

EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PROSES PEMBELAJARAN DI PRODI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM FAKULTAS TARBİYAH DAN KEGURUAN UIN RADEN FATAH PALEMBANG

Leny Marlina

Program Studi Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang
Email: lenymarlina@gmail.com

Abstrak: Mewujudkan pendidikan yang berkualitas merupakan tujuan utama Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah (Prodi MPI-FT-UIN-RF) Palembang. Posisi strategis Prodi MPI-FT-UIN-RF Palembang tidak lagi cukup untuk mewujudkan visi sebagai pusat unggulan yang melaksanakan pendidikan berkualitas tinggi apabila tidak mempertimbangkan aspek kepuasan mahasiswa. Pentingnya perhatian khusus pada kepuasan mahasiswa juga dilandasi kesadaran Prodi MPI-FT-UIN-RF Palembang akan semakin ketatnya tantangan persaingan dengan perguruan tinggi yang membuka program sejenis baik berstatus negeri maupun swasta. Tujuan dari penelitian di MPI-FT-UIN-RF Palembang ini adalah 1) mengukur besarnya gap antara kenyataan dan harapan mahasiswa terhadap pelayanan proses pembelajaran, 2) menilai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan proses pembelajaran dalam lima dimensi SERVQUAL (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati), 3) menentukan prioritas perbaikan pelayanan proses pembelajaran. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Jumlah sampel yang digunakan 80 responden. Teknik pengumpulan data primer menggunakan kuesioner tertutup dengan alternatif jawaban menggunakan skala likert.

Kata Kunci : evaluasi, kualitas pelayanan, proses pembelajaran

Abstract: *Realizing quality education is the main objective of Islamic Education Management Studies Program Faculty of MT and Teaching UIN Raden Fatah (Prodi MPI-UIN-FT-RF) Palembang. Prodi strategic position MPI-UIN-FT-RF Palembang no longer enough to realize the vision as a center of excellence which carry high quality education if it does not consider aspects of student satisfaction. Special attention to the importance of student satisfaction is also based on an awareness Prodi FT-MPI-UIN-RF Palembang will increasingly intense competitive challenges with universities open similar programs both public and private status. The aim of the research at the MPI-FTK-UIN-RF Palembang is 1) measure the gap between reality and expectations of students for service learning, 2) assess the level of student satisfaction on service quality learning process in five dimensions of SERVQUAL (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy), 3) determine the priority of service improvement learning process. The method used is descriptive quantitative. The samples used 80 respondents. Primary data collection technique using the questionnaire enclosed with alternative answers using a Likert scale.*

Keywords: *evaluation, quality of service learning*

Pendahuluan

Mewujudkan pendidikan yang berkualitas merupakan harapan baik

bagi pemerintah, masyarakat maupun lembaga pendidikan itu sendiri. Salah satu upaya pemerintah dalam

mewujudkan pendidikan yang berkualitas dilaksanakan melalui berbagai peraturan dan perundangan. Sedangkan bagi masyarakat, semakin tingginya kesadaran mereka akan nilai pendidikan khususnya perguruan tinggi mengakibatkan peningkatan tuntutan dari masyarakat terhadap kualitas perguruan tinggi. Menurut Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT), tuntutan yang diberikan masyarakat kepada perguruan tinggi meliputi jaminan kualitas (*quality assurance*), pengendalian kualitas (*quality control*), dan perbaikan kualitas (*quality improvement*). Upaya menerapkan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pendidikan perguruan tinggi ini difasilitasi BAN-PT dengan program akreditasi berkala bagi perguruan tinggi negeri dan swasta di Indonesia.

Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang (MPI-FT-UIN RF) menyadari bahwa memenuhi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pendidikan tinggi bukan sekadar untuk mendapatkan nilai akreditasi yang baik dari BAN-PT. Kualitas pendidikan yang baik sejak awal telah menjadi tujuan utama Prodi MPI-FT-UIN RF Palembang sebagaimana termaktub dalam visinya yaitu menjadi pusat penyiapan tenaga kependidikan dan perkantoran yang mampu mengembangkan institusi pendidikan dan perkantoran berdasarkan nilai-nilai Islam dan salah satu misinya adalah melaksanakan

pendidikan dan pengajaran unggul dalam bidang manajemen pendidikan Islam. Posisi strategis Prodi MPI-FT-UIN RF sebagai program studi di perguruan tinggi Islam negeri dan menjadi rujukan dalam sektor pendidikan Islam di Sumatera Selatan adalah salah satu kekuatan prodi MPI-FT-UIN RF untuk mewujudkan pendidikan berkualitas tinggi. Akan tetapi, prodi MPI-FT-UIN RF juga tak dapat menghindari adanya tantangan persaingan dengan perguruan tinggi yang membuka program sejenis baik berstatus negeri maupun swasta semakin ketat. Karena itulah, saat ini kekuatan posisi strategis prodi MPI-FT-UIN RF tidak lagi cukup untuk mewujudkan visi mereka. Untuk dapat memenangkan persaingan, prodi MPI-FT-UIN RF perlu mempertimbangkan pula aspek kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan proses pembelajaran (Gronroos dalam Shekarchizadeh, 2011, hlm. 104). Dalam hal ini berarti bahwa prodi MPI-FT-UIN RF harus secara cermat menentukan kebutuhan mahasiswa bukan dari sudut lembaga melainkan dari sudut pandang kebutuhan mahasiswa, sehingga kebutuhannya terpuaskan.

Menurut Kotler (1997 hlm 73), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja yang dirasakan dari suatu produk (*perceived performance*) dan harapan-harapannya (*expectations*). Sementara itu (Sunarwan 2011, hlm 36) kepuasan

maupun tidak kepuasan merupakan penilaian pelayanan, dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan. Naser (1999 hlm 135), menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan basis bagi keberhasilan lembaga, terutama dalam kondisi persaingan yang ketat. Pemikiran yang mendasari premis mengenai arti kepuasan pelanggan adalah pelanggan yang merasa puas dengan suatu produk dan atau pelayanan yang diberikan akan memiliki kemungkinan yang besar untuk melakukan pembelian ulang, mengabarkan keunggulan produk dan atau jasa kepada pihak lain (*positive word of mouth*) dan cenderung loyal terhadap lembaga.

Sebagai suatu usaha dibidang jasa, Prodi MPI-FT-UIN RF dapat memuaskan mahasiswa melalui kualitas pelayanannya selama proses pendidikan sesuai yang diharapkan, seperti tersedianya fasilitas-fasilitas, perhatian pengelola pelayanan administrasi, pelayanan dari dosen yang baik dan sebagainya. Guna meningkatkan kepuasan mahasiswa, Prodi Manajemen Pendidikan Islam dituntut untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan, memahami kebutuhan, serta memperhatikan keluhan-keluhan yang disampaikan oleh mahasiswa. Apabila lembaga mengabaikan hal tersebut maka akan berakibat kurang baik terhadap mahasiswa, bahkan bisa saja mahasiswa akan berpindah ke lembaga perguruan tinggi lain yang mungkin

memberikan pelayanan yang lebih baik. Oleh karena itu diperlukan evaluasi tentang kepuasan mahasiswa sehingga dapat ditemukan informasi yang berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan proses pembelajaran yang perlu diperbaiki, dipertahankan bahkan dikurangi sehingga akan mengakibatkan efisiensi dalam alokasi sumber daya seperti dana, tenaga kerja dan waktu. Kesalahan alokasi sumber daya menyebabkan upaya meningkatkan mutu menjadi tidak efektif dan mengurangi kepuasan mahasiswa..

Dari hasil studi pendahuluan terhadap 30 mahasiswa, terdapat berbagai alasan keluhan yang disampaikan oleh mahasiswa bahwa pelayanan di prodi MPI masih kurang bisa memuaskan mahasiswa, ini dapat dilihat dari data sebagai berikut :

Tabel 1.

Keluhan mahasiswa terhadap pelayanan proses pembelajaran di Prodi Manajemen Pendidikan Islam

| No | Uraian Ketidakpuasan Mahasiswa | Jumlah Mahasiswa |
|----|---|------------------|
| 1 | Ketidaktepatan dosen hadir sesuai jadwal | 15 |
| 2 | Keadaan ruang kuliah yang kurang kondusif | 17 |
| 3 | Kondisi sarana in fokus yang kurang memadai | 15 |
| 4 | Kondisi ruang kuliah yang panas, karena | 20 |

| | | |
|---|---|----|
| | tidak berfungsi AC | |
| 5 | Adanya dosen yang tidak mengembalikan tugas dan hasil ujian | 25 |

Sumber : Hasil studi pendahuluan di Prodi MPI-FT-UIN-RF

Untuk menelaah evaluasi terhadap kualitas pelayanan proses pembelajaran di prodi MPI-FT-UIN RF, diperlukan instrumen pengukuran yang tepat. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry menciptakan sebuah skala multi-dimensi yang dinamakan SERVQUAL. Instrumen SERVQUAL ini mengukur kualitas jasa dari sudut pandang pelanggan (Parasuraman, 1988, hlm. 87). Adee dalam Legcevic (2009, hlm. 132) menyatakan, dalam mengukur kualitas jasa perguruan tinggi, lima dimensi SERVQUAL yang digunakan adalah *tangibles* (penampilan fisik dari fasilitas prodi, peralatan, penampilan personal, dan materi komunikasi), *reliability* (kesanggupan prodi untuk melakukan jasa yang dijanjikan secara andal dan tepat), *responsiveness* (keinginan prodi untuk membantu mahasiswa dan menyediakan jasa secara cepat), *assurance* (pengetahuan dan kemampuan dosen untuk melahirkan kepercayaan mahasiswa), dan *empathy* (kemampuan dosen prodi untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa).

Lima dimensi SERVQUAL tersebut akan menjadi instrumen pengukuran evaluasi kepuasan

mahasiswa terhadap mutu pelayanan proses pembelajaran di prodi MPI-FT-UIN RF. Selanjutnya harapan dan kenyataan mahasiswa tersebut akan dianalisis dengan *Importance-Performance Analysis* sesuai konsep Tjiptono (2012, hlm. 95). Sehingga prodi MPI-FT-UIN RF dapat menentukan faktor-faktor kepuasan mahasiswa yang menjadi prioritas utama dalam memperbaiki pelayanan proses pembelajaran sehingga dapat membantu dalam mewujudkan visinya.

Evaluasi kualitas pelayanan proses pembelajaran ini juga akan digunakan prodi MPI-FT-UIN RF dalam memenuhi tuntutan masyarakat dan memenangkan persaingan dengan program studi sejenis.

Metodologi Penelitian

1. Sumber Data dan Metode Pengumpulan Data

Dalam mengumpulkan data, penulis menggunakan jenis data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data primer yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner merupakan metode pengumpulan data secara langsung yang dilakukan dengan mengajukan daftar pernyataan atau pertanyaan kepada responden. Kuesioner yang telah disusun berisi pernyataan untuk mengukur semua variabel yang diteliti

mengacu dari lima dimensi SERVQUAL, yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*.

Menurut Umar (2005, hlm 21), jumlah responden dapat ditentukan berdasarkan hasil perhitungan menggunakan rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = ukuran contoh

N = ukuran populasi

E = persen kelonggaran ketidaktelitian karena pengambilan contoh yang masih dapat ditolerir (5%)

Populasi yang digunakan ialah mahasiswa aktif periode 2011/2012, 2012/2013, 2013/2014 dan 2014/2015 sesuai data mahasiswa MPI-FT-UIN RF total populasi adalah 365 orang yang terbagi dalam kategori sebagai berikut:

Tabel 3
Populasi Mahasiswa MPI-FT-UIN RF

| Angkatan | Jumlah |
|------------------------------|--------|
| Mahasiswa Angkatan 2011/2012 | 49 |
| Mahasiswa Angkatan 2012/2013 | 79 |
| Mahasiswa Angkatan 2013/2014 | 115 |
| Mahasiswa Angkatan 2014/2015 | 122 |

| | |
|-------|--|
| Total | |
|-------|--|

Perhitungan menggunakan rumus Slovin adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{365}{1 + 0,05^2(365)} = 78,495 = 79 \text{ responden}$$

Jadi, jumlah responden yang diambil minimal 79 responden. Akan tetapi, dalam penelitian ini, responden yang akan digunakan sebanyak 80 responden. Hal ini dilakukan untuk menghindari terjadinya ketidaklengkapan pengisian kuesioner sehingga tidak dapat dimasukkan sebagai data penelitian. Teknik pengambilan sampel adalah dengan *accidental sampling* atau *convenience sampling* yang termasuk teknik *non-probability sampling*. Pemilihan teknik *sampling* ini dikarenakan keterbatasan waktu dan dana penelitian. Pengambilan data melalui kuesioner dilakukan pada saat menemui mahasiswa angkatan 2011/2012–2014/2015 yang sedang menunggu perkuliahan dimulai.

Data primer yang telah dikumpulkan kemudian diolah. Proses pengolahan data dilakukan melalui tahapan sebagai berikut:

1. *Editing*, merupakan upaya untuk melakukan pengecekan terhadap semua data yang terkumpul, melakukan pemeriksaan kelengkapan data.

Pengecekan dilakukan juga pada isian kuesioner, apakah jawaban yang ada dalam kuesioner telah lengkap dan jelas.

2. *Processing*, merupakan kegiatan memasukkan semua isian kuesioner ke dalam tabulasi untuk diproses sehingga dapat dilakukan analisis.
3. *Cleaning*, merupakan kegiatan pengecekan kembali data yang telah dimasukkan dengan maksud memeriksa kesalahan yang mungkin terjadi. Proses *cleaning* juga dilakukan untuk mengecek konsistensi jawaban pengisian kuesioner pada pertanyaan yang negatif dan positif.

b. *Data sekunder*

Data sekunder yang digunakan adalah data yang diperoleh melalui laporan semester/tahunan MPI-FT-UIN RF tahun 2011-2014, serta studi kepustakaan. Studi kepustakaan merupakan metode pengumpulan data dengan cara mempelajari literatur-literatur yang relevan dengan penelitian guna memperoleh gambaran teoritis mengenai konsep kepuasan mahasiswa dan kualitas pelayanan proses pembelajaran.

1. Metode Pengumpulan Data
 - a. Studi Kepustakaan adalah studi kepustakaan

adalah penelitian yang mendalami, mencermati, menelaah dan mengidentifikasi pengetahuan yang ada dalam kepustakaan untuk menunjang penelitiannya. Jadi dalam penelitian ini, penulis melakukan identifikasi dan penalaran terhadap berbagai literature yang terkait dengan obyek yang diteliti.

- b. Wawancara adalah metode wawancara dilakukan untuk mendapatkan informasi pendahuluan tentang persepsi dan ekspektasi mahasiswa mengenai kualitas pelayanan proses pembelajaran di Prodi MPI-FT- UIN RF Palembang. Wawancara yang dilakukan merupakan survey pendahuluan dalam rangka pencarian referensi pembuatan kuesioner.

- c. Kuesioner adalah hasil wawancara dan telaah kepustakaan selanjutnya menjadi bahan pembuatan kuesioner yang dibagikan kepada mahasiswa. Diawali dengan melakukan survey pendahuluan kepada 30 responden.

Kemudian melakukan survey sesungguhnya kepada 160 responden dengan total pertanyaan untuk semua indikator sebanyak 60 pertanyaan. Pertanyaan dalam kuesioner dibagi menjadi lima bagian sesuai dengan dimensi kualitas atau dimensi kepuasan. Jenis pertanyaan dalam kuesioner adalah bersifat tertutup artinya sudah disediakan pilihan jawaban pernyataan-pernyataan yang disusun. Dalam kuesioner ini didasarkan pada fenomena permasalahan yang ada di Prodi MPI-FT-UIN RF Palembang yang berkaitan dengan kualitas pelayanan proses pembelajaran dan disesuaikan dengan tujuan penelitian yang ingin dicapai, yaitu mengukur seberapa jauh kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan proses pembelajaran yang diberikan oleh Prodi MPI- FT-UIN RF Palembang. Perlu diketahui bahwa dalam pembuatan kuesioner ini terdapat 2 kolom pengisian yaitu kolom yang berkaitan dengan persepsi (kenyataan) dan

ekspektasi (harapan) mahasiswa terhadap kualitas pelayanan proses pembelajaran yang diterima oleh mahasiswa. Pengukuran untuk kedua kolom tersebut menggunakan skala likert dimana skala pengukurannya sebagai berikut

Tabel 1.5. Skala likert untuk pengukuran jawaban responden

| Persepsi (kenyataan) | | Ekspektasi (harapan) | |
|----------------------|-------|----------------------|-------|
| Pengukuran | Bobot | Pengukuran | Bobot |
| Sangat puas | 4 | Sangat baik | 4 |
| Puas | 3 | Baik | 3 |
| Kurang puas | 2 | Kurang baik | 2 |
| Sangat tidak puas | 1 | Sangat tidak baik | 1 |

2. Pengolahan Data

Dalam penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif kuantitatif. Analisis deskriptif kuantitatif digunakan untuk melihat tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan proses pembelajaran di Prodi MPI- FT- UIN RF Palembang untuk analisis tersebut dilakukan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Skoring yaitu memberikan skor terhadap butir-butir pertanyaan yang terdapat dalam angket.
2. Tabulasi dan analisis yaitu perhitungan data yang sudah diberikan skor berdasarkan jenis

data yang dikumpulkan yaitu data kualitatif yang kemudian diubah menjadi kuantitatif, maka teknik yang digunakan adalah analisis statistik yaitu dengan menggunakan rumus rata-rata dan persentase yang digunakan untuk mendeskripsikan hasil penelitian.

$$P = \frac{f}{N} \times 100$$

Keterangan:

P = Angka Prosentase

f = Frekuensi Jawaban

N = Banyaknya Responden

3. Menghitung nilai rata-rata tingkat kepentingan (*importance*) untuk setiap variabel.
4. Menghitung nilai rata-rata tingkat kepuasan (*satisfaction*) menurut persepsi mahasiswa untuk setiap variabel.
5. Menghitung performance gap yaitu selisih rata-rata tingkat kepentingan (*importance*) dengan tingkat kepuasan (*satisfaction*) untuk tiap variabel, yang dilakukan per item, per dimensi dan perhitungan secara keseluruhan.
6. Menentukan tingkat kesesuaian kepuasan untuk tiap item dan tiap dimensi.
7. Analisis strategi perbaikan dilakukan dengan menggunakan *Importance Performance Analysis*.

3. Analisis Data

Untuk mencapai tujuan yang ditetapkan, maka penelitian ini

dilaksanakan dengan terlebih dahulu melakukan uji instrument penelitian dan uji normalitas yang dibantu dengan software pengolah data SPSS 16 for windows. Kemudian dengan teknik analisis univariat, instrument ini digunakan untuk menganalisis kesenjangan kenyataan dan harapan, analisis kesesuaian kepuasan mahasiswa, importance-performance analysis. Dengan penjelasan sebagai berikut :

Kesenjangan Kenyataan dan Harapan

Parasuraman (1991, hlm 179) menyimpulkan dari hasil penelitiannya bahwa terdapat lima dimensi SERVQUAL (kualitas jasa) yaitu dimensi berwujud (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

Menurut Parasuraman (1991, hlm. 178), kesenjangan atau gap SERVQUAL dapat ditentukan berdasarkan tiga metode:

1. Analisis gap per item (misalnya atribut Kenyataan (K) 1 – Harapan (H) 1, K 2-H 2 ... K (35 – H 35)
2. Analisis gap per dimensi (misalnya (K 1 + K 2 + K 3 + K 4) / 4 – (H 1 + H 2 + H 3 + H 4) / 4)
3. Perhitungan ukuran tunggal keseluruhan kualitas layanan (misalnya (K 1 + K 2 + K 3 ... + K 35) / 35] – [(H 1 + H 2 + H 3 ... + H 35) / 35).

Untuk tujuan studi ini, ketiga metode untuk menentukan kesenjangan tersebut digunakan.

kepuasan mahasiswa

Dalam penentuan kualitas pelayanan proses pembelajaran di prodi MPI-FT-UIN RF dari sisi mahasiswa dilakukan dengan menghitung tingkat kesesuaian kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan proses pembelajaran. Pengukuran tingkat kesesuaian kepuasan terhadap pelayanan proses pembelajaran di prodi MPI-FT-UIN RF dilakukan dengan cara membandingkan antara kenyataan atas layanan yang diterima dengan harapannya. Hal ini dinilai mencerminkan kualitas pelayanan proses pembelajaran di prodi MPI-FT-UIN RF dalam bentuk persen kesesuaian.

Untuk mendapatkan skor kenyataan pelayanan yang diterima dan harapan terhadap pelayanan yang diinginkan dilakukan dengan menggunakan rumusan sebagai berikut:

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Keterangan :

T_{ki} = Tingkat kesesuaian kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan proses pembelajaran di prodi MPI-FT-UIN RF

X_i = Skor kenyataan layanan

Y_i = Skor harapan

Untuk menghitung skor rata-rata mutu pelayanan MPI-FT-UIN RF digunakan rumus sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \quad \text{dan} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Keterangan:

\bar{X}_i = Skor rata-rata harapan

\bar{Y}_i = Skor rata-rata kenyataan layanan

n = Jumlah responden

$\sum X_i$ = Skor total harapan terhadap layanan

$\sum Y_i$ = Skor total kenyataan layanan

Importance-Performance Analysis

Untuk dapat melakukan usaha peningkatan perbaikan kualitas pelayanan proses pembelajaran yang berkelanjutan dibutuhkan data hasil pengukuran atas pelayanan yang diharapkan mahasiswa dan data kegiatan pelayanan tersebut berjalan. Dengan pengukuran ini akan membuat visi menjadi lebih spesifik, konkrit, dan lebih dapat dicapai. Dengan adanya data hasil pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan proses pembelajaran, peningkatan kualitas dapat dibuat dengan melakukan perubahan dan kegiatan baru dengan tujuan yang jelas. Untuk dapat menilai dan memperbaiki strategi yang mendorong kearah perbaikan kualitas pelayanan proses pembelajaran harus mempunyai akses yang sistematis dari berbagai sumber yang dapat diukur secara kualitatif dan kuantitatif. Yang penting di sini adalah bahwa pengukuran kualitas pelayanan harus berfokus pada penilaian pelanggan. Dalam penelitian kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan proses pembelajaran akan memberikan

kesempatan berbagai pihak untuk menentukan skala prioritas peningkatan pelayanan dan sebagai bahan diskusi dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan proses pembelajaran yang berkelanjutan.

Dari beberapa plot yang didapatkan akan menggiring kita untuk identifikasi prioritas yang akan membantu dalam proses peningkatan mutu pelayanan. Makna dari kuadran-kuadran tersebut adalah (Leebov, 1993, hlm. 54):

- a. *Kuadran I* adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang memiliki nilai harapan tinggi dari sudut pandang pelanggan tetapi pada kenyataannya yang diperoleh masih sangat rendah. Variabel-variabel masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan dengan cara perusahaan/lembaga pendidikan tetap berkonsentrasi pada kuadran ini.
- b. *Kuadran II* adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang memiliki nilai harapan tinggi dari sudut pandang pelanggan dan dalam kenyataan pelanggan, pelayanan yang didapat sudah sesuai dengan yang diharapkan. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan, karena variabel ini yang menjadikan produk tersebut memiliki keunggulan di mata pelanggan.
- c. *Kuadran III* adalah dalam wilayah ini, pelanggan tidak memiliki harapan tinggi terhadap faktor-faktor yang ada, kenyataan atau

kualitas pelayanan yang didapat pelangganpun biasa saja atau tidak terlalu istimewa. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini memiliki pengaruh kecil terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan.

- d. *Kuadran IV* adalah dalam wilayah ini, pelanggan tidak memiliki harapan tinggi terhadap faktor-faktor yang ada. Akan tetapi, dalam pelayanan yang diterima pelanggan, nilai kenyataannya tinggi, sehingga dirasakan terlalu berlebihan. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan untuk dikurangi, sehingga perusahaan/lembaga pendidikan dapat menghemat biaya.

Hasil Penelitian

Hasil evaluasi yang dilakukan, yaitu pengukuran kesenjangan, penilaian kesesuaian kepuasan dan uji beda, menunjukkan konsistensi kesimpulan bahwa mahasiswa di Prodi MPI-FT-UIN RF puas dengan pelayanan proses pembelajaran yang didapatkan. Pengukuran kesenjangan menunjukkan nilai positif dari rerata kenyataan dan harapan, sehingga dapat dikatakan harapan mahasiswa terhadap pelayanan proses pembelajaran di Prodi MPI-FT-UIN RF terpenuhi. Matriks *Importance-Performance Analysis* di atas melengkapi evaluasi kesenjangan (gap) yang hanya mengukur selisih antara nilai rerata kenyataan dan harapan, yakni dengan menentukan prioritas perbaikannya.

Dari analisis gap antara kenyataan dan harapan mahasiswa terhadap pelayanan proses pembelajaran dinyatakan sudah baik dengan nilai gap positif sebesar 0,009 demikian juga dalam penilaian tingkat kesesuaian kepuasan, terdapat tiga dari lima dimensi yaitu *reliability*, *responsiveness* dan *assurance* di Prodi MPI-FT-UIN RF sudah baik. Sementara berdasarkan uji beda, perbedaan antara nilai kenyataan dan harapan tidak signifikan. Sehingga dapat disimpulkan kepuasan mahasiswa adalah hingga tahap kesesuaian antara kenyataan dan harapan, belum sampai tahap terlampaui atau amat puas (Kotler, 2009). Sementara *Importance-Performance Analysis* disusun untuk pemetaan prioritas peningkatan kualitas berdasarkan hasil analisis-analisis kesenjangan, kesesuaian, dan uji beda.

Simpulan

Dari hasil evaluasi terhadap kualitas pelayanan proses pembelajaran di prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang, didapatkan simpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan pengukuran kesenjangan antara kenyataan dan harapan terhadap pelayanan proses pembelajaran di prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang diperoleh hasil gap positif yang berarti bahwa mahasiswa telah menerima layanan

proses pembelajaran yang melebihi harapannya.

2. Berdasarkan penilaian tingkat kesesuaian kepuasan mahasiswa, dan uji beda terhadap kualitas pelayanan proses pembelajaran di prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang ditinjau dari lima dimensi kualitas jasa menurut Parasuraman, maka kualitas pelayanan proses pembelajaran terbaik pada dimensi *Reliability* dan kualitas pelayanan proses pembelajaran terendah pada dimensi *empathy*. Sementara atribut dimensi kualitas pelayanan proses pembelajaran yang memperoleh penilaian kepuasan mahasiswa tertinggi adalah pada atribut penampilan dosen rapi, sedangkan penilaian terendah pada atribut tersedianya fasilitas AC . Rata-rata mahasiswa memberikan penilaian pelayanan proses pembelajaran di prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang telah sesuai dengan harapannya tetapi berdasarkan hasil uji beda antara kenyataan dan harapan pelayanan dengan hasil perbedaan yang tidak bermakna yang berarti mahasiswa telah puas dengan pelayanan proses pembelajaran dalam kriteria kepuasan sebagai suatu penerimaan bukan kepuasan dalam kriteria sangat puas .
3. Sesuai hasil pemetaan melalui *Importance-Performance Analisis* maka, aspek pelayanan yang harus

diperbaiki oleh Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang adalah menyediakan sarana pendukung belajar yang memadai, menyediakan sarana perpustakaan yang lengkap, tersedianya fasilitas internet, tersedia AC, dosen memberikan pelayanan dengan cepat, dosen menumbuhkan suasana belajar menyenangkan, dosen mengembalikan tugas dan hasil ujian yang telah dikoreksi, pemeliharaan keamanan lingkungan kampus, dosen bersikap ramah dan sarana prasarana selalu dirawat.

Daftar Pustaka

- Alifuddin, M. 2012. *Reformasi Pendidikan: Strategi Inovatif Peningkatan Mutu Pendidikan*. Magna Script, Jakarta.
- Alma, B. 2009. *Manajemen Corporate dan Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan: Fokus Pada Mutu dan Layanan Prima*. Alfabeta, Bandung.
- Arief, M. 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan, Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan Agar Memuaskan Pelanggan*. Bayumedia, Malang.
- Assauri, S. 2002. *Manajemen Pemasaran: Dasar-Dasar, Konsep, dan Strategi*. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Gaspersz, V. 2008. *Total Quality Management*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Gold, E. 2001. *Customer Service: A Key Unifying for Today's Campus*. Journal of Netresults, National Association of Student Personnel Administration.
- Hayati, N. 2007. *Kepuasan Pelanggan (Mahasiswa) dalam Pelayanan Pendidikan Sebagai Perbaikan Mutu Berkelanjutan dalam Perguruan Tinggi (Studi Kasus di Universitas Widyatama)*. Universitas Widyatama, Bandung.
- Jasfar, F. 2005. *Manajemen Jasa*. Ghalia Indonesia, Bogor.
- Javadi, M. 2011. *Quality Assessment for Academic Services in University of Isfahan According to the Students' Opinion Using SERVQUAL Model*.
- Kotler, P. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Indeks, Jakarta.
- _____. 2009. *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Erlangga, Jakarta.
- Kumar, S. 2005. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE IBBI di Medan*. Tesis. Medan: Magister Ilmu Manajemen, Program Pascasarjana, Universitas Sumatera Utara.

- Leebov, W. 2003. *The Health Care Manager's Guide to Continuous Quality Improvement*. iUniverse, London.
- Legcevic, J. 2009. *Quality Gap of Educational Services in Viewpoints of Students*. Jurnal Ekonomika i Misao Praksa, Volume 18 Edisi 2.
- Lupiyoadi, R. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat, Jakarta.
- Minor, M. 2002. *Perilaku Konsumen*. Erlangga, Jakarta .
- Nasution, MN. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu*. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Natalisa, D. 2007. *Survey Kepuasan Pelanggan Program Studi Magister Manajemen Universitas Sriwijaya*. Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya, Volume 5 Edisi 9.
- Naser, K, Jamal A, 1999. *Islamic Banking : A Study of Costumer Satisfaction and Preferences Yordan*, Journal marketing, Vol 17 no 3 p 135.
- Nilakusmawati, DPE. 2008. *Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Fakultas Sebagai Lembaga Pendidikan (Studi Kasus di FMIPA, Universitas Udayana)*. Jurnal Cakrawala Pendidikan, Volume 27 Edisi 3.
- Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. 1985. *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. Journal of Marketing, Volume 49.
- _____. 1988. *Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing, Volume 64 Edisi 1.
- _____. 1991. *Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale*. Journal of Retailing, Volume 67 Edisi 4.
- Shekarchizadeh, A. 2011. *SERVQUAL in Malaysian Universities: perspectives of international students*. Business Process Management Journal, Volume 17 Edisi 1.
- Tjiptono, F. 2008. *Manajemen Jasa*. Andi, Yogyakarta.
- _____. 2012. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Andi, Yogyakarta.
- Umar, H. 2005. *Studi Kelayakan dalam Bidang Jasa*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Wijatno, S. 2009. *Pengelolaan Perguruan Tinggi Secara Efisien, Efektif, dan Ekonomis (Untuk Meningkatkan Mutu Penyelenggaraan Pendidikan dan Mutu Lulusan)*. Salemba Empat, Jakarta.

