ANALISIS KUALITAS PENYELENGGARAAN PENDIDIKAN DI INSTITUT MANAJEMEN TELKOM MENURUT PERSEPSI MAHASISWA TAHUN 2012

Educational Quality Analysis in Telkom Institute of Management Based on Student Perception 2012

Ratri Wahyuningtyas
Dosen Institut Manajemen Telkom
(syafaq_ratri@yahoo.com)

ABSTRAK

Peningkatan kualitas pendidkan yang mencakup SDM, sarana prasarana, kurikulum, metode pembelajaran dan lain – lain merupakan suatu hal yang menjadi kebutuhan utama suatu institusi untuk dapat bersaing dengan perguruan tinggi – perguruan tinggi yang lain. Oleh karena itu menjadi suatu kewajiban bagi institusi manapun untuk selalu menjaga dan terus meningkatkan kualitas pendidikan yang ada. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif melalui survey. Operasionalisasi variabel yang digunakan terdiri dari Reliability (X1), Responsiveness (X2), Assurance (X3), Tangible (X4), Emphaty (X5). Penelitian ini menggunakan skala likert sebagai skala pengukuran. Sedangkan teknik sampling yang digunakan adalah sensus atau total sampling. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa Program studi Ilmu Komunikasi mendapatkan hasil penilaian yang paling rendah yaitu 65,83%. Sedangkan penilaian rata-rata kualitas penyelenggaraan pendidikan dari seluruh program studi adalah 67,62%. Kecepatan dalam penanganan keluhan mahasiswa perlu untuk diperhatikan karena hasil penilaian di semua program studi hanya berada di range 52% - 68% yang masuk ke dalam kategori cukup. Saran yang dapat diberikan kepada IM Telkom berkaitan dengan peningkatan kualitas penyelenggaraan pendidikan diantaranya adalah melakukan penyelesaian masalah secara bertahap berdasarkan skala prioritas penyelesaian agar penggunaan sumber daya Institusi tepat guna. Selain itu perlu dilakukan monitoring secara berkala yaitu setiap semester untuk memantau kualitas penyelenggaraan pendidikan di Institut Manajemen Telkom

Kata Kunci: kualitas, pendidikan, mahasiswa

ABSTRACT

Education quality improvement is an integration process with human resources quality improvement. Education quality improvement that consist of human resources, infrastructure, curriculum, learning method, etc are important necessity for institution to compete with another educational institution. It is to be a duty for each institution to maintain and increase their quality. This research use survey and descriptive method. Operational Variables consist of Reliability (X1), Responsiveness (X2), Assurance (X3), Tangible (X4) and Emphaty (X5). We use Likert as scale of quetionaire. We use total sampling as a sampling technique. Result from data processing show that communication study programme get the worst mark with 65,83%. Final result for all of study programme is 67,62%. One item that must be concerned is managing student complain because in every study programme just get mark with range 52% - 68%. The suggestion for institution are solve the problem based on priority, so the using of resources more effective. Institution is also suggested to control the quality periodically.

Key Words: *quality, education, student*

PENDAHULUAN

Pendidikan menurut John Dewey (Makawimbang, 2011:4) adalah suatu proses pembaharuan pengalaman yang mungkina akan terjadi di dalam pergaulan biasa atau pergaulan orang dewasa dengan orang muda, mungkin pula terjadi secara sengaja dan dilembagakan untuk menghasilkan kesinambungan sosial. Tujuan pendidikan itu adalah suatu perencanaan yang dilaksanakan secara matang dalam penguasaan ilmu penetahuan dan teknologi dalam rangka mensejahterakan manusia sehingga dapat bertanggung jawab untuk perkembangan dan kemajuan bangsa. Unsur-unsur penting dalam pendidikan menurut Tirtarahardja (Makawimbang, 2011:31) adalah pendidik, peserta didik, interaksi antara peserta didik dengan pendidik, materi pendidikan dan konteks yang mempengaruhi pendidikan (alat, metode dan lingkungan)

Mutu pendidikan mempunyai makna sebagai suatu kadar proses dan hasil pendidikan secara keseluruhan yang ditetapkan sesuai dengan pendekatan dan kriteria tertentu. Peningkatan Mutu pendidikan yang mencakup SDM, sarana prasarana, kurikulum, metode pembelajaran dan lain – lain merupakan suatu hal yang menjadi kebutuhan utama suatu institusi untuk dapat bersaing dengan perguruan tinggi – perguruan tinggi yang lain. Oleh karena itu menjadi suatu kewajiban bagi institusi manapun untuk selalu menjaga dan terus meningkatkan Mutu pendidikan yang ada.

LANDASAN TEORI

Definisi Kualitas

Terdapat beberapa elemen yang dapat mengkategorikan sesuatu berkualitas yaitu (Umiarso, 2011:123) :

a) Kualitas meliputi usaha untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
b) Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan.
c) Kualitas merupakan suatu kondisi yang selalu berubah.
d) Kualitas merupakan suatu kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

Kualitas Pendidikan

Dilihat dari korelasi mutu dengan pendidikan, sebagaimana dikemukakan oleh Dzaujak Ahmad (Umiarso, 2011:124) bahwa mutu pendidikan adalah kemampuan sekolah dalam pengelolaan secara opersional dan efisien terhadap komponen-komponen yang berkaitan dengan sekolah sehingga menghasilkan nilai tambah terhadap komponen tersebut menurut norma/standar yang berlaku. Menurut Umiarso (2011:115), manajemen peningkatan mutu terpadu merupakan konsep manajemen sekolah sebagai inovasi dalam penyelenggaraan pendidikan di sekolah yang diharapkan dapat memberikan perubahan yang lebih baik sesuai dengan perkembangan, tuntutan dan dinamika masyarakat dalam menjawab permasalahan-permasalahan pengelolaan pendidikan pada tingkat sekolah. Komponen terkait untuk meningkatkan mutu tersebut adalah mutu sekolah, guru, siswa, kurikulum, dukungan dana, sarana, prasarana dan peran orang tua siswa.

Dimensi Kualitas

Dimensi kualitas jasa pendidikan meliputi lima hal (Umiarso, 2011:129) yaitu :

a) Bukti fisik (*Tangible*) yaitu berdasarkan peraturan pemerintah No. 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan Pasla 42 Bab VII Standar Sarana dan Prasarana Pendidikan yang berisi sebagai berikut:
   1) Setiap satuan pendidikan wajib memiliki sarana yang meliputi perabot, peralatan pendidikan, media pendidikan, buku dan sumber belajar lainnya, bahan habis pakai, serta perlengkapan lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang berkelanjutan
   2) Setiap satuan pendidikan wajib memiliki prasarana yang meliputi lahan, ruang kelas, ruang pimpinan, ruang pendidik, ruang tata usaha, ruang perpustkaan, laboratorium, ruang bengkel kerja, ruang unit produksi, ruang kantin, instalasi daya dan jasa, tempat berolahraga, tempat beribadah, tempat bermain, tempat berkreasi dan tempat lain yang

menunjang proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan.

b) Keandalan (*Reliability*) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera atau cepat, akurat dan memuaskan
c) Daya tanggap (*Responsiveness*) yaitu kemauan atau kesediaan para staf untuk membantu para peserta didik dan memberikan pelayanan cepat tanggap.
d) Jaminan (*Assurance*) yaitu mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, respek terhadap peserta didik, memiliki sifat dapat dipercaya serta bebas dari bahaya dan keragu-raguan, sebagaimana yang tercantum dalam pasal 28 PP No. 19 tahun 2005 yang berisi : "Pendidik harus memilikin kualifikasi akademis dan kompetensi sebagai agen pembelajaran, sehat jasmani dan rohani serta memiliki kemampuan untuk mewujudkan tujuan pendidikan nasional"
e) Empati (*Emphaty*) yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi dengan baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan peserta didiknya.

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui kualitas penyelenggaraan pendidikan di IM Telkom menurut persepsi mahasiswa dan merumuskan langkah-langkah perbaikan dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pendidikan di IM Telkom

Manfaat Penelitian

Manfaat dari hasil penelitian ini adalah sebagai masukan bagi IM Telkom untuk melihat aspek-aspek kualitas pendidikan yang dirasakan masih kurang oleh mahasiswa sehingga dapat diambil langkah-langkah perbaikan dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan khususnya mahasiswa.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif yang bertujuan mengumpulkan fakta, mendeskripsikan, menganalisis dan menafsirkan data kedalam suatu informasi yang jelas dan tepat. Informasi yang diperoleh merupakan hasil kajian secara sistematis dan faktual mengenai kualitas penyelenggaraan pendidkan di Institut Manajemen Telkom

Operasionalisasi Variabel

Variabel operasional dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 1 (terlampir).

Teknik Pengambilan Sampel

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *total sampling* atau sensus. Artinya seluruh mahasiswa yang ada di IM Telkom akan diambil sebagai responden.

Teknik Analisis Data

Masing – masing pernyataan disertai dengan empat alternatif jawaban yang bisa dipilih dimana skala pengukuran dan skor nilai untuk masing-masing adalah sebagai berikut:

1. Sangat Setuju (SS) : Skor 4
2. Setuju (S) : Skor 3
3. Tidak Setuju (TS) : Skor 2
4. Sangat Tidak Setuju (STS) : Skor 1

Skor akhir untuk setiap pernyataan yang diperoleh kemudian disesuaikan dengan kategori penilaian yang merupakan intepretasi skor, seperti pada tabel 2 (Terlampir)

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Program Studi Administrasi Bisnis

Hasil survey penilaian mahasiswa terhadap kualitas penyelenggaraan pendidikan di program studi Administrasi Bisnis dapat dilihat pada Tabel 3 (terlampir). Dari tabel 3 tersebut terlihat bahwa terdapat 14 item yang mendapatkan penilaian Cukup yaitu item nomor 1,6,9,10,15,16,18,19,20,22,29,30,31 dan 33. Sedangkan item lainnya mendapatkan penilaian Baik. Apabila dilihat dari dimensi kualitas pendidikan, maka yang mendapatkan penilaian Cukup adalah dimensi *responsiveness* dan *tangible*. *Responsiveness* disini dikaitkan dengan kecepatan dalam memberikan pelayanan akademik dan non akademik serta respon

terhadap keluhan mahasiswa yang dirasakan masih kurang. Sedangkan *tangible* berkaitan dengan sarana penunjang kegiatan belajar mengajar maupun ekstrakurikuler yang belum sesuai dengan padatnya kegiatan akademik dan non akademik.

Program Studi Akuntansi

Untuk hasil survey penilaian mahasiswa terhadap kualitas penyelenggaraan pendidikan di program studi Akuntansi dapat dilihat pada tabel 3 (terlampir). Terdapat 19 item yang masih berada dalam kategori penilaian Cukup yaitu 1,2,4,5,6,9,11,15,16,18,19,20,22,24,27,29,30,31 dan 33. Apabila item tersebut dikelompokkan maka akan masuk ke dalam dimensi *responsiveness*, *tangible* dan *empati*. Dimensi *responsiveness* dan *tangible* masih sama dengan program studi Administrasi Bisnis yang menganggap bahwa penanganan keluhan mahasiswa dirasakan kurang cepat dan dukungan sarana penunjang belum memadai. Sedangkan untuk dimensi *empati* yang dinilai kurang maksimal adalah komunikasi yang terjalin antara mahasiswa dengan karyawan dan dosen baik dosen wali maupun dosen pengajar.

Program Studi DKV

Hasil survey penilaian mahasiswa terhadap kualitas penyelenggaraan pendidikan di program studi DKV dapat dilihat pada tabel 3 (terlampir). Terdapat 14 item yang masuk kategori Cukup yaitu 3,5,6,9,11,15,18,19,20,21,22,28,30 dan 31. Dimensi kualitas yang masih harus diperhatikan adalah berkaitan dengan *responsiveness* dan *tangible.*

Program Studi Ilmu Komunikasi

Hasil survey penilaian mahasiswa terhadap kualitas penyelenggaraan pendidikan di program studi Ilmu Komunikasi dapat dilihat pada tabel 4 (terlampir). Terdapat 23 item yang masuk kategori Cukup artinya masih sekitar 70% dari total pernyataan yang dinilai Cukup. Dari 5 dimensi kualitas yang ada hanya dimensi *empati* saja yang dinilai Baik sedangkan dimensi lainnya masih perlu perbaikan.

Program Studi Manajemen Pemasaran

Hasil survey penilaian mahasiswa terhadap kualitas penyelenggaraan pendidikan di program studi Manajemen Pemasaran dapat dilihat pada tabel 4 (terlampir). Terdapat 11 item yang masuk kategori Cukup yaitu 5,6,9,15,18,19,20,22,27,30 dan 31. Dimensi kualitas yang masih harus diperhatikan adalah berkaitan dengan *responsiveness* dan *tangible*.

Program Studi MBTI

Hasil survey penilaian mahasiswa terhadap kualitas penyelenggaraan pendidikan di program studi MBTI dapat dilihat pada tabel 4 (terlampir). Terdapat 20 item yang masuk kategori Cukup yaitu 1,2,4,5,6,9,10,11,15, 16,18,19,20,22,24,28,29,30,31 dan 33. Dimensi kualitas yang masih harus diperhatikan sama dengan program studi Manajemen Pemasaran yaitu *responsiveness* dan *tangible*.

Analisis Keseluruhan Program Studi

Dari keseluruhan data dari program studi pada tabel 5 (terlampir) terlihat bahwa program studi Administrasi Bisnis, DKV dan Manajemen Pemasaran mendapatkan penilaian secara keseluruhan yang masuk dalam kategori Baik yaitu masing-masing sebesar 68,88%, 68,20% dan 69,73%. Sedangkan program studi Akuntansi memperoleh penilaian sebesar 66,58%, Ilmu Komunikasi sebesar 65,83% dan MBTI sebesar 66,48% yang semuanya masih berada pada kategori Cukup. Semua program studi masih perlu pembenahan berkaitan dengan dimensi *responsiveness* dan *tangible*. Indikator yang harus diperhatikan oleh lembaga berkaitan kebutuhan di semua program studi yaitu kecepatan penanganan keluhan mahasiswa, penrumusan standar pelayanan akademik dan non akademik, fasilitas pengembangan minat bakat dan sarana penunjang yang memadai, kelengkapan buku perpustakaan dan kemudahan mengakses jurnal dan penelitian sebagai referensi mahasiswa. Hasil Penilaian keseluruhan untuk semua program studi dan semua dimensi adalah sebesar 67,62%.

SIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Kualitas penyelenggaraan pendidikan di program studi Administrasi Bisnis berdasarkan persepsi mahasiswa masuk dalam kategori baik.

b. Kualitas penyelenggaraan pendidikan di program studi Akuntansi berdasarkan persepsi mahasiswa masuk dalam kategori cukup.

c. Kualitas penyelenggaraan pendidikan di program studi DKV berdasarkan persepsi mahasiswa masuk dalam kategori baik.

d. Kualitas penyelenggaraan pendidikan di program studi Ilmu Komunikasi berdasarkan persepsi mahasiswa masuk dalam kategori cukup.

e. Kualitas penyelenggaraan pendidikan di program studi Manajemen Pemasaran berdasarkan persepsi mahasiswa masuk dalam kategori baik.

f. Kualitas penyelenggaraan pendidikan di program studi MBTI berdasarkan persepsi mahasiswa masuk dalam kategori cukup.

g. Kualitas penyelenggaraan pendidikan di Institut Manajemen Telkom berdasarkan persepsi mahasiswa masuk dalam kategori cukup.

SARAN

Saran yang bisa diberikan kepada Institut Manajemen Telkom diantaranya :

a. Melakukan perbaikan dan pembenahan secara bertahap. Hal ini bisa dilakukan dengan membuat skala prioritas dengan mengutamakan item-item yang nilainya masih dibawah 65%. Penentuan skala prioritas ini bertujuan supaya sumber daya yang ada di IM Telkom dapat digunakan secara efektif.

b. Proses perbaikan terhadap item-item tersebut harus dilakukan secara berkala minimal 6 bulan sekali atau 1 semester supaya apabila muncul kendala dapat segera dicarikan pemecahannya.

c. Saran untuk menanggapi keluhan pelanggan sebaiknya perlu adanya *one gate service* yang berlaku untuk semua program studi dan juga unit non akademik yang khusus menampung keluhan dari mahasiswa. Perlu juga penetapan standar waktu untuk penanganan keluhan yang konsisten dilaksanakan. Kondisi ini diharapkan dapat mempercepat respon lembaga terhadap setiap keluhan yang muncul.

d. Saran untuk kelengkapan buku perpustakaan sebaiknya pengadaan buku lebih difokuskan untuk memperbanyak buku-buku yang dijadikan referensi utama setiap mata kuliah. Oleh karena itu perlu pendataan buku-buku wajib untuk setiap mata kuliah.

e. Saran untuk akses jurnal dan penelitian sebagai referensi tambahan adalah perlunya memperbanyak jumlah jurnal yang ada, dapat dilakukan dengan membuat kebijakan bahwa setiap dosen yang telah mengikuti kegiatan seminar nasional dan internasional termasuk ketika tulisannya dimuat ke dalam jurnal tertentu wajib untuk men-*share* ke perpustakaan agar bias diakses oleh mahasiswa dan pihak-pihak yang berkepentingan. Perlu juga berlangganan *e-journal* yang sekiranya berkaitan dengan mata kuliah inti di IM Telkom (manajemen).

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek (Edisi 14)*. Jakarta: Rineka Cipta.

Makawimbang, Jerry H. (2011). *Supervisi dan Peningkatan Mutu Pendidikan*, Bandung:CV. Alfabeta

Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D (Edisi 12)*. Bandung: CV. Alfabeta.

Sekaran, Uma. (2006). *Metode Penelitian Untuk Bisnis (Edisi 4)*, buku 2. Jakarta: Salemba Empat.

Umiarso & Iman Gojali. (2011). *Manajemen Mutu Sekolah di Era Otonomi Pendidikan*, Jogjakarta:IRCiSoD

www.imtelkom.ac.id

LAMPIRAN

TABEL 1
OPERASIONALISASI VARIABEL

VARIABEL	SUB VARIABEL	INDIKATOR	ITEM	SKALA
KUALITAS	Reliability	Karyawan mampu memberikan solusi untuk permasalahan bidang akademik dan non akademik yang dihadapi mahasiswa	1	Ordinal
		Sistem perkuliahan dikelola dengan baik dalam database yang mudah diakses oleh mahasiswa	3	Ordinal
		Proses pembelajaran dan pelayanan akademik secara keseluruhan menjamin kelancaran mahasiswa untuk lulus tepat waktu	4	Ordinal
		Pengembangan dan evaluasi system pembelajaran berjalan dengan baik	7	Ordinal
		Jumlah mahasiswa dalam satu kelas cukup ideal	10	Ordinal
		Kurikulum prodi sesuai dengan kebutuhan dunia industry pada saat ini	12	Ordinal
		Soal ujian relevan dengan materi yang telah disampaikan oleh dosen	13	Ordinal
	Responsiveness	Standar pelayanan bidang akademik dosen dan karyawan disampaikan kepada mahasiswa	5	Ordinal
		Sistem pelayanan mendukung proses pelayanan akademik dan non akademik berjalan secara cepat, lancer dan memuaskan	6	Ordinal
		Feedback mahasiswa ditanggapi secara cepat bagi peningkatan kualitas pelayanan akademik	9	Ordinal
		Karyawan bersedia memberikan informasi akademik dan non akademikjika ada pertanyaan dari mahasiswa	29	Ordinal
		Penanganan terhadap keluhan mahasiswa dilakukan dengan cepat	30	Ordinal
		Sikap karyawan menumbuhkan rasa nyaman	31	Ordinal
	Assurance	Mahasiswa mendapatkan wawasan terkait materi pembelajaran dari penelitian dosen	14	Ordinal
		Dosen dan institusi memiliki kualitas, citra dan reputasi yang baik	23	Ordinal
		Dosen konsisten dalam melaksanakan jadwal perkuliahan	25	Ordinal
		Dosen Objektif dalam memberikan penilaian kepada mahasiswa.	26	Ordinal
		Metode penyampaian Materi kuliah jelas dan mudah dipahami oleh	27	Ordinal

		mahasiswa		
		Dosen selalu hadir tepat waktu dalam perkuliahan	28	Ordinal
	Tangible	Fasilitas pengembangan minat bakat dan seni tersedia secara baik dan lengkap	15	Ordinal
		Fasilitas Laboraturium memadai untuk menjamin kelancaran dan kenyamanan dalam pelaksanaan praktikum	16	Ordinal
		Suasana kampus nyaman, aman dan bersih	17	Ordinal
		Sarana penunjang cukup memadai seperti tempat olah raga, ruang himpunan mahasiswa, poliklinik, lahan parkir, dll	18	Ordinal
		Buku perpustakaan lengkap mencakup seluruh materi pelajaran	19	Ordinal
		Mahasiswa dapat mengakses jurnal dan penelitian-penelitian internasional untuk memperluas wawasan	20	Ordinal
		Kinerja Web institusi cukup baik	21	Ordinal
		Kelancaran koneksi internet mencukupi	22	Ordinal
	Emphaty	Kepemimpinan manajemen institusi mampu memotivasi mahasiswa untuk berprestasi, dan beretika dengan baik	2	Ordinal
		Tersedia *form feedback* untuk menilai kinerja dosen dan kualitas pelayanan akademik	8	Ordinal
		Dosen wali membantu persoalan studi mahasiswa	24	Ordinal
		Penghargaan atas prestasi mahasiswa cukup adil dan proporsional	11	Ordinal
		Komunikasi antara mahasiswa dengan dosen terjalin dengan baik	32	Ordinal
		Komunikasi antara mahasiswa dengan karyawan terjalin dengan baik	33	Ordinal

TABEL 2
KATEGORI PENILAIAN

NO	PERSENTASE	KATEGORI
1	20% - 36%	Sangat Buruk
2	>36% - 52%	Buruk
3	>52% - 68%	Cukup
4	>68% -84%	Baik
5	>84% -100%	Sangat Baik

TABEL 3
HASIL SURVEY PENILAIAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PENYELENGGARAAN PENDIDIKAN DI PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS, AKUNTANSI DAN DKV TAHUN 2012

NO	ITEM	ADBIS	AKUNTANSI	DKV
1	Karyawan mampu memberikan solusi untuk permasalahan bidang akademik dan non akademik yang dihadapi mahasiswa.	**66,47%**	**63,48%**	**68,72%**
2	Kepemimpinan manajemen institusi mampu memotivasi mahasiswa untuk berprestasi, dan beretika dengan baik	**71,25%**	**67,89%**	**68,46%**
3	Sistem perkuliahan (SAP, Jadwal, Kurikulum ,dII) dikelola dengan baik dalam database yang mudah diakses oleh mahasiswa	**71,95%**	**70,54%**	**66,22%**
4	Proses pembelajaran dan pelayanan akademik secara keseluruhan menjamin kelancaran mahasiswa untuk lulus tepat waktu	**70,09%**	**65,30%**	**68,40%**
5	Standar pelayanan bidang akademik dosen dan karyawan disampaikan kepada mahasiswa	**69,74%**	**66,26%**	**66,79%**
6	Sistem pelayanan mendukung proses pelayanan akademik dan non akademik berjalan secara cepat, lancar dan memuaskan	**66,64%**	**63,14%**	**63,65%**
7	Pengambangan dan evaluasi system pembelajaran berjalan dengan balk	**71,46%**	**69,74%**	**69,62%**
8	Tersedia *form feedback* untuk menilai kinerja dosen dan kualitas pelayanan akademik	**75,82%**	**74,76%**	**75,64%**
9	*Feedback* mahasiswa ditanggapi secara cepat bagi peningkatan kualitas pelayanan akademik.	**65,80%**	**61,68%**	**65,13%**
10	Jumlah mahasiswa dalam satu kelas cukup ideal	**67,45%**	**71,17%**	**75,19%**
11	Penghargaan atas prestasi mahasiswa cukup adil dan proporsional	**70,02%**	**67,28%**	**66,03%**
12	Kurikulum prodi sesuai dengan kebutuhan dunia industri pada saat ini	**74,20%**	**72,50%**	**71,22%**
13	Soal ujian relevan dengan materi yang telah disampaikan oleh dosen	**73,88%**	**71,67%**	**73,33%**
14	Mahasiswa mendapatkan wawasan terkait materi pembelajaran dari penelitian dosen	**74,38%**	**71,39%**	**72,56%**
15	Fasilitas pengembangan minat bakat dan seni tersedia secara baik dan lengkap	**64,82%**	**59,92%**	**63,78%**
16	Fasilitas Laboraturium memadai untuk menjamin kelancaran dan kenyamanan dalam pelaksanaan praktikum	**64,57%**	**65,46%**	**71,22%**
17	Suasana kampus nyaman ,aman ,dan bersih.	**71,60%**	**69,41%**	**71,60%**
18	Sarana penunjang cukup memadai seperti tempat olah raga, ruang himpunan mahasiswa, poliklinik, lahan parkir, dll	**62,92%**	**59,42%**	**59,36%**
19	Buku perpustakaan lengkap mencakup seluruh materi pelajaran	**62,04%**	**57,88%**	**59,04%**
20	Mahasiswa dapat mengakses jurnal dan penelitian-penelitian internasional untuk memperluas wawasan	**67,87%**	**63,94%**	**62,05%**
21	Kinerja Web institusi cukup baik	**70,79%**	**69,57%**	**65,83%**
22	Kelancaran koneksi internet mencukupi	**65,83%**	**67,17%**	**58,72%**
23	Dosen dan institusi memiliki kualitas, citra dan reputasi yang baik	**74,69%**	**73,41%**	**74,29%**
24	Dosen wali membantu persoalan studi mahasiswa	**69,81%**	**64,33%**	**73,65%**
25	Dosen konsisten dalam melaksanakan jadwal perkuliahan	**72,06%**	**70,23%**	**68,91%**
26	Dosen Objektif dalam memberikan penilaian kepada mahasiswa.	**70,93%**	**69,49%**	**69,87%**
27	Metode penyampaian Materi kuliah jelas dan mudah dipahami oleh mahasiswa.	**69,46%**	**67,61%**	**70,71%**
28	Dosen selalu hadir tepat waktu dalam perkuliahan.	**68,54%**	**68,58%**	**64,81%**

29	Karyawan bersedia memberi informasi akademik dan non akademik jika ada pertanyaan dari mahasiswa	**67,38%**	**64,83%**	**70,19%**
30	Penanganan terhadap keluhan mahasiswa dilakukan dengan cepat	**59,72%**	**56,83%**	**62,05%**
31	Sikap karyawan menumbuhkan rasa nyaman	**61,97%**	**58,62%**	**66,22%**
32	Komunikasi antara mahasiswa dengan dosen terjalin dengan baik	**74,62%**	**72,72%**	**77,69%**
33	Komunikasi antara mahasiswa dengan karyawan terjalin dengan baik	**64,36%**	**60,97%**	**69,49%**
NILAI RATA-RATA		**68,88%**	**66,58%**	**68,20%**

TABEL 4
HASIL SURVEY PENILAIAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PENYELENGGARAAN PENDIDIKAN DI PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI, MANAJEMEN PEMASARAN DAN MBTI TAHUN 2012

NO	ITEM	IKOM	D3 MP	MBTI
1	Karyawan mampu memberikan solusi untuk permasalahan bidang akademik dan non akademik yang dihadapi mahasiswa.	**65,66%**	**68,40%**	**64,75%**
2	Kepemimpinan manajemen institusi mampu memotivasi mahasiswa untuk berprestasi, dan beretika dengan baik	**66,22%**	**72,84%**	**66,19%**
3	Sistem perkuliahan (SAP, Jadwal, Kurikulum ,dII) dikelola dengan baik dalam database yang mudah diakses oleh mahasiswa	**66,45%**	**72,72%**	**69,00%**
4	Proses pembelajaran dan pelayanan akademik secara keseluruhan menjamin kelancaran mahasiswa untuk lulus tepat waktu	**66,92%**	**70,62%**	**65,88%**
5	Standar pelayanan bidang akademik dosen dan karyawan disampaikan kepada mahasiswa	**66,92%**	**67,78%**	**65,53%**
6	Sistem pelayanan mendukung proses pelayanan akademik dan non akademik berjalan secara cepat, lancar dan memuaskan	**61,86%**	**67,78%**	**63,01%**
7	Pengambangan dan evaluasi system pembelajaran berjalan dengan balk	**68,28%**	**71,48%**	**68,62%**
8	Tersedia *form feedback* untuk menilai kinerja dosen dan kualitas pelayanan akademik	**74,44%**	**73,70%**	**75,59%**
9	*Feedback* mahasiswa ditanggapi secara cepat bagi peningkatan kualitas pelayanan akademik.	**60,47%**	**65,31%**	**60,87%**
10	Jumlah mahasiswa dalam satu kelas cukup ideal	**60,92%**	**74,57%**	**67,25%**
11	Penghargaan atas prestasi mahasiswa cukup adil dan proporsional	**65,50%**	**69,88%**	**67,08%**
12	Kurikulum prodi sesuai dengan kebutuhan dunia industri pada saat ini	**71,47%**	**74,94%**	**72,57%**
13	Soal ujian relevan dengan materi yang telah disampaikan oleh dosen	**70,93%**	**72,72%**	**70,17%**
14	Mahasiswa mendapatkan wawasan terkait materi pembelajaran dari penelitian dosen	**71,60%**	**73,21%**	**71,35%**
15	Fasilitas pengembangan minat bakat dan seni tersedia secara baik dan Iengkap	**64,55%**	**66,17%**	**59,28%**
16	Fasilitas Laboraturium memadai untuk menjamin kelancaran dan kenyamanan dalam pelaksanaan praktikum	**69,92%**	**70,86%**	**55,34%**
17	Suasana kampus nyaman ,aman ,dan bersih.	**67,61%**	**72,59%**	**71,03%**
18	Sarana penunjang cukup memadai seperti tempat olah raga, ruang himpunan mahasiswa, poliklinik, lahan parkir, dll	**59,62%**	**64,07%**	**63,84%**
19	Buku perpustakaan lengkap mencakup seluruh materi pelajaran	**57,09%**	**62,10%**	**64,61%**
20	Mahasiswa dapat mengakses jurnal dan penelitian-penelitian internasional untuk memperluas wawasan	**62,75%**	**67,65%**	**67,89%**

21	Kinerja Web institusi cukup baik	**66,45%**	**72,10%**	**68,96%**
22	Kelancaran koneksi internet mencukupi	**63,70%**	**64,07%**	**60,71%**
23	Dosen dan institusi memiliki kualitas, citra dan reputasi yang baik	**71,22%**	**73,33%**	**72,11%**
24	Dosen wali membantu persoalan studi mahasiswa	**72,20%**	**70,62%**	**65,51%**
25	Dosen konsisten dalam melaksanakan jadwal perkuliahan	**63,85%**	**69,63%**	**69,81%**
26	Dosen Objektif dalam memberikan penilaian kepada mahasiswa.	**66,92%**	**69,14%**	**70,04%**
27	Metode penyampaian Materi kuliah jelas dan mudah dipahami oleh mahasiswa.	**68,18%**	**70,49%**	**69,05%**
28	Dosen selalu hadir tepat waktu dalam perkuliahan.	**61,55%**	**67,90%**	**64,95%**
29	Karyawan bersedia memberi informasi akademik dan non akademik jika ada pertanyaan dari mahasiswa	**65,28%**	**70,12%**	**67,52%**
30	Penanganan terhadap keluhan mahasiswa dilakukan dengan cepat	**57,91%**	**64,32%**	**57,51%**
31	Sikap karyawan menumbuhkan rasa nyaman	**60,16%**	**66,05%**	**61,62%**
32	Komunikasi antara mahasiswa dengan dosen terjalin dengan baik	**72,13%**	**74,44%**	**72,43%**
33	Komunikasi antara mahasiswa dengan karyawan terjalin dengan baik	**63,60%**	**69,63%**	**63,66%**
NILAI RATA-RATA		**65,83%**	**69,73%**	**66,48%**

TABEL 5
HASIL SURVEY PENILAIAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PENYELENGGARAAN PENDIDIKAN BERDASARKAN SUB VARIABEL

NO	SUB VARIABEL	ADBIS	AKUN	DKV	IKOM	D3 MP	MBTI
1	*Reliability*	70,78%	69,20%	70,39%	67,23%	72,21%	68,32%
2	*Responsiveness*	65,21%	61,89%	65,67%	62,10%	66,89%	62,68%
3	*Assurance*	71,68%	70,12%	70,20%	67,22%	70,62%	69,55%
4	*Tangible*	66,31%	64,10%	63,95%	63,96%	67,45%	63,96%
5	*Empati*	70,98%	67,99%	71,83%	69,02%	71,85%	68,41%