

Model Layanan Akademik dan Administrasi dalam Peningkatan Kompetensi dan Akselerasi Studi Mahasiswa Program Studi Ilmu Pendidikan Bahasa (S3) Pascasarjana Universitas Negeri Semarang

Hari Bakti Mardikantoro^a, Muhammad Badrus Siroj^b

^a Pascasarjana Universitas Negeri Semarang, Semarang, Indonesia

^b Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia, Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Negeri Semarang, Semarang, Indonesia

* Alamat Surel: haribaktim@mail.unnes.ac.id

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan dan menemukan model yang tepat dalam peningkatan kualitas layanan akademik dan administrasi dalam peningkatan kompetensi dan akselerasi studi mahasiswa. Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian ekplanasi dengan pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Penelitian dilakukan pada Program Studi Ilmu Pendidikan Bahasa (S3) Pascasarjana Unnes. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Program Studi Ilmu Pendidikan Bahasa (S3) Program Pascasarjana Unnes tahun 2019. Adapun Metode penarikan sampel digunakan dengan cara sensus, yakni jumlah keseluruhan populasi dapat dijadikan sebagai jumlah sampel dalam penelitian ini, sehingga sampel dapat ditentukan. Metode pengumpulan data adalah *field research* dan *library research*. Hasil penelitian ini adalah kualitas layanan akademik mahasiswa pada Program Studi Ilmu Pendidikan Bahasa yaitu: 1) berdasarkan bukti fisik (Tangible) 78,10 % mahasiswa menyatakan puas terhadap layanan yang diberikan program studi; 2) berdasarkan keandalan (Reliability) mahasiswa yang menyatakan puas sebesar 75,00 % masuk kategori tinggi; 3) berdasarkan daya tanggap (Responsiveness), mahasiswa menyatakan puas dengan angka persentase 78,00 %; 4) berdasarkan empati (Empathy), mahasiswa puas dengan angka persentase 85,00%; dan 5) berdasarkan jaminan (Assurance), dengan persentase 79,44 % masuk kategori tinggi. Mahasiswa merasa puas atas layanan yang diberikan oleh staf akademik.

Kata kunci:

layanan akademik dan administrasi, peningkatan kompetensi, akselerasi, studi mahasiswa

© 2019 Dipublikasikan oleh Universitas Negeri Semarang

1. Pendahuluan

Jasa pendidikan yang diberikan oleh instansi/lembaga pendidikan dewasa ini mulai menjadi sorotan masyarakat pengguna jasa pendidikan, oleh karenanya lembaga-lembaga pendidikan yang memberikan jasa dalam mencerdaskan kehidupan bangsa perlu peka terhadap situasi dan kondisi serta diharapkan mampu untuk melihat kebutuhan dan keinginan konsumen sebagai pengguna jasa. Tuntutan masyarakat dan pemerintah serta persaingan yang semakin ketat mengakibatkan lembaga pendidikan harus memaksimalkan kualitas jasa yang diberikan berupa layanan akademik dan administrasi yang berorientasi kepada pengguna jasa, bagaimana agar mereka merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Dalam rangka meningkatkan mutu dan relevansi jasa yang diberikan, lembaga-lembaga pendidikan di Indonesia pada umumnya telah melakukan berbagai upaya yang berkesinambungan dan sangat bermakna, mulai dari pembangunan infrastruktur menyangkut sarana dan prasarana pendidikan, pembaruan kurikulum, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam pembelajaran, peningkatan mutu pendidik dan tenaga kependidikan, serta melakukan jejaring kerja (*networking*) dengan lembaga pendidikan lain atau industri. Semuanya dilakukan agar dapat memenangkan hati masyarakat sebagai konsumen/pengguna jasa pendidikan walau tidak dapat dipungkiri bahwa keinginan dan kebutuhan konsumen beraneka ragam dan tingkat kepuasan dari konsumen tidaklah sama.

Sebagai lembaga pendidikan, perguruan tinggi harus dapat menyediakan produk atau jasa yang benar-benar berkualitas. Ada banyak komponen yang menentukan mutu perguruan tinggi yang selalu dikonsolidasikan dan diberdayakan agar mampu mengembangkan mutu layanan secara terus menerus

dan mampu mewujudkan visi misi yang ditetapkan. Hal ini dimaksudkan agar jasa yang ditawarkan akan mendapat tepa yang baik di mata mahasiswa juga masyarakat selaku konsumen.

Kualitas jasa dan kualitas pelayanan akan dinilai oleh mahasiswa dan masyarakat, sehingga jika terdapat salah satu dari kedua faktor tersebut kurang diperhatikan oleh pengelola perguruan tinggi, maka akan mengakibatkan kurang mendapat perhatian yang baik bagi para mahasiswa. Dengan adanya layanan kualitas yang baik dalam perguruan tinggi sedikit banyak akan menciptakan kepuasan bagi para mahasiswanya. Jika mahasiswa merasa puas dalam pelayanan yang diberikan perguruan tinggi maka mahasiswa tersebut akan menjadi pelanggan tetap dan merekomendasikan kepada orang lain untuk menikmati jasa layanan di tempat yang sama. Hal ini sangat berdampak positif bagi perguruan tinggi tersebut karena dengan semakin banyak mahasiswa yang datang maka akan menambah jumlah mahasiswa perguruan tinggi tersebut.

Menurut Mandey perguruan tinggi bukan hanya sebagai pusat ilmu pengetahuan, pusat penelitian, dan pusat pengabdian kepada masyarakat, tetapi juga suatu entitas korporat (penghasil ilmu pengetahuan) yang perlu bersaing untuk menjamin kelangsungan hidup, persaingan sebagaimana dialami oleh perusahaan profit, meliputi persaingan di bidang mutu, harga, dan layanan. Bagi setiap perguruan tinggi perlu berupaya memberikan yang terbaik kepada mahasiswanya.

Untuk itu dibutuhkan determinan utama kualitas pelayanan administrasi akademik dari sudut pandang mahasiswa. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian untuk mengidentifikasi determinan pelayanan jasa sehingga didapatkan model yang tepat dalam pelayanan akademik dan administrasi. Dengan meng analisa variabel-variabel hasil tanggapan konsumen (mahasiswa) tersebut maka perguruan tinggi dapat menilai variabel mana yang belum sesuai dengan harapan mahasiswa. Sehingga dengan demikian dapat diketahui posisi relatif perguruan tinggi di mata mahasiswa.

Program Studi Ilmu Pendidikan Bahasa (S3) Pascasarjana Unnes sebagai salah satu lembaga pendidikan tinggi yang secara khusus menyiapkan pasokan sumber daya manusia yang profesional dalam bidangnya, tak luput dari tuntutan dan tantangan yang senantiasa menyajikan layanan pendidikan yang berkualitas secara menyeluruh kepada seluruh pelanggan internal maupun eksternal. Pelayanan yang berkualitas sebagai tuntutan sentral dari seluruh pelanggan internal maupun pelanggan eksternal hendaknya segera disikapi secara cermat oleh pengelola dan seluruh pihak yang berkepentingan dalam proses penyelenggaraan layanan pendidikan di Program Studi Ilmu Pendidikan Bahasa (S3) Pascasarjana Unnes

Secara garis besar fungsi organisasi di Pascasarjana Unnes dibagi menjadi dua yakni fungsi akademik dan fungsi administrasi akademik. Fungsi akademik merupakan fungsi utama yang bertanggung jawab terhadap keberlangsungan aktivitas akademik, sedangkan fungsi administrasi akademik merupakan fungsi yang bertugas sebagai penunjang pelaksanaan aktivitas akademik. Walaupun berfungsi sebagai unit penunjang, bagian administrasi akademik merupakan bagian strategis yang memberikan andil sangat besar untuk mewujudkan kualitas pendidikan yang handal. Melihat peran yang begitu strategis yang dijalankan oleh bagian administrasi akademik dan membantu pihak manajemen dalam implementasi pelayanan kualitas, maka agar mampu melaksanakan fungsinya dengan sempurna perlu adanya kesamaan visi, nilai dan budaya serta seperangkat metode yang mampu digunakan untuk pedoman dalam bertindak dan adanya serangkaian kriteria ukuran keberhasilan dengan tepat. Bagian administrasi program studi langsung berhadapan dengan mahasiswa, sehingga layanan administrasi perlu mendapatkan perhatian lebih khusus supaya dapat memberikan kepuasan yang optimal bagi mahasiswa.

Berkaitan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk (1) mengetahui karakteristik layanan akademik dan administrasi Program Studi Ilmu Pendidikan Bahasa (S3) Pascasarjana Unnes, (2) mengembangkan model layanan akademik dan administrasi dalam peningkatan kompetensi dan akselerasi studi mahasiswa Program Studi Ilmu Pendidikan Bahasa (S3) Pascasarjana Unnes.

2. Metode

Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan dan menemukan model layanan akademik dan administrasi yang dapat meningkatkan kompetensi dan akselerasi studi mahasiswa Program Studi Ilmu Pendidikan Bahasa (S3) Pascasarjana Unnes. Pendekatan penelitian yang dilakukan ini melalui beberapa tahapan, yakni diawali dengan mengumpulkan data melalui penyebaran kuesioner kepada sejumlah responden yang menjadi sampel penelitian, menentukan instrumen penelitian, menentukan metode yang dipergunakan, serta menganalisis data yang sudah terkumpul kemudian disajikan dalam bentuk laporan hasil penelitian.

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian eksplanasi dengan pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Pendekatan eksplanasi dimaksudkan untuk menjelaskan suatu generalisasi sampel populasi atau menjelaskan hubungan, perbedaan atau pengaruh satu variabel dengan variabel lain. Penelitian eksplanasi bertujuan meneliti sejauh mana variabel yang satu memiliki hubungan sebab akibat dengan variabel yang lain. (Bangin, 2005) Metode kuantitatif digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat statistik, dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan. (Sugiyono, 2012:7).

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Program Studi Ilmu Pendidikan Bahasa (S3) Program Pascasarjana Unnes tahun 2019. Adapun Metode penarikan sampel digunakan dengan cara sensus, yakni jumlah keseluruhan populasi dapat dijadikan sebagai jumlah sampel dalam penelitian ini, sehingga sampel dapat ditentukan.

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam rangka melakukan analisis terhadap pembuktian jawaban sementara atau hipotesis dari permasalahan yang dikemukakan, maka metode pengumpulan data yang peneliti lakukan yaitu: 1) field Research (penelitian lapangan) yang terdiri atas observasi, wawancara, dan teknik kuisioner; dan 2) library research (penelitian kepustakaan) yang dilakukan dengan mengumpulkan bahan-bahan pustaka, literatur dan karangan ilmiah yang ada kaitannya dengan penelitian ini.

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data kuantitatif dan kualitatif. Data kuantitatif dalam bentuk angka-angka yang masih perlu dianalisis. Data kualitatif dalam bentuk informasi baik secara lisan maupun tulisan, yang berperan sebagai data pendukung dalam pembahasan ini. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu: 1) data primer, yaitu data yang diperoleh dari tanggapan responden terhadap item pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner; dan 2) data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari dokumen-dokumen dan arsip perusahaan yang ada kaitannya dengan penelitian ini.

Metode analisis yang digunakan untuk menganalisis data yang di peroleh sekaligus untuk menguji hipotesis yang telah diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

- a. Analisis deskriptif adalah suatu analisis yang dilakukan untuk memberikan gambaran secara umum terhadap obyek yang diteliti melalui data sampel atau populasi yang diteliti.
- b. Analisis regresi berganda dengan menggunakan rumus Riduwan dan Akdom, (2007:142) sebagai berikut.

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Uji instrumen penelitian dengan menggunakan analisis validitas dan reliabilitas, yakni suatu alat ukur yang digunakan untuk mengetahui valid atau reliabelnya item-item pertanyaan yang terangkum dalam kuesioner. Uji validitas dengan syarat korelasi 0,30, sedangkan uji reliabilitas dengan syarat korelasi sebesar 0,60. Adapun Pengujian hipotesis sebagai berikut.

- a. Uji F (Uji Serempak) untuk pengujian hipotesis pertama.

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah seluruh variabel bebasnya secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang bermakna terhadap variabel terikat. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai Fhitung dengan Ftabel pada derajat kesalahan 5% dalam arti ($\alpha = 0.05$). Apabila nilai Fhitung $\geq$ dari nilai Ftabel, maka berarti variabel bebasnya secara bersama-sama memberikan pengaruh yang bermakna terhadap variabel terikat atau hipotesis pertama sehingga dapat diterima.

- b. Uji T (Uji Parsial) untuk pengujian hipotesis kedua.

Uji ini adalah untuk mengetahui apakah pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat apakah bermakna atau tidak. Pengujian dilakukan dengan membandingkan antara nilai thitung masing-masing variabel bebas dengan nilai ttabel dengan derajat kesalahan 5% dalam arti ($\alpha = 0.05$). Apabila nilai thitung $\geq$ ttabel, maka variabel bebasnya memberikan pengaruh bermakna terhadap variabel terikat.

3. Hasil dan Pembahasan

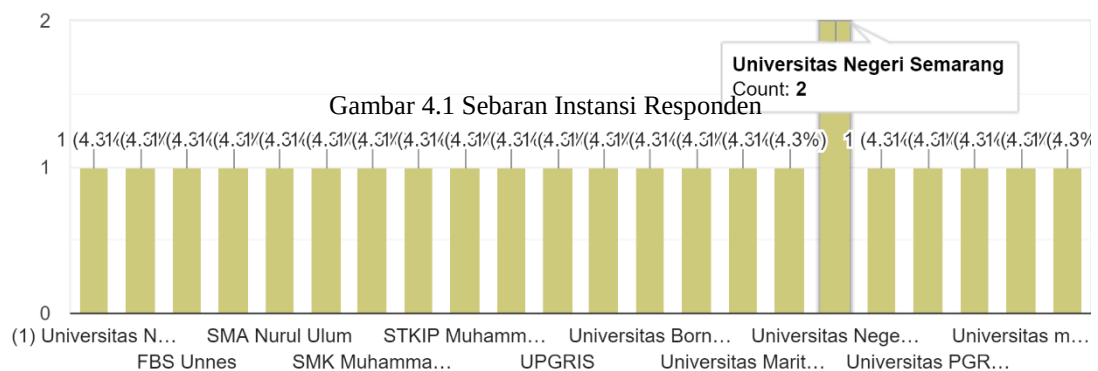
Pada bagian ini dipaparkan tentang 1) karakteristik layanan akademik dan administrasi Program Studi Ilmu Pendidikan Bahasa (S3) Pascasarjana Unnes, serta 2) model layanan akademik dan administrasi dalam peningkatan kompetensi dan akselerasi studi mahasiswa Program Studi Ilmu Pendidikan Bahasa (S3) Pascasarjana Unnes. Sesuai dengan rumusan masalah yang ada pada penelitian ini, karakteristik layanan akademik dan administrasi Program Studi Ilmu Pendidikan Bahasa (S3) diketahui dari data yang didapatkan dari prodi maupun jawaban pertanyaan dari responden. Berikut paparan secara keseluruhan.

3.1 Karakteristik Layanan Akademik dan Administrasi Program Studi Ilmu Pendidikan Bahasa (S3) Pascasarjana Unnes

Karakteristik layanan akademik dan administrasi Program Studi Ilmu Pendidikan Bahasa (S3) diperoleh dari data yang didapatkan dari prodi maupun jawaban pertanyaan dari responden. Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif Program Studi Ilmu Pendidikan Bahasa (S3) Pascasarjana Unnes. Berikut gambaran responden berdasarkan instansi tempat bekerja.

Instansi

23 responses



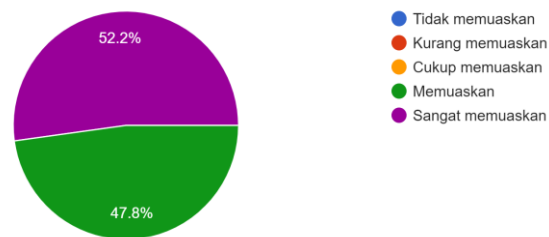
Berdasarkan data yang diperoleh dalam penelitian ini, responden rata-rata bekerja sebagai pendidik/pengajar baik guru atau dosen. Data instansi responden ini penting karena digunakan sebagai pembandingan layanan akademik dan administrasi pada Program Studi Ilmu Pendidikan Bahasa (S3) Pascasarjana Unnes dengan instansi responden bekerja. Dari hasil penelitian karakteristik layanan akademik dan administrasi digolongkan sesuai pendapat Kotler (2005:153) menyatakan kualitas layanan adalah model yang menggambarkan kondisi pelanggan dalam bentuk harapan akan layanan dari pengalaman masa lalu, promosi dari mulut ke mulut, dan iklan dengan membandingkan pelayanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka terima/rasakan. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. (Nasution 2004:47). Indikator kualitas pelayanan menurut pemikiran yang dikembangkan oleh Parasuraman et al., dalam Lupiyoadi (2001:148), sebagai berikut.

3.1.1 Bukti Fisik (*Tangibles*)

Kemampuan suatu program studi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya. Aspek *tangibles* dalam penelitian ini meliputi sarana pendidikan, alat dan media perkuliahan, dan kelengkapan sarana dan prasarana. Berdasarkan jawaban responden aspek ini dapat digambarkan sebagai berikut

Ruang kuliah tertata dengan bersih dan rapi

23 responses

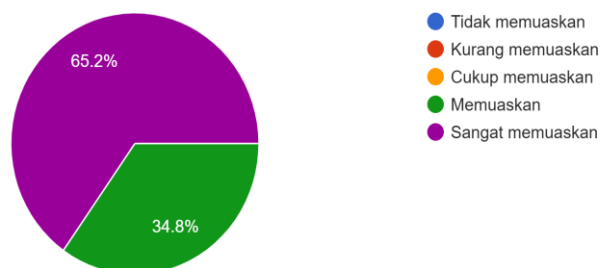


Gambar 4.2 Gambaran Ruang Perkuliahan

Aspek ruang perkuliahan sudah tertata dengan baik dengan data responden yang menyatakan 52,2% puas dengan layanan yang terkait ruang kuliah yang tertata bersih dan rapi. Selain itu, ruangan juga dalam kondisi yang nyaman seperti gambar 4.3 berikut.

Ruang kuliah sejuk dan nyaman

23 responses

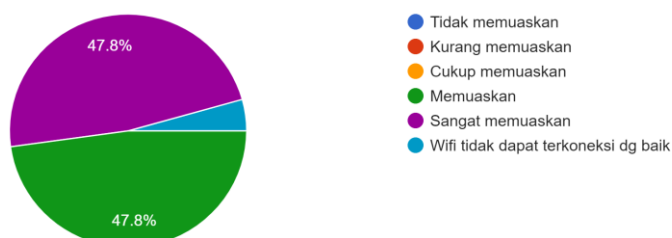


Gambar 4.3 Gambaran Ruang Kuliah Nyaman

Dari data responden tersebut, kondisi umum ruangan dinilai layak dan memenuhi kebutuhan pembelajaran. Namun demikian, ada catatan untuk fasilitas terutama wifi seperti catatan berikut.

Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah

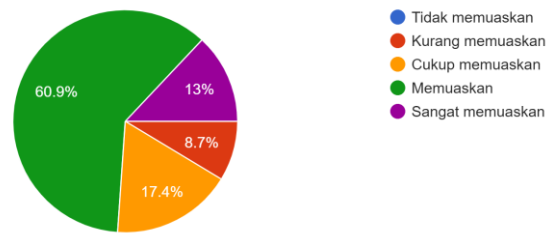
23 responses



Gambar 4.4 Gambaran Sarana Pembelajaran

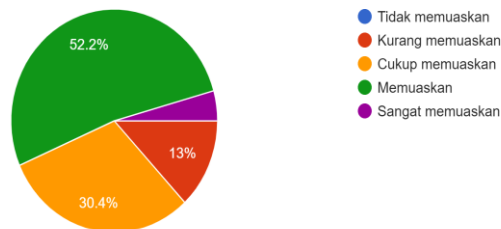
Dapat dilihat pada gambar 4.4 ada catatan dari responden yang mengatakan wifi tidak bisa digunakan dengan baik. Selain wifi, sarana perpustakaan juga perlu mendapatkan perhatian lebih. Tanggapan responden sebagai berikut.

Pascasarjana UNNES mempunyai perpustakaan yang lengkap
23 responses



Gambar 4.5 Gambaran Perpustakaan

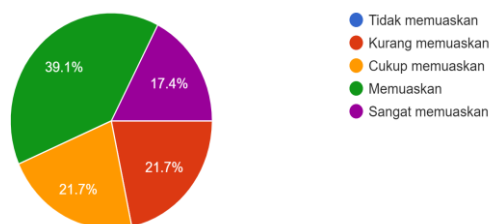
Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan Pascasarjana Unnes
23 responses



Gambar 4.6 Gambaran Ketersediaan Buku Referensi

Dapat dilihat pada gambar 4.5 dan 4.6 bahwa perpustakaan masih kurang sarana dan koleksi buku yang dimiliki. Ada 13 % responden yang mengatakan kurang memuaskan dalam layanan perpustakaan. Unsur lain dalam *tangibles* yaitu tempat ibadah dan kamar mandi. Gambaran responden seperti berikut.

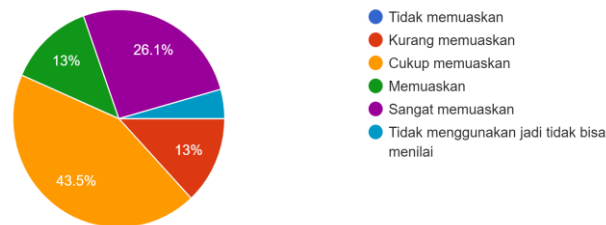
Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih
23 responses



Gambar 4.7 Gambaran Ketersediaan Fasilitas Kamar Mandi

Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di gedung Pascasarjana Unnes

23 responses



Gambar 4.8 Gambaran Ketersediaan Fasilitas Tempat Ibadah

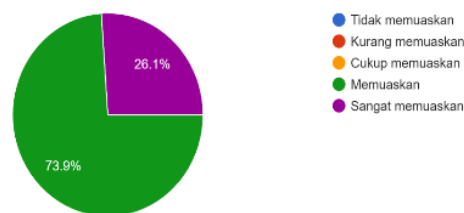
Dapat dilihat pada gambar 4.7 dan 4.8 bahwa ketersediaan sarana publik yaitu kamar mandi/toilet dan tempat ibadah masih kurang. Ada 21,7% responden yang mengatakan bahwa kamar kecil kurang terawat dan masih tidak tersedia. Adapun terkait tempat ibadah ada 43,5% mengatakan sudah cukup baik, namun 13% responden mengatakan belum memenuhi harapan.

3.1.2 Keandalan (Reliability)

Dalam penelitian ini aspek keandalan meliputi kualitas dosen dan tenaga administrasi/tendik. Berikut gambaran umum aspek keandalan. Mulai dari aspek pengajar/dosen yang mengajar pada Program Studi Ilmu Pendidikan Bahasa S3 Pascasarjana Unnes.

Kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen

23 responses

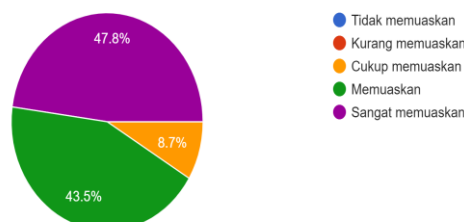


Gambar 4.9 Kejelasan Materi yang Disampaikan Dosen

Dapat dilihat pada gambar 4.9 bahwa dosen dalam menyampaikan materi kepada mahasiswa sudah jelas. Semua responden menyatakan kepuasan yang tinggi terhadap kejelasan materi yang disampaikan di kelas. Namun demikian, ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki seperti berikut.

Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab

23 responses

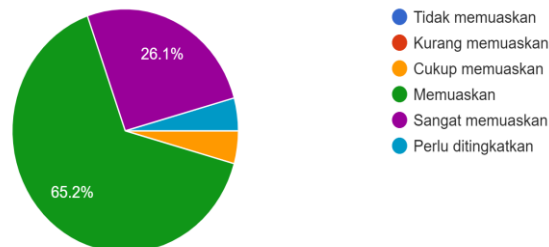


Gambar 4.10 Gambaran Ketersediaan Waktu Diskusi

Dari data 4.10 dapat disimpulkan bahwa masih ada dosen yang kurang dalam memberikan waktu tanya jawab di kelas. Ada 8,7% responden menyatakan cukup memuaskan dalam hal ketersediaan diskusi di kelas. Adapun ketersediaan materi dipaparkan sebagai berikut.

Bahan ajar suplemen (handout, modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan

23 responses

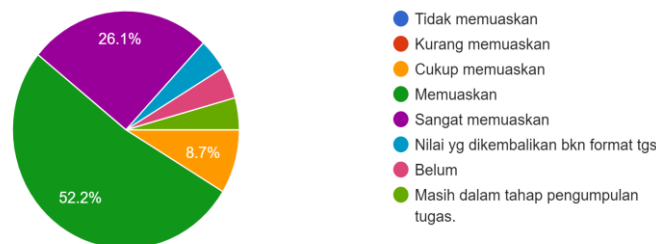


Gambar 4.11 Gambaran Ketersediaan Bahan Ajar Suplemen

Diagram 4.11 menandakan bahwa ketersediaan bahan ajar perlu ditingkatkan. Ada responden yang menyatakan dosen perlu juga diingatkan untuk memberikan *handout*/bahan ajar perkuliahan. Ini sangat mendukung proses pembelajaran di kelas. Dari segi penilaian terhadap tugas mahasiswa pada umumnya sudah baik seperti diagram berikut.

Dosen mengembalikan hasil ujian/tugas dengan nilai yang obyektif

23 responses

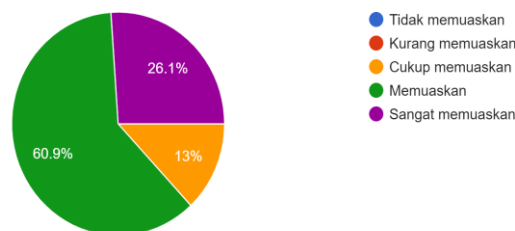


Gambar 4.12 Gambaran Penilaian Dosen

Ada hal yang perlu ditingkatkan dalam diri dosen yaitu ketepatan waktu. Berikut gambaran ketepatan waktu dosen dalam mengajar.

Dosen datang tepat waktu

23 responses

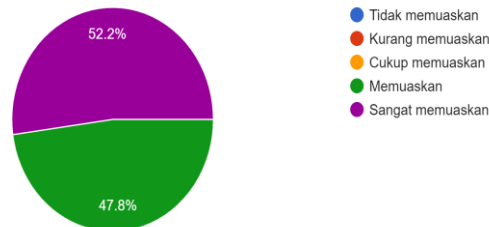


Gambar 4.13 Gambaran Ketepatan Waktu Dosen

Dari data yang diperoleh masih ada dosen yang datang terlambat. Ada 13% responden yang mengatakan perlu peningkatan kedisiplinan dosen dalam masuk kelas. Adapun keahlian dosen sudah sesuai seperti diagram berikut.

Dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya

23 responses

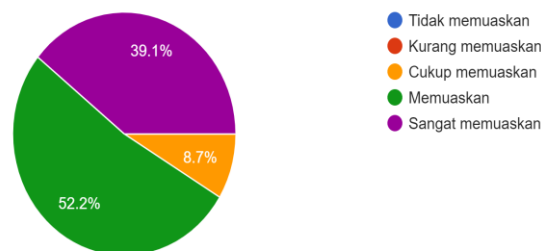


Gambar 4.14 Kesesuaian Dosen dengan Keahlian

Secara umum, responden merasa puas dengan kesesuaian bidang yang dimiliki dosen. Sebanyak 52,2% menyatakan dosen sangat memadai keilmuannya sesuai dengan mata kuliah yang diajarkan. Ini tentu menjadi keunggulan program studi. Yang perlu ditingkatkan adalah rencana megajar seperti berikut.

Rencana Pembelajaran Semester (RPS), Kontrak Kuliah yang dibuat dosen

23 responses

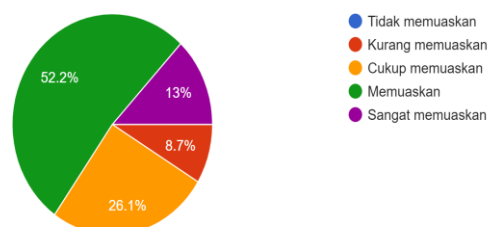


Gambar 4.15 Gambaran Perangkat Pembelajaran

Secara umum, responden merasa puas dengan rencana/perangkat pembelajaran yang dibuat dosen. Hanya 8,7% yang merasa cukup memuaskan. Selain dosen, dalam penelitian ini juga melibatkan penilaian tenaga kependidikan/tendik/tenaga administrasi. Berikut jawaban responden terhadap kinerja tendik.

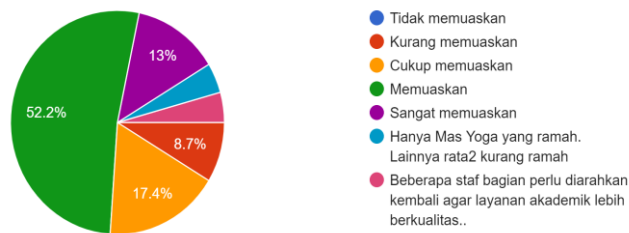
Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan

23 responses



Gambar 4.16 Kemampuan Staf Akademik dalam Pelayanan

Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa
23 responses



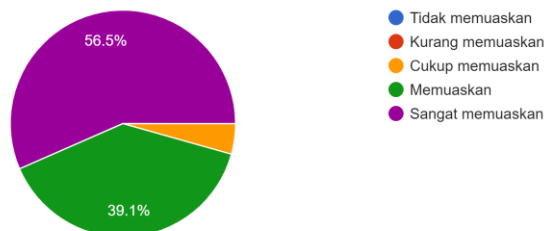
Gambar 4.17 Kualitas Layanan Staf Akademik

Dari data gambar 4.16 dan 4.17 dapat diketahui bahwa pelayanan staf akademik masih kurang. Sebanyak 8,7% responden mengatakan kemampuan staf dan kualitas layanan kurang memuaskan. Bahkan dari gambar 4.17 ada responden yang menjawab hanya satu staf saja yang baik pelayanannya.

3.1.3 Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap dalam penelitian ini yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Terkait dengan itu, dalam penelitian ini hanya fokus pada pelayanan mahasiswa jika ada permasalahan. Berikut gambaran secara umum.

Prodi Ilmu Pendidikan Bahasa membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik
23 responses

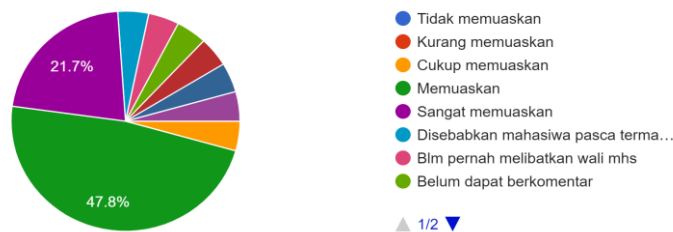


Gambar 4.18 Gambaran Layanan Permasalahan Prodi

Dari data 4.18 dapat diketahui bahwa program studi sudah baik dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa jika menghadapi masalah akademik maupun nonakademik. Namun, perlu melibatkan wali/orang tua mahasiswa dalam kegiatan kampus. Selain itu, peran dosen pembimbing akademik/dosen PA perlu ditingkatkan.

Pimpinan Pascasarjana Unnes beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi

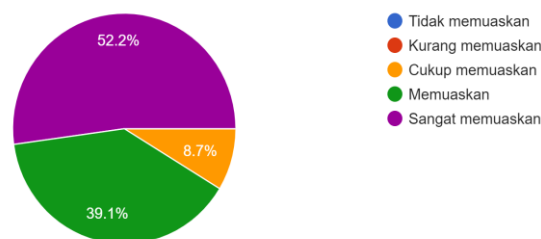
23 responses



Gambar 4.19 pelibatan Orang Tua/Wali Mahasiswa

Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh Pascasarjana Unnes melalui dosen PA (Pembimbing Akademik)

23 responses



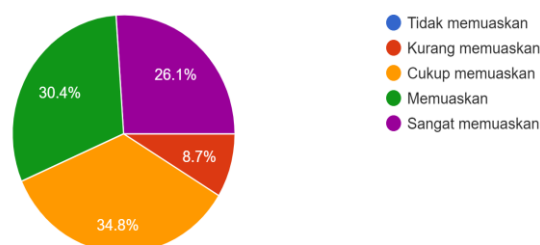
Gambar 4.20 Pelibatan Dosen Pembimbing Akademik

3.1.4 Jaminan (Assurance),

Dalam penelitian ini jaminan meliputi pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*). Berikut gambaran kondisi pelayanan pada Program Studi Ilmu Pendidikan Bahasa S3 Pascasarjana Unnes.

Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan

23 responses

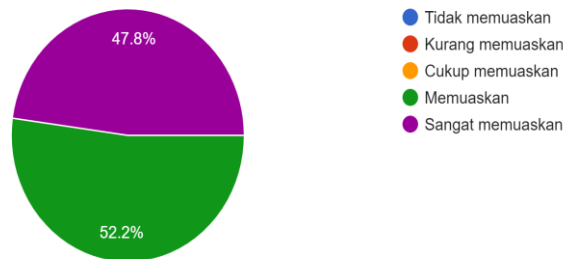


Gambar 4.21 Gambaran Staf Administrasi Akademik di Prodi

Dari gambar 4.21 dapat disimpulkan bahwa staf akademik perlu meningkatkan kesantunan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Ada 34,8% responden menganggap cukup memuaskan. Namun, pelayanan dari dosen atau pengelola sudah baik.

Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh dosen Pembimbing Akademik/Pengelola Prodi

23 responses



Gambar 4.22 Penangan Masalah oleh Dosen PA/Pengelola Prodi

Responden sangat puas dalam pelayanan oleh pengelola dan dosen pembimbing ketika menghadapi masalah/keluhan. Ini juga terlihat dalam penilaian tugas dan penggunaan waktu yang baik dalam pembelajaran seperti berikut.

Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada mahasiswa

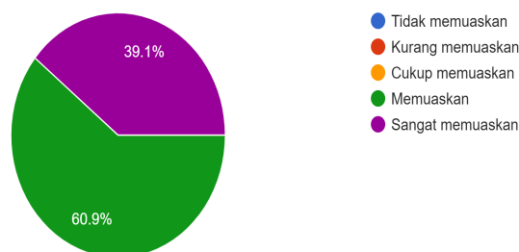
23 responses



Gambar 4.23 Sikap Dosen dalam Penilaian Tugas

Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran

23 responses



Gambar 4.24 Penggunaan Waktu Dosen dalam Pembelajaran

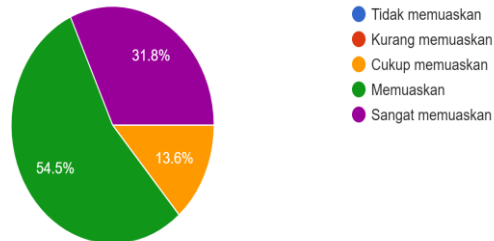
3.1.5 Empati (Empathy)

Empati dalam penelitian ini yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para mahasiswa dengan berupaya memahami keinginan mahasiswa.

Prodi diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan mahasiswa secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi mahasiswa. Berikut gambaran umum empati pada Program Studi Ilmu Pendidikan Bahasa S3 Pascasarjana Unnes.

Kepedulian Pascasarjana UNNES dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa

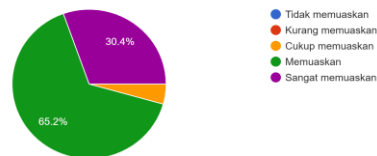
22 responses



Gambar 4.25 Kepedulian Unnes dalam Memahami Kepentingan Mahasiswa

Pascasarjana UNNES memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik (dosen wali) atau pengelola Prodi

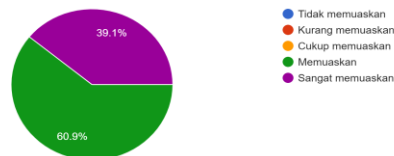
23 responses



Gambar 4.26 Monitoring Kemajuan Mahasiswa

Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah

23 responses



Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa

23 responses



Gambar 4.27 Kepedulian Dosen

Gambar 4.28 Sikap Terbuka Dosen

Prodi Ilmu Pendidikan Bahasa (S3) berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa sesuai bidang keilmuan dan berusaha mengembangkannya

23 responses



Gambar 4.29 Sikap Prodi dalam Memahami Bakat dan Minat Mahasiswa

Prodi Ilmu Pendidikan Bahasa (S3) UNNES memberikan informasi sistem perkuliahan dalam bentuk buku panduan perkuliahan

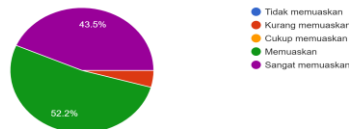
23 responses



Gambar 4.30 Pemberian Informasi Perkuliahan

Prodi Ilmu Pendidikan Bahasa (S3) UNNES memberikan informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk website (online)

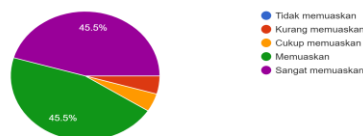
23 responses



Gambar 4.31 Pemberian Informasi Akademik dan Non Akademik di Website

Prodi Ilmu Pendidikan Bahasa (S3) UNNES secara terbuka memberikan informasi dan pelayanan baik akademik maupun non akademik

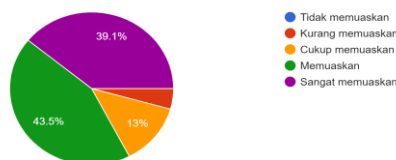
22 responses



Gambar 4.32 Pemberian Keterbukaan Informasi Akademik dan Non Akademik

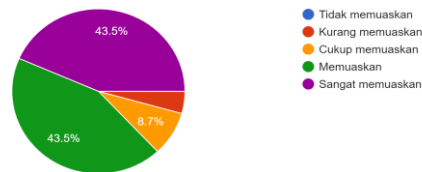
Prodi Ilmu Pendidikan Bahasa (S3) UNNES membuka layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan

23 responses



Gambar 4.33 Layanan Pengaduan Prodi

Prodi Ilmu Pendidikan Bahasa (S3) UNNES berusaha memberikan respon positif setiap pengaduan mahasiswa
23 responses

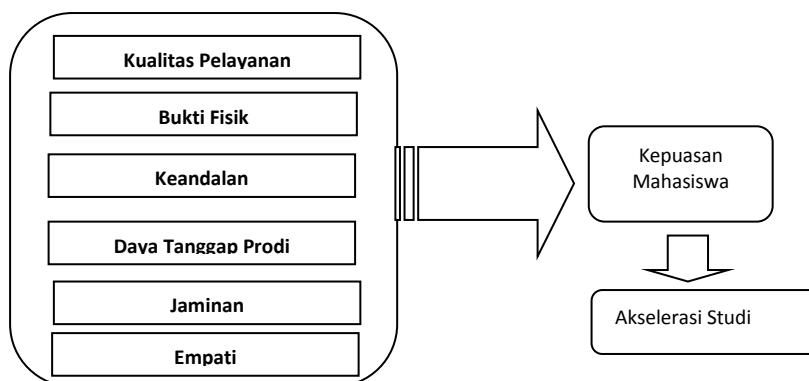


Gambar 4.34 Respon Prodi terhadap Pengaduan Mahasiswa

Dari data 4.25 sampai dengan 4.34 dapat disimpulkan bahwa program studi sudah baik dalam layanan dan perhatian kepada mahasiswa. Hanya pada pemberian informasi perlu ditingkatkan baik akademik maupun nonakademik. Perlu perbaruan dalam website program studi.

3.2 Model Layanan Akademik dan Administrasi dalam Peningkatan Kompetensi dan Akselerasi Studi Mahasiswa Program Studi Ilmu Pendidikan Bahasa (S3) Pascasarjana Unnes

Berdasarkan data yang diperoleh dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa model layanan akademik dan administrasi pada Program Studi Ilmu Pendidikan Bahasa (S3) Pascasarjana Unnes bertumpu pada sarana dan prasarana yang dimiliki prodi, pengelola prodi, dosen, dan tenaga kependidikan/staf akademik. Gambaran umum seperti berikut.



Gambar 4.35 Model Layanan Akademik dan Administrasi dalam Akselerasi Studi pada Program Studi Ilmu Pendidikan Bahasa S3 Pascasarjana Unnes

3.3 Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai kualitas layanan akademik mahasiswa. Hal ini ditunjukkan pada hasil analisis dari masing-masing dimensi kualitas layanan atau *service quality*. Berdasarkan data dalam hasil penelitian dari kelima dimensi kualitas layanan akademik pada Program Studi Ilmu Pendidikan Bahasa (S3) Pascasarjana Unnes terlihat dari kelima dimensi tersebut grafik persentase memiliki tingkatan yang tidak jauh berbeda dari setiap dimensi kualitas layanan. Rata-rata pelayanan sudah baik. Hanya pada kualitas staf dan pelayanan staf kepada mahasiswa yang perlu ditingkatkan. Daya tanggap layanan akademik mahasiswa di program studi menjadikan sesuatu keunggulan karena memiliki persentase terbesar. Empati layanan akademik memiliki persentase terendah saran untuk pada dimensi ini untuk lebih memperhatikan dalam memberikan empati atau kepedulian kepada mahasiswa, dan perlu adanya upaya dari program studi untuk memahami keinginan atau kebutuhan mahasiswa untuk mencapai layanan akademik program studi yang bermutu.

Adapun dari hasil masukan responden untuk pengelola Program Studi Ilmu Pendidikan Bahasa S3 Pascasarjana Unnes antara lain: 1) jaringan wifi yang kurang baik, tidak bisa diakses terutama di dalam ruang kuliah; 2) perpustakaan yang kurang lengkap, sebanyak 8,7% responden menilai tidak lengkap sarana prasarananya dan 13% responden mengatakan koleksinya tidak lengkap; 3) kamar kecil

yang kurang bersih dan tidak terawat sebanyak 21,7% cukup lengkap dan 21,7% kurang bersih dan tidak terawat; 4) fasilitas tempat ibadah kurang lengkap dan kurang terawat dengan responden 43,5%; 5) perlu waktu diskusi dan Tanya jawab ketika pembelajaran, responden merasa kurang; 6) perlunya lebih banyak bahan perkuliahan seperti handout, buku, dan bahan ajar dari dosen; 7) dosen perlu mengembalikan hasil koreksian tugas; 8) dosen perlu meningkatkan kedatangan di kelas dengan tepat waktu, sebanyak 13% responden mengatakan dosen datang terlambat masuk kelas; 9) perlu peningkatan staf akademik dalam melayani administrasi mahasiswa, sebanyak 26,1% responden merasa belum puas dengan pelayanan yang ada di pascasarjana; 10) layanan staf kepada mahasiswa yang kurang baik, bahkan ada responden yang menyatakan bahwa hanya satu staf saja yang baik; 11) perlunya bimbingan akademik dengan dosen wali; 12) pemberian informasi melalui website dan media sosial yang dirasa kurang; 13) perlunya layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan akademik.

Dari segi akselerasi studi perlu diperhatikan beberapa hal sebagai berikut (1) seluruh mata kuliah yang ditempuh harus diarahkan pada penyelesaian disertasi dan beberapa persyaratannya. Misalnya, publikasi karya ilmiah di jurnal internasional bereputasi; (2) program studi memberikan peluang waktu bagi mahasiswa yang tertunda akibat banyak faktor; (3) kerja sama antarbagian akademik dengan administrasi sebaiknya lebih ditingkatkan agar saling mendukung ketika memberikan informasi dan memberikan pelayanan yang mudah dengan ramah; (4) memfasilitasi akses jurnal internasional bereputasi untuk persyaratan ujian akhir; (5) akses internet yang mudah dan baik; (6) perlu ada jadwal/agenda rutin pertemuan antara mahasiswa S3 dengan pembimbing akademik atau program studi untuk dapat berkomunikasi terkait akademik dan atau hal lain yg menunjang studi Program Studi Ilmu Pendidikan Bahasa S3 Pascasarjana Unnes; (7) sarana umum seperti toilet, kantin, dan tempat ibadah perlu ditingkatkan kebersihannya demi kenyamanan belajar.

4. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan kualitas layanan akademik mahasiswa pada Program Studi Ilmu Pendidikan Bahasa S3 Pascasarjana Unnes sebagai berikut :

1. Berdasarkan Bukti Fisik (*Tangible*), kesimpulan dari dimensi bukti fisik mengenai kualitas layanan akademik yang berikan program studi dilihat dari kondisi sarana akademik dan ketersediaan sarana akademik, mengenai kondisi dan ketersediaan sarana akademik mahasiswa 78,10 % mahasiswa menyatakan puas terhadap layanan yang diberikan program studi dan 21,90% mahasiswa menyatakan tidak puas atas kualitas layanan akademik dari dimensi bukti fisik, jadi kesimpulan dari bukti fisik sebagian besar mahasiswa merasakan puas atas kualitas layanan akademik mahasiswa khususnya pada dimensi bukti fisik.
2. Berdasarkan Keandalan (*Reliability*), kesimpulan dari dimensi keandalan mengenai kualitas layanan akademik yang berikan program studi kepada mahasiswa yang di tinjau dari keandalan dosen dan keandalan administrasi, angka presentase mahasiswa yang menyatakan puas sebesar 75,00 % masuk kategori tinggi, walaupun sebagian besar merasa puas keandalan dosen mengenai kesesuaian materi kuliah dengan RPS perlu diperhatikan, dosen dalam menjelaskan materi kuliah seharusnya untuk menjelaskan materi perkuliahan sudah saatnya , dan dosen dalam memaksimalkan waktu tatap kuliah tiap satu kali pertemuan, di lihat dari keandalan administrasi layanan administrasi perlu memperhatikan pula dalam memberikan layanan administrasi terkait proses peminjaman sarana penunjang belajar, layanan dalam memberikan informasi akademik dengan sopan dan ramah.
3. Berdasarkan Daya Tanggap (*Responsiveness*), kesimpulan dari dimensi daya tanggap mengenai kualitas layanan akademik mahasiswa ditinjau dari kesediaan layanan dan ketanggapan layanan mahasiswa menyatakan puas dengan angka persentase 78,00 %, walaupun pada dimensi ini memiliki persentase terbesar dari dimensi lainnya, tetap perlu diperhatikan juga agar yang sudah baik dapat dipertahankan dan memperbaiki kekurangan yang ada.
4. Berdasarkan Empati (*Emphaty*), kesimpulan dari dimensi empati mengenai kualitas layanan akademik mahasiswa yaitu dilihat dari kepedulian program studi pada mahasiswa saat memberikan layanan sebagian besar merasa puas dan masuk kategori tinggi dengan angka persentase 85,00%.
5. Berdasarkan Jaminan (*Assurance*), kesimpulan dari dimensi jaminan mengenai kualitas layanan akademik mahasiswa yaitu dilihat dari hasil penelitian menunjukkan persentase sebesar 79,44 % masuk kategori tinggi. Mahasiswa merasa puas atas layanan yang diberikan oleh staf akademik.

Daftar Pustaka

- Agresti, A. (2002). *Categorical Data Analysis Second Edition*. Jhon Wiley & Sons, Inc: USA.
- Bashir, Rizwana. (2013). Analysis of Internal & External Factors Affecting Choice of Business Schools by Students.
- Cristanini, N and Jhon S. (2000). *An Introduction to Support Vector Machines and Other Kernel-based Learning Methods*. Cambrige University Press. Cambridge.
- Erlita Risnawati. (2012). *Analisis Faktor Atas Pengambilan Keputusan Mahasiswa untuk Memilih Jurusan Akuntansi di STIE Perbanas Surabaya*. Surabaya: STIE Perbanas.
- Gunn, S. (1998). *Support Vector Machine for Classification and Regression*. University of Southampton: Southampton.
- Hastie, T., Jerome, F., and Robert, T. (2008). *The Elements of Statistical Learning (2nd Ed): Data Mining, Inference and Predition*. Stanford. California. JURNAL GAUSSIAN Vol. 4, No. 1, Tahun 2015 Halaman 132.
- Fad.K.S, and G.R. Ryser. (1993). *Social Behavioral Variables Related to Succes in General Education*. Remedial and Special Education 14(1) : 25-35.
-