

KEPUASAN PELANGGAN (MAHASISWA) DALAM PELAYANAN PENDIDIKAN SEBAGAI PERBAIKAN MUTU BERKELANJUTAN DALAM PENDIDIKAN TINGGI (Studi Kasus di Universitas Widyatama)

Neuneung R. Hayati; Tanti Irawati Muchlis; Mardi

ABSTRACT

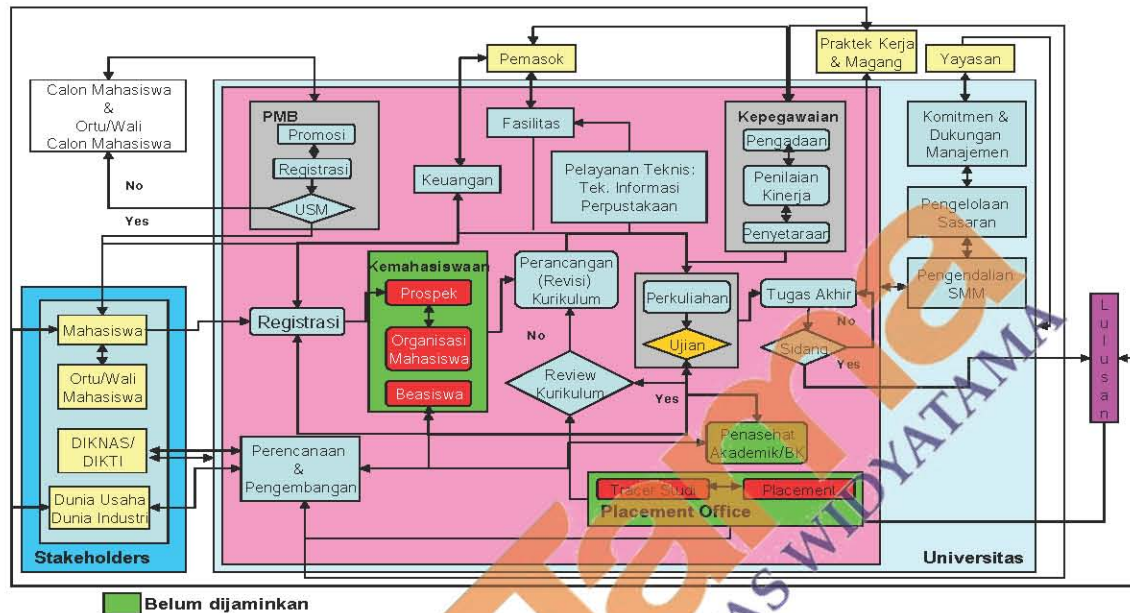
Big challenge to every organization is to find breakthrough to achieve consistent customer and stakeholder satisfaction in order to maintain a sustainable organization. Customer satisfaction is measure by comparing the customer's perception of actual services received to the customer's expectation of the services. Customer satisfaction measurement conducted to find out the satisfaction level to the Widyatama University services. One of the requirements of ISO 9001:2000 is the obligation of management to regularly monitor and evaluate stakeholder perception to the products and services as the key to create sustainability. Since 2005 Widyatama University has used Student's Satisfaction Inventory, adapted from quality of service measurement methods developed by USA Group, Noel Levitz. The method uses importance level, satisfaction level, and gap between importance and satisfaction. The result is used to analyze in determining improvement priority using importance-satisfaction matrix. Convenience sampling techniques is used in questionnaire distribution including active students from all faculties so the result will reflect performance of University services.

Key words: Customer satisfaction, Student's Satisfaction Inventory, Importance Level, Satisfaction Level, Gap Performance

I. PENDAHULUAN

Bertambahnya jumlah PTS pada 10 tahun terakhir (\pm 150 tahun 1995, menjadi \pm 380 tahun 2005) di Kopertis Wilayah IV dan beroperasinya Perguruan Tinggi Asing atau lembaga kependidikan lain-lain serta peningkatan daya tampung PTN juga meningkatkan tekanan dan tingkat persaingan perguruan tinggi swasta, karena jumlah penawaran yang melampaui permintaan. Diperkirakan sejak tahun 2000, permintaan masuk ke PT cenderung menurun dibawah peningkatan daya tampung walaupun lulusan SMU tetap meningkat dari tahun ke tahun (Proposal PHKI, 2008). Kondisi ini membuat PTS harus menerapkan konsep penjaminan mutu atas jasa yang dikelolanya. Jasa layanan pendidikan tinggi yang diberikan di perguruan tinggi dinyatakan bermutu apabila perguruan tinggi mempunyai kemampuan untuk menetapkan dan mewujudkan visi melalui misi yang diemban dan kemampuan memenuhi kebutuhan *stakeholders* yang meliputi kebutuhan masyarakat (*society needs*), dunia kerja (*industrial needs*) dan profesi (*professional needs*). Penerapan sistem penjaminan mutu di perguruan tinggi adalah proses penetapan dan pemenuhan standar mutu pengelolaan pendidikan tinggi berkelanjutan (*continuous quality improvement*), sehingga *stakeholders* (mahasiswa, orang tua, *teaching staff*, *non-teaching staff*, industri/dunia kerja, serta pihak lain yang berkepentingan memperoleh *customer satisfaction*). Sistem jaminan mutu merupakan salah satu cerminan tersedianya sejumlah masukan, proses dan suasana yang diperlukan dalam proses pendidikan serta produk kegiatan akademik.

Ruang lingkup Sistem Manajemen Mutu Universitas Widyatama adalah seluruh unit kerja di Universitas Widyatama yang berkaitan dengan proses belajar – mengajar yang meliputi desain kurikulum, operasional perkuliahan, pengajaran, penyusunan skripsi/tugas akhir, ujian/sidang, dan evaluasi studi mahasiswa yang berada pada seluruh program pendidikan diploma, sarjana, dan magister di lingkungan Universitas Widyatama seperti ditunjukkan pada Gambar 1.1.



GAMBAR 1.1
INTERAKSI-PROSES SISTEM MANAJEMEN MUTU UNIVERSITAS WIDYATAMA
SUMBER: MANUAL MUTU

Terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh Universitas Widyatama, yaitu pelayanan pendidikan, maka kepuasan mahasiswa sebagai salah satu stakeholder utama harus diperhatikan. Pengukuran kepuasan mahasiswa secara rutin sudah dilakukan sejak tahun 2005, yang mana hasil pengukuran ini dijadikan salah satu sumber dalam melakukan perbaikan yang berkelanjutan. Pengukuran ini meliputi *expectacy* dan *performance* dari pelayanan pendidikan yang diberikan oleh lembaga.

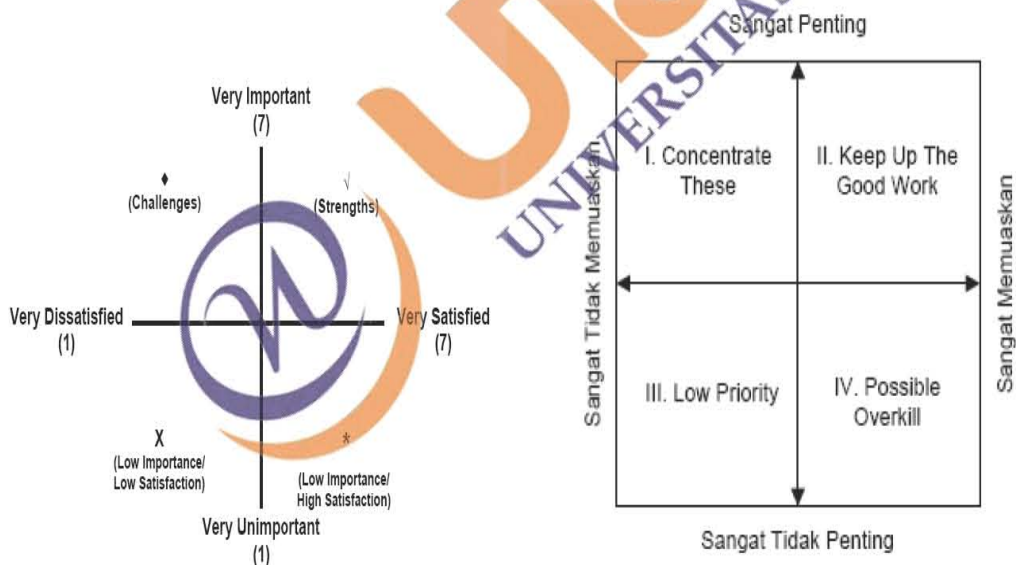
2. METODE

Research ini diadaptasi dari *Student Satisfaction Inventory (SSI)* untuk menurunkan variabel-variabel penelitian mengenai kualitas pelayanan yang sudah umum digunakan di perguruan-perguruan tinggi di Amerika Serikat yang memiliki 11 dimensi serta terpecah kedalam 75 variabel. SSI melakukan pengukuran terhadap setiap item berdasarkan tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kepuasan (*satisfaction*) responden (mahasiswa). Kemudian dihitung *performance gap* yaitu kesenjangan antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan yang dirasakan menurut persepsi mahasiswa saat ini. Item variabel (pernyataan) yang telah diadaptasi dapat terlihat pada *lampiran 1*.

Penelitian yang dilakukan bersifat *cross-sectional*, dalam artian dilakukan dalam rentang waktu tertentu yang meliputi seluruh mahasiswa aktif Universitas Widyatama. Penyebaran kuesioner sebagai *tools* utama dengan menggunakan teknik *convenience sampling*. Data yang kemudian digunakan adalah data yang telah diuji dalam pengujian validitas (*construct* dan *content validity*) serta reliabilitas dengan menggunakan Metode *Alpha Cronbach*.

Langkah-langkah dalam perhitungan kualitas pelayanan ini antara lain sebagai berikut:

1. Menghitung nilai rata-rata tingkat kepentingan (*importance*) untuk setiap variabel .
2. Menghitung nilai rata-rata tingkat kepuasan (*satisfaction*) menurut persepsi mahasiswa untuk setiap variabel.
3. Menghitung *performance gap* yaitu selisih rata-rata tingkat kepentingan (*importance*) dengan tingkat kepuasan (*satisfaction*) untuk tiap variabel.
4. Menghitung nilai rata-rata tingkat kepentingan (*importance*), tingkat kepuasan (*satisfaction*), dan *performance gap* untuk tiap dimensi.
5. Menentukan urutan nilai rata-rata tingkat kepentingan (*importance*), tingkat kepuasan (*satisfaction*), dan *performance gap* untuk tiap dimensi dari yang terbesar hingga yang terkecil.
6. Analisis strategi perbaikan dilakukan dengan menggunakan *Importance-Satisfaction Matrix* yang dapat digambarkan sebagai berikut:



Strategi yang kemudian akan diterapkan adalah berdasarkan posisi setiap variabel yang terletak pada keempat kuadran yaitu :

1. Kuadran I (*Concentrate These*)

Kuadran ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai seperti yang pelanggan harapkan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih rendah) sehingga variabel-variabel ini harus ditingkatkan kinerjanya pelayanannya dengan melakukan perbaikan secara terus menerus sehingga *performance variable* yang ada dalam kuadran ini akan meningkat

2. Kuadran II (*Keep Up The Good Work*)

Kuadran ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan dan faktor-faktor yang dianggap pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakannya sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi sehingga variabel-variabel ini minimal harus tetap dipertahankan karena semua variabel ini menjadikan produk/jasa tersebut unggul di mata pelanggan.

3. Kuadran III (*Low Priority*)

Kuadran ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil.

4. Kuadran IV (*Possible Overkill*)

Kuadran ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan tetapi memiliki tingkat kepuasan yang tinggi. Kadang-kadang variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dianggap memiliki tingkat pelayanan yang terlalu berlebihan untuk tingkat kepentingan yang rendah sehingga dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya.

3. HASIL

Penyebaran kuesioner dilakukan dari kelas ke kelas disesuaikan dengan jadwal dan kesediaan dosen yang mengajar di kelas tersebut serta diisi oleh mahasiswa pada saat itu juga, yang dilakukan setiap awal tahun, tahun 2005-2007. Rekapitulasi jumlah kuesioner dapat terlihat pada tabel 3.1

TABEL 3.1. REKAPITULASI JUMLAH KUESIONER TAHAP AKHIR

	2005	2006	2007
Jumlah kuesioner yang kembali dan dapat diolah	507	440	1504
Jumlah kuesioner yang kembali dan tidak dapat diolah	245	160	147
Jumlah kuesioner yang disebarakan	752	600	1651

Sumber: Olahan

3.1. Perhitungan Secara Keseluruhan

Pada tabel 3.2 dapat dilihat keseluruhan hasil perhitungan tingkat kepentingan (*importance*), tingkat kepuasan (*satisfaction*), dan *performance gap*, dari setiap dimensi yang diperoleh dari nilai rata-rata tiap dimensi pada tabel-tabel perhitungan untuk keseluruhan mahasiswa Universitas Widayatama secara umum .

TABEL 3.2. REKAPITULASI TINGKAT KEPENTINGAN (*IMPORTANCE*), TINGKAT KEPUASAN (*SATISFACTION*), DAN *PERFORMANCE GAP* UNTUK SETIAP DIMENSI PERIODE 2005 - 2007

Dimension	Importance			Satisfaction			Performance GAP		
	2005	2006	2007	2005	2006	2007	2005	2006	2007
Academic Advising	5.632	5.657	4.205	3.979	4.192	3.562	1.123	1.465	0.643
Campus Climate	5.693	5.693	4.179	4.072	4.513	3.644	1.165	1.180	0.534
Campus Life	5.708	5.633	4.172	4.167	4.481	3.664	1.410	1.153	0.508
Campus Support Service	6.024	5.967	4.316	4.570	4.334	3.371	1.908	1.633	0.945
Concern for The Individual	5.851	5.826	4.333	4.276	4.097	3.274	1.523	1.729	1.058
Instructional Effectiveness	5.926	5.882	4.349	4.413	4.352	3.472	1.685	1.530	0.877
Recruitment and Financial Aid	5.894	5.869	4.354	4.377	4.184	3.413	1.548	1.685	0.941
Registration Effectiveness	5.887	5.812	4.349	4.319	3.904	3.204	1.541	1.908	1.145
Campus Safety and Security	5.954	5.894	4.340	4.544	4.393	3.406	1.779	1.501	0.935
Service Excellence	5.954	5.914	4.246	4.543	4.524	3.661	1.704	1.390	0.586
Student Centeredness	5.800	5.675	4.383	4.209	4.261	3.497	1.465	1.413	0.886

Sumber: Olahan

3.2. Analisis Perbaikan dengan *Importance-Satisfaction Matrix*

Analisis *Importance-Satisfaction Matrix* merupakan salah satu pedoman bagi pihak manajemen dalam melakukan pengambilan keputusan mengenai tindakan apa yang harus dilakukan untuk memperbaiki kinerja pelayanan pendidikan tinggi yang berfokus pada kebutuhan mahasiswa.

Manajemen memprioritaskan perbaikan kinerja pelayanannya pada variabel-variabel yang berada pada kuadran 1 (*Concentrate These*).

Berdasarkan rekapitulasi variabel-variabel yang berada pada kuadran I selama 3 tahun (2005 – 2007) didapat 34 variabel dan kemudian dilakukan pemetaan posisi keseluruhan variabel tersebut sehingga akan diperoleh variabel yang akan dijadikan prioritas perbaikan utama, yaitu :

1. variabel yang selama 3 tahun berada pada kuadran 1 (tetap menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan) diperlihatkan pada *Lampiran 2*.
2. variabel yang mengalami penurunan kinerja yaitu variabel yang kuadrannya berubah dari kuadran II, III atau IV menjadi kuadran I (tabel 3.4)

Berdasarkan *Lampiran 2* tersebut di atas ada 7 variabel (tabel 3.3) yang selama 3 tahun berturut-turut tidak mengalami perubahan kuadran. Variabel-variabel inilah yang menjadi prioritas perbaikan utama.

TABEL 3.3. VARIABEL YANG TIDAK MENGALAMI PERUBAHAN KUADRAN (TETAP DI KUADRAN I) SELAMA 3 TAHUN

VARIABEL	KETERANGAN	DIMENSI
V48	Sistem penilaian yang adil dan transparan)	INSTRUCTIONAL EFFECTIVENESS
V37	Kesediaan pihak Universitas untuk mendengar dan menanggapi pendapat, saran, dan keluhan mahasiswa	CONCERN FOR THE INDIVIDUAL
V39	Jadwal kuliah yang tersusun dengan baik (jarang bentrok)	INSTRUCTIONAL EFFECTIVENESS
V56	Besar biaya kuliah sesuai dengan apa yang didapatkan selama kuliah	RECRUITMENT AND FINANCIAL AID EFFECTIVENESS
V59	Kemudahan proses registrasi	REGISTRATION EFFECTIVENESS
V17	Kemudahan memperoleh informasi seputar kehidupan kampus	CAMPUS LIFE
V24	Kondisi peralatan dan perlengkapan laboratorium (computer, software, dll) yang baik (tidak rusak)	CAMPUS SUPPORT SERVICE

Sumber: Olahan

Analisis dan rekomendasi variabel yang memperoleh prioritas perbaikan

1. Sistem Penilaian yang Adil dan Transparan (*Instructional Effectiveness*)

- a. belum adanya kejelasan mengenai prosentase penilaian dalam format penilaian
- b. berkas mahasiswa (tugas, kuis, UTS dan UAS) jarang yang dikembalikan

Rekomendasi

- a. memperjelas pedoman penilaian yang tercantum dalam buku panduan akademik (komponen dan prosentase penilaian)
- b. kewajiban untuk mengembalikan berkas mahasiswa (tugas, kuis, UTS dan UAS) harus segera disosialisasikan.
- c. mempertegas penilaian kinerja dengan kewajiban menyerahkan nilai maksimal 14 hari sejak ujian
- d. menetapkan standar waktu untuk bagian akademik dalam mengumumkan nilai

2. Kesiediaan pihak Universitas untuk mendengar dan menanggapi pendapat, saran, dan keluhan mahasiswa (*concern for the individual*)

- a. kurangnya penghargaan secara individu
- b. terkait dengan kemudahan **Pembimbing Akademik** untuk ditemui atau membuat janji bertemu (*academic advising*) dan ketersediaan sarana dan forum komunikasi antara mahasiswa dengan lembaga dalam hal ini **Biro Kemahasiswaan** (*student centeredness*) yang mengalami **penurunan kinerja**
- c. terkait dengan sarana komunikasi yang menampung usulan, pendapat, dan keluhan mahasiswa (*campus climate*) yang mengalami **perbaikan kinerja**

Rekomendasi :

- a. sosialisasi dan evaluasi mengenai fungsi dan kinerja **Pembimbing Akademik**
- b. Biro Kemahasiswaan melalui Unit Kegiatan Mahasiswa lebih mendekatkan diri dengan mahasiswa

3. Jadwal kuliah yang tersusun dengan baik (*instructional effectiveness*)

- a. Sering terjadi bentrok dalam hal penggunaan ruangan
- b. Jadwal kesediaan mengajar terutama dosen Luar Biasa yang sering terlambat dikonfirmasi
- c. Beban kerja yang sekaligus terjadi pada saat bersamaan dengan personel yang terbatas pada saat itu.
- d. Hasil *final plotting* selesai pada saat jadwal kuliah diproses

Rekomendasi :

- a. Sistem penggunaan ruangan yang harus selalu dikoordinasi dengan Bagian Fasilitas
- b. Surat kesediaan serta jadwal mengajar bagi dosen lb harus diberikan *deadline* yang pasti.
- c. Koordinasi dengan Prodi serta pengelolaan sistem *data input* yang terarah

4. Besar biaya kuliah sesuai dengan apa yang didapatkan selama kuliah masih belum mencerminkan harga yang dibayarkan oleh mahasiswa. (*Recruitment and financial aid effectiveness*)

- a. sistem paket dirasakan lebih mahal
- b. ketersediaan beasiswa yang belum mencukupi

Rekomendasi ;

- a. peninjauan ulang efektivitas sistem paket dengan sistem sks
- b. lembaga lebih proaktif mencari sumber pemberian beasiswa

5. Kemudahan melakukan registrasi (*registration effectiveness*)

- a. berkaitan dengan sistem registrasi yang dibedakan dengan sistem pembayaran
- b. berkaitan dengan variabel Dosen dan karyawan selalu bersikap sopan, ramah, dan jujur (*service excellence*) yang mengalami penurunan kinerja terutama dengan karyawan yang menangani registrasi.

Rekomendasi :

- a. Pengembangan sistem registrasi *online*
- b. Sosialisasi sistem registrasi yang baru (pemasangan spanduk harus disertai dengan pengumuman dalam bentuk yang lain)
- c. Training *softskill* dan ESQ bagi karyawan

6. Kemudahan memperoleh informasi seputar kehidupan kampus (*campus life*)

- a. Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM) sebagai fasilitator antara lembaga dengan mahasiswa semakin berkurang kontribusinya (kegiatan yang dilakukan sering terjadi secara serentak, tidak merata sepanjang tahun akademik).
- b. Saat ini media penyebaran informasi (misalnya *booklet*) sangat minim sekali atau bahkan dapat dikatakan tidak ada.

- c. Terkait dengan dukungan terhadap unit kegiatan dan organisasi mahasiswa (*campus life*) yang mengalami penurunan kinerja.
- d. Terkait dengan kecukupan jumlah beasiswa yang dirasakan tidak mencukupi ketersediaanya

Rekomendasi

- a. **Biro Marketing dan Kemahasiswaan** dalam hal ini harus berkolaborasi dalam memberikan masukan seputar informasi kehidupan kampus
- b. **Program Studi** mencari dan menginformasikan mengenai program – program beasiswa

7. **Kondisi peralatan dan perlengkapan laboratorium (*computer, software, dll*) yang baik (*campus support service*)**

- a. Sering rusaknya peralatan dan perlengkapan laboratorium
- b. Perbaikan yang membutuhkan waktu yang lama

Rekomendasi

- a. Program *Routine Maintenance* lebih diefektifkan (**Biro Fasilitas – Pusat TI**).
- b. Training bagi asisten dan instruktur dalam menangani kerusakan awal.

8. **Kemudahan Penasehat Akademik ditemui atau membuat janji untuk bertemu**

- a. sering terjadinya perubahan jadwal dari Penasehat Akademik
- b. sistem perwalian yang bersifat piket dokter, dimana mahasiswa tidak mempunyai dosen wali sendiri.

Rekomendasi

- a. Sistem perwalian yang berjalan perlu untuk ditinjau ulang efektivitasnya.
- b. Semua dosen tetap berkewajiban dan berfungsi sebagai dosen wali / konseling

9. **Area parkir yang luas, aman dan tertib**

- a. Parkir motor yang berada pada area terbuka
- b. Parkir mobil yang berlokasi di dekat lapangan basket tidak terkontrol keamanannya

Rekomendasi

- a. Area parkir motor segera difasilitasi berada di tempat tertutup
- b. Ditempatkan petugas parkir/keamanan di area dekat lapangan basket

10. **Pandangan masyarakat terhadap Universitas Widyatama**

- a. *Image* masyarakat yang lebih mengenal STIEB
- b. Sedikitnya kegiatan/ kontribusi yang membawa nama lembaga

Rekomendasi

- a. Terus mengenalkan ciri khas yang ingin ditonjolkan baik oleh Universitas, Fakultas maupun Program Studi melalui berbagai *event*
- b. *Sharing* dengan alumni dan pengguna mengenai kebutuhan dan kompetensi lulusan yang siap pakai.

TABEL 3.4. VARIABEL YANG MENGALAMI PENURUNAN KINERJA PERIODE 2005 - 2007

VARIABEL	KETERANGAN	DIMENSI
V12	Peraturan dan disiplin berlaku secara adil	CAMPUS LIFE
V13	Dukungan terhadap unit kegiatan dan organisasi mahasiswa	CAMPUS LIFE
V2	Kemudahan PA (dosen wali atau biro konseling) untuk ditemui atau membuat janji bertemu	ACADEMIC ADVISING
V57	Kecukupan jumlah beasiswa	RECRUITMENT AND FINANCIAL AID EFFECTIVENESS
V63	Area parkir yang luas, aman, dan tertib	CAMPUS SAFETY AND SECURITY
V68	Dosen dan karyawan selalu bersikap sopan, ramah, dan jujur	SERVICE EXCELLENCE
V73	Ketersediaan sarana dan forum komunikasi antara mahasiswa dengan pihak Universitas	STUDENT CENTERDNESS

Sumber: Olahan

Selain itu akan diperoleh juga dari rekapitulasi tersebut variabel yang dari tahun 2005 atau 2006 merupakan variabel yang mendapat prioritas perbaikan kemudian mengalami perbaikan pada tahun 2007 sehingga minimal kinerjanya harus dapat dipertahankan (berubah dari kuadran I menjadi kuadran II, III atau IV) yang ditunjukkan pada tabel 3.5 - 3.7.

TABEL 3.5. VARIABEL YANG MENGALAMI PERBAIKAN KINERJA PERIODE 2005 - 2007

VARIABEL	KETERANGAN	DIMENSI
V8	Usaha untuk menciptakan budaya dan iklim belajar di dalam kampus	CAMPUS CLIMATE
V65	Tingkat keamanan kampus dan lingkungan sekitar dari kriminalitas/kejahatan seperti pencurian, preman, dll.	CAMPUS SAFETY AND SECURITY
V26	Kondisi peralatan dan perlengkapan kelas (OHP, meja-kursi, papan tulis, dll) yang baik (tidak rusak)	CAMPUS SUPPORT SERVICE
V10	Ketersediaan sarana komunikasi yang menampung usulan, pendapat, dan keluhan mahasiswa.	CAMPUS CLIMATE

Sumber: Olahan

TABEL 3.6. VARIABEL YANG LOW PRIORITY

VARIABEL	KETERANGAN	DIMENSI
V21	Penerapan komputerisasi pada perpustakaan (perpustakaan digital)	CAMPUS SUPPORT SERVICE
V23	Kelengkapan dan ketepatan peralatan laboratorium	CAMPUS SUPPORT SERVICE
V27	Kemudahan akses komputer untuk berbagai keperluan (tugas, internet, dll)	CAMPUS SUPPORT SERVICE
V33	Kemudahan memperoleh informasi tentang lowongan kerja, magang, kerja praktek, dll di pusat layanan karir	CAMPUS SUPPORT SERVICE
V49	Kemudahan mengurus transkrip nilai	INSTRUCTIONAL EFFECTIVENESS
V50	Kemudahan mengurus surat keterangan akademik (surat pengantar untuk tugas, surat pengantar penelitian, surat keterangan sakit/cuti, dll)	INSTRUCTIONAL EFFECTIVENESS

Sumber: Olahan

TABEL 3.7. VARIABEL YANG POSSIBLE TO KILL

VARIABEL	KETERANGAN	DIMENSI
V11	Perlindungan terhadap perlakuan diskriminasi (ras, suku, status social, gender, dll)	CAMPUS CLIMATE
V66	Usaha pencegahan/perlindungan kampus terhadap kemungkinan kecelakaan dan perilaku kriminal	CAMPUS SAFETY AND SECURITY
V71	Fasilitas, sarana, dan prasarana (gedung-gedung, ruangan kelas, laboratorium, taman, dll) selalu dirawat dengan baik	SERVICE EXCELLENCE

Sumber: Olahan

4. KESIMPULAN

1. Pihak manajemen universitas menjadikan hasil survey sebagai salah satu acuan untuk melakukan monitoring evaluasi dan perbaikan terutama untuk variabel-variabel yang masuk dalam Kuadran I, variabel yang selama kurun waktu 2005-2007 tetap berada di Kuadran I termasuk variabel yang mengalami pergeseran ke Kuadran I .
2. Sesuai dengan Standar 2 dalam Akreditasi Institusi point. 2.6.2 yaitu ketersediaan instrumen untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap layanan kegiatan belajar mengajar, layanan administrasi, dan layanan informasi untuk dapat memberikan perbaikan yang konsisten dan berkelanjutan (*continual improvement*), dalam hal ini Institusi telah memilikinya. Rencana selanjutnya, Institusi harus melakukan pengembangan dan penyempurnaan instrument yang dimiliki, baik dengan mengembangkan alat uji ataupun dengan melakukan *benchmarking* dengan Universitas lainnya.
3. Sebagai bukti komitmen dari penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2000, bahwa sebagai salah satu pengukuran kinerja sistem manajemen mutu, maka Institusi harus memantau informasi berkaitan dengan persepsi pelanggan maka pengukuran kepuasan pelanggan harus dilakukan dengan secara rutin untuk menjaga konsistensi dan peningkatan mutu jasa yang diberikan.

5. DAFTAR RUJUKAN

- BAN PT, *Buku 5 Akreditasi Institusi*, 2006
- Faisal, Ade, *Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan Tinggi Menggunakan Metoda Student Satisfaction Inventory*, Tugas Akhir Departemen Teknik Industri ITB, 2004
- ISO 9001:2000 Quality Management Systems-Requirement*
- Kotler, Philip., *Marketing Management*, Prentice Hall, 2005
- Universitas Widyatama, *Laporan Pengukuran Kepuasan Mahasiswa 2005*, Bandung, 2007
- Universitas Widyatama, *Manual Mutu Versi1/Revisi 4*, 2007
- Universitas Widyatama, *Proposal Lengkap PHKI 2008*, 2007
- Sekaran, Uma., *Research Method for Business*, New York: John Wiley & Sons Inc., 1992
- Sutoko Mame S., Petrina Faustine, Ade Faisal, *Higher Education Service Quality Analysis Using Student Satisfaction Inventory Dimensions A Case Study of Widyatama University Studies*, The 5th SEAIR ANNUAL CONFERENCE. 2005

LAMPIRAN 1: DIMENSI DAN VARIABEL DALAM STUDENT SATISFACTION INVENTORY

No	Kode	Variabel	Dimensi
1	V1	Kemampuan Penasehat Akademik (PA) yaitu dosen wali atau Biro Konseling	Academic Advising
	V2	Kemudahan PA (dosen wali atau biro konseling) untuk ditemui atau membuat janji bertemu	
	V3	Perhatian Personal dari PA kepada mahasiswa terhadap masalah akademis yang dihadapi mahasiswa.	
	V4	Sikap PA dalam membantu mahasiswa (keramahan, kesopanan, dll)	
2	V5	Tingkat kebanggaan sebagai mahasiswa Universitas Widyatama	Campus Climate
	V6	Tingkat perasaan memiliki (sense of belonging) terhadap kampus	
	V7	Pandangan masyarakat terhadap Universitas Widyatama	
	V8	Usaha untuk menciptakan budaya dan iklim belajar di dalam kampus	
	V9	Kebebasan mahasiswa untuk melakukan kegiatan-kegiatan dan aktivitas yang bersifat positif	
	V10	Ketersediaan sarana komunikasi yang menampung usulan, pendapat, dan keluhan mahasiswa.	
3	V11	Perlindungan terhadap perlakuan diskriminasi (ras, suku, status social, gender, dll)	Campus Life
	V12	Peraturan dan disiplin berlaku secara adil	
	V13	Dukungan terhadap unit kegiatan dan organisasi mahasiswa	
	V14	Dukungan terhadap kegiatan kerohanian mahasiswa	
	V15	Dukungan terhadap kegiatan yang menampung kreativitas mahasiswa seperti pentas seni, band, turnamen olahraga, dll.	
	V16	Dukungan terhadap kegiatan-kegiatan ilmiah seperti seminar, lomba karya ilmiah, dll.	
	V17	Kemudahan memperoleh informasi seputar kehidupan kampus	
	V18	Orientasi studi (OS) yang diadakan bagi mahasiswa baru bermanfaat dan tidak memberatkan	
4	V19	Ketersediaan unit-unit kegiatan yang mampu menampung minat dan bakat mahasiswa sepenuhnya.	Campus Support Service
	V20	Kelengkapan buku-buku dan literature di perpustakaan	
	V21	Penerapan komputersasi pada perpustakaan (perpustakaan digital)	
	V22	Sikap dan kemampuan karyawan perpustakaan dalam bertugas	
	V23	Kelengkapan dan kemutakhiran peralatan laboratorium	
	V24	Kondisi peralatan dan perlengkapan laboratorium (computer, software, dll) yang baik (tidak rusak)	
	V25	Ruangan kelas yang bersih, rapi, dan nyaman	
	V26	Kondisi peralatan dan perlengkapan kelas (OHP, meja-kursi, papan tulis, dll) yang baik (tidak rusak)	
	V27	Kemudahan akses komputer untuk berbagai keperluan (tugas, internet, dll)	
	V28	Ketersediaan kompleks pusat mahasiswa (student centre) sebagai lokasi dari berbagai kegiatan kemahasiswaan	
	V29	Kelengkapan lapangan dan fasilitas olahraga	
	V30	Sarana ibadah (musholla, dll) yang memadai	
	V31	Ketersediaan kantin-kantin yang mencukupi kebutuhan mahasiswa dalam menyediakan tempat makan dan makanan yang berkualitas	
	V32	Sarana dan prasarana umum seperti toilet, kamar mandi, air, listrik, dll berada dalam kondisi baik dan mencukupi	
	V33	Kemudahan memperoleh informasi tentang lowongan kerja, magang, kerja praktek, dll di pusat layanan karir	
5	V34	Mahasiswa mendapat perhatian personal (perorangan) dari dosen dan karyawan administrasi	Concern for the Individual
	V35	Mahasiswa mendapat perhatian personal (perorangan) dari pihak Universitas melalui evaluasi hasil studi, dll	
	V36	Hak-hak mahasiswa sebagai individu selalu dihormati dan dihargai di kehidupan kampus	
	V37	Kesediaan pihak Universitas untuk mendengar dan menanggapi pendapat, saran, dan keluhan mahasiswa	
6	V38	Kurikulum disusun dengan baik, terstruktur dan sesuai dengan kebutuhan saat ini	Instructional Effectiveness
	V39	Jadwal kuliah yang tersusun dengan baik (jarang bentrok)	
	V40	Beban kuliah (jumlah pertemuan, tugas, praktikum, dll) sesuai dengan kredit (SKS) mata kuliah tersebut.	

No	Kode	Variabel	Dimensi
	V41	Pengetahuan mahasiswa mengenai manfaat, tujuan, sasaran dan target tiap mata kuliah.	
	V42	Kemampuan dosen ketika mengajar di kelas	
	V43	Materi kuliah yang disampaikan berkualitas dan mengikuti perkembangan (up to date)	
	V44	Materi kuliah disampaikan sesuai dengan kemampuan dan kapasitas mahasiswa sehingga mudah dimengerti	
	V45	Tugas-tugas kuliah bermanfaat untuk pemahaman materi kuliah	
6	V46	Praktikum sangat membantu mahasiswa untuk lebih memahami materi kuliah	Instructional Effectiveness
	V47	Kemampuan dari para asisten (asisten praktikum dan asisten mata kuliah)	
	V48	Sistem penilaian yang adil dan transparan)	
	V49	Kemudahan mengurus transkrip nilai	
	V50	Kemudahan mengurus surat keterangan akademik (surat pengantar untuk tugas, surat pengantar penelitian, surat keterangan sakit/cuti, dll)	
	V51	Proses perkuliahan memberikan nilai tambah bagi kemampuan bahasa Inggris mahasiswa	
	V52	Proses perkuliahan memberikan nilai tambah terhadap kemampuan menggunakan computer bagi mahasiswa	
7	V53	Proses perkuliahan memberikan nilai tambah bagi kepribadian mahasiswa (kedisiplinan, kemampuan berkomunikasi, berdiskusi, dll)	Recruitment and Financial Aid Effectiveness
	V54	Kelengkapan informasi pendaftaran mahasiswa baru	
	V55	Kemudahan prosedur pendaftaran mahasiswa baru	
	V56	Besar biaya kuliah sesuai dengan apa yang didapatkan selama kuliah	
8	V57	Kecukupan jumlah beasiswa	Registration Effectiveness
	V58	Kejelasan jadwal dan informasi registrasi	
	V59	Kemudahan proses registrasi	
	V60	Karyawan registrasi bekerja dengan baik dalam melayani mahasiswa	
9	V61	Kesempatan untuk melakukan Perubahan Rencana Studi (PRS) bagi mahasiswa	Campus Safety and Security
	V62	Kecukupan jumlah petugas keamanan	
	V63	Area parkir yang luas, aman, dan tertib	
	V64	Tingkat keamanan kampus dan lingkungan sekitar dari kemungkinan kecelakaan (kebakaran, korslet, kecelakaan lalu lintas, dll)	
	V65	Tingkat keamanan kampus dan lingkungan sekitar dari kriminalitas/kejahatan seperti pencurian, preman, dll.	
10	V66	Usaha pencegahan/perlindungan kampus terhadap kemungkinan kecelakaan dan perilaku kriminal	Service Excellence
	V67	Dosen dan karyawan selalu berpenampilan rapi, bersih, dan sopan	
	V68	Dosen dan karyawan selalu bersikap sopan, ramah, dan jujur	
	V69	Dosen dan karyawan mudah dikenali dari seragam atau tanda pengenal	
	V70	Lingkungan dan suasana kampus yang bersih, sehat, rapi, dan nyaman	
11	V71	Fasilitas, sarana, dan prasarana (gedung-gedung, ruangan kelas, laboratorium, taman, dll) selalu dirawat dengan baik	Student Centerdness
	V72	Kebijakan yang dikeluarkan pihak Universitas mempertimbangkan kepentingan dan dampak bagi mahasiswa (tidak merugikan mahasiswa)	
	V73	Ketersediaan sarana dan forum komunikasi antara mahasiswa dengan pihak Universitas	
	V74	Mahasiswa merasa diterima dan dihargai oleh semua pihak selama menjalani kehidupan di kampus	
	V75	Adanya penghargaan bagi mahasiswa berprestasi	

LAMPIRAN 2: PERUBAHAN POSISI VARIABEL YANG BERADA PADA KUADRAN 1
PERIODE 2005-2007

NO	VARIABEL	2005	2006	2007
1	V10	1	1	3
2	V11	1	2	4
3	V12	3	3	1
4	V13	2	3	1
5	V17	3	1	1
6	V19	1	2	2
7	V2	3	3	1
8	V20	2	1	1
9	V21	1	3	3
10	V23	1	3	3
11	V24	1	1	1
12	V26	2	1	4
13	V27	1	3	3
14	V32	1	2	2
15	V33	1	4	3
16	V37	1	1	1
17	V39	1	1	1
18	V44	2	1	1
19	V48	1	1	1
20	V49	1	3	3
21	V50	1	3	3
22	V56	1	1	1
23	V57	1	3	1
24	V59	1	1	1
25	V60	3	1	1
26	V63	3	3	1
27	V65	1	1	3
28	V66	1	3	4
29	V68	1	3	1
30	V7	2	4	1
31	V71	1	3	4
32	V72	1	3	2
33	V73	3	3	1
34	V8	1	1	3