya peningkatan relevansinya dalam rangka persaingan global. Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura berupaya menyelenggarakan program pendidikan yang berkualitas dan bernilai guna bagi masyarakat, dengan kurikulum yang mengacu pada Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia, sesuai dengan program pendidikan yang diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan dunia usaha dan dunia industri, baik sektor jasa dan manufaktur, sesuai perkembangan IPTEK yang berstandar nasional. Keadaan persaingan global yang semakin kompetitif menuntut lembaga pendidikan, khususnya perguruan tinggi, untuk memperhatikan mutu pendidikan sehingga dapat menghasilkan sumber daya manusia yang mampu bersaing secara global. Salah satu cara agar Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura tetap merupakan perguruan tinggi yang terbaik adalah senantiasa berupaya untuk menjaga kualitas atas layanan yang diberikan.

Pada tahun 2019 Universitas Tanjungpura telah memperoleh peringkat Akreditasi Institusi "A" dari Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT). Hal tersebut juga diikuti oleh Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura yang pada saat ini terakreditasi "A" dari BAN-PT. Penguatan institusi akan terus dilakukan secara berkelanjutan sehingga pengakuan terhadap eksistensi UNTAN dalam lingkup regional, nasional dan internasional tetap terpelihara dengan baik.

Seiring dengan meningkatnya kebutuhan meningkatkan mutu pelayanan di Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura, maka diperlukan adanya survei kepuasan kepada mahasiswa terhadap proses pendidikan. Hal diperlukan untuk mengetahui variabel apa yang harus ditingkatkan dan dipertahankan kualitasnya. Pengisian kuesioner terdiri dari mengisi harapan dan kenyataan terhadap pelayanan pendidikan yang dirasakan pada tahun 2022. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan dan pelaksanaan proses pendidikan, antara kenyataan yang dirasakan dengan harapannya, mahasiswa dapat mengalami salah satu dari tingkat kepuasan yang umum yaitu: jika kinerja di bawah harapan, mahasiswa akan tidak puas; jika kinerja sesuai dengan harapan, mahasiswa akan puas; jika kinerja melampaui harapan, mahasiswa akan merasa sangat puas. Perasaan tidak puas, puas atau sangat puas ini akan mempengaruhi tindakan selanjutnya. Pimpinan Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura dapat mengambil langkah untuk

meminimalkan jumlah ketidakpuasan mahasiswa. Komunikasi dengan para mahasiswa dapat dilakukan dengan menyediakan forum komunikasi yang baik bagi keluhan mahasiswa dan menangani keluhan tersebut dengan cepat.

Kepuasan adalah hasil akhir yang dirasakan oleh pelanggan setelah membandingkan antara harapan dengan performa yang didapatkan dari suatu pelayanan jasa. Proses pembelajaran bukan hanya diartikan sebagai hubungan antara anak didik dan pendidik, melainkan pula hubungan penerima jasa dengan pemberi jasa.³ Terdapat empat jenis pelanggan dalam pendidikan tinggi, yaitu: pelanggan internal akademik, pelanggan internal administratif, pelanggan eksternal langsung, dan pelanggan eksternal tidak langsung. Mahasiswa merupakan pelanggan internal akademik dan administratif dalam lingkungan pendidikan tinggi. Tingkat kepuasan yang diukur untuk mengetahui kualitas pembelajaran adalah tingkat kepuasan mahasiswa. Kepuasan dimaksudkan sebagai pemenuhan kebutuhan dan harapan mahasiswa sebagai pelanggan pelayanan jasa pendidikan.⁴ Model kualitas jasa yang sering digunakan untuk mengukur suatu kualitas jasa adalah model *service quality*. Model ini terdiri dari lima dimensi pelayanan jasa, yaitu: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Penilaian tingkat kepuasan mahasiswa yang merupakan salah satu aspek penilaian terhadap kualitas pelayanan pendidikan, memiliki arti penting bagi kelangsungan sistem pendidikan. Hasil penilaian tingkat kepuasan mahasiswa dapat digunakan untuk mengarahkan sistem pendidikan yang lebih baik.

Dari uraian di atas, peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana kepuasan mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura terhadap kualitas layanan pendidikan ditinjau dari metode pembelajaran, evaluasi pembelajaran, media pembelajaran, dan layanan akademik lainnya. Penelitian survey ini bermaksud untuk melakukan proses evaluasi atas layanan yang diberikan oleh Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura, dimana proses evaluasi tersebut mampu mengidentifikasi komponen layanan pendidikan yang dianggap signifikan untuk peningkatan kepuasan mahasiswa.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan penelitian kuantitatif. Menurut Nenty bahwa penelitian kuantitatif berupaya untuk mengungkap kebenaran dan prinsip universal dalam bentuk hubungan antar variabel atau fenomena. Ciri dalam penelitian kuantitatif yaitu teknik analisis datanya menggunakan teknik kuantitatif (statistika) secara objektif.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek dengan kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya⁵. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa aktif Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura.

Adapun sampel yang diambil dalam penelitian ini dengan kriteria mahasiswa aktif semester 3 yang mampu mengakses layanan survei kepuasan

³ Leli Deswindi, 2009, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Dosen dan Mahasiswa dalam Proses Pembelajaran E-Learning pada Universitas Bunda Mulia*, *Business & Management Journal Bunda Mulia*, Vol. 5. No. 1: 4

⁴ Gaguk Margono, 2005, *Validitas Konstruk Instrumen Pengukur Tingkat Kepuasan Mahasiswa sebagai Pelanggan Internal*, *Jurnal PTM*. Vol. 5. No. 1.

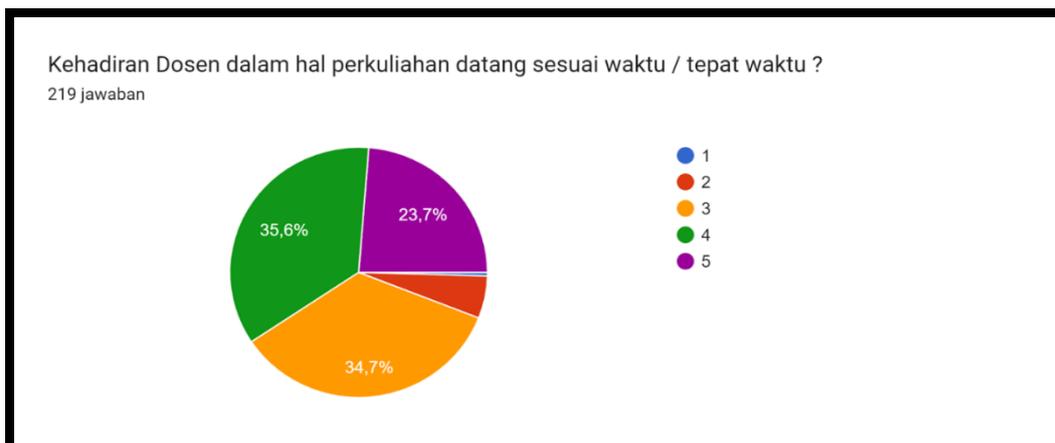
⁵ Sugiyono, 2017, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Bandung : Alfabeta.

proses pembelajaran (perkuliahan) pada program sarjana Fakultas Hukum, dengan pertimbangan mahasiswa semester 3 baru pertama kali mengalami peralihan sistem perkuliahan *online* ke *offline* sehingga jawaban yang diberikan akan lebih objektif. Berdasarkan hal tersebut jumlah sampel mahasiswa yang digunakan adalah sebanyak 219 mahasiswa (40%). Sedangkan alat pengumpul data atau dikenal juga dengan istilah instrumen adalah alat ukur yang digunakan untuk mengukur dalam rangka pengumpulan data⁶. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data survey.

HASIL DAN PEMBAHASAN

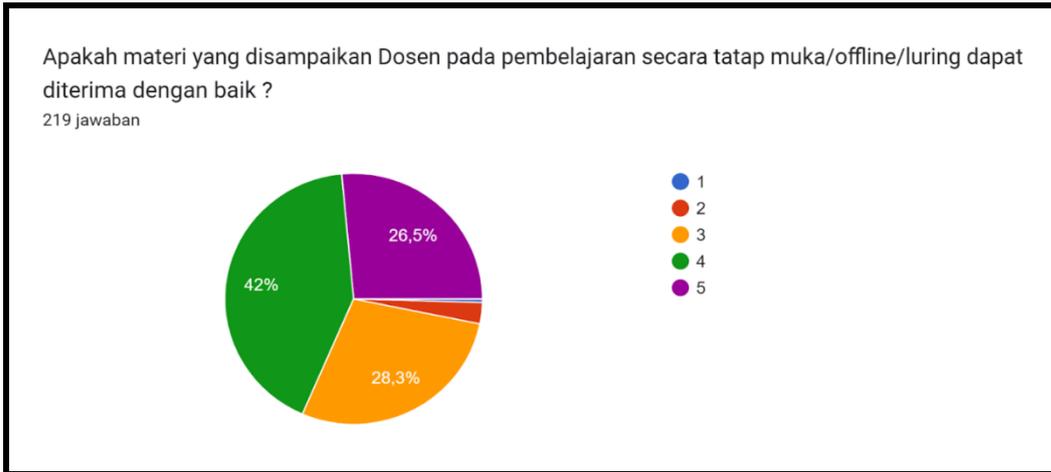
Data dianalisa dengan metode Skala Likert yang merupakan skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat serta persepsi seseorang atau kelompok tentang suatu kejadian atau gejala sosial. Di dalam Skala Likert terbagi dalam lima kategori dan memiliki nilai yang berbeda pada setiap jawaban yaitu SM: Sangat Memuaskan (5), M: Memuaskan (4), CM: Cukup Memuaskan (3), KM: Kurang Memuaskan (2), dan TM: Tidak Memuaskan (1). Metode analisis dalam penelitian ini menggunakan metode analisis persentase dan disajikan dengan tabel sebagai berikut :

REALIBILITY (KEANDALAN) : Kemampuan Dosen, Institusi

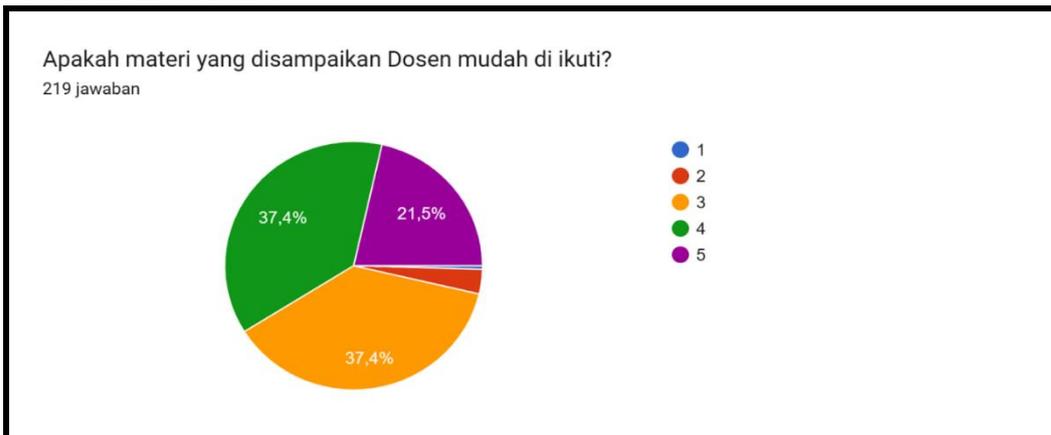


Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui bahwa dalam hal kehadiran Dosen memberikan perkuliahan datang sesuai waktu / tepat waktu yaitu dari 219 responden 23,7% (52 responden) mengatakan “sangat memuaskan”, 35,6% (78 responden) mengatakan “memuaskan”, 34,7% (76 responden) mengatakan “cukup memuaskan”, 5,5% (12 responden) mengatakan “kurang memuaskan”, 0,5% (1 responden) mengatakan “tidak memuaskan”.

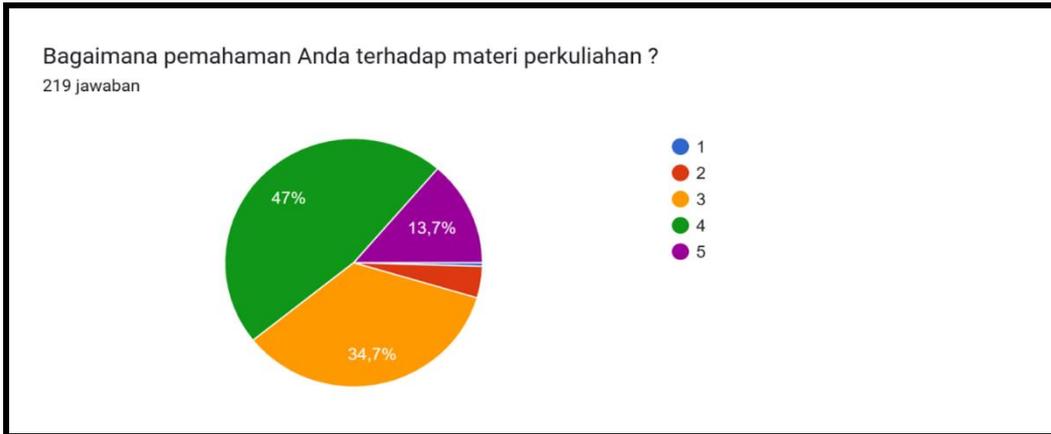
⁶ Purwanto, 2014, *Evaluasi Hasil Belajar*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar.



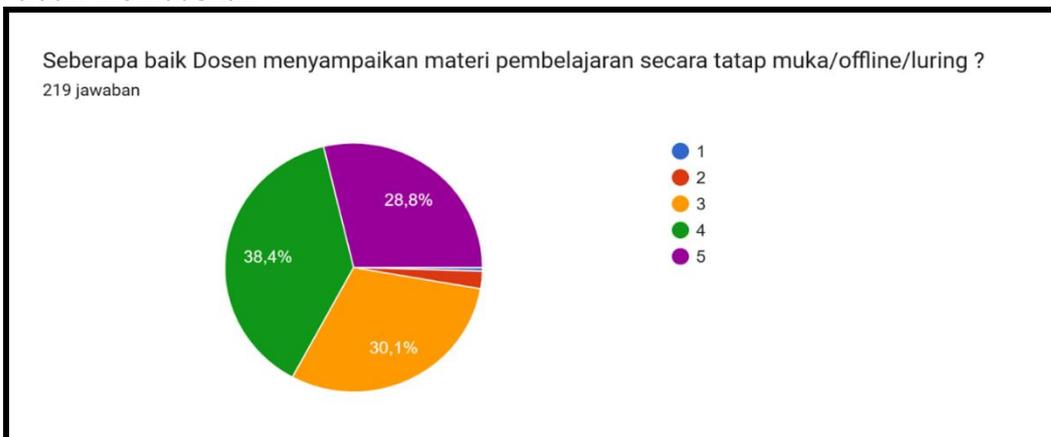
Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui bahwa dalam hal materi yang disampaikan Dosen pada pembelajaran secara tatap muka/offline/luring dapat diterima dengan baik yaitu dari 219 responden 26,5% (58 responden) mengatakan “sangat memuaskan”, 42% (92 responden) mengatakan “memuaskan”, 28,3% (62 responden) mengatakan “cukup memuaskan”, 2,7% (6 responden) mengatakan “kurang memuaskan”, 0,5% (1 responden) mengatakan “tidak memuaskan”.



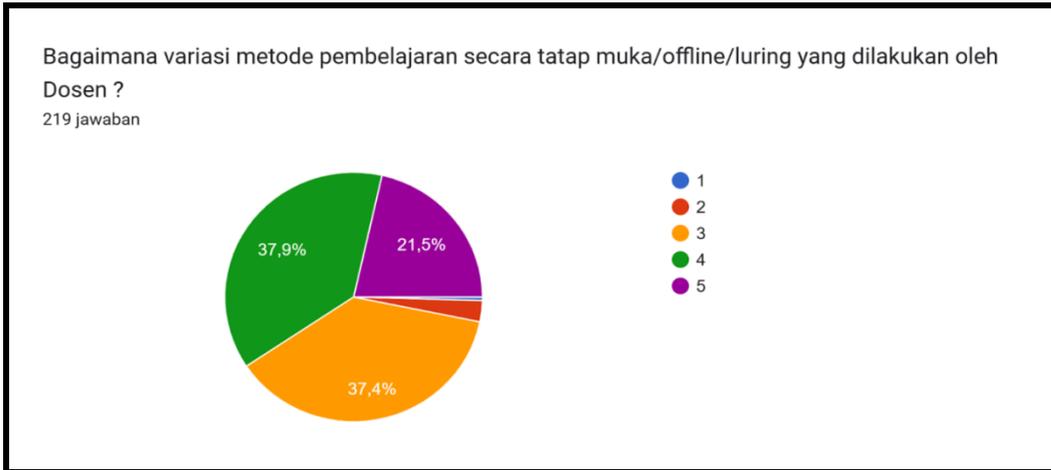
Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui bahwa dalam hal materi yang disampaikan Dosen mudah di ikuti yaitu dari 219 responden 21,5% (47 responden) mengatakan “sangat memuaskan”, 37,4% (82 responden) mengatakan “memuaskan”, 37,4% (82 responden) mengatakan “cukup memuaskan”, 3,2% (7 responden) mengatakan “kurang memuaskan”, 0,5% (1 responden) mengatakan “tidak memuaskan”.



Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui bahwa dalam hal pemahaman mahasiswa terhadap materi perkuliahan yaitu dari 219 responden 13,7% (30 responden) mengatakan “sangat memuaskan”, 47% (103 responden) mengatakan “memuaskan”, 34,7% (76 responden) mengatakan “cukup memuaskan”, 4,1% (9 responden) mengatakan “kurang memuaskan”, 0,5% (1 responden) mengatakan “tidak memuaskan”.



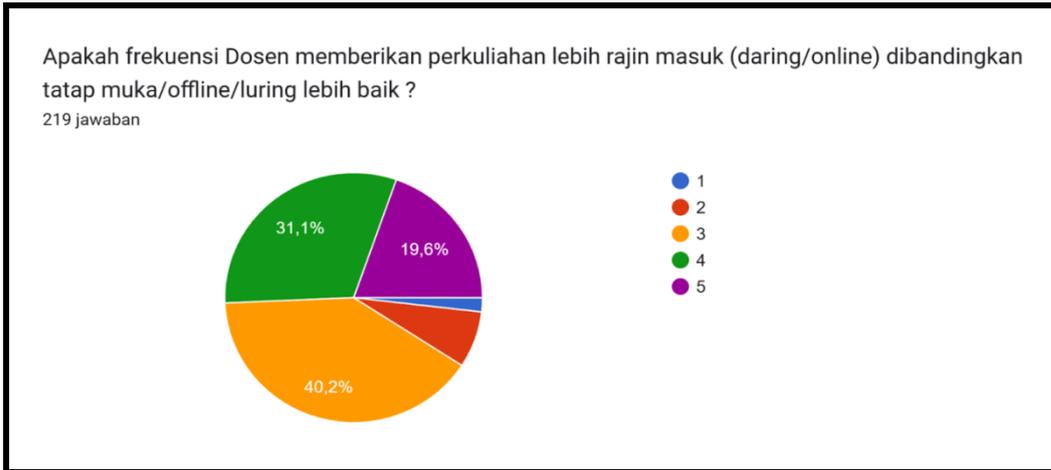
Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui bahwa dalam hal seberapa baik Dosen menyampaikan materi pembelajaran secara tatap muka/offline/luring yaitu dari 219 responden 28,8% (63 responden) mengatakan “sangat memuaskan”, 38,4% (84 responden) mengatakan “memuaskan”, 30,1% (66 responden) mengatakan “cukup memuaskan”, 2,3% (5 responden) mengatakan “kurang memuaskan”, 0,5% (1 responden) mengatakan “tidak memuaskan”.



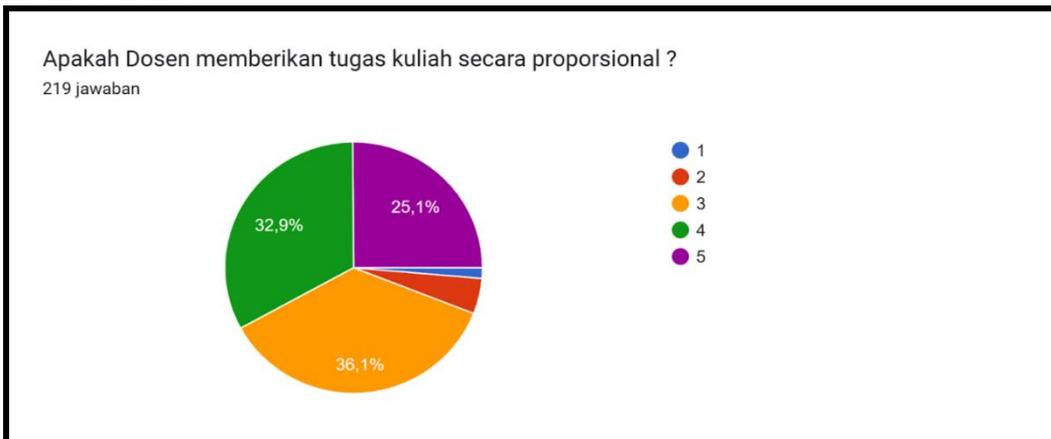
Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui bahwa dalam hal variasi metode pembelajaran secara tatap muka/offline/luring yang dilakukan oleh Dosen yaitu dari 219 responden 21,5% (47 responden) mengatakan “sangat memuaskan”, 37,9% (83 responden) mengatakan “memuaskan”, 37,4% (82 responden) mengatakan “cukup memuaskan”, 2,7% (6 responden) mengatakan “kurang memuaskan”, 0,5% (1 responden) mengatakan “tidak memuaskan”.



Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui bahwa dalam hal kehadiran Dosen memberikan perkuliahan selama pembelajaran secara tatap muka/offline/luring lebih baik yaitu dari 219 responden 30,1% (66 responden) mengatakan “sangat memuaskan”, 39,7% (87 responden) mengatakan “memuaskan”, 26% (57 responden) mengatakan “cukup memuaskan”, 3,2% (7 responden) mengatakan “kurang memuaskan”, 0,9% (2 responden) mengatakan “tidak memuaskan”.



Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui bahwa dalam hal frekuensi Dosen memberikan perkuliahan lebih rajin masuk (daring/online) dibandingkan tatap muka/offline/luring yaitu dari 219 responden 19,6% (43 responden) mengatakan “sangat memuaskan”, 31,1% (68 responden) mengatakan “memuaskan”, 40,2% (88 responden) mengatakan “cukup memuaskan”, 7,3% (16 responden) mengatakan “kurang memuaskan”, 1,8% (4 responden) mengatakan “tidak memuaskan”.



Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui bahwa dalam hal Dosen memberikan tugas kuliah secara proporsional yaitu dari 219 responden 25,1% (55 responden) mengatakan “sangat memuaskan”, 32,9% (72 responden) mengatakan “memuaskan”, 36,1% (79 responden) mengatakan “cukup memuaskan”, 4,6% (10 responden) mengatakan “kurang memuaskan”, 1,4% (3 responden) mengatakan “tidak memuaskan”.



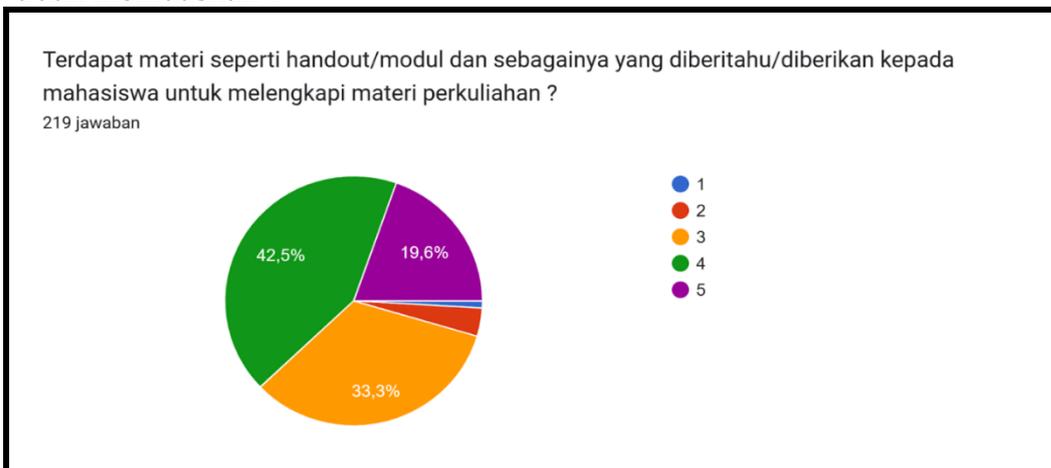
Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui bahwa dalam hal tugas yang diberikan relevan dengan mata kuliah yaitu dari 219 responden 27,9% (61 responden) mengatakan “sangat memuaskan”, 40,2% (88 responden) mengatakan “memuaskan”, 26,5% (58 responden) mengatakan “cukup memuaskan”, 3,7% (8 responden) mengatakan “kurang memuaskan”, 1,8% (4 responden) mengatakan “tidak memuaskan”.



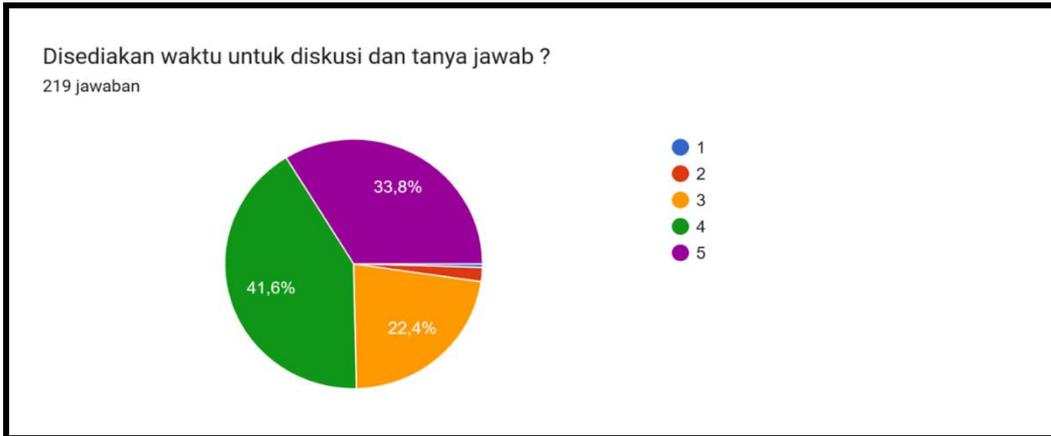
Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui bahwa dalam hal tugas yang diberikan mendukung kompetensi mata kuliah dan pemahaman mahasiswa yaitu dari 219 responden 27,9% (61 responden) mengatakan “sangat memuaskan”, 40,2% (88 responden) mengatakan “memuaskan”, 29,2% (64 responden) mengatakan “cukup memuaskan”, 0,9% (2 responden) mengatakan “kurang memuaskan”, 1,8% (4 responden) mengatakan “tidak memuaskan”.



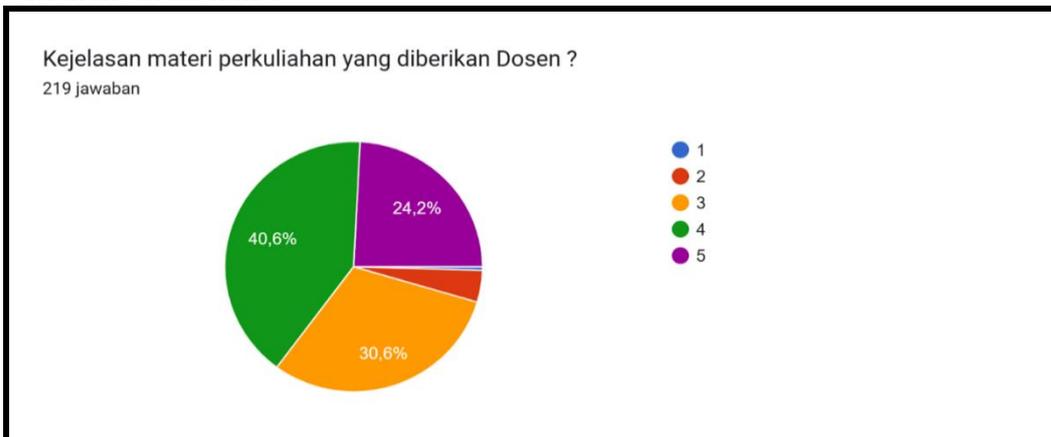
Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui bahwa dalam hal tugas yang diberikan Dosen memberatkan mahasiswa yaitu dari 219 responden 9,6% (21 responden) mengatakan “sangat memuaskan”, 24,7% (54 responden) mengatakan “memuaskan”, 47,9% (105 responden) mengatakan “cukup memuaskan”, 10% (22 responden) mengatakan “kurang memuaskan”, 7,8% (17 responden) mengatakan “tidak memuaskan”.



Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui bahwa dalam hal terdapat materi seperti handout/modul dan sebagainya diberitahu/diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan yaitu dari 219 responden 19,6% (43 responden) mengatakan “sangat memuaskan”, 42,5% (93 responden) mengatakan “memuaskan”, 33,3% (73 responden) mengatakan “cukup memuaskan”, 3,7% (8 responden) mengatakan “kurang memuaskan”, 0,9% (2 responden) mengatakan “tidak memuaskan”.



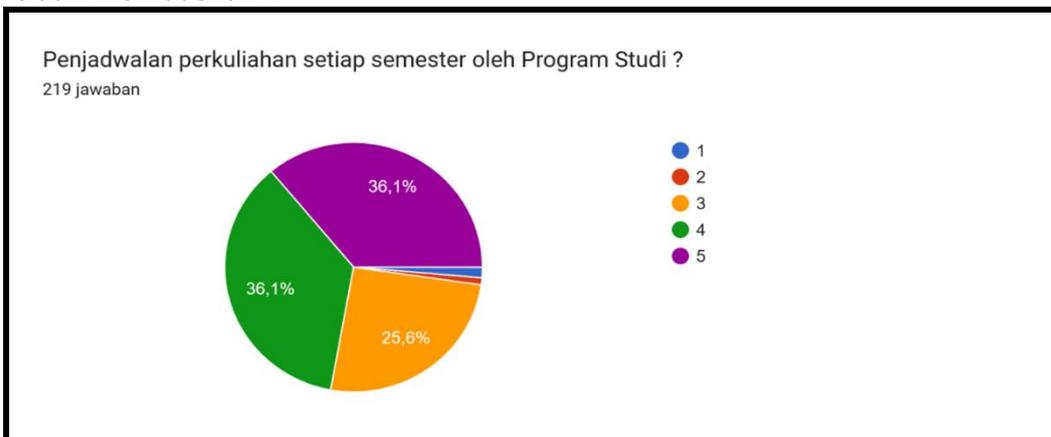
Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui bahwa dalam hal disediakan waktu untuk diskusi dan tanya jawab yaitu dari 219 responden 33,8% (74 responden) mengatakan “sangat memuaskan”, 41,6% (91 responden) mengatakan “memuaskan”, 22,4% (49 responden) mengatakan “cukup memuaskan”, 1,8% (4 responden) mengatakan “kurang memuaskan”, 0,5% (1 responden) mengatakan “tidak memuaskan”.



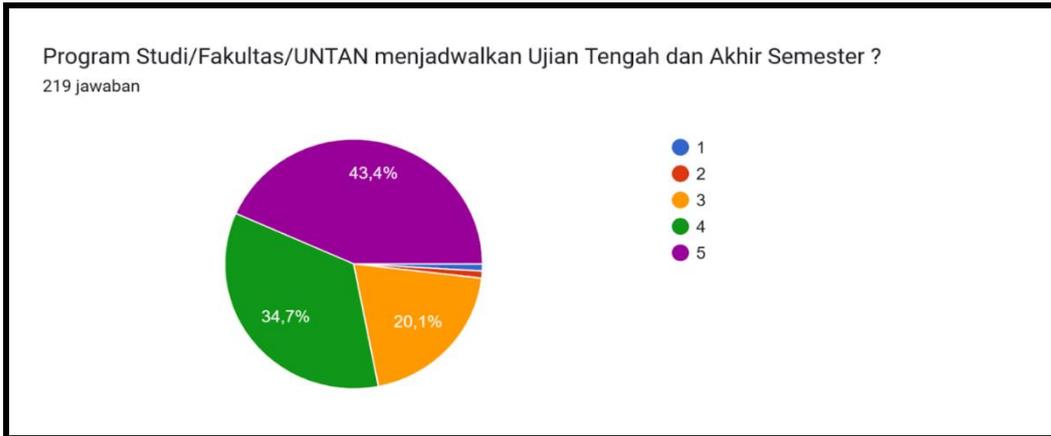
Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui bahwa dalam hal kejelasan materi perkuliahan yang diberikan Dosen yaitu dari 219 responden 24,2% (53 responden) mengatakan “sangat memuaskan”, 40,6% (89 responden) mengatakan “memuaskan”, 30,6% (67 responden) mengatakan “cukup memuaskan”, 4,1% (9 responden) mengatakan “kurang memuaskan”, 0,5% (1 responden) mengatakan “tidak memuaskan”.



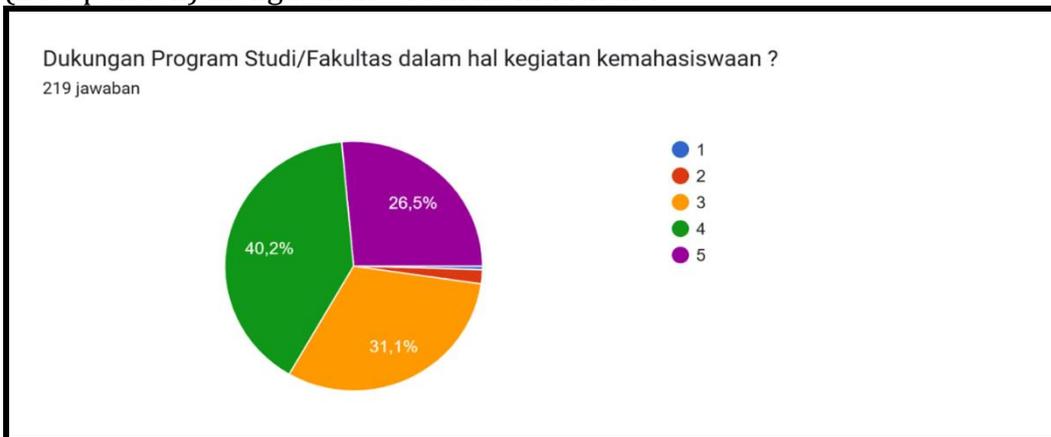
Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui bahwa dalam hal Dosen memberikan penilaian dengan objektif yaitu dari 219 responden 22,8% (50 responden) mengatakan “sangat memuaskan”, 37,9% (83 responden) mengatakan “memuaskan”, 29,7% (65 responden) mengatakan “cukup memuaskan”, 7,8% (17 responden) mengatakan “kurang memuaskan”, 1,8% (4 responden) mengatakan “tidak memuaskan”.



Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui bahwa dalam hal penjadwalan perkuliahan setiap semester oleh Program Studi yaitu dari 219 responden 36,1% (79 responden) mengatakan “sangat memuaskan”, 36,1% (79 responden) mengatakan “memuaskan”, 25,6% (56 responden) mengatakan “cukup memuaskan”, 0,9% (2 responden) mengatakan “kurang memuaskan”, 1,4% (3 responden) mengatakan “tidak memuaskan”.



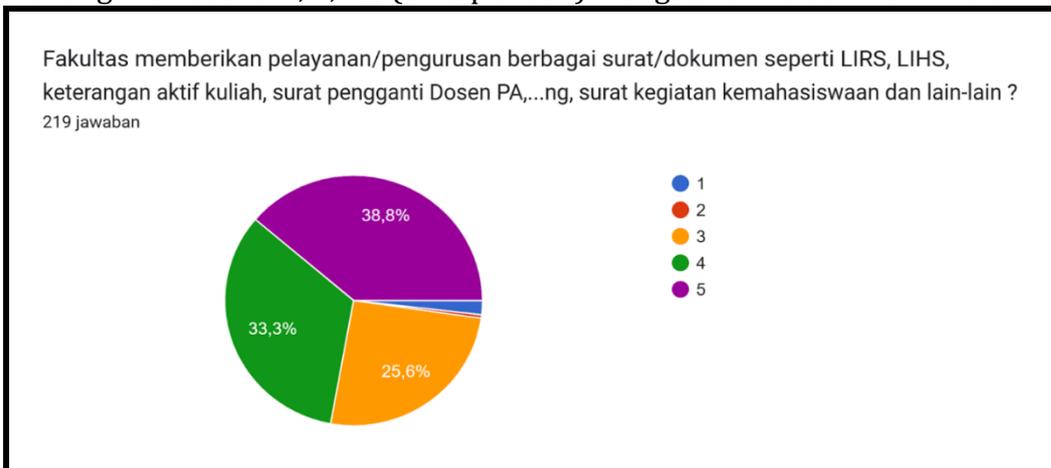
Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui bahwa dalam hal Program Studi/Fakultas/UNTAN menjadwalkan Ujian Tengah dan Akhir Semester yaitu dari 219 responden 43,4% (95 responden) mengatakan “sangat memuaskan”, 34,7% (76 responden) mengatakan “memuaskan”, 20,1% (44 responden) mengatakan “cukup memuaskan”, 0,9% (2 responden) mengatakan “kurang memuaskan”, 0,9% (2 responden) mengatakan “tidak memuaskan”.



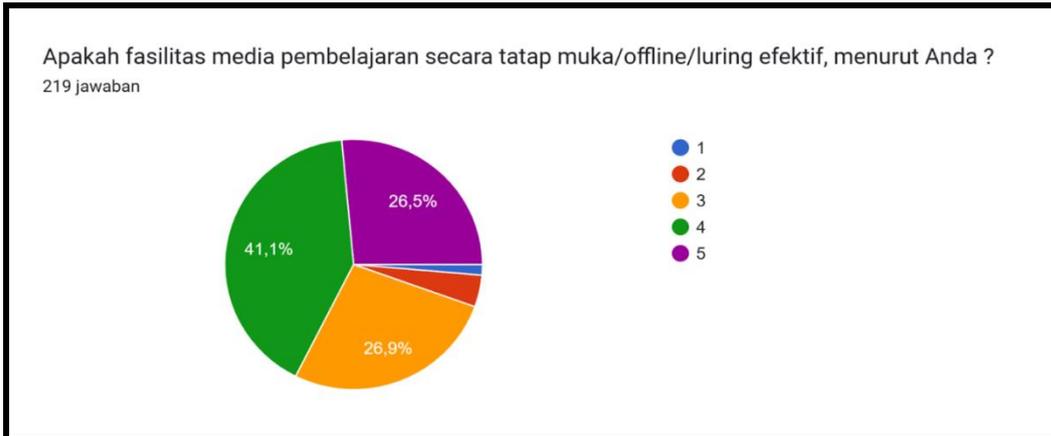
Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui bahwa dalam hal dukungan Program Studi/Fakultas dalam hal kegiatan kemahasiswaan yaitu dari 219 responden 26,5% (58 responden) mengatakan “sangat memuaskan”, 40,2% (88 responden) mengatakan “memuaskan”, 31,1% (68 responden) mengatakan “cukup memuaskan”, 1,8% (4 responden) mengatakan “kurang memuaskan”, 0,5% (1 responden) mengatakan “tidak memuaskan”.



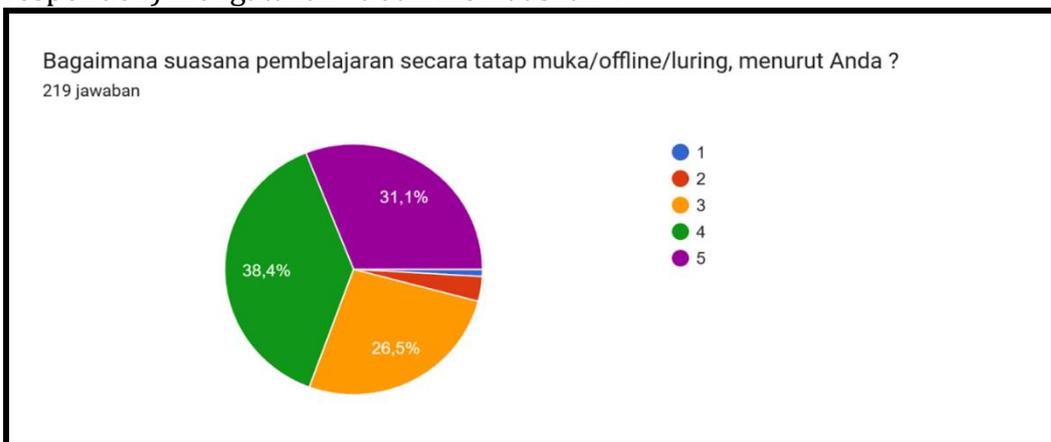
Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui bahwa dalam hal Program Studi/Fakultas memberikan layanan akademik/kemahasiswaan seperti persuratan yaitu dari 219 responden 26% (57 responden) mengatakan “sangat memuaskan”, 39,7% (87 responden) mengatakan “memuaskan”, 31,5% (69 responden) mengatakan “cukup memuaskan”, 1,4% (3 responden) mengatakan “kurang memuaskan”, 1,4% (3 responden) mengatakan “tidak memuaskan”.



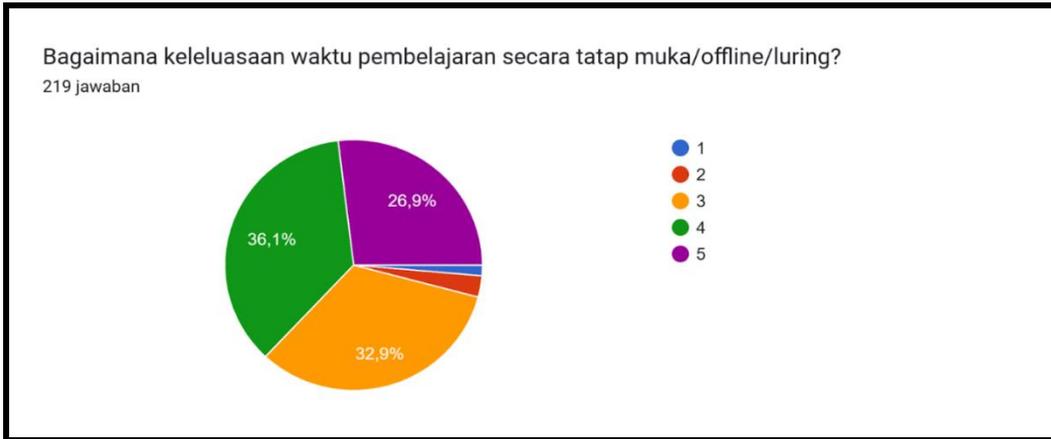
Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui bahwa dalam hal Fakultas memberikan pelayanan/pengurusan berbagai surat/dokumen seperti LIRS, LIHS, keterangan aktif kuliah, surat pengganti Dosen PA, surat izin penelitian, surat izin magang, surat kegiatan kemahasiswaan dan lain-lain yaitu dari 219 responden 38,8% (85 responden) mengatakan “sangat memuaskan”, 33,3% (73 responden) mengatakan “memuaskan”, 25,6% (56 responden) mengatakan “cukup memuaskan”, 0,5% (1 responden) mengatakan “kurang memuaskan”, 1,8% (4 responden) mengatakan “tidak memuaskan”.



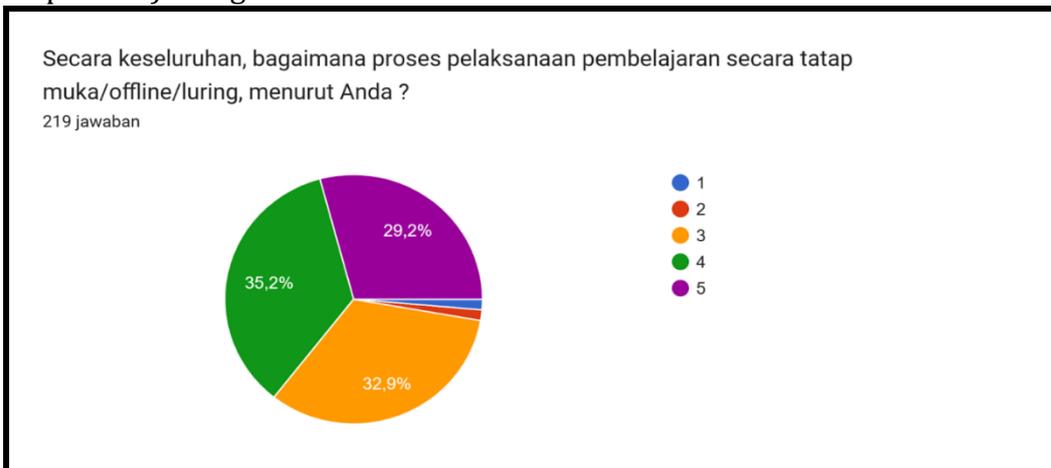
Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui bahwa dalam hal fasilitas media pembelajaran secara tatap muka/offline/luring efektif yaitu dari 219 responden 26,5% (58 responden) mengatakan “sangat memuaskan”, 41,1% (90 responden) mengatakan “memuaskan”, 26,9% (59 responden) mengatakan “cukup memuaskan”, 4,1% (9 responden) mengatakan “kurang memuaskan”, 1,4% (3 responden) mengatakan “tidak memuaskan”.



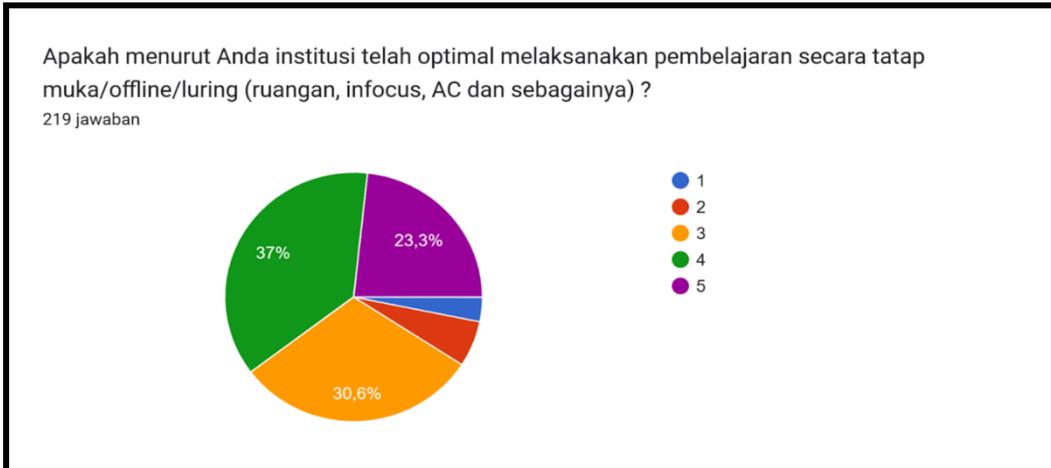
Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui bahwa dalam hal suasana pembelajaran secara tatap muka/offline/luring yaitu dari 219 responden 31,1% (68 responden) mengatakan “sangat memuaskan”, 38,4% (84 responden) mengatakan “memuaskan”, 26,5% (58 responden) mengatakan “cukup memuaskan”, 3,2% (7 responden) mengatakan “kurang memuaskan”, 0,9% (2 responden) mengatakan “tidak memuaskan”.



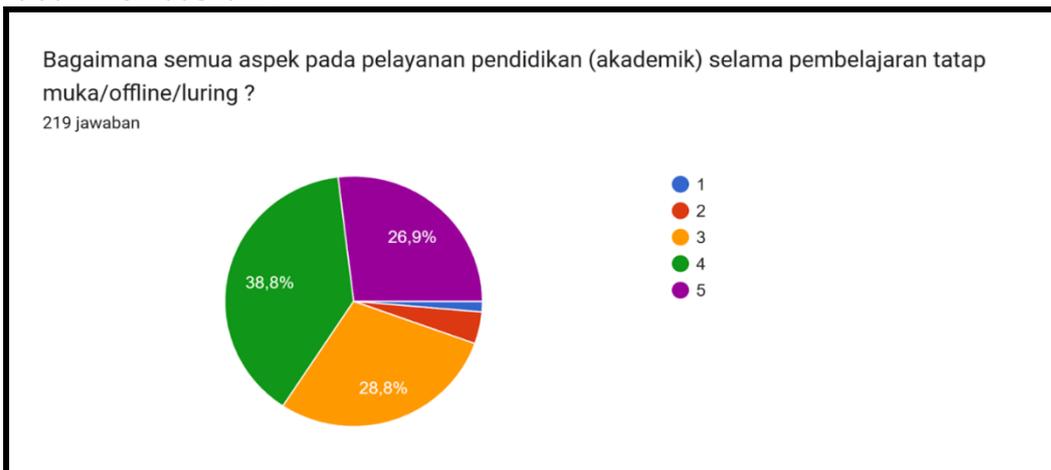
Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui bahwa dalam hal keleluasaan waktu pembelajaran secara tatap muka/offline/luring yaitu dari 219 responden 26,9% (59 responden) mengatakan “sangat memuaskan”, 36,1% (79 responden) mengatakan “memuaskan”, 32,9% (72 responden) mengatakan “cukup memuaskan”, 2,7% (6 responden) mengatakan “kurang memuaskan”, 1,4% (3 responden) mengatakan “tidak memuaskan”.



Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui bahwa dalam hal secara keseluruhan terkait proses pelaksanaan pembelajaran secara tatap muka/offline/luring yaitu dari 219 responden 29,2% (64 responden) mengatakan “sangat memuaskan”, 35,2% (77 responden) mengatakan “memuaskan”, 32,9% (72 responden) mengatakan “cukup memuaskan”, 1,4% (3 responden) mengatakan “kurang memuaskan”, 1,4% (3 responden) mengatakan “tidak memuaskan”.

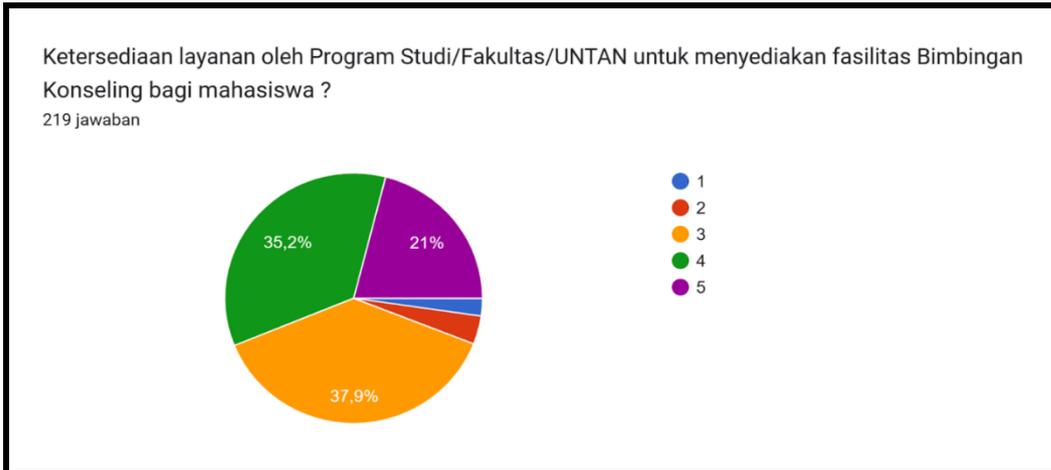


Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui bahwa dalam hal institusi telah optimal melaksanakan pembelajaran secara tatap muka/offline/luring (ruangan, infocus, AC dan sebagainya) yaitu dari 219 responden 23,3% (51 responden) mengatakan “sangat memuaskan”, 37% (81 responden) mengatakan “memuaskan”, 30,6% (67 responden) mengatakan “cukup memuaskan”, 5,9% (13 responden) mengatakan “kurang memuaskan”, 3,2% (7 responden) mengatakan “tidak memuaskan”.



Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui bahwa dalam hal semua aspek pada pelayanan pendidikan (akademik) selama pembelajaran tatap muka/offline/luring yaitu dari 219 responden 26,9% (59 responden) mengatakan “sangat memuaskan”, 38,8% (85 responden) mengatakan “memuaskan”, 28,8% (63 responden) mengatakan “cukup memuaskan”, 4,1% (9 responden) mengatakan “kurang memuaskan”, 1,4% (3 responden) mengatakan “tidak memuaskan”.

ASPEK RESPONSIVENESS (SIKAP TANGGAP)



Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui bahwa dalam hal ketersediaan layanan oleh Program Studi/Fakultas/UNTAN untuk menyediakan fasilitas Bimbingan Konseling bagi mahasiswa yaitu dari 219 responden 21% (46 responden) mengatakan “sangat memuaskan”, 35,2% (77 responden) mengatakan “memuaskan”, 37,9% (83 responden) mengatakan “cukup memuaskan”, 3,7% (8 responden) mengatakan “kurang memuaskan”, 2,3% (5 responden) mengatakan “tidak memuaskan”.



Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui bahwa dalam hal Program Studi/Fakultas/UNTAN menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu yaitu dari 219 responden 37% (81 responden) mengatakan “sangat memuaskan”, 29,2% (64 responden) mengatakan “memuaskan”, 27,9% (61 responden) mengatakan “cukup memuaskan”, 4,1% (9 responden) mengatakan “kurang memuaskan”, 1,8% (4 responden) mengatakan “tidak memuaskan”.



Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui bahwa dalam hal Program Studi/Fakultas/UNTAN menyediakan fasilitas bimbingan karir yaitu dari 219 responden 18,7% (41 responden) mengatakan “sangat memuaskan”, 34,2% (75 responden) mengatakan “memuaskan”, 41,1% (90 responden) mengatakan “cukup memuaskan”, 4,1% (9 responden) mengatakan “kurang memuaskan”, 1,8% (4 responden) mengatakan “tidak memuaskan”.

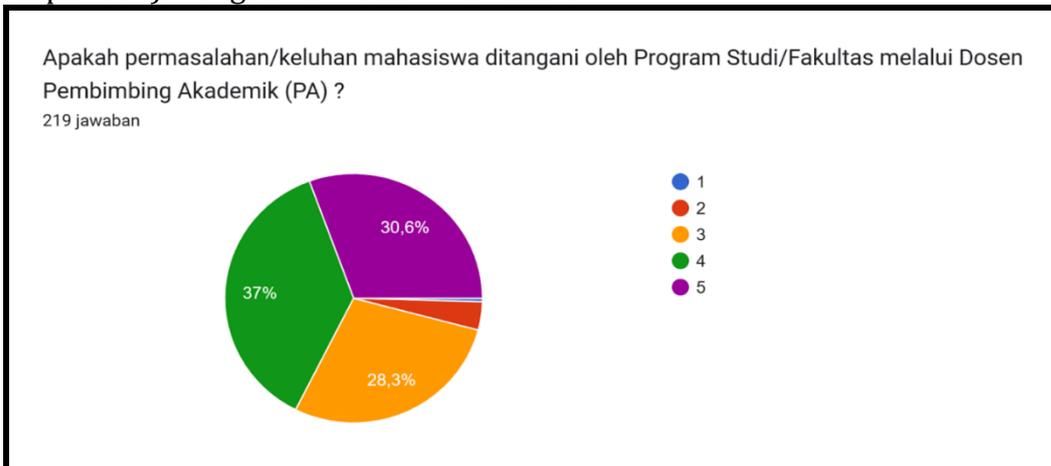
ASPEK ASSURANCE (PERLAKUAN PADA MAHASISWA)



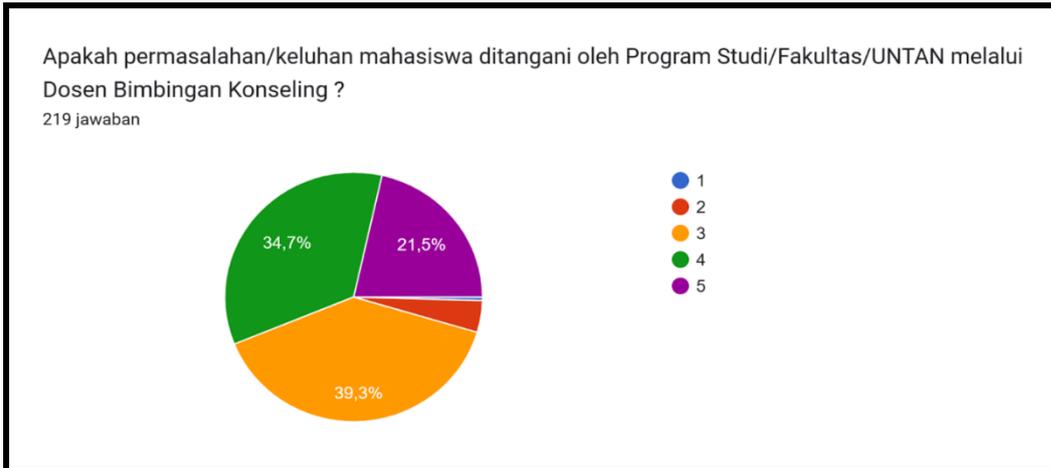
Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui bahwa dalam hal staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan yaitu dari 219 responden 25,6% (56 responden) mengatakan “sangat memuaskan”, 35,6% (78 responden) mengatakan “memuaskan”, 30,6% (67 responden) mengatakan “cukup memuaskan”, 6,8% (15 responden) mengatakan “kurang memuaskan”, 1,4% (3 responden) mengatakan “tidak memuaskan”.



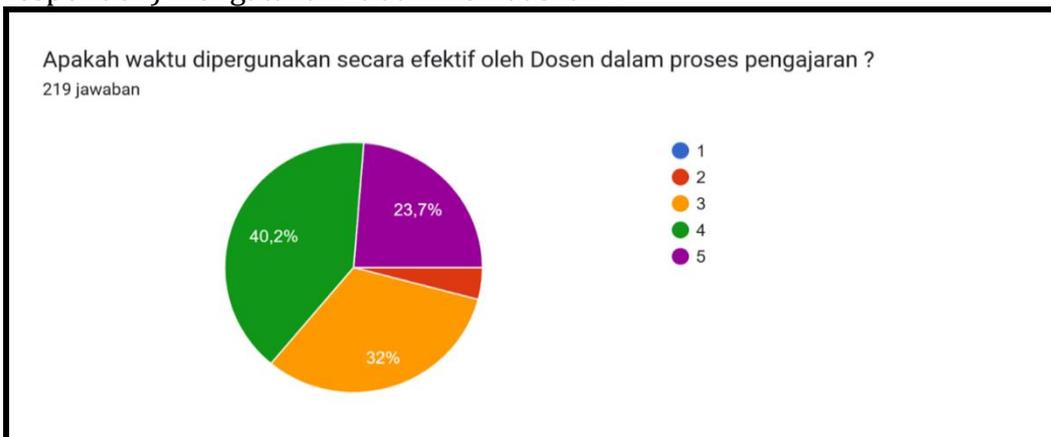
Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui bahwa dalam hal staf tata usaha/persuratan sopan/ramah dalam memberikan pelayanan yaitu dari 219 responden 24,7% (54 responden) mengatakan “sangat memuaskan”, 35,6% (78 responden) mengatakan “memuaskan”, 33,3% (73 responden) mengatakan “cukup memuaskan”, 5,5% (12 responden) mengatakan “kurang memuaskan”, 0,9% (2 responden) mengatakan “tidak memuaskan”.



Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui bahwa dalam hal permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh Program Studi/Fakultas melalui Dosen Pembimbing Akademik (PA) yaitu dari 219 responden 30,6% (67 responden) mengatakan “sangat memuaskan”, 37% (81 responden) mengatakan “memuaskan”, 28,3% (62 responden) mengatakan “cukup memuaskan”, 3,7% (8 responden) mengatakan “kurang memuaskan”, 0,5% (1 responden) mengatakan “tidak memuaskan”.

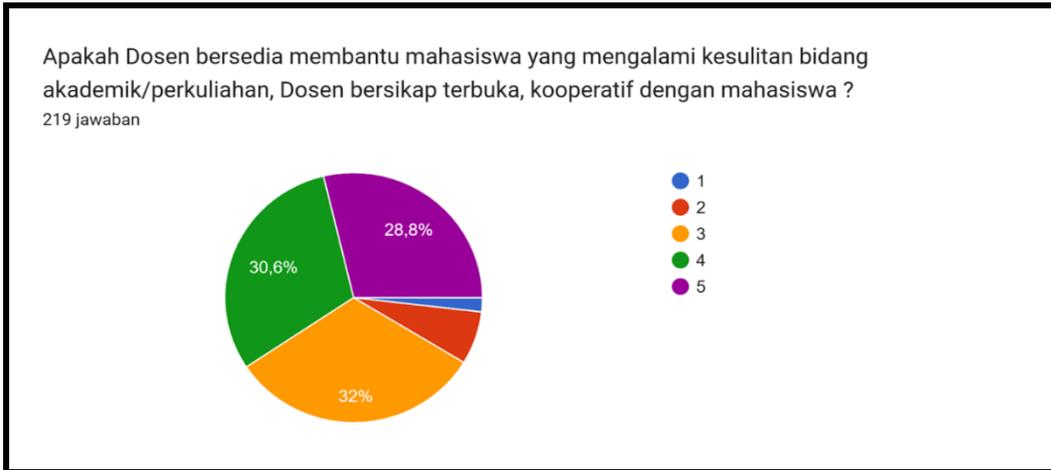


Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui bahwa dalam hal permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh Program Studi/Fakultas/UNTAN melalui Dosen Bimbingan Konseling yaitu dari 219 responden 21,5% (47 responden) mengatakan “sangat memuaskan”, 34,7% (76 responden) mengatakan “memuaskan”, 39,3% (86 responden) mengatakan “cukup memuaskan”, 4,1% (9 responden) mengatakan “kurang memuaskan”, 0,5% (1 responden) mengatakan “tidak memuaskan”.



Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui bahwa dalam hal waktu dipergunakan secara efektif oleh Dosen dalam proses pengajaran yaitu dari 219 responden 23,7% (52 responden) mengatakan “sangat memuaskan”, 40,2% (88 responden) mengatakan “memuaskan”, 32% (70 responden) mengatakan “cukup memuaskan”, 4,1% (9 responden) mengatakan “kurang memuaskan”, 0% (0 responden) mengatakan “tidak memuaskan”.

ASPEK EMPATHY (PEMAHAMAN TERHADAP KEPENTINGAN MAHASISWA)

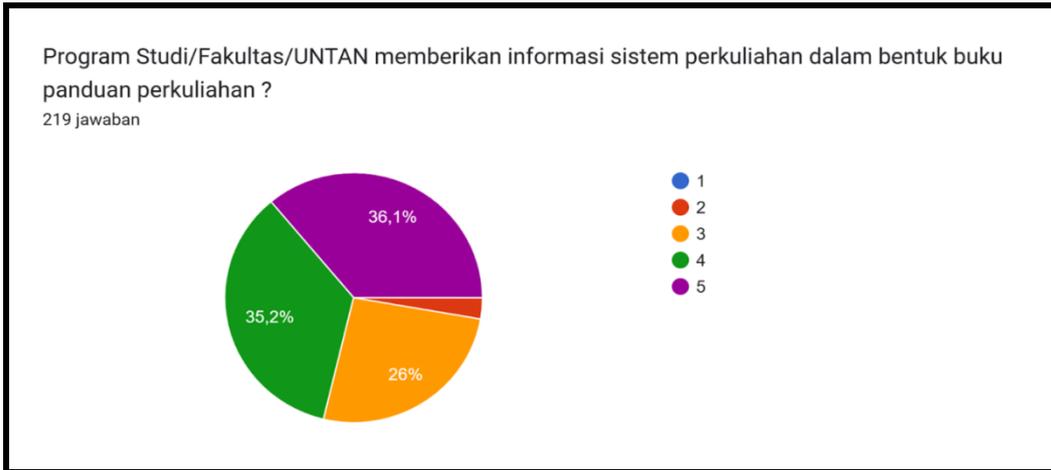


Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui bahwa dalam hal Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/perkuliahan, Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa yaitu dari 219 responden 28,8% (63 responden) mengatakan “sangat memuaskan”, 30,6% (67 responden) mengatakan “memuaskan”, 32% (70 responden) mengatakan “cukup memuaskan”, 6,8% (15 responden) mengatakan “kurang memuaskan”, 1,8% (4 responden) mengatakan “tidak memuaskan”.

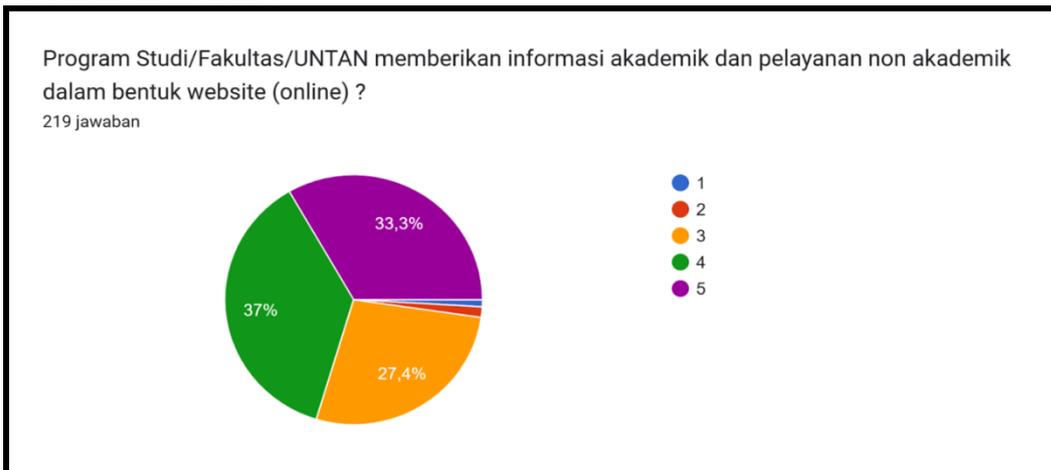


Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui bahwa dalam hal Program Studi/Fakultas/UNTAN berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya yaitu dari 219 responden 23,7% (52 responden) mengatakan “sangat memuaskan”, 32,4% (71 responden) mengatakan “memuaskan”, 36,1% (79 responden) mengatakan “cukup memuaskan”, 5,5% (12 responden) mengatakan “kurang memuaskan”, 2,3% (5 responden) mengatakan “tidak memuaskan”.

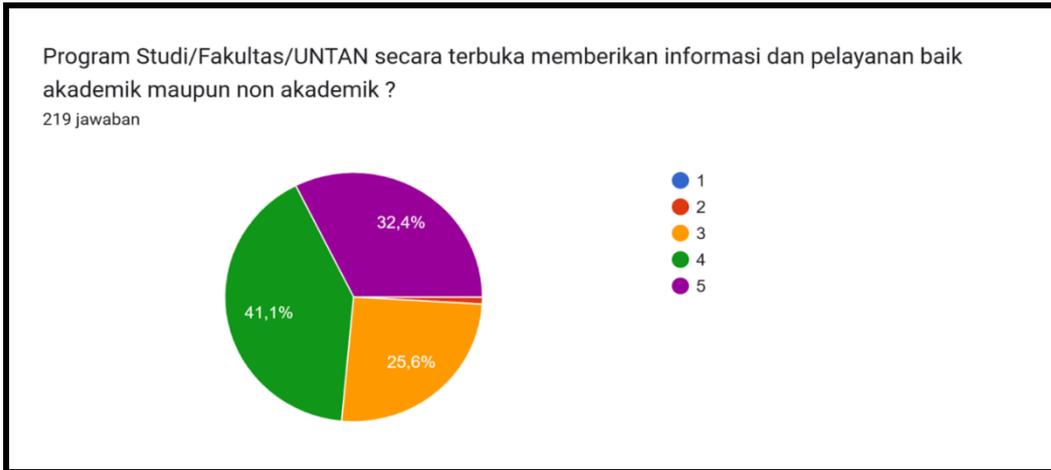
ASPEK INFORMATION SISTEM (SISTEM INFORMASI KEMAHASISWAAN)



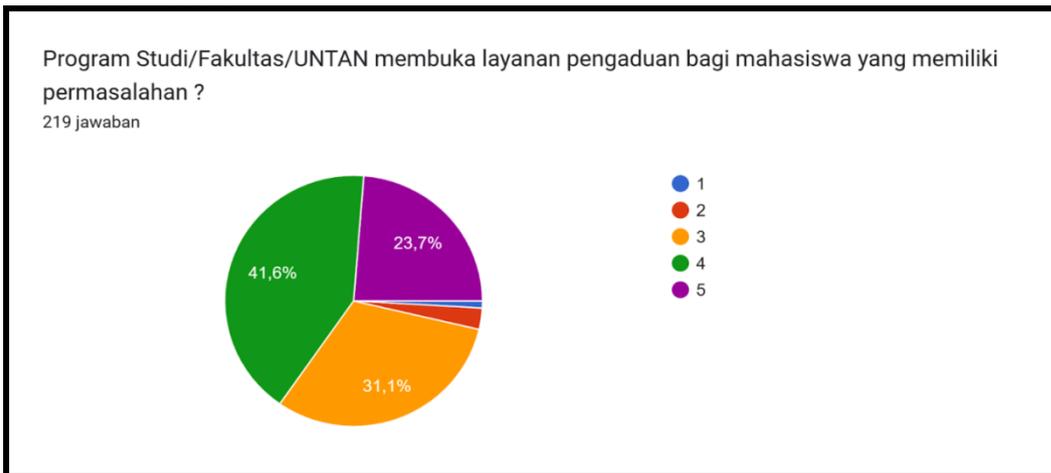
Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui bahwa dalam hal Program Studi/Fakultas/UNTAN memberikan informasi sistem perkuliahan dalam bentuk buku panduan perkuliahan yaitu dari 219 responden 36,1% (79 responden) mengatakan “sangat memuaskan”, 35,2% (77 responden) mengatakan “memuaskan”, 26% (57 responden) mengatakan “cukup memuaskan”, 2,7% (6 responden) mengatakan “kurang memuaskan”, 0% (0 responden) mengatakan “tidak memuaskan”.



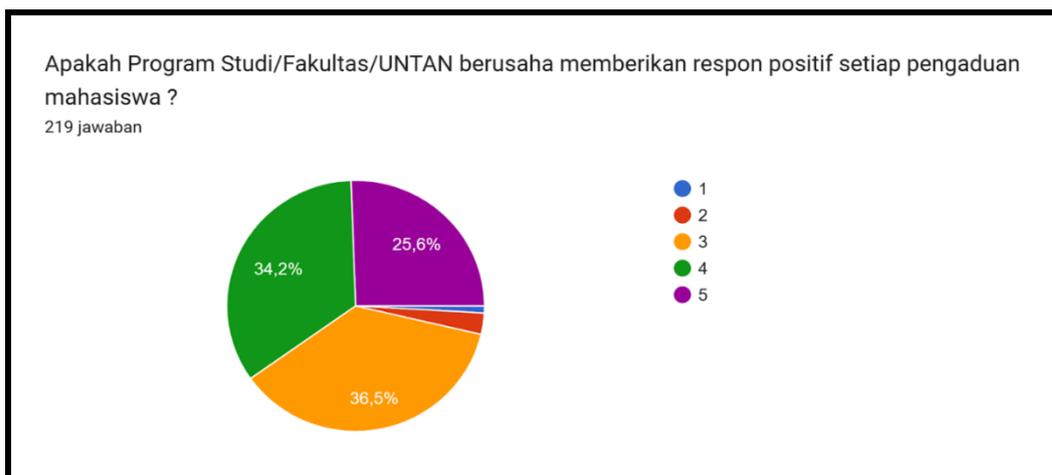
Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui bahwa dalam hal Program Studi/Fakultas/UNTAN memberikan informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk website (*online*) yaitu dari 219 responden 33,3% (73 responden) mengatakan “sangat memuaskan”, 37% (81 responden) mengatakan “memuaskan”, 27,4% (60 responden) mengatakan “cukup memuaskan”, 1,4% (3 responden) mengatakan “kurang memuaskan”, 0,9% (2 responden) mengatakan “tidak memuaskan”.



Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui bahwa dalam hal Program Studi/Fakultas/UNTAN secara terbuka memberikan informasi dan pelayanan baik akademik maupun non akademik yaitu dari 219 responden 32,4% (71 responden) mengatakan “sangat memuaskan”, 41,1% (90 responden) mengatakan “memuaskan”, 25,6% (56 responden) mengatakan “cukup memuaskan”, 0,9% (2 responden) mengatakan “kurang memuaskan”, 0% (0 responden) mengatakan “tidak memuaskan”.



Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui bahwa dalam hal layanan Program Studi/Fakultas/UNTAN membuka layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan yaitu dari 219 responden 23,7% (52 responden) mengatakan “sangat memuaskan”, 41,6% (91 responden) mengatakan “memuaskan”, 31,1% (68 responden) mengatakan “cukup memuaskan”, 2,7% (6 responden) mengatakan “kurang memuaskan”, 0,9% (2 responden) mengatakan “tidak memuaskan”.



Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui bahwa dalam hal Program Studi/Fakultas/UNTAN berusaha memberikan respon positif setiap pengaduan mahasiswa yaitu dari 219 responden 25,6% (56 responden) mengatakan “sangat memuaskan”, 34,2% (75 responden) mengatakan “memuaskan”, 36,5% (80 responden) mengatakan “cukup memuaskan”, 2,7% (6 responden) mengatakan “kurang memuaskan”, 0,9% (2 responden) mengatakan “tidak memuaskan”.

PENUTUP

Kesimpulan

Mengacu data hasil survey dapat disimpulkan bahwa aspek *reability* (keandalan) terkait kemampuan Dosen dan Institusi, aspek *responsiveness* (sikap tanggap), aspek *assurance* (perlakuan pada mahasiswa), aspek *empathy* (pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa), dan aspek *information system* (sistem informasi kemahasiswaan) dalam proses pendidikan (perkuliahan) pada program Sarjana Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura, secara umum jawaban sampel terkonsentrasi pada kriteria pilihan pada kualifikasi penilaian cukup memuaskan, memuaskan dan sangat memuaskan.

Rekomendasi

Dosen dapat memberikan pengajaran dengan lebih variatif dan kreatif guna meningkatkan pemahaman mahasiswa terhadap materi perkuliahan yang diberikan. Selain itu pemerataan fasilitas juga perlu diberikan untuk menunjang terlaksananya proses perkuliahan yang lebih kondusif.

DAFTAR PUSTAKA

- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 2003, *Total Quality Management*, Yogyakarta : Andi.
- Gaguk Margono, 2005, *Validitas Konstruk Instrumen Pengukur Tingkat Kepuasan Mahasiswa Sebagai Pelanggan Internal*, Jurnal PTM. Vol. 5. No. 1.
- Leli Deswindi, 2009, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Dosen dan Mahasiswa dalam Proses Pembelajaran E-Learning pada Universitas Bunda Mulia*, *Business & Management Journal Bunda Mulia*, Vol. 5. No. 1: 4.
- Purwanto, 2014, *Evaluasi Hasil Belajar*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

- Putra, Z. F. S., Sholeh, M., & Widyastuti, N, 2014, *Analisis Kualitas Layanan Website BTKP-DIY Menggunakan Metode Webqual 4.0*. Jurnal SCRIPT. Institut Sains & Teknologi AKPRIND Yogyakarta, 2(1).
- Sugiyono, 2017, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Bandung : Alfabeta.
- Sumitro, 1998, *Pengantar Ilmu Pendidikan*, Yogyakarta : IKIP Yogyakarta.