

ANALYSIS OF THE LEVEL OF STUDENT SATISFACTION OF THE FACILITIES AND INFRASTRUCTURE OF ECONOMIC EDUCATION STUDY PROGRAM FKIP RIAU UNIVERSITY

Nila Suci Lestari¹, Suarman², Gani Haryana³

Email : Nilasucilestari01@gmail.com¹, suarman@lecturer.unri.ac.id², Gani.haryana@yahoo.com³
01277932981, 08127523839, 081537428201

*Economic Education Study Program
Department of Social Sciences Education
Faculty of Teacher Training and Education Riau University*

Abstract: *This study aims to determine the quality of facilities and infrastructure of the Economic Education Study Program FKIP University of Riau and to determine the level of student satisfaction with the facilities and infrastructure of the Economic Education Study Program FKIP Riau University. The population in this study was the population in this study were students of Economic Education Study Program Faculty of Teacher Training and Education, University of Riau force 2016 and 2017 which amounted to 153 people and the sample in this study amounted to 60 respondents. The technique of collecting data uses a questionnaire. The data analysis method used is the analysis of Importance Performance Analysis (IPA). From the IPA results it can be seen that the attributes of factors that influence student satisfaction. In quadrant A (top priority) there are 8 attributes, and in quadrant B (good position) there are 6 attributes, and in quadrant C (low priority) there are also 6 attributes, while in quadrant D (excessive position) there are 5 attributes. From the table of conformity level, it can be seen that the lowest level of suitability of all dimensions is a comfortable and clean toilet attribute when used that is equal to 56.59%, while the highest average level of suitability is the attribute of classrooms availability according to class schedule which is 80.76%. Of the 25 attributes in general the average of the attribute suitability level has not reached 100%, but the respondents considered that the level of service quality of facilities and infrastructure of the Economic Study Program was quite good because the value of student satisfaction reached 69.58%. Judging from the level of gap or gap, it can be concluded that there is no match between expectations and reality experienced by the Economics Education Study Program students. Because of the 25 attributes there are 16 attributes included in the category of inequality that are not good, among others: attribute classrooms are free from noise during learning, attribute the amount of air conditioning or an adequate fan in the classroom, attribute AC or fan angina that lights up with both when the learning process takes place in the classroom, attributes the availability of learning media for lecture purposes, attributes there are infocus that can be used in the learning process, slide attributes or images generated by the focus can be clearly seen by students.*

Key Words: *Service Quality, Satisfaction, Facilities and Infrastructure*

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP SARANA DAN PRASARANA PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI FKIP UNIVERSITAS RIAU

Nila Suci Lestari, Suarman, Gani Haryana

Email : nilasucilestari01@gmail.com¹, suarman@lecturer.unri.ac.id², Gani.haryana@yahoo.com³
01277932981, 08127523839, 081537428201

Program Studi Pendidikan Ekonomi
Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Riau

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas sarana dan prasarana Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Riau dan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Riau. Populasi dalam penelitian ini adalah Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Riau angkatan 2016 dan 2017 yang berjumlah 153 orang dan sampel dalam penelitian ini berjumlah 60 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan angket. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis *Importance Performance Analysis (IPA)*. Dari hasil *IPA* dapat dilihat bahwa atribut faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Pada kuadran A (prioritas utama) terdapat 8 atribut, dan pada kuadran B (posisi baik) ada 6 atribut, serta pada kuadran C (prioritas rendah) juga terdapat 6 atribut, sementara pada kuadran D (posisi berlebihan) terdapat 5 atribut. Dari tabel tingkat kesesuaian dapat diketahui bahwa tingkat kesesuaian terendah dari seluruh dimensi adalah atribut toilet yang nyaman dan bersih saat digunakan yaitu sebesar 56,59%, sedangkan rata-rata tingkat kesesuaian tertinggi adalah atribut tersedianya ruang kelas sesuai jadwal kuliah yaitu sebesar 80,76%. Dari 25 atribut secara umum rata-rata dari tingkat kesesuaian atribut belum ada yang mencapai 100% tetapi responden menilai tingkat kualitas layanan sarana dan prasarana Program Studi Ekonomi sudah cukup baik karena nilai tingkat kepuasan mahasiswa mencapai 69,58%. Dilihat dari tingkat kesenjangan atau *Gap* dapat disimpulkan belum adanya kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang dialami mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi. Karena dari 25 atribut terdapat 16 atribut yang termasuk dalam kategori kesenjangan yang tidak baik, antara lain: atribut ruang kelas bebas dari gangguan suara bising saat belajar, atribut jumlah AC atau kipas angin yang memadai di ruang kelas, atribut AC atau kipas angin yang menyala dengan baik saat proses pembelajaran berlangsung di dalam kelas, atribut tersedianya media pembelajaran untuk keperluan kuliah, atribut terdapat infokus yang bisa digunakan dalam proses pembelajaran, atribut slide atau gambar yang dihasilkan infokus dapat dilihat dengan jelas oleh mahasiswa.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan, Sarana dan Prasarana

PENDAHULUAN

Pada era globalisasi seperti sekarang ini pendidikan yang bermutu dan membentuk watak atau karakter sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM). Hal ini tertuang dalam Undang-Undang Nomor 20 tahun 2003 tentang sistem pendidikan nasional pasal 3 disebutkan bahwa:

Pendidikan nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab.

Kebijakan untuk meningkatkan mutu pendidikan tinggi tertuang dalam Standar Nasional Pendidikan Tinggi (SNPT). Terdapat delapan standar nasional yang harus dipenuhi oleh perguruan tinggi di Indonesia yang terdiri dari; standar kompetensi lulusan, standar isi pembelajaran, standar proses pembelajaran, standar penilaian pembelajaran, standar dosen dan tenaga kependidikan, standar sarana dan prasarana pembelajaran, standar pengelolaan pembelajaran, dan standar pembiayaan. Salah satu standar pendidikan yang terdapat di dalam SNPT (Standar Nasional Pendidikan Tinggi) yaitu, standar sarana dan prasarana pembelajaran. Dalam Peraturan Menteri tahun 2014 nomor 49 pasal 31 menyatakan bahwa standar sarana dan prasarana pembelajaran merupakan kriteria minimal tentang sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan isi dan proses pembelajaran dalam rangka pemenuhan capaian pembelajaran lulusan.

Menurut Peraturan Menteri tahun 2014 nomor 49 pasal 32 menyebutkan bahwa standar sarana pembelajaran paling sedikit terdiri atas : perabotan, peralatan pendidikan, media pendidikan, buku-buku elektronik, dan repositori, sarana teknologi informasi dan komunikasi, instrument eksperimen, sarana olahraga, sarana berkesenian, sarana fasilitas umum, bahan habis pakai, sarana pemeliharaan, keselamatan, dan keamanan.

Sedangkan standar prasarana pembelajaran terdapat di dalam Peraturan Menteri tahun 2014 nomor 49 pasal 33 yang terdiri dari lahan, ruang kelas, perpustakaan, laboratorium, tempat berolahraga, ruang untuk berkesenian, ruang unit kegiatan mahasiswa, ruang pimpinan perguruan tinggi, ruang dosen, ruang tata usaha, dan fasilitas umum.

Universitas Riau merupakan salah satu PTN (Perguruan Tinggi Negeri) yang berada dibawah wilayah hukum Republik Indonesia dan harus memenuhi Standar Nasional Pendidikan Tinggi (SNPT) sebagai kriteria minimal pencapaian kualitas sebuah perguruan tinggi negeri. Salah satu Fakultas yang ada di Universitas Riau adalah Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) yang terdiri dari 16 Program Studi.

Selama ini Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) telah melakukan perbaikan dalam aspek sarana dan prasarana. Perbaikan sarana dan prasarana yang cukup signifikan terlihat pada Program Studi Pendidikan Ekonomi, seperti perbaikan pada ruang kelas, toilet dan area parkir. Namun, tidak dapat dipungkiri masih terdapat beberapa kekurangan yang menimbulkan ketidakpuasan dari mahasiswa sebagai konsumen. Hal ini terlihat dari wawancara singkat yang dilakukan kepada 5 orang mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi. Permasalahan sarana dan prasarana yang masih dirasakan oleh mahasiswa seperti: pendingin udara atau (AC) yang sering tidak berfungsi dengan baik atau tidak menyala saat proses pembelajaran sedang berlangsung serta *infocus* dan kursibelajar yang dirasa mahasiswa masih kurang jumlah.

Sangat penting untuk memenuhi kepuasan mahasiswa karena akan menciptakan loyalitas kepada perguruan tinggi tersebut, bersedia mempromosikan perguruan tinggi tersebut kepada orang lain, meningkatkan animo masyarakat untuk melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi tersebut, dan meningkatkan citra dari perguruan tinggi itu sendiri.

Pengukuran kepuasan mahasiswa terkait layanan sarana dan prasarana kampus jarang sekali dilakukan padahal layanan sarana dan prasana berkenaan langsung dengan keseharian mahasiswa, sehingga sangat penting untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa (pelanggan) terhadap layanan sarana dan prasarana yang telah diberikan oleh perguruan tinggi tersebut. Dengan mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa, pihak perguruan tinggi atau fakultas dapat memperbaiki layanan yang telah diberikan apabila kurang baik dan lebih meningkatkan serta mempertahankan pelayanan apabila tingkat kepuasan sudah baik. Selain itu hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan rekomendasi atau gambaran agar perguruan tinggi dan fakultas dapat meningkatkan serta memperbaiki kinerjanya selama ini, khususnya pada aspek sarana dan prasarana.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka penulis tertarik mengadakan penelitian yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sarana dan Prasarana Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Riau”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bertempat di Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan ilmu pendidikan Universitas Riau. Penelitian ini menggunakan metode survei. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Riau angkatan 2016 dan 2017 yang berjumlah 153 orang. Instrumen dalam penelitian ini menggunakan angket. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui angket. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Tingkat Kesesuaian Atribut Kepuasan Mahasiswa

Pada tingkat kesesuaian atribut ini menjadi gambaran bagi perusahaan untuk memperbaiki dan memberikan perhatian pada atribut yang mendapatkan urutan terkecil. Dapat dilihat pada tabel 1 yang merupakan tabel tingkat kesesuaian antara yang di harapkan dan yang dialami responden.

Tingkat kesesuaian dari masing-masing atribut didapatkan dari perbandingan antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pelanggan. Skor yang diperoleh dari masing-masing atribut akan diperingkat mulai dari yang tertinggi sampai dengan yang terendah.

Hasil dari peringkat skor ini dapat digunakan Fakultas untuk mengetahui kinerjanya dalam bidang Sarana dan prasarana, agar Fakultas dapat mempertahankan dan meningkatkan kinerjanya serta memenuhi harapan mahasiswa sebagai konsumennya.

Tabel 1 Tingkat Kesesuaian Atribut dan Gap Kepuasan Mahasiswa

No	Pernyataan	Diharapkan		Dialami		Tingkat Kesesuaian (%)	Prioritas	Gap (P-I)
		Skor	Rata-rata	Skor	Rata-rata			
1.	Tersedianya ruang kelas sesuai dengan jadwal kuliah	234	3,9	189	3,15	80,76	1	-0,75
2.	Ruang kelas aman dan nyaman untuk belajar	234	3,9	175	2,91	74,78	7	-0,99
3.	Ruang kelas bebas dari gangguan suara bising saat belajar	233	3,88	161	2,68	69,09	13	-1,2
4.	Jumlah AC atau kipas angin yang memadai di ruang kelas	230	3,83	151	2,51	65,65	19	-1,32
5.	AC atau kipas angin yang menyala dengan baik saat proses pembelajaran berlangsung di dalam kelas	230	3,83	153	2,55	66,52	16	-1,28
6.	Pencahayaannya ruang kelas yang memadai	228	3,8	173	2,88	75,87	6	-0,92
7.	Tersedianya media pembelajaran untuk keperluan kuliah	230	3,83	160	2,66	69,56	11	-1,17
8.	Terdapat infokus yang bisa digunakan dalam proses pembelajaran	233	3,88	161	2,68	69,09	14	-1,2
9.	Slide atau gambar yang dihasilkan infokus dapat dilihat dengan jelas oleh mahasiswa	230	3,83	159	2,65	69,13	12	-1,18
10.	Tersedianya layar proyektor sebagai penunjang proses pembelajaran	230	3,83	156	2,6	67,82	15	-1,23
11.	Tersedianya kursi/ meja belajar sesuai dengan jumlah mahasiswa	236	3,93	171	2,85	72,45	18	-1,08
12.	Kursi/ meja belajar yang aman dan nyaman saat digunakan	237	3,95	165	2,75	69,62	10	-1,2
13.	Kursi/ meja belajar tertata dengan rapi	230	3,83	146	2,43	63,47	22	-1,4
14.	Toilet nyaman dan bersih saat digunakan	235	3,91	133	2,21	56,59	25	-1,7
15.	Penerangan yang cukup atau memadai pada toilet	233	3,88	140	2,33	60,08	24	-1,55
16.	Ketersediaan air yang cukup pada toilet	236	3,93	150	2,5	63,55	21	-1,43
17.	Terpisah toilet wanita dan pria	236	3,93	179	2,98	75,84	5	-0,95
18.	Area parkir yang luas	231	3,85	178	2,96	77,05	3	-0,89
19.	Terdapat pemisah tempat antara kendaraan roda empat dan roda dua.	229	3,81	169	2,81	73,79	9	-1
20.	Terdapat AC atau kipas angin yang berfungsi dengan baik pada ruangan dosen	230	3,83	171	2,85	74,34	8	-0,98

No	Pernyataan	Diharapkan		Dialami		Tingkat Kesesuaian (%)	Prioritas	Gap (P-I)
		Skor	Rata-rata	Skor	Rata-rata			
21.	Ruang dosen nyaman digunakan saat bimbingan atau berkonsultasai	229	3,81	176	2,93	76,85	2	-0,88
22.	Pencahayaannya yang memadai pada ruangan dosen	233	3,88	177	2,95	75,96	4	-0,93
23.	Ruangan yang nyaman untuk berkegiatan pada ruang unit kegiatan mahasiswa	234	3,9	151	2,51	64,52	20	-1,39
24.	Ruangan yang luas atau memadai untuk mendukung kegiatan mahasiswa	234	3,9	155	2,58	66,23	17	-1,32
25.	Terdapat AC atau kipas angin yang berfungsi dengan baik pada ruang unit kegiatan mahasiswa	234	3,9	143	2,38	61,11	23	-1,52
Rata-rata		232,36		161,68		69,58		

Dari tabel 1 Dapat diketahui bahwa nilai tingkat kesesuaian terendah dari seluruh dimensi adalah atribut toilet yang nyaman dan bersih saat digunakan yaitu sebesar 56,59%, sedangkan nilai tingkat kesesuaian tertinggi adalah atribut tersedianya ruang kelas sesuai jadwal kuliah yaitu sebesar 80,76% .

Sedangkan rata-rata dari tingkat kesesuaian seluruh atribut berada di bawah 100%. Hal ini juga dapat dilihat dari perhitungan total seluruh atribut yang hanya berada pada nilai 69, 58%. Maka dapat disimpulkan bahwa mahasiswa kurang puas dengan dengan kualitas layanan sarana dan prasarana Program Studi Pendidikan Ekonomi.

Hal ini didukung dengan pendapat dari Supranto (dalam Andi Alfiah, dkk. 2012), terdapat dua hal yang dapat terjadi dalam tingkat kesesuaian : (1) Apabila kinerja (persepsi) di bawah harapan maka pelanggan akan kecewa dan tidak puas. Dari nilai diatas diperinci 0% - 32% pelanggan sangat tidak puas, 33% - 65% pelanggan tidak puas, dan 66% - 99% pelanggan kurang puas. (2) Apabila kinerja (persepsi) sesuai dengan harapan maka pelanggan akan puas, sedangkan bila kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan sangat puas. Jika tingkat kesesuaian = 100 berarti pelanggan telah puas, dan jika tingkat kesesuaian > 100 berarti pelanggan sangat puas.

Dari tabel 1 menunjukkan kualitas pelayanan sarana dan prasarana berdasarkan penilaian gap P-I untuk 25 atribut menghasilkan nilai negatif. Menurut prasurama (dalam Yuyu, 2017) jika hasil kesenjangan <-1 berarti baik, dan hasil >-1 berarti kualitas pelayanan yang diberikan tidak baik.

Terdapat 9 atribut yang kesenjangan termasuk kategori baik, yaitu pada atribut tersedianya ruang kelas sesuai dengan jadwal kuliah memperoleh nilai gap (-0,75), atribut ruang kelas aman dan nyaman untuk belajar memperoleh nilai gap (-0,99), atribut pencahayaan ruang kelas yang memadai memperoleh nilai gap (-0,92), atribut terpisahnya toilet wanita dan pria memperoleh nilai gap (-0,95), atribut area parkir yang luas memperoleh nilai gap (-0,89), atribut terdapat AC atau kipas angin yang berfungsi dengan baik pada ruangan dosen memperoleh nilai gap (-0,98), atribut ruang dosen nyaman digunakan saat bimbingan atau berkonsultasai memperoleh nilai gap (-0,88), atribut pencahayaan yang memadai pada ruangan dosen memperoleh nilai gap (-0,93),

atribut terdapat pemisah tempat antara kendaraan roda empat dan roda dua memperoleh nilai gap (-1).

Terdapat 16 atribut yang kesenjangan termasuk kategori tidak baik, yaitu atribut ruang kelas bebas dari gangguan suara bising saat belajar memperoleh nilai gap (-1,2), atribut jumlah AC atau kipas angin yang memadai di ruang kelas memperoleh nilai gap (-1,32), atribut AC atau kipas angin yang menyala dengan baik saat proses pembelajaran berlangsung di dalam kelas memperoleh nilai gap (-1,28), atribut tersedianya media pembelajaran untuk keperluan kuliah memperoleh nilai gap (-1,17), atribut terdapat infokus yang bisa digunakan dalam proses pembelajaran memperoleh nilai gap (-1,2), atribut slide atau gambar yang dihasilkan infokus dapat dilihat dengan jelas oleh mahasiswa memperoleh nilai gap (-1,18), atribut tersedianya layar proyektor sebagai penunjang proses pembelajaran memperoleh nilai gap (-1,23), atribut tersedianya kursi/ meja belajar sesuai dengan jumlah mahasiswa memperoleh nilai gap (-1,08), atribut kursi/ meja belajar yang aman dan nyaman saat digunakan memperoleh nilai gap (-1,2), atribut kursi/ meja belajar tertata dengan rapi memperoleh nilai gap (-1,4), atribut toilet nyaman dan bersih saat digunakan memperoleh nilai gap (-1,7), atribut penerangan yang cukup atau memadai pada toilet memperoleh nilai gap (-1,55), atribut ketersediaan air yang cukup pada toilet memperoleh nilai gap (-1,43), atribut ruangan yang nyaman untuk berkegiatan pada ruang unit kegiatan mahasiswa memperoleh nilai gap (-1,39), atribut ruangan yang luas atau memadai untuk mendukung kegiatan mahasiswa memperoleh nilai gap (-1,32), atribut terdapat AC atau kipas angin yang berfungsi dengan baik pada ruang unit kegiatan mahasiswa memperoleh nilai gap (-1,52).

Fakultas dan Program Studi Pendidikan Ekonomi harus lebih meningkatkan kualitas pelayan sarana dan prasarannya karena dari 25 atribut terdapat 16 atribut yang termasuk dalam kategori kesenjangan yang tidak baik. Hal ini membuktikan bahwa masih belum sesuai antara harapan dan kenyataan yang dialami mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi.

Analisis Importance Performance Analysis (IPA)

Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen atas kinerja suatu perusahaan.

Tabel 2 Rata-Rata Tingkat Harapan dan Realita

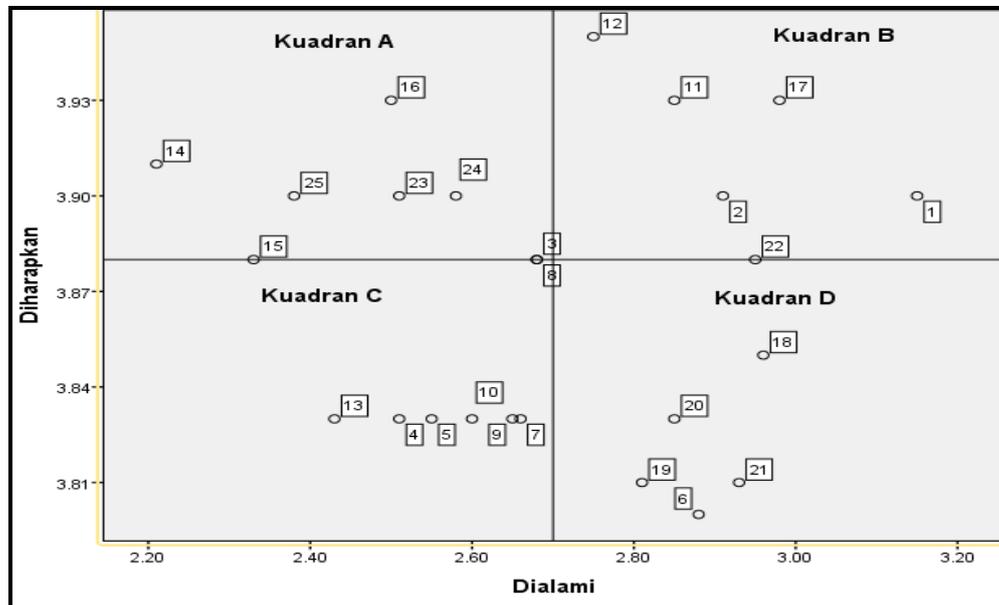
No	Pernyataan	Diharapkan (\bar{Y})	Dialami (\bar{X})
1	Tersedianya ruang kelas sesuai dengan jadwal kuliah	3,9	3,15
2	Ruang kelas aman dan nyaman untuk belajar	3,9	2,91
3	Ruang kelas bebas dari gangguan suara bising saat belajar	3,88	2,68
4	Jumlah AC atau kipas angin yang memadai di ruang kelas	3,83	2,51
5	AC atau kipas angin yang menyala dengan baik saat proses pembelajaran berlangsung di dalam kelas	3,83	2,55
6	Pencahayaan ruang kelas yang memadai	3,8	2,88
7	Tersedianya media pembelajaran untuk keperluan kuliah	3,83	2,66
8	Terdapat infokus yang bisa digunakan dalam proses pembelajaran	3,88	2,68
9	Slide atau gambar yang dihasilkan infokus dapat dilihat dengan jelas oleh mahasiswa	3,83	2,65
10	Tersedianya layar proyektor sebagai penunjang proses pembelajaran	3,83	2,6

No	Pernyataan	Diharapkan (\bar{Y})	Dialami (\bar{X})
11	Tersedianya kursi/ meja belajar sesuai dengan jumlah mahasiswa	3,93	2,85
12	Kursi/ meja belajar yang aman dan nyaman saat digunakan	3,95	2,75
13	Kursi/ meja belajar tertata dengan rapi	3,83	2,43
14	Toilet nyaman dan bersih saat digunakan	3,91	2,21
15	Penerangan yang cukup atau memadai pada toilet	3,88	2,33
16	Ketersediaan air yang cukup pada toilet	3,93	2,5
17	Terpisahny toilet wanita dan pria	3,93	2,98
18	Area parkir yang luas	3,85	2,96
19	Terdapat pemisah tempat antara kendaraan roda empat dan roda dua	3,81	2,81
20	Terdapat AC atau kipas angin yang berfungsi dengan baik pada ruangan dosen	3,83	2,85
21	Ruang dosen nyaman digunakan saat bimbingan atau berkonsultasi	3,81	2,93
22	Pencahayaan yang memadai pada ruangan dosen	3,88	2,95
23	Ruangan yang nyaman untuk berkegiatan pada ruang unit kegiatan mahasiswa	3,9	2,51
24	Ruangan yang luas atau memadai untuk mendukung kegiatan mahasiswa	3,9	2,58
25	Terdapat AC atau kipas angin yang berfungsi dengan baik pada ruang unit kegiatan mahasiswa	3,9	2,38
Rata-rata		3,85	2,69

Dari tabel 2 Dapat diketahui ada 14 atribut tingkat kepuasan pelanggan yang (diharapkan) berada diatas nilai rata-rata 3,85 yaitu pada atribut tersedianya ruang kelas sesuai dengan jadwal kuliah (3,9), ruang kelas aman dan nyaman untuk belajar (3,9), ruang kelas bebas dari gangguan suara bising saat belajar(3,88), terdapat infokus yang bisa digunakan dalam proses pembelajaran(3,88), tersedianya kursi/ meja belajar sesuai dengan jumlah mahasiswa (3,93), kursi/ meja belajar yang aman dan nyaman saat digunakan (3,95), toilet nyaman dan bersih saat digunakan (3,91), memiliki penerangan yang cukup atau memadai pada toilet (3,88), ketersediaan air yang cukup pada toilet (3,93), terpisahny toilet wanita dan pria (3,93), pencahayaan yang memadai pada ruangan dosen (3,88), ruangan yang nyaman untuk berkegiatan pada ruang unit kegiatan mahasiswa (3,9), ruangan yang luas atau memadai untuk mendukung kegiatan mahasiswa (3,9), terdapat AC atau kipas angin yang berfungsi dengan baik pada ruang unit kegiatan mahasiswa (3,9). Sisanya ada 11 atribut yang berada dibawah nilai rata-rata. Nilai terendah berada pada atribut terdapat pemisah tempat antara kendaraan roda empat dan roda dua (3,81) dan ruang dosen nyaman digunakan saat bimbingan atau berkonsultasi (3,81).

Berdasarkan tabel penilaian tingkat harapan dan realita, nilai rata-rata tingkat kepuasan yang dialami mahasiswa yang berada diatas nilai rata- rata 2,69 ada 12 atribut yaitu, atribut tersedianya ruang kelas sesuai dengan jadwal kuliah (3,15), ruang kelas aman dan nyaman untuk belajar (2,91), ruang kelas bebas dari gangguan suara bising saat belajar(2,68), pencahayaan ruang kelas yang memadai (2,88), tersedianya kursi/ meja belajar sesuai dengan jumlah mahasiswa (2,85), kursi/ meja belajar yang aman dan nyaman saat digunakan (2,75), terpisahny toilet wanita dan pria (2,98), area parkir yang luas (2,96), terdapat pemisah tempat antara kendaraan roda empat dan roda dua (2,81), terdapat AC atau kipas angin yang berfungsi dengan baik pada ruangan dosen (2,85), ruang dosen nyaman digunakan saat bimbingan atau berkonsultasi (2,93), pencahayaan yang memadai pada ruangan dosen (2,95). Sisanya ada 13 atribut yang masih berada di bawah nilai rata-rata. Nilai terendah berada pada atribut toilet nyaman dan bersih saat digunakan (2,21).

Penjelasan tentang nilai rata-rata tingkat harapan dan kenyataan dari masing-masing atribut akan dipetakan kedalam digram kartesius. Diagram kartesius digunakan untuk melihat pembagian prioritas antar atribut, agar dapat dibedakan atribut mana yang paling efektif dan yang kurang efektif. Atribut tersebut akan dibagi menjadi beberapa kuadran. Masing- masing kuadran menggambarkan kondisi dari atribut-atribut yang diteliti (J. Supranto, 2006).



Gambar 1 Diagram Kartesius Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi

Berdasarkan gambar 1 yang menggambarkan diagram kartesius dari aspek-aspek yang diteliti maka dapat di jelaskan bahwa :

Kuadran A (Prioritas Utama)

1. Ruang kelas bebas dari gangguan suara bising saat belajar (3)
2. Terdapat infokus yang bisa digunakan dalam proses pembelajaran (8)
3. Toilet nyaman dan bersih saat digunakan (14)
4. Memiliki penerangan yang cukup atau memadai (15)
5. Ketersediaan air yang cukup (16)
6. Ruang unit kegiatan mahasiswa yang nyaman untuk berkegiatan (23)
7. Ruang unit kegiatan mahasiswa yang luas atau memadai untuk mendukung kegiatan mahasiswa (24)
8. Terdapat AC atau kipas angin yang berfungsi dengan baik pada ruang unit mahasiswa (25)

Kuadran B (Posisi Baik)

1. Tersedianya ruang kelas sesuai dengan jadwal kuliah (1)
2. Ruang kelas aman dan nyaman untuk belajar (2)
3. Tersedianya kursi/ meja belajar sesuai dengan jumlah mahasiswa (11)
4. Kursi/ meja belajar yang aman dan nyaman saat digunakan (12)

5. Terpisahnya toilet wanita dan pria (17)
6. Pencahayaan yang memadai pada ruangan dosen (22)

Kuadran C (Prioritas Rendah)

1. Jumlah AC atau kipas angin yang memadai di ruang kelas (4)
2. AC atau kipas angin yang menyala dengan baik saat proses pembelajaran berlangsung di dalam kelas (5)
3. Tersedianya media pembelajaran untuk keperluan kuliah (7)
4. Slide atau gambar yang dihasilkan infokus dapat dilihat jelas oleh mahasiswa (9)
5. Tersedianya layar proyektor sebagai penunjang proses pembelajaran (10)
6. Kursi/ meja belajar tertata dengan rapi (13)

Kuadran D (Posisi Berlebihan)

1. Pencahayaan ruang kelas yang memadai (6)
2. Area parkir yang luas (18)
3. Terdapat pemisah tempat area parkir antara kendaraan roda empat dan roda dua (19)
4. Terdapat AC atau kipas angin yang berfungsi dengan baik pada ruangan dosen (20)
5. Ruang dosen nyaman digunakan saat bimbingan atau berkonsultasi (21)

PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil dari diagram kartesius menunjukkan terdapat 14 atribut tingkat kepuasan mahasiswa yang (diharapkan) berada di atas nilai rata-rata 3,85%. Salah satunya pada atribut tersedianya ruang kelas sesuai dengan jadwal kuliah sebesar 3,9% dan terdapat 11 atribut yang berada di bawah nilai rata-rata. Salah satunya pada atribut terdapat pemisah tempat antara kendaraan roda empat dan roda dua sebesar 3,81%.

Sementara itu untuk tingkat kepuasan mahasiswa (yang dialami) terdapat 12 atribut yang berada di atas nilai rata-rata 2,69%. Salah satunya pada atribut tersedianya ruang kelas sesuai dengan jadwal kuliah sebesar 3,15% dan terdapat 13 atribut yang berada di bawah nilai rata-rata. Salah satunya pada atribut toilet nyaman dan bersih saat digunakan sebesar 2,21%.

Atribut kursi/ meja belajar yang aman dan nyaman saat digunakan termasuk kedalam kuadran B yaitu faktor yang dianggap penting oleh mahasiswa dan pada kenyataannya atribut ini telah memenuhi kepuasan mahasiswa. Atribut ini harus dipertahankan karena dianggap penting dan agar mahasiswa sebagai konsumen tidak kecewa. Atribut kursi/ meja belajar tertata dengan rapi di ruang kelas termasuk kedalam kuadran C yaitu faktor yang dianggap kurang penting dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa bagi mahasiswa.

Menurut penelitian yang dilakukan Lisa Rosdiana Noer (2016) dengan judul Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Mahasiswa Magister Manajemen Teknologi ITS Surabaya dengan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis (Ipa) berdasarkan diagram kartesius, atribut yang masih belum terpenuhi atau dianggap penting bagi mahasiswa tetapi pada kenyataannya belum sesuai dengan keinginan

mahasiswa, sehingga belum menimbulkan ketidakpuasan yaitu: Pada atribut tempat parkir motor memadai, kesiapan karyawan (Petugas Kebersihan) dalam menjaga kebersihan toilet, kemudahan mahasiswa menyampaikan keluhan Sarana dan Prasarana, kesiapan karyawan/satpam dalam mengatur parkir dan keamanan. Sedangkan pada penelitian ini atribut yang sangat penting bagi konsumen namun belum sesuai dengan keinginan konsumen yaitu: Pada atribut ruang kelas bebas dari gangguan suara bising saat belajar, terdapat infokus yang bisa digunakan dalam proses pembelajaran, toilet nyaman dan bersih saat digunakan, memiliki penerangan yang cukup atau memadai, ketersediaan air yang cukup pada toilet, ruang unit kegiatan mahasiswa yang nyaman untuk berkegiatan, ruang unit kegiatan mahasiswa yang luas atau memadai untuk mendukung kegiatan mahasiswa, terdapat AC atau kipas angin yang berfungsi dengan baik pada ruang unit mahasiswa.

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan mahasiswa pada sarana dan prasarana Program Studi Pendidikan Ekonomi dapat diambil kesimpulan bahwa :

1. Dari hasil Importance Performance Analisis (IPA) dapat dilihat bahwa atribut faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Pada kuadran A (prioritas utama) terdapat 8 atribut, dan pada kuadran B (posisi baik) ada 6 atribut, serta pada kuadran C (prioritas rendah) juga terdapat 6 atribut, sementara pada kuadran D (posisi berlebihan) terdapat 5 atribut. Fakultas harus memperhatikan atribut yang terdapat pada kuadran A karena berisikan atribut-atribut yang dianggap penting oleh mahasiswa, namun pada kenyataannya atribut-atribut ini masih belum sesuai dengan yang diharapkan mahasiswa. Atribut pada kuadran A terdiri dari : Ruang kelas bebas dari gangguan suara bising saat belajar, Terdapat infokus yang bisa digunakan dalam proses pembelajaran, Toilet nyaman dan bersih saat digunakan, Memiliki penerangan yang cukup atau memadai, Ketersediaan air yang cukup, Ruang unit kegiatan mahasiswa yang nyaman untuk berkegiatan, Ruang unit kegiatan mahasiswa yang luas atau memadai untuk mendukung kegiatan mahasiswa , Terdapat AC atau kipas angin yang berfungsi dengan baik pada ruang unit mahasiswa.
2. Dari tabel tingkat kesesuaian dapat diketahui bahwa tingkat kesesuaian terendah dari seluruh dimensi adalah atribut toilet yang nyaman dan bersih saat digunakan yaitu sebesar 56,59%, sedangkan rata-rata tingkat kesesuaian tertinggi adalah atribut tersedianya ruang kelas sesuai jadwal kuliah yaitu sebesar 80,76%. Dari 25 atribut secara umum rata-rata dari tingkat kesesuaian atribut belum ada yang mencapai 100%. Hal ini juga dapat dilihat dari perhitungan total seluruh atribut yang hanya berada pada nilai 69, 58%, sehingga dapat disimpulkan bahwa mahasiswa kurang puas dengan dengan kualitas layanan sarana dan prasarana Program Studi Pendidikan Ekonomi.

3. Dilihat dari tingkat kesenjangan atau GAPnya dapat disimpulkan belum adanya kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang dialami mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi. Karena dari 25 atribut terdapat 16 atribut yang termasuk dalam kategori kesenjangan yang tidak baik, antara lain: atribut ruang kelas bebas dari gangguan suara bising saat belajar memperoleh nilai gap, atribut jumlah AC atau kipas angin yang memadai di ruang kelas memperoleh nilai gap, atribut AC atau kipas angin yang menyala dengan baik saat proses pembelajaran berlangsung di dalam kelas memperoleh nilai gap, atribut tersedianya media pembelajaran untuk keperluan kuliah memperoleh nilai gap, atribut terdapat infokus yang bisa digunakan dalam proses pembelajaran memperoleh nilai gap, atribut slide atau gambar yang dihasilkan infokus dapat dilihat dengan jelas oleh mahasiswa memperoleh nilai gap, dan dll.

Rekomendasi

Beberapa saran yang dapat penulis berikan pada penelitian ini yaitu, dapat dilihat pada kuadran A bahwa terdapat 8 atribut yang dianggap penting oleh mahasiswa tetapi pada kenyataannya belum sesuai dengan harapan mahasiswa. hendaknya pihak fakultas dapat lebih memperhatikan kualitas dari sarana dan prasarana di tiap-tiap program studi.

Sedangkan pada kuadran B terdapat 6 atribut yang sudah menunjukkan kualitas sarana dan prasarana pada posisi baik dan hal ini harus dipertahankan agar mahasiswa tetap merasa puas.

Bagi peneliti selanjutnya disarankan agar dapat menambah atribut-atribut lain dan memperluas kawasan penelitian serta dapat memilih metode analisis yang lain.

DAFTAR PUSTAKA

Andi Alfiah, dkk. 2012. Tingkat Kesesuaian Dimensi Kualitas Jasa Layanan Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Garuda Indonesia Rute Makassar- Jakarta. *Jurnal. Fakultas Ekonomi Universitas Hasanuddin. Makassar.*

Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar.* Rineka Cipta. Jakarta.

Lissa Rosdiana Noer. 2016. Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Mahasiswa Magister Manajemen Teknologi ITS Surabaya Dengan Metode *Servqual Dan Importance Performance Analysis (IPA).* *Jurnal of research and technology* 2(1). Institut Teknologi Sepuluh Nopember. Surabaya.

Peraturan Menteri tahun 2014 nomor 49 pasal 31 tentang kriteria minimal standar sarana dan prasarana pembelajaran

Peraturan Menteri tahun 2014 nomor 49 pasal 32 tentang standar sarana pembelajaran

Peraturan Menteri tahun 2014 nomor 49 pasal 33 tentang tentang standar prasarana

Undang-Undang Nomor 20 tahun 2003 tentang sistem pendidikan nasional