**KEPUASAN PENGGUNA (MAHASISWA) TERHADAP DOSEN di prodi s1 pendidikan tata busana universitas negeri surabaya**

Imami Arum Tri Rahayu1) dan Lutfiyah Hidayati2)

1, 2,) Pendidikan Kesejahteraan Keluarga, Universitas Negeri Surabaya

e-mail: imamirahayu@unesa.ac.id1), lutfiyahhidayati@unesa.ac.id2)

**ABSTRAK**

*Kepuasan mahasiswa adalah sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya. Tujuan penelitian ini adalah ingin mengetahui bagaimana kepuasan mahasiswa terdadap layanan Dosen di prodi S1 Pendidikan Tata Busana, jurusan Pendidikan Kesejahteraan Keluarga (PKK), Fakultas Teknik (FT), Universitas Negeri Surabaya (Unesa). Kepuasan mahasiswa terhadap Dosen meliputi 5 aspek antara lain: 1) Keandalan (reliability), 2) Daya tanggap (responsiveness), 3) Kepastian (assurance), 4) Empati (empathy), dan 5) Tangible. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang bersifat kualitatif dengan subjek mahasiswa aktif di prodi S1 Pendidikan Tata Busana sebanyak 146 orang. Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan angket secara online melalui google form. Hasil penelitian ini diketahui bahwa aspek keandalan (reliability) diperoleh skor 2,97 (baik), aspek daya tanggap (responsiveness) diperoleh skor 2,87 (baik), aspek kepastian (assurance) diperoleh skor 3,06 (baik), aspek empati (empathy) diperoleh skor 2,75 (baik), dan aspek tangible diperoleh skor 2,93 (baik). Dari kelima aspek tersebut didapatkan rata-rata skor 2,94, sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap Dosen di Prodi S1 Pendidikan Tata Busana adalah Baik.*

**Kata Kunci**: kepuasan mahasiswa terhadap dosen

**ABSTRACT**

*Student satisfaction is a student's positive attitude towards the services of higher education institutions because there is a match between the expectations of the service compared to the reality they receive. The purpose of this study was to find out how students' satisfaction with Lecturer services at the Undergraduate Fashion Design study program, majoring in Family Welfare Education, Faculty of Engineering, Universitas Negeri Surabaya (Unesa). Student satisfaction with lecturers includes 5 aspects, including: 1) Reliability, 2) Responsiveness, 3) Assurance, 4) Empathy, and 5) Tangible. This research is a descriptive qualitative research with active student subjects in the Bachelor of Fashion Education study program as many as 146 people. Data retrieval is done by using an online questionnaire via google form. The results of this study note that the aspect of reliability obtained a score of 2.97 (good), the aspect of responsiveness obtained a score of 2.87 (good), the aspect of assurance obtained a score of 3.06 (good), the aspect of empathy obtained a score of 2.75 (good), and the tangible aspect obtained a score of 2.93 (good). From these five aspects, an average score of 2.94 was obtained, so it can be concluded that student satisfaction with Lecturers in the Undergraduate Study Program of Fashion Design Education is good.*

**Keywords**: students' satisfaction with Lecturer services

# Pendahuluan

I

su utama dalam peningkatan mutu Perguruan Tinggi (PT) adalah peningkatan kompetensi dan profesionalisme pendidik dan tenaga kependidikan. Sehingga PT dituntut untuk meningkatkan mutu pendidikan yang mampu menghasilkan lulusan yang unggul. Universitas Negeri Surabaya merupakan salah satu Perguruan Tinggi yang memiliki komitmen yang tinggi untuk menghasilkan pendidikan yang bermutu. Hal ini terlihat dari keseriusan semua komponen penyelenggara pendidikan (mulai dari dosen, tenaga kependidikan, sampai fungsionaris/pengurus struktural) untuk terus meningkatkan mutu pelayanan pendidikan.

Adapun Visi yang diemban Universitas Negeri Surabaya adalah Unggul dalam Kependidikan Kukuh dalam Keilmuan. Untuk menuju visi tersebut, maka salah satu misi yang diemban Unesa adalah menyelenggarakan pendidikan dan pembelajaran yang berpusat pada peserta didik dengan menggunakan pendekatan pembelajaran yang efektif dan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi [1]. Dalam upaya mewujudkan visi dan misi tersebut yang perlu mendapat perhatian adalah mempertimbangkan aspek kepuasan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa adalah sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya [2]. Kepuasan mahasiswa meliputi kepuasan terhadap layanan Dosen, layanan tenaga kependidikan, layanan pengurus structural dan kepuasan terhahap sarana prasarana yang ada di perguruan tinggi. Informasi kepuasan mahasiswa berupa survai pengukuran kepuasaan mahasiswa dalam rangka pengembangan kualitas pelayanan dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan. Hasil survai pengukuran kepuasan mahasiswa dapat memberikan sumbangan pemikiran yang positif bagi lembaga atau institusi perguruan tinggi dalam mewujudkan institusi yang kredibel dan dipercaya masyarakat.

Tujuan penelitian ini adalah ingin mengetahui bagaimana kepuasan mahasiswa terdadap layanan Dosen di prodi S1 Pendidikan Tata Busana, jurusan Pendidikan Kesejahteraan Keluarga (PKK), Fakultas Teknik (FT), Universitas Negeri Surabaya (Unesa), yang meliputi aspek: 1) Keandalan (reliability): kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan, 2) Daya tanggap (responsiveness): kemauan dari dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat, 3) Kepastian (assurance): kemampuan dosen untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan, 4) Empati (empathy): kesediaan/kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa, dan 5) Tangible: penilaian mahasiswa terhadap wujud fisik layanan dosen.[3]

# METODE

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang bersifat kualitatif. Jenis penelitian deskriptif yang digunakan adalah studi kasus (case study). Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lainnya secara holistic dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. [3]

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Agustus – September 2020 dengan subyek penelitian adalah Mahasiswa aktif di Program Studi S1 Pendidikan Tata Busana yang terdiri dari angkatan 2017, 2018, 2019, dan 2020 sebanyak 146 mahasiswa.

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan angket/kuisioner. Angket merupakan teknik pengumpulan data dengan cara memberikan pertanyaan secara tertulis kepada responden mengenai sesuatu hal yang diketahui oleh responden untuk dijawab. Angket dalam penelitian ini diberikan kepada responden secara online melalui google form yang berisi beberapa pertanyaan yang secara garis besar mewakili aspek penilaian. Pada setiap pertanyaan terdapat nilai yang harus diberikan responden guna menanggapi angket. Nilai yang diberikan responden dalam bentuk skala penilaian. Berikut merupakan kriteria dalam skala penilaian:

Tabel 1

Skala penilaian

|  |  |
| --- | --- |
| Kriteria | Skor Nilai  |
| 1 | Sangat Baik |
| 2 | Baik |
| 3 | Kurang Baik |
| 4 | Tidak Baik |

Pengolahan data dilakukan dengan bantuan Microsoft Excel. Analisis data dengan menggunakan statistika deskriptif. Statistika deskriptif dipergunakan untuk mengorganisasikan dan meringkas data yang diperoleh dari hasil pengumpulan data dalam bentuk tabulasi data dalam bentuk prosentase dan presentasi yang diwuiudkan pada grafik atau gambar. Pendeskripsian data dalam bentuk mean dan diagram batang.

$$Me=\frac{∑fiXi}{N}$$

Keterangan:

*Me* : mean untuk data bergolong

*fi*: jumlah responden

*Xi* : nilai skor

*N* : jumlah seluruh responden

Untuk mengetahui tingkat kriteria tersebut, selanjutnya skor yang diperoleh dengan analisis deskriptif dikonsultasikan dengan tabel kriteria

Tabel 2

Kriteria Analisis Deskriptif Persentase

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO | Skor | KRITERIA |
| 1 | 3,26 – 4,00 | Sangat Baik |
| 2 | 2,51 – 3,25 | Baik |
| 3 | 1,76 – 2,50 | Kurang Baik |
| 4 | 1,00 – 1,75 | Tidak Baik |

Sumber: Wdiyoko (2012: 112)

# HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan angket yang telah diberikan kepada responden maka dapat diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Keandalan (Reliability)

Aspek keandalan adalah kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan, meliputi: kejelasan/ ketepatan waktu untuk memberikan layanan akademik, sikap simpatik saat layanan akademik, sikap adil dalam memberikan layanan akademik, kejelasan arahan bimbingan, ketepatan menjawab pertanyaan mahasiswa, dan kesabaran dosen dalam membimbing. Adapun kepuasan Mahasiswa terhadap keandalan Dosen di Prodi S1 Pendidikan Tata Busana adalah:

Tabel 3

ASPEK reliability

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No | Indikator  | Skor Rata-rata | Kriteria |
| 1 | Kejelasan/ ketepatan waktu untuk memberikan layanan akademik | 2,97 | Baik |
| 2 | Sikap simpatik saat layanan akademik | 2,91 | Baik |
| 3 | Sikap adil dalam memberikan layanan akademik | 2,95 | Baik |
| 4 | Kejelasan arahan bimbingan | 2,92 | Baik |
| 5 | Ketepatan menjawab pertanyaan mahasiswa | 3,07 | Baik |
| 6 | Kesabaran dosen dalam membimbing | 2,95 | Baik |
|  | **Skor Rata-rata** | **2,97** | **Baik** |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Gambar 1. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dosen pada Aspek Reliability** |

Berdasar data diatas dapat diketahui bahwa pada aspek reliability, Skor Dosen dalam kejelasan/ ketepatan waktu untuk memberikan layanan akademik adalah 2,97 (baik), Skor untuk sikap simpatik saat layanan akademik Dosen adalah 2,95 (baik), Skor sikap adil dalam memberikan layanan akademik adalah 2,95 (baik) , skor kejelasan arahan bimbingan adalah 2,92 (baik), skor ketepatan menjawab pertanyaan mahasiswa adalah 3,07 (baik), dan skor kesabaran dosen dalam membimbing adalah 2,95 (baik). Didapatkan rata-rata skor dari ke enam indikator penilaian adalah **2,97**, sehingga dapat dikatakan keandalan Dosen (reliability) dalam melayani Mahasiswa di Prodi S1 Pendidikan Tata Busana adalah **Baik**.

1. Daya tanggap (responsiveness)

Aspek keandalan adalah kemauan dari dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat, meliputi: Kesesuaian pelaksanaan layanan dengan jadwal yang sudah ditentukan, Ketepatan menanggapi permasalahan yang dihadapi, Ketersediaan waktu untuk membimbing mahasiswa, dan Kecepatan menanggapi kebutuhan mahasiswa untuk mendapatkan bimbingan. Adapun kepuasan mahasiswa terhadap daya tanggap (responsiveness) Dosen di prodi S1 Pendidikan Tata Busana adalah:

Tabel 4

ASPEK RESPONSIVENESS

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No | Indikator | Skor  | Kriteria |
| 1 | Kesesuaian pelaksanaan layanan dengan jadwal yang sudah ditentukan | 2,90 | Baik |
| 2 | Ketepatan menanggapi permasalahan yang dihadapi mahasiswa | 2,82 | Baik |
| 3 | Ketersediaan waktu untuk membimbing | 2,90 | Baik |
| 4 | Kecepatan menanggapi kebutuhan mahasiswa untuk mendapatkan bimbingan | 2,86 | Baik |
|  | **Skor Rata-rata** | **2,87** | **Baik** |

**Gambar 2. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dosen pada Aspek Responsiveness**

Berdasar data diatas dapat diketahui bahwa pada aspek daya tanggap (responsivesness): Skor kesesuaian pelaksanaan layanan dengan jadwal yang sudah ditentukan adalah 2,90 (baik), Skor ketepatan menanggapi permasalahan yang dihadapi adalah 2,82 (baik), Skor ketersediaan waktu untuk membimbing mahasiswa adalah 2,90 (baik), dan skor kecepatan menanggapi kebutuhan mahasiswa untuk mendapatkan bimbingan Dosen adalah **2,86** (baik). Didapatkan rata-rata skor dari ke empat indikator penilaian adalah 2,87, sehingga dapat dikatakan daya tanggap Dosen (responsiveness) dalam melayani Mahasiswa di Prodi S1 Pendidikan Tata Busana adalah **Baik**.

1. Kepastian (assurance)

Aspek keandalan adalah kepastian (assurance): kemampuan dosen untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan, meliputi: Penguasan dalam memecahkan permasalahan mahasiswa, Kemampuan memberikan arahan, Kemampuan menumbuhkan semangat/ motivasi mahasiswa, Kesantunan dalam membimbing, Memberikan umpan balik atas arahan yang diberikan. Adapun kepuasan mahasiswa terhadap Kepastian (assurance) Dosen di prodi S1 Pendidikan Tata Busana adalah:

Tabel 5

ASPEK ASSURANCE

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No | Indikator  | Skor Rata-rata | Kriteria |
| 1 | Penguasan dalam memecahkan permasalahan mahasiswa | 3,01 | Baik |
| 2 | Kemampuan memberikan arahan | 3,10 | Baik |
| 3 | Kemampuan menumbuhkan semangat/ motivasi mahasiswa | 3,03 | Baik |
| 4 | Kesantunan dalam membimbing | 3,07 | Baik |
| 5 | Memberikan umpan balik atas arahan yang diberikan | 3,08 | Baik |
|  | **Skor Rata-rata** | **3,06** | **Baik** |

**Gambar 3. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dosen pada Aspek Assurance**

Berdasar data diatas dapat diketahui bahwa pada aspek kepastian (assurance): skor penguasan dalam memecahkan permasalahan mahasiswa adalah 3,01 dengan kategori Baik, skor kemampuan memberikan arahan adalah 3,10 dengan kategori baik, skor kemampuan menumbuhkan semangat/ motivasi mahasiswa adalah 3,03 dengan kategori baik, skor kesantunan dalam membimbing adalah 3,07 dengan kategori Baik, dan skor memberikan umpan balik atas arahan yang diberikan adalah 3,08 dengan kategori Baik. Didapatkan rata-rata skor dari ke lima indikator penilaian adalah **3,06**, sehingga dapat dikatakan Dosen dalam memberikan kepastian (Assurance) dalam melayani Mahasiswa di Prodi S1 Pendidikan Tata Busana adalah **Baik**.

1. Empati (empathy)

Aspek empati adalah kesediaan/kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa, meliputi: Kepedulian pada kemajuan mahasiswa, Kepedulian terhadap permasalahan yang dihadapi mahasiswa, Kemampuan merasakan kesulitan yang dihadapi mahasiswa, Kemampuan memahami kondisi setiap mahasiswa, dan Pengertian terhadap permasalahan mahasiswa dalam menyelesaikan tugas-tugasnya. Adapun kepuasan mahasiswa terhadap aspek empati (emphaty) Dosen di prodi S1 Pendidikan Tata Busana adalah:

Tabel 6

ASPEK EMPATHY

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No | Indikator  | Skor Rata-rata | Kriteria |
| 1 | Kepedulian pada kemajuan mahasiswa | 3,11 | Baik |
| 2 | Kepedulian terhadap permasalahan yang dihadapi mahasiswa | 2,89 | Baik |
| 3 | Kemampuan merasakan kesulitan yang dihadapi mahasiswa | 2,78 | Baik |
| 4 | Kemampuan memahami kondisi setiap mahasiswa | 2,77 | Baik |
| 5 | Pengertian terhadap permasalahan mahasiswa dalam menyelesaikan tugas-tugasnya | 2,75 | Baik |
|  | **Skor Rata-rata** | **2,86** | **Baik** |

**Gambar 4. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dosen pada Aspek Amphaty**

Berdasar data diatas dapat diketahui bahwa pada aspek empati (emphaty): skor kepedulian Dosen pada kemajuan mahasiswa adalah 3,11 dengan kriteria baik, skor kepedulian Dosen terhadap permasalahan yang dihadapi mahasiswa adalah 2,89 dengan kriteria baik, skor kemampuan Dosen dalam merasakan kesulitan yang dihadapi mahasiswa adalah 2,78 dengan kategori baik, skor kemampuan Dosen dalam memahami kondisi setiap mahasiswa adalah 2,77 dengen kategori baik, dan skor pengertian Dosen terhadap permasalahan mahasiswa dalam menyelesaikan tugas-tugasnya adalah 2,75 dengan kategori baik. Didapatkan rata-rata skor dari ke lima indikator penilaian adalah **2,86**, sehingga dapat dikatakan Empati Dosen (Empathy) dalam melayani Mahasiswa di Prodi S1 Pendidikan Tata Busana adalah **Baik**.

1. Tangible

Aspek tangible adalah penilaian mahasiswa terhadap wujud fisik layanan dosen, meliputi Kemudahan menghubungi dosen, Kecepatan waktu tunggu mendapatkan bimbingan, Kenyamanan waktu yang disediakan dosen, dan Kenyamanan tempat layanan. Adapun kepuasan mahasiswa terhadap aspek tangible Dosen di prodi S1 Pendidikan Tata Busana adalah:

Tabel 7

ASPEK TANGIBLE

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No | Indikator  | Skor Rata-rata | Kriteria |
| 1 | Kemudahan menghubungi dosen | 2,90 | Baik |
| 2 | Kecepatan waktu tunggu mendapatkan bimbingan | 2,88 | Baik |
| 3 | Kenyamanan waktu yang disediakan dosen | 2,99 | Baik |
| 4 | Kenyamanan tempat layanan | 2,96 | Baik |
|  | **Skor Rata-rata** | **2,93** | **Baik** |

**Gambar 5. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dosen pada Aspek Tangible**

Berdasar data diatas dapat diketahui bahwa pada aspek tangible: skor kemudahan mahaiswa menghubungi dosen adalah 2,90 dengan kategori baik, skor kecepatan waktu tunggu mahasiswa untuk mendapatkan bimbingan dosen adalah 2,88 dengan kategori baik, skor kenyamanan waktu yang disediakan dosen adalah 2,99 dengan kategori baik, dan kenyamanan tempat layanan adalah 2,96 dengan kategori baik. Didapatkan rata-rata skor dari ke empat indikator penilaian adalah **2,93**, sehingga dapat dikatakan aspek tangible dalam melayani Mahasiswa di Prodi S1 Pendidikan Tata Busana adalah **Baik**.

Berdasarkan data kepuasan mahasiswa terhadap Dosen meliputi aspek keandalan (reliability), aspek daya tanggap (responsiveness), aspek kepastian (assurance), aspek empati (empathy), dan aspek tangible diatas dapat diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 8

REKAPITULASI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP DOSEN

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No | Aspek  | Skor Rata-rata | Kriteria |
| 1 | Keandalan (reliability) | 2,97 | Baik |
| 2 | Daya tanggap (responsiveness) | 2,87 | Baik |
| 3 | Kepastian (assurance) | 3,06 | Baik |
| 4 | Empati (empathy) | 2,86 | Baik |
| 5 | Tangible | 2,93 | Baik |
|  | **Skor Rata-rata** | **2,94** | **Baik** |

**Gambar 6. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dosen**

Berdasar data diatas dapat diketahui bahwa pada aspek keandalan (reliability) diperoleh skor 2,97 dengan kategori baik, aspek daya tanggap (responsiveness) diperoleh skor 2,87 dengan kategori baik, aspek kepastian (assurance) diperoleh skor 3,06 dengan kategori baik, aspek empati (empathy) diperoleh skor 2,75 dengan kategori baik, dan aspek tangible diperoleh skor 2,93 dengan kategori baik. Didapatkan rata-rata skor dari ke lima aspek adalah **2,94**, sehingga dapat dikatakan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap Dosen di Prodi S1 Pendidikan Tata Busana adalah **Baik**.

# Kesimpulan

Kepuasan mahasiswa adalah sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya. Kepuasan Mahasiswa meliputi 5 aspek, antara lain: 1) Keandalan (reliability): kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan, 2) Daya tanggap (responsiveness): kemauan dari dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat, 3) Kepastian (assurance): kemampuan dosen untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan, 4) Empati (empathy): kesediaan/kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa, dan 5) Tangible: penilaian mahasiswa terhadap wujud fisik layanan dosen. Pada Prodi S1 Pendidikan Tata Busana, jurusan PKK, FT, Unesa didapatkan diketahui bahwa aspek keandalan (reliability) diperoleh skor 2,97 dengan kategori baik, aspek daya tanggap (responsiveness) diperoleh skor 2,87 dengan kategori baik, aspek kepastian (assurance) diperoleh skor 3,06 dengan kategori baik, aspek empati (empathy) diperoleh skor 2,75 dengan kategori baik, dan aspek tangible diperoleh skor 2,93 dengan kategori baik. Dari kelima aspek tersebut didapatkan rata-rata skor 2,94, sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap Dosen di Prodi S1 Pendidikan Tata Busana adalah Baik.

Daftar Pustaka

1. Tim. Renstra Strategi Bisnis Universitas Negeri Surabaya Tahun 2020-2024. Surabaya:\_\_\_\_\_\_
2. Sopiatin, Popi. 2010. Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa. Bogor: Ghalia Indonesia
3. BAN-PT. Laporan Kinerja Program Studi (LKPS). Jakarta:\_\_\_\_\_\_\_\_\_
4. Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Pendidikan Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan RND. Bandung: Alfabeta.
5. Arief, C. P. M. 2007. Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan (Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan Agar Memuaskan Pelanggan). Malang: Bayumedia Publishing.