

STUDI TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN PROSES PEMBELAJARAN DI JURUSAN TEKNIK SIPIL FT-UNP

Rahman Eka Saputra¹, Iskandar G. Rani², Fitra Rifwan³

¹Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Padang
e-mail: rahmanekasaputra22@gmail.com

Abstrak- Penelitian ini dilatar belakangi oleh belum puasnyamahasiswa dengan pelayanan proses pembelajaran yang di laksanakan oleh dosen. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui studi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan proses pembelajaran di jurusan Teknik Sipil FT-UNP. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Populasi penelitian adalah seluruh mahasiswa Prodi Pendidikan Teknik Bangunan angkatan 2016 yaitu sebanyak 82 mahasiswa. Karena jumlah subjek kurang dari 100, maka semua populasi dijadikan sampel dengan menggunakan teknik *total sampling*. Data dikumpulkan menggunakan angket dengan sistem penilaian jawaban menggunakan Skala Likert. Jumlah item pernyataan dalam angket sebanyak 45 item. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa studi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan proses pembelajaran di jurusan Teknik Sipil FT-UNP yang di tinjau dari Kualitas Pelayanan adalah tidak puas dengan persentase 1,22%, kurang puas dengan persentase 15,85%, puas dengan persentase 71,95% dan sangat puas dengan persentase 10,98%

Kata kunci: kepuasan, mahasiswa, pelayanan proses pembelajaran

Abstract- The background of this research is that students are not satisfied with the service of the learning process carried out by the lecturers. This research was conducted to determine the study of the level of student satisfaction with the service of the learning process in the Department of Civil Engineering FT-UNP. This type of research is descriptive research. The population of the study was all students of the 2016 National Building Engineering Education Study Program as many as 82 students. Because the number of subjects is less than 100, all populations are sampled using total sampling techniques. Data was collected using a questionnaire with an answer scoring system using a Likert Scale. The number of statement items in the questionnaire was 45 items. The results revealed that the study of the level of student satisfaction with the service of the learning process in the FT-UNP Civil Engineering department in terms of Service Quality was not satisfied with the percentage of 1.22%, dissatisfied with the percentage of 15.85%, satisfied with the percentage of 71.95% and very satisfied with the percentage of 10.98%

Keywords: satisfaction, students, service learning process

I. PENDAHULUAN

Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK) yang saat ini berkembang dengan pesat memberikan pengaruh yang cukup besar terhadap pendidikan di Indonesia. Sejalan dengan perkembangan tersebut, maka dibutuhkan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan dan keterampilan yang memadai, disiplin dan motivasi yang tinggi sehingga siap untuk memasuki lapangan kerja hal tersebut tidak lepas dari pendidikan yang baik. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional BAB I tentang ketentuan umum pasal 1 menyatakan bahwa: Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan

yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara.[1]

Pendidikan nasional mempunyai visi terwujudnya sistem pendidikan sebagai pranata sosial yang kuat dan memberdayakan warga Negara Indonesia berkembang menjadi manusia yang berkualitas. Sedangkan salah satu visi pendidikan nasional adalah meningkatkan keprofesionalan dan akuntabilitas lembaga pendidikan sebagai pusat pembudayaan ilmu pengetahuan, keterampilan, pengalaman, sikap, dan nilai berdasarkan standar nasional dan global.

Universitas Negeri Padang (UNP) merupakan salah satu perguruan tinggi yang bertanggung jawab mempersiapkan SDM yang berkualitas dan mempunyai daya saing yang tinggi terutama dibidang pendidikan. Teknik Sipil merupakan salah satu jurusan yang ada di Fakultas Teknik UNP jurusan yang mempelajari bidang pekerjaan sipil dan bangunan.

Jurusan Teknik Sipil dibagi atas tiga program studi yaitu Program Studi Pendidikan Teknik Bangunan (S1), Teknik Sipil (S1) dan Teknik Sipil Bangunan Gedung (D3). Program Studi Pendidikan Teknik Bangunan bertujuan untuk menghasilkan tenaga profesional kependidikan teknik bangunan dan teknologi, hal tersebut tidak terlepas dari proses pembelajaran yang baik.

Dalam pelayanan proses pembelajaran, pendidik harus semaksimal mungkin memberikan pelayanan pembelajaran dan menyampaikan tujuan dari pembelajaran yang akan dilakukan, sehingga peserta didik dapat mempersiapkan dirinya demi tercapainya tujuan dari pembelajaran tersebut. Proses pembelajaran yang ideal seharusnya dapat menunjang hasil belajar mahasiswa baik dari segi kondisi, pengajar, materi ajar dan mahasiswa itu sendiri. Demi menjamin hasil pembelajaran dan pelayanan UNP melakukan evaluasi setiap akhir semester baik dari segi pelayanan administrasi, pelayanan sarana dan prasarana, dan pelayanan proses pembelajaran.

Namun berdasarkan observasi yang penulis lakukan pada tanggal 5-14 Februari 2018 terhadap 15 mahasiswa ditemukan masih adanya komponen yang membuat mahasiswa kurang puas terhadap pelayanan proses seperti:

1. Sering terjadi mahasiswa membuat kebisingan sedangkan mahasiswa di kelas lain sedang melaksanakan proses pembelajaran.
2. Adanya mahasiswa yang datang terlambat ketika proses pembelajaran sedang berlangsung.
3. Masih adanya mahasiswa yang membuat tugas matakuliah lain saat proses pembelajaran berlangsung (tugas kelompok).
4. Ada beberapa mahasiswa dalam proses pembelajaran menggunakan *Smartphone* namun tidak ditegur oleh dosen sehingga mempengaruhi mahasiswa lain, serta ada beberapa dosen yang ketika mengajar masih menerima panggilan telepon dan keluar masuk kelas.
5. Dosen menerangkan pelajaran terlalu kaku dan tidak bervariasi.
6. Adanya ketidaknyamanan ketika dosen kurang menguasai metode pembelajaran.
7. Masih adanya dosen yang masuk serta keluar perkuliahan tidak tepat waktu.

Berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti tertarik melakukan penelitian tentang “Studi Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Proses Pembelajaran di Jurusan Teknik Sipil FT-UNP”.

II. LANDASAN TEORI

A. Pelayanan Pembelajaran

1. Pengertian Pelayanan Pembelajaran

Kata pelayanan pembelajaran terdiri dari dua kata, yaitu pelayanan dan pembelajaran. Berdasarkan kamus besar Bahasa Indonesia, “pelayanan” memiliki kata dasar “layan” yang artinya 1) perihal atau cara melayani; 2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang) atau jasa 3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Kegiatan melayani untuk mendapatkan imbalan.[2]

Pelayanan/jasa adalah setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Pelayanan tidak bisa berhenti karena merupakan suatu proses yang bersifat tidak berwujud yang ditawarkan dari pihak satu ke pihak lain untuk pemenuhan kebutuhan.[3]

Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh orang dalam masyarakat. Melalui proses pelayanan yang berkesinambungan dengan melibatkan aktivitas orang lain, diharapkan dapat memenuhi kebutuhan yang ingin menjadi tujuan.[4]

Dari beberapa definisi pelayanan di atas, dapat disimpulkan pelayanan adalah suatu kegiatan yang bersifat tidak berwujud, dan diberikan dari pihak produsen kepada pihak konsumen dengan menggunakan fasilitas yang ada sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan harapan dari konsumen.

Kamus besar Bahasa Indonesia, pembelajaran yang mempunyai kata dasar “ajar” memiliki arti petunjuk diberikan kepada orang supaya diketahui (diturut), sedangkan arti pembelajaran itu sendiri memiliki arti proses, cara, perbuatan menjadikan orang atau makhluk hidup belajar.[2]

Hakikat pembelajaran memiliki perancangan atau perencanaan sebagai upaya untuk membelajarkan peserta didik. Hal ini mengindikasikan adanya unsur kesengajaan dalam proses pembelajaran, dan proses pembelajaran yang baik memiliki perencanaan matang agar peserta didik yang dibelajarkan mendapatkan tujuan dari proses pembelajaran.[5]

Pembelajaran dapat didefinisikan sebagai suatu sistem atau proses pembelajaran subjek didik/pembelajar yang direncanakan atau didesain, dilaksanakan, dan di evaluasi secara sistematis agar subjek didik/pembelajar dapat mencapai tujuan-tujuan pembelajaran secara efektif dan efisien. Pembelajaran sebagai suatu sistem, dimulai dari perencanaan, pelaksanaan hingga pada proses evaluasi.[6]

Proses pembelajaran merupakan suatu proses yang mengandung serangkaian perbuatan dosen dan peserta didik atas hubungan timbal balik yang berlangsung dalam situasi edukatif untuk mencapai tujuan tertentu, dimana dalam proses tersebut terkandung multi peran dari dosen. Peranan dosen meliputi banyak hal, yaitu dosen dapat berperan sebagai pengajar, pemimpin kelas, pembimbing, pengatur lingkungan belajar, perencana pembelajaran, supervisor, motivator, dan sebagai evaluator.

Berdasarkan beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan pembelajaran adalah proses menyiapkan kebutuhan peserta didik dari pihak institut pendidikan melalaui aktivitas-aktivitas dalam dunia pendidikan yang menggunakan

berbagai fasilitas institut pendidikan guna untuk meningkatkan kemampuannya secara kognitif, afektif dan psikomotorik sehingga dapat mencapai tujuan institut pendidikan secara efektif dan efisien.

2. Tujuan Pelayanan Pembelajaran

Kegiatan pembelajaran diarahkan pada pencapaian tujuan pembelajaran yang memberikan arah terhadap semua kegiatan dan bahan yang di sajikan agar tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan maksimal. Pada intinya, tujuan pembelajaran adalah tercapainya perubahan perilaku atau kompetensi pada peserta didik setelah mengikuti kegiatan pembelajaran.[7]

Keuntungan yang akan di raih ketika tujuan dalam pelayanan proses pembelajaran dapat tercapai, yaitu:

- a. Mencegah berpalingnya pelanggan dan membangun kesetiaan pelanggan atau *customer loyalty*
- b. Memberikan rasa puas dan kepercayaan pada konsumen
- c. Tetap menjaga dan merawat (*maintance*) agar pelanggan merasa diperhatikan dan dipentingkan segala kebutuhan segala kebutuhannya atau harapannya.[8]

Ini artinya, institusi pendidikan mendapatkan banyak keuntungan ketika pelayanan proses pembelajaran dapat tercapai, baik dari segi mutu pendidikan maupun lulusan yang baik sehingga peserta didik atau masyarakat yang menggunakan pelayanan institut pendidikan akan menimbulkan rasa kenyamanan, kesetiaan, dan kepercayaan.

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan pelayanan proses pembelajaran merupakan salah satu cara untuk mencapai tujuan pendidikan. Tujuan pendidikan berbanding lurus dengan tujuan dari proses pembelajaran. Ketika proses pembelajaran mencapai tujuannya, maka disitulah adanya peningkatan kualitas peserta didik yang berdampak pada peningkatan kualitas pendidikan

3. Pelayanan Proses Pembelajaran

Pembelajaran merupakan pengaturan lingkungan yang meliputi unsur-unsur manusiawi, material, fasilitas, perlengkapan, dan prosedur secara teratur dan sistematis yang disesuaikan dengan kebutuhan peserta didik untuk mencapai tujuan pembelajaran.[9]

Proses pembelajaran pada dasarnya tidak lain ialah proses mengkoordinasikan sejumlah komponen (tujuan, metode dan alat penilaian) agar satu sama lainnya saling berhubungan dan berpengaruh sehingga menumbuhkan kegiatan belajar pada mahasiswa seoptimal mungkin menuju terjadinya perubahan tingkah laku mahasiswa sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.[10]

Proses pembelajaran seorang dosen memahami langkah-langkah yang harus di tempuh dalam proses pembelajaran terbagi menjadi dua tahap yaitu: tahap permulaan adalah tahap untuk megondisikan mahasiswa agar dapat mengikuti

pelajaran secara kondusif, sedangkan tahap pengajaran adalah merupakan tahap inti, dimana dosen berupaya menyampaikan pelajaran yang telah dipersiapkan sebelumnya.[11]

Dosen menjadi salah satu faktor yang menentukan keberhasilan mahasiswa, baik yang berkaitan dengan proses belajar mengajar maupun hasilnya. Hal ini wajar, karena tugas dosen adalah memberikan pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan yang diperlukan oleh mahasiswa. Kebutuhan tersebut merupakan kebutuhan pokok berupa ilmu pengetahuan yang dilakukan melalui proses pembelajaran dan berlangsung dalam kegiatan belajar mengajar di Kampus.

Ketika seorang dosen mentransfer ilmu pengetahuan kepada mahasiswa, pada dasarnya dosen sedang memberikan pelayanan terhadap siswa, pelayanan yang diberikan dosen tersebut terencana, sistematis, dan bertujuan. Tidak dapat dipungkiri bahwa dosen masih menjadi tokoh sentral dalam proses pembelajaran di kelas, guru masih menjadi pusat pembelajaran. Keberlangsungan proses pembelajaran di kelas masih sangat tergantung pada sosok dosen. Sebagai sosok sentral, dosen menjadi figur yang sangat menentukan keberhasilan proses pembelajaran. Pada model pembelajaran manapun masih tetap memerlukan kehadiran dosen untuk mengkoordinir, memfasilitasi, dan mengarahkan proses pembelajaran. Sebagai sosok yang sangat penting dalam proses pembelajaran.

B. Kepuasan Terhadap Pelayanan Pembelajaran

1. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kamus besar bahasa indonesia, kepuasan mempunyai kata dasar "puas" yang berarti merasa senang (lega, gembira, kenyang, karena sudah terpenuhi hasratnya), sedangkan kata kepuasan itu sendiri memiliki arti perihah (yang bersifat) puas; kesenangan; kelegaan.[2]

Kepuasan pelanggan adalah respons terhadap evaluasi terhadap ketidak sesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakainya.[12]

Kepuasan pelanggan adalah: "...a person's feeling of pleasure or disappointment resulting from comparing a product's received performance (or outcom) in relations to the persons's expectation".. Kepuasan peserta didik ada pada harapannya, harapan peserta didik terhadap pelayanan institut pendidikan yang terpenuhi akan berdampak pada munculnya rasa senang atau puas, dan sebaliknya bila harapan peserta didik terhadap pelayanan proses pembelajaran di kampus tidak terpenuhi maka yang muncul adalah rasa kecewa.[12]

Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidak puas timbul apabila hasil (uot come) tidak memenuhi harapan.[12]

Dari beberapa defenisi di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan perasaan senang atau tidak senang yang timbul ketika pelanggan telah menggunakan produk atau jasa tertentu dan akan berbanding lurus dengan pengorbanan yang dilakukan.

Kepuasan pelanggan merupakan orientasi dari organisasi yang bergerak di bidang jasa, sama halnya seperti pendidikan yang produknya berbentuk jasa. Bila berbicara pendidikan, pelanggan yang dibicarakan adalah peserta didik. Peserta didik merupakan pelanggan yang merasakan langsung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak pendidikan tersebut.

Undang-undang RI No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem pendidikan Nasional, peserta didik adalah anggota masyarakat yang berusaha mengembangkan potensi diri melalui proses pembelajaran yang tersedia pada jalur, jenjang, dan jenis pendidikan tertentu. Peserta didik merupakan subjek pendidikan yang ingin meningkatkan kemampuan yang dimiliki melalui proses pendidikan yang ditempuh melalui pendidikan formal, informal atau non-formal dengan tingkatan mulai dari tingkat dasar hingga tingkat tinggi.

Uraian di atas memiliki makna bahwa kepuasan peserta didik adalah sikap yang ditunjukkan oleh peserta didik, baik sikap positif maupun sikap negatif atas adanya kesesuaian antara harapan mereka terhadap pelayanan proses pembelajaran yang diterimanya.[1] Jika pelayanan proses pembelajaran sesuai dengan apa yang diharapkan oleh peserta didik, maka peserta didik akan puas dan merasa senang, dan begitu juga sebaliknya.

Ada 4 pendekatan yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan, yaitu:

- a. Memperkecil kesenjangan-kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dan pelanggan.
- b. Perusahaan harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan.
- c. Memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan.
- d. Mengembangkan dan menerapkan *accountable*, *proactive*, dan *partnership marketing* sesuai dengan situasi pemasaran.[13]

Perencanaan yang baik hingga pada evaluasi yang baik pula, sangat dibutuhkan untuk menimbulkan kepuasan peserta didik apabila hal-hal institut pendidikan berorientasi terhadap kepuasan peserta didik.

2. Harapan Pelanggan

Kamus besar Bahasa Indonesia (KBBI) harapan berasal dari kata harap yang artinya mohon; minta; hendaklah, sedangkan harapan itu sendiri mempunyai arti "sesuatu yang diharapkan" atau "keinginan supaya menjadi kenyataan". Jadi harapan peserta didik adalah sesuatu yang diinginkan peserta didik supaya menjadi nyata.[2]

Pelanggan membentuk ekspektasi jasa dari banyak sumber, seperti pengalaman masa lalu, berita dari mulut ke mulut, dan iklan. Secara umum, pelanggan membandingkan jasa anggapan dengan jasa yang diharapkan. Jika jasa anggapan berada di bawah jasa yang diharapkan, pelanggan kecewa. Begitupun dalam dunia pendidikan peserta didik akan sangat puas bila mendapatkan pengalaman yang melebihi harapannya.[3]

Kepuasan peserta didik itu sendiri, akan memberikan beberapa manfaat, diantaranya:

- a. Hubungan antara perusahaan/institut pendidikan dengan para pelanggannya menjadi harmonis
- b. Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang
- c. Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan
- d. Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan/institut pendidikan
- e. Reputasi perusahaan/institut pendidikan menjadi baik di mata pelanggan
- f. Laba yang di peroleh dapat meningkat.[12]

Peserta didik tentunya ingin mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan oleh institusi, harapan tersebut akan berbanding lurus dengan apa yang telah dikorbankan. Salah satu contohnya seperti biaya pendidikan yang dikeluarkan oleh orang tua peserta didik cukup mahal, maka harapan kepuasan yang diinginkan oleh mereka pun akan tinggi.

Harapan peserta didik tidak hanya menguntungkan peserta didik itu sendiri, melainkan juga pihak institusi selaku organisasi penyedia jasa. Harapan yang muncul akan menimbulkan penilaian terhadap institusi. Penilaian itu bisa berbentuk kritik atau saran, yang nantinya akan dijadikan bahan pertimbangan oleh pihak institut pendidikan dalam menentukan kebijakan di masa yang akan datang.

3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Peserta didik akan merasa puas terhadap pelayanan proses pembelajaran di institusi pendidikan ketika kebutuhan dan keinginannya terpenuhi, maka berikut adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta didik. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta didik serupa halnya sasaran yang digunakan dalam meningkatkan kepuasan.

Ada 5 faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut: kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, biaya. Bila diuraikan keterkaitannya dengan pelayanan di institut pendidikan, adalah sebagai berikut:

a. Kualitas Produk.

Pelanggan akan merasa puas bila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas sesuai dengan harapan dan kebutuhan (lulusan yang baik).

b. Kualitas Pelayanan.

Pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan. Pelayanan yang diberikan akan meninggalkan kesan pada peserta didik yang menerima pelayanan jasa pendidikan di institusi pendidikan, dan akan memberikan hasil atau kesimpulan terhadap pelayanan yang telah dirasakan.

c. Emosional.

Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan jasa institusi pendidikan yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi sosial yang membuat pelanggan merasa puas terhadap pelayanan jasa itu sendiri.

d. Harga.

Maksudnya adalah peserta didik dan orang tua sesungguhnya tidak akan sungkan untuk mengeluarkan biaya yang lebih agar mendapatkan pelayanan prima dari institusi pendidikan, namun bila produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai kepuasan yang lebih tinggi kepada pelanggan.

e. Biaya.

Pelanggan yang mengeluarkan biaya untuk mendapatkan suatu produk atau jasa mengharapkan kepuasan terhadap produk atau jasa yang diharapkan sebanding dengan biaya yang dikeluarkan.[14]

Uraian di atas menjelaskan bagaimana pelanggan akan merasa puas atau tidak puas terhadap produk yang digunakannya. faktor-faktor tersebut tidak menjadi acuan untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta didik karena karakteristik pelanggan yang berbeda-beda menimbulkan perbedaan pula terhadap pandangan akan kepuasan yang dirasakan. Selain itu, perasaan puas atau tidak puas tidak akan bisa diwakili karena perasaan tersebut berkaitan pada pengalaman dalam merasakan pelayanan dari institut pendidikan itu sendiri.

4. Indikator Kepuasan Peserta Didik Terhadap Pelayanan Pembelajaran

Apabila membahas kualitas dalam dunia pendidikan, ini menjadi masalah yang selalu dibicarakan, setiap institusi pendidikan ingin bersaing dengan institusi pendidikan yang lain melalui lulusan atau tamatan yang berkompeten dan sesuai dengan kualifikasi tujuan pendidikan yang di hasilkan untuk masyarakat, pemerintahan dan dunia industri, serta menarik minat siswa yang akan melanjutkan ke jenjang pendidikan tinggi.

Jadi sesuai penjelasan di atas bahwasanya institusi pendidikan harus menonjol baik dari segi mutu pendidikannya maupun dari segi yang lainnya untuk menarik minat masyarakat, pemerintah, dunia

industri dan peserta didik yang ingin melanjutkan pendidikannya ke perguruan tinggi.

Jasa atau pelayanan yang diinginkan oleh pelanggan tentu saja merupakan sesuatu yang bermutu dan memberikan kepuasan kepada mereka. Pada saat itulah, dibutuhkan suatu sistem manajemen yang mampu memberdayakan institusi pendidikan agar lebih bermutu. Berdasarkan hal di atas bahwa setiap hal yang bermutu selalu menjadi acuan untuk dijadikan tujuan utama atau sasaran utama.[15]

Pada hakikatnya konsep kepuasan pelanggan masih abstrak, namun untuk dapat mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara lebih baik, maka perlu dipahami pula sebab-akibat yang melatarbelakangi kepuasan pelanggan/peserta didik. Indikator kepuasan peserta didik yang digunakan dalam penelitian terhadap pelayanan proses pembelajaran, merujuk pada faktor-faktor yang menunjang kualitas pelayanan jasa. Dalam dunia pendidikan ada beberapa hal pokok yang perlu diperhatikan yaitu:

a. Perbaikan secara terus menerus (*continuous improvemen*).

Institusi pendidikan harus senantiasa melakukan berbagai perbaikan dan peningkatan secara terus menerus untuk menjamin semua komponen penyelenggara pendidikan telah mencapai standar mutu yang ditetapkan serta sesuai dengan harapan peserta didik.

b. Menentukan standar mutu (*quality assurance*)

Dalam menetapkan standar mutu dari semua komponen yang bekerja dalam proses pendidikan baik dari segi lingkungan, peserta didik, pengajar, materi ajar, staf serta semua komponen yang termasuk dalam institusi pendidikan perlu menetapkan standar mutu proses pembelajaran yang diharapkan dapat berdaya guna untuk mengoptimalakan proses pembelajaran.

c. Perubahan kultur (*change of culture*).

Bertujuan untuk membentuk budaya organisasi yang menghargai mutu dan menjadikan mutu sebagai orientasi semua komponen organisasional. Jika manajemen ini di tetapkan di Jurusan Teknik Sipil FT-UNP maka pihak pimpinan harus berusaha membangun kesadaran para anggotanya, mulai dari pemimpin sendiri, staff, dosen, mahasiswa, serta berbagai unsur terkait, dan para pengguna lulusan pendidikan akan pentingnya mempertahankan dan meningkatkan mutu pembelajaran, baik mutu hasil maupun proses pembelajaran.

d. Perubahan organisasi (*upside-down organization*).

Jika visi dan misi serta tujuan organisasi sudah berubah atau mengalami perkembangan, maka sangat dimungkinkan terjadinya perubahan organisasi. Perubahan organisasi ini

bukan berarti perubahan wadah organisasi, melainkan sistem atau struktur organisasi yang melambangkan hubungan-hubungan kerja struktur organisasi dan pengawasan dalam organisasi.

- e. Mempertahankan hubungan dengan pelanggan (*keeping close to the customer*)

Karena institusi pendidikan menghendaki kepuasan mahasiswa maka perlunya mempertahankan hubungan baik dengan mahasiswa menjadi penting, di mana dengan adanya hubungan baik dengan mahasiswa maka berbagai informasi antara kampus dan mahasiswa terus menerus dipertukarkan, agar kampus senantiasa dapat melakukan perubahan atau improvisasi yang diperlukan, terutama berdasarkan perubahan sifat dan pola tuntutan serta kebutuhan mahasiswa.[15]

III.METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian ini dilaksanakan di Jurusan Teknik Sipil FT-UNP. pada semester genap tahun ajaran 2018/2019. Populasi dari penelitian ini adalah mahasiswa Jurusan Teknik Sipil Prodi Pendidikan Teknik Bangunan tahun masuk 2016 tahun ajaran 2018/2019 sebanyak 82 orang. sampel yang di gunakan diambil dengan cara total sampling yaitu seluruh populasi di jadikan sampel yang berjumlah 82 orang. variabel penelitian ini hanya satu variabel saja, yaitu kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan proses pembelajaran di Jurusan Teknik Sipil prodi Pendidikan Teknik Bangunan FT-UNP. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini ada dua macam yaitu data primer dan data sekunder. Data Primer dalam penelitian ini bersumber dari mahasiswa Prodi Pendidikan Teknik Bangunan tahun masuk 2016 semester genap 2018/2019, sedangkan sumber data sekunder adalah dari tata usaha Jurusan Teknik Sipil FT-UNP.. Instrumen atau alat yang digunakan dalam penelitian ini berupa angket/kuesioner yang menggunakan skala likert dengan 5 pilihan jawaban yaitu,: Sangat Puas (SP) bobot jawaban 5, Puas (P) bobot jawaban 4, Kurang Puas (KP) bobot jawaban 3, Tidak puas (TP) bobot jawaban 2, Sangat tidak puas (STP) bobot jawaban 1.

Analisis data pada penelitian ini menggunakan rumus sebagai berikut.

$$P = \frac{f}{n} X 100\% . \quad (1)$$

Keterangan:

P = Persentase jawaban

f = Frekuensi Jawaban Responden

n = Jumlah Responden

Dilanjutkan dengan menghitung pencapaian responden untuk variabel dengan menggunakan rumus sebagai berikut.[16]

$$\begin{aligned} X &\leq (\mu - 1,5\sigma) && \text{Kategori sangat tidak puas} \\ (\mu - 1,5\sigma) &< X \leq (\mu - 0,5\sigma) && \text{Kategori tidak puas} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} (\mu - 0,5\sigma) &< X \leq (\mu + 0,5\sigma) && \text{Kategori kurang puas} \\ (\mu + 0,5\sigma) &< X \leq (\mu + 1,5\sigma) && \text{Kategori puas} \\ (\mu + 1,5\sigma) &< X && \text{Kategori sangat puas.} \end{aligned} \quad (2)$$

Keterangan:

X = Jumlah skor yang di peroleh

μ = Mean teoritik

σ = Satuan deviasi standar deviasi

IV.HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa 0 orang responden sangat tidak puas dengan persentase 0%, 1 orang responden tidak puas dengan persentase 1,22%, 13 orang responden kurang puas dengan persentase 15,85%, 59 orang responden puas dengan persentase 71,95% dan 9 orang responden sangat puas dengan persentase 10,98%. Dengan kata lain mahasiswa Jurusan Teknik Sipil, Prodi Pendidikan Teknik Bangunan FT-UNP 71,95% puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh dosen dalam proses pembelajaran.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan data yang telah diolah maka dapat disimpulkan bahwa mahasiswa puas terhadap pelayanan proses pembelajaran di Jurusan Teknik Sipil FT-UNP

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional.
- [2] Departemen Pendidikan Indonesia. Kamus Besar Bahasa Indonesia, Cet ke- III. Jakarta: Balai Pustaka
- [3] Kotler, Philip dan Lane Keller, Kevin. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- [4] Moenir, A.S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- [5] Uno, Hamzah B. (2010). *Perencanaan Pembelajaran*. Jakarta: Bumi Aksara.
- [6] Komalasari, Kokom. (2010). *Pembelajaran Kontekstual*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- [7] Syaodih, Nana dan Syaodih, Erliana. (2010). *Kurikulum dan Pembelajaran Kompetensi*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- [8] Rahmayanti, Nina. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- [9] Yuhelsi, Winda., Kusumaningrum, Indrati., Body, Revian., Rifwan, Fitra. "Efektivitas Proses Pembelajaran Gambar Teknik Siswa Kelas X Teknik Bangunan Smk Negeri 1 Batipuh". CIVED ISSN: 2302 – 3341 Vol. 5, No. 1, Maret. Pp. 2183-2187. Universitas Negeri Padang. (2018)
- [10] Maulani, Giva., Rizal, Fahmi., Apdeni, Risma., Andayono, Totoh. "Hubungan Persepsi Siswa Tentang Proses Pembelajaran Dengan Hasil Belajar Gambar Teknik Siswa Kelas X Tgb Smk N 2 Payakumbuh". CIVED ISSN: 2302 – 3341

Vol. 5, No. 1, Maret. Pp. 2091-2094. Universitas Negeri Padang. (2018).

- [11] Afrisandy, Nino., Giatman, Abdullah, Rijal. "Persepsi Guru Tentang Program Bantuan Operasional Sekolah (Bos) Pada Proses Pembelajaran Di Smk Negeri 5 Padang". CIVED ISSN 2302-3341 Vol. 3, Nomor 3, September . Pp. 769-779. Universitas Negeri Padang. (2015).
- [12] Tjiptono, Fandy. (1994). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- [13] Kotler, Philip. (1997). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.
- [14] Bodroastuti, Ngatmo Tri. (2013). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada PT. Sido Muncul Semarang. Skripsi. Semarang: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Manggala.
- [15] Sallis, Endward. (2011). *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*. Jogjakarta: IRCiSo
- [16] Azwar, Saifuddin. (2016). *Menyusun Skala Psikologi*