

THAQĀFIYYĀT

JURNAL ILMU BUDAYA

Teori Gerakan Sosial dalam Kasus Perlawanan Tani di Jawa
Nor Huda

Orientalisme, Evangelisme, dan Kolonialisme:
Tiga Serangkai Satu Tradisi Yang Berbeda Misi
Mustofa

WASP dan Identitas Budaya Politik Amerika
Eka Rujito, DA

Manusia Sempurna dalam Konsepsi Konfusius
Moh. Pribadi

FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

Vol. 11, No. 1 Januari-Juni 2010

ISSN 1411-5727

THAQĀFIYYĀT Jurnal Ilmu Budaya, terbit dua kali setahun pada bulan Juni dan Desember, adalah media publikasi ilmiah untuk memperkaya wacana-wacana yang berkembang dalam kajian ilmu-ilmu budaya. Jurnal ini diterbitkan oleh Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, dan menjadi media komunikasi bagi para pemerhati ilmu budaya dari berbagai perspektif. *Thaqāfiyyat* terbuka bagi para kontributor dari keahlian yang berkaitan dengan ilmu budaya..

PENYUNTING AHLI

Taufiq A Dardiri
Sugeng Sugiyono
Maman A. Malik Sy
Maharsi
Labibah

PENANGGUNG JAWAB

Alwan Khoiri

PEMIMPIN REDAKSI

Ali Sodikin

ANGGOTA REDAKSI

Ridwan
Djazim Rohmadi
Daniel Hidayatullah
Jiah Fauziyah

DISTRIBUTOR

Pujamunarta

ALAMAT REDAKSI:

Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Jl. Adisucipto Yogyakarta 55281
Telp. (0274) 513949
e-mail: thaqafiyat@gmail.com.

THAQĀFIYYĀT
Jurnal Ilmu Budaya
Volume 11, No. 1, Januari-Juni 2010 2010



Daftar Isi

Pengantar Redaksi (hlm v - vi)

Teori Gerakan Sosial dalam Kasus Perlawanan Kaum Tani di Jawa
Nor Huda (hlm 1 - 20)

Pemanfaatan Ilmu-ilmu Bantu dalam Pembelajaran Sejarah
Maman Abdul Malik Sya'roni (hlm 21 - 37)

WASP dan Identitas Budaya Politik Amerika
Eko Rujito, DA (hlm 39 - 51)

Orientalisme, Evangelisme, dan Kolonialisme: Tiga Serangkai
Satu Tradisi Yang Berbeda Misi
Musthofa (hlm 53 - 74)

Sejarah Pondok Pesantren dan Peran Perpustakaannya sebagai
Cikal Bakal Pendidikan Islam di Indonesia
Sri Rohyanti Zulaikha (hlm 75 - 90)

Manusia Sempurna dalam Konsepsi Konfusius
Moh. Pribadi (hlm 91 - 108)

Umar Kayam dan Kuasa Cerita
M. Walidin (hlm 109 - 121)

**Pemberdayaan Kaligrafi Islam: Studi Atas Dinamika
Kaligrafi Arab di Yogyakarta**
Moh. Kanif Anwari (hlm 123 - 137)

**Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Belajar Mengajar
pada Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab
dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta**
Anis Masruri (hlm 139 - 159)

**Pengaruh EQ, SQ, IQ dan Perkembangan Teknologi Informasi
Terhadap Peningkatan Produktivitas dan Kinerja Organisasi**
Syifaun Nafisah (hlm 161 - 172)

PENGANTAR REDAKSI

Ilmu budaya, adalah bidang keilmuan yang memiliki ruang lingkup yang luas. Pembahasannya meliputi segala aktivitas manusia beserta hasil dari aktivitas tersebut. Keluasan cakupan ini di satu sisi menempatkan ilmu budaya sebagai bagian integral dari perilaku manusia dalam kehidupannya, dan di sisi lain menampakkan betapa sulitnya membuat batas kajian dalam keilmuan ini. Semua ilmu pengetahuan adalah hasil cipta, karya, dan karsa manusia, sehingga masih dalam lingkup ilmu budaya. Kesimpulan ini didasarkan pada sifat hegemonik yang terdapat dalam keilmuan ini.

Konsep budaya diartikan dengan keseluruhan hal yang kompleks termasuk pengetahuan, kepercayaan, seni, moral, hukum, adat istiadat, dan kemampuan serta kebiasaan yang diperoleh manusia sebagai anggota masyarakat. Pemerolehan sistem tersebut melalui proses belajar (*learning process*) kebudayaan sendiri atau disebut dengan inkulturasi. Menurut Raymond William, cakupan budaya ini meliputi organisasi produksi, struktur keluarga, struktur lembaga yang mengekspresikan atau mengatur hubungan sosial, dan bentuk-bentuk komunikasi khas anggota masyarakat. Konsep budaya tersebut dapat berupa perilaku sosial maupun abstraksi dari perilaku sosial.

Dalam kajian antropologis, kebudayaan diartikan sebagai keseluruhan cara hidup yang khas dengan penekanan pada pengalaman sehari-hari. Makna sehari-hari meliputi: nilai (ideal-ideal abstrak), norma (prinsip atau aturan-aturan yang pasti), dan benda-benda material/simbolis. Makna tersebut dihasilkan oleh kolektivitas dan bukan oleh individu, sehingga

KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PROSES
PEMBELAJARAN PADA PROGRAM STUDI ILMU
PERPUSTAKAAN FAKULTAS ADAB DAN ILMU
BUDAYA UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

Anis Masruri

*Dosen Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*



ABSTRACT

This research aims to find out the level of satisfaction of students on teaching and learning process in Library and Science Department of Faculty of Letters and Cultural Studies of State Islamic University of Sunan Kalijaga Yogyakarta. 98 respondents are involved in this research. They are the active students in this department. The variables of this research are dimensions of service quality, which consist of dimension of tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Questionnaires, which consist of 20 questions are used. Spreadsheet is used to analyze the data. The average percentage of all dimensions is 85.05%. The dimension of tangibility is 85.00%, reliability is 78.39%, responsiveness 83.89%, assurance is 85.96%, and empathy is 93.71%. None of the dimensions reaches 100%, which mean that the students are not satisfied.

Keywords: kinerja layanan, harapan mahasiswa, kepuasan, kesesuaian.

A. Pendahuluan.

Perkembangan dunia pendidikan di Indonesia telah mengalami kemajuan yang cukup berarti. Pendirian tempat pendidikan yang berorientasi

pada kebutuhan industri juga berkembang. Globalisasi telah mengubah paradigma masyarakat penyedia jasa maupun penerima jasa pendidikan. Lembaga pendidikan, sebagai penyedia jasa, harus mampu mendiferensiasi jasa yang ditawarkan dibandingkan dengan jasa sejenis lainnya, sehingga selalu ada dalam benak masyarakat dan dijadikan referensi utama dalam pemilihan jasa pendidikan. Untuk itu diperlukan strategi yang tepat, mengingat pada setiap lembaga pendidikan biasanya terdapat program yang sejenis. Salah satu strategi yang dapat digunakan adalah peningkatan jasa pelayanan pendidikan dan *brand* yang kuat dari lembaga pendidikan tersebut.

Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya merupakan salah satu program studi di lingkungan UIN Sunan Kalijaga yang bertujuan mempersiapkan alumninya menjadi pustakawan dan pengelola informasi yang unggul dan terkemuka. Jika dilihat dari segi biaya, program studi ini relatif murah. Tentu saja keunggulan yang dimiliki hendaknya tidak hanya sekedar dari biaya yang murah tetapi juga dari segi kualitasnya.

Untuk mengantisipasi hal tersebut maka Program Studi Ilmu Perpustakaan dituntut untuk melayani mahasiswa secara lebih profesional sehingga mereka merasa puas dan menyampaikan kepada rekannya untuk belajar di lembaga ini. Strategi yang dapat dipergunakan adalah dengan merancang produk/layanan jasa prima, yaitu jasa pelayanan pendidikan yang didukung oleh tenaga pengajar yang kompeten di bidangnya, layanan administrasi pendidikan yang cepat dan ramah, serta didukung oleh fasilitas fisik yang memadai.

Bila dilihat dari perolehan jumlah mahasiswa yang diterima, sejak dibuka pertama kali tahun 2002, Program Studi Ilmu Perpustakaan mengalami kenaikan. Akan tetapi kondisi ini boleh jadi berubah jika tidak diantisipasi dengan baik. Hal ini mengingat bahwa lembaga pendidikan sejenis juga berlomba-lomba untuk mendapatkan mahasiswa sebanyak-banyaknya. Di samping itu, pelayanan jasa pendidikan program studi ini juga tidak luput dari keluhan para mahasiswanya. Keluhan ini diketahui pada saat kegiatan umpan balik (*feed back*) yang dilakukan oleh para mahasiswa terhadap dosen di akhir masa perkuliahan. Kegiatan umpan balik ini berupa angket yang berisi sejumlah pertanyaan terkait proses pembelajaran oleh dosen pengampu matakuliah. Meskipun demikian, *feed back* tersebut lebih merupakan evaluasi terhadap perseorangan dosen dalam mengampu mata kuliah, dan bukan merupakan evaluasi terhadap proses belajar mengajar secara keseluruhan.

Tulisan ini mengungkap bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa dalam proses belajar mengajar pada Program Studi Ilmu Perpustakaan. Tujuannya adalah untuk memberikan masukan dalam penentuan kebijakan, langkah, dan strategi program studi ke depan. Rumus kepuasan yang digunakan adalah nilai yang diterima pelanggan diperoleh dari selisih antara jumlah nilai yang diterima dan biaya total pelanggan. Jumlah nilai bagi pelanggan adalah kumpulan manfaat yang diharapkan diperoleh dari produk atau jasa tertentu. Biaya total pelanggan adalah kumpulan pengorbanan yang diperkirakan akan terjadi dalam mengevaluasi, memperoleh, dan menggunakan produk atau jasa tersebut. Itu berarti konsumen akan membeli jasa dari perusahaan yang dianggap menawarkan nilai tertinggi yang diterima pelanggan (*customer delivered value*).¹

B. Gambaran Umum Program Studi Ilmu Perpustakaan

Program Studi S1 Ilmu Perpustakaan diselenggarakan tahun 2002 berdasarkan SK Rektor IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Nomor 65 tahun 2002, tanggal 15 Mei 2002. Pada saat terjadi perubahan IAIN menjadi UIN, Program Studi Ilmu Perpustakaan merupakan salah satu program studi yang diizinkan Mendiknas untuk diselenggarakan oleh UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.² Selanjutnya Surat Keputusan Direktur Jenderal Pembinaan dan Kelembagaan Agama Islam Nomor Dj.II/206/2005 tanggal 27 Juni 2005 merupakan SK penyelenggaraan program studi ini.

Visi program studi adalah unggul dan terkemuka dalam pengembangan ilmu perpustakaan dan informasi berbasis keislaman. Misi program studi adalah: (a) menyelenggarakan dan mengembangkan pendidikan dan pengajaran yang berkualitas dalam bidang ilmu perpustakaan dan informasi berbasis keislaman; (b) menyelenggarakan penelitian yang berkualitas dalam bidang ilmu perpustakaan dan informasi berbasis keislaman bagi kepentingan akademik dan masyarakat; (c) menjalin kerjasama dengan berbagai pihak untuk meningkatkan kualitas tri dharma perguruan tinggi dalam ilmu perpustakaan dan informasi berbasis keislaman; (d) meningkatkan

¹ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*. Edisi Millennium (Jakarta: Prenhallindo, 2002), hlm. 38

² disetujui oleh Mendiknas RI dengan nomor surat 05/MPN/HK/1004, tanggal 23 Januari 2004.

peran serta program studi dalam pengembangan Ilmu perpustakaan dan informasi bagi masyarakat

Tujuan Program studi adalah: (a) menghasilkan sarjana yang mempunyai kemampuan akademik dalam bidang ilmu perpustakaan dan informasi berbasis keislaman, dan yang berkemampuan dalam bidang kearsipan dan dokumentasi; (b) menghasilkan sarjana yang beriman, berakhlak mulia, mandiri dan memiliki rasa tanggung jawab sosial; (c) menghasilkan sarjana yang menghargai nilai-nilai keilmuan, kemanusiaan dan keislaman khususnya dalam bidang ilmu perpustakaan dan informasi; (d) menjadikan Prodi Ilmu Perpustakaan yang unggul dalam kajian ilmu perpustakaan dan informasi berbasis keislaman; (e) meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya perpustakaan dan informasi dalam rangka meningkatkan pengetahuan dan kecerdasan bangsa

Kurikulum disusun berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan mengacu pada sistem kredit semester. Beban bidang studi program sarjana sekurang-kurangnya 144 sks dan sebanyak-banyaknya 160 sks yang dijadwalkan untuk sekurang-kurangnya 8 semester dan selama-lamanya 14 semester. Dosen pengajarnya sebagian besar memiliki pengalaman dalam pemberdayaan pengetahuan/akademik serta pengalaman dalam praktek. Para dosen tersebut memiliki jabatan fungsional dari Asisten Ahli hingga Lektor Kepala dan berpendidikan sekurang-kurangnya Strata Dua.

Latar belakang mahasiswa yang mengikuti program studi S1 Ilmu perpustakaan sangat bervariasi. Kenyataan ini mempertegas langkah yang ditempuh oleh program studi dengan memasukkan unsur aplikasi guna memperkaya penguasaan teori ilmu perpustakaan dan informasi yang menjadi ciri pendidikan akademik.

Proses belajar mengajar ditempuh berdasarkan pendekatan interaktif yang memberikan keleluasaan kepada mahasiswa untuk bertanya dan mendorong kebiasaan mengemukakan pendapat, membaca dan menulis. Penilaian kegiatan dan kemajuan belajar mahasiswa dilakukan secara berkala. Ujian tersebut berupa ujian tulis, ujian lisan, kuis, pelaksanaan tugas, dan observasi keaktifan siswa dari masing-masing dosen bidang studi. Ujian akhir program sarjana terdiri atas ujian karya tulis atau ujian skripsi.

Sarana fisik yang tersedia berupa ruang kuliah, ruang pimpinan, ruang dosen, ruang pertemuan, ruang konsultasi, ruang ujian skripsi,

ruang laboratorium perpustakaan, ruang laboratorium komputer, ruang laboratorium bahasa, akses internet 24 jam di setiap ruang yang ada serta hotspot area. Sedangkan kebutuhan sumber belajar dipenuhi secara cukup oleh UPT Perpustakaan. Program Studi juga menyediakan Laptop dan LCD sebagai media pembelajaran.

C. Kepuasan dan Kualitas Jasa Pelayanan

Sebenarnya konsep kepuasan masih bersifat abstrak. Pencapaian kepuasan dapat merupakan proses yang sederhana, kompleks ataupun rumit. Dalam hal ini peranan setiap individu dalam *services encounter* sangatlah penting dan berpengaruh terhadap kepuasan yang dibentuk. Untuk dapat memahami tingkat kepuasan secara baik, maka perlu dipahami pula sebab-sebab kepuasan. Kotler mendefinisikan bahwa nilai yang diterima pelanggan adalah selisih antara jumlah nilai yang diterima dan biaya total pelanggan. Jumlah nilai bagi pelanggan adalah kumpulan manfaat yang diharapkan diperoleh dari produk atau jasa tertentu. Biaya total pelanggan adalah kumpulan pengorbanan yang diperkirakan akan terjadi dalam mengevaluasi, memperoleh, dan menggunakan produk atau jasa tersebut. Itu berarti konsumen akan membeli jasa dari perusahaan yang dianggap menawarkan nilai tertinggi yang diterima pelanggan (*customer delivered value*)³.

Kepuasan dapat dibagi menjadi dua macam, yaitu kepuasan fungsional dan kepuasan psikologis. Kepuasan fungsional merupakan kepuasan yang diperoleh dari fungsi suatu produk yang dimanfaatkan, sedangkan kepuasan psikologis merupakan kepuasan yang diperoleh dari atribut yang bersifat tidak berwujud dari produk atau jasa yang diberikan, dengan membandingkan antara kenyataan dan harapan.

Dalam lembaga pendidikan, ada berbagai cara dapat dilakukan untuk membentuk harapan mahasiswa. *Pertama*, melalui promosi yang tidak mengecewakan agar terjadi komunikasi yang terkendali antara lembaga pendidikan dan mahasiswa. *Kedua*, melalui sikap yang baik dari para petugas pelayanan pada lembaga pendidikan, dan *ketiga*, melalui unjuk kerja pelayanan yang lebih profesional. Harapan mahasiswa ini diyakini mempunyai peranan yang besar dalam menentukan kualitas jasa dan kepuasan mahasiswa. Pada dasarnya ada hubungan yang erat antara

³ Kotler, *Manajemen Pemasaran*, hlm. 38.

penentuan kualitas dan kepuasan. Dalam mengevaluasi hal ini, mahasiswa akan menggunakan harapannya sebagai standar atau acuan. Umumnya dalam konteks kepuasan mahasiswa, harapan merupakan perkiraan atau keyakinan tentang hal yang diterima. Harapan mahasiswa ini berkembang dari waktu ke waktu seiring dengan semakin banyaknya informasi yang diterima serta makin bertambahnya pengalamannya.

Konsep kualitas bersifat relatif, yaitu tergantung dari perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dan spesifikasi. Terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten satu dengan lainnya, yaitu persepsi mahasiswa, jasa dan proses. Pada dasarnya kualitas jasa adalah sejauh mana suatu jasa itu memenuhi spesifikasi-spesifikasi yang telah ditentukan. Kualitas menurut ISO 9000 adalah "*degree to which a set of inherent characteristics fulfils requirements*" (derajat yang dicapai oleh karakteristik yang inheren dalam memenuhi persyaratan). Persyaratan yang dimaksudkan disini adalah "*need or expectation that is stated, generally implied or obligatory*" (kebutuhan atau harapan yang dinyatakan, biasanya tersirat atau wajib)⁴.

Kualitas jasa akan menyangkut dua hal, yaitu harapan mahasiswa dan kinerja organisasi/perusahaan. Harapan adalah standar internal yang digunakan untuk menilai kualitas suatu pengalaman jasa. Sedang kinerja adalah tingkat operasi jasa/pelayanan yang benar-benar (secara aktual) diberikan oleh organisasi jasa dan diterima oleh mahasiswa. Tingkat kinerja yang telah diterima oleh mahasiswa ini akan mempengaruhi persepsi mahasiswa dalam menilai kualitas suatu jasa. Dalam menilai suatu kualitas jasa, mahasiswa dapat membandingkan antara harapan atas suatu jasa (*expected service*) dengan jasa yang dirasakan/dipersepsikan (*perceived service*). Harapan mahasiswa tentang kualitas jasa didasarkan pada kebutuhan-kebutuhan pribadi dan dipengaruhi oleh pengalaman sebelumnya, rekomendasi dari mulut ke mulut, serta (jika ada) iklan dari penyedia jasa⁵.

Setelah menerima dan menggunakan jasa pendidikan, mahasiswa akan membandingkan kualitas jasa yang diharapkan dengan jasa yang benar-benar mereka terima. Jika kinerja dari jasa yang diterima atau dirasakan melebihi

⁴ Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba Empat, 2006), hlm. 175

⁵ Christopher H. Lovelock, Lauren K. Wright, Agus Widyantoro, *Manajemen Pemasaran Jasa*. (Jakarta: Indeks, 2005), hlm. 96.

yang diharapkan atau diinginkan, maka jasa tersebut dipandang memiliki kualitas yang tinggi dan sangat memuaskan. Jika sesuai dengan harapan atau berada pada suatu *range* toleransi, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai jasa yang memadai/baik. Tetapi jika kualitas jasa yang diterima lebih rendah dari harapan atau berada di bawah *range* toleransi, maka jasa tersebut dipersepsikan sebagai jasa yang buruk.

Kualitas buruk dari suatu jasa timbul karena adanya perbedaan harapan-harapan mahasiswa dengan kinerja penyedia jasa. Perbedaan ini dikenal dengan apa yang dinamakan sebagai kesenjangan (*gap*) kualitas jasa. Tujuan dari organisasi jasa yang ingin meningkatkan kualitas jasanya adalah sedapat mungkin memperkecil kesenjangan ini. Untuk itu organisasi jasa harus berusaha meniadakan kesenjangan jasa yang ada, menurut Lovelock dan Wright⁶ terdapat 7 kesenjangan yaitu:

- a. *kesenjangan pengetahuan*, perbedaan antara jasa yang diyakini penyedia akan diharapkan mahasiswa dengan kebutuhan dan harapan mahasiswa yang sebenarnya.
- b. *kesenjangan standar*, perbedaan antara persepsi manajemen/pengelola dalam menetapkan standar kualitas jasa dengan harapan mahasiswa pada saat penyampaian jasa.
- c. *kesenjangan penyerahan*, perbedaan antara standar penyerahan yang ditetapkan dengan kinerja penyedia jasa yang benar-benar dilaksanakan.
- d. *kesenjangan komunikasi internal*, perbedaan antara jasa yang dikomunikasikan (meliputi spesifikasi, kinerja, tingkat kualitas) dengan apa yang benar-benar dapat disampaikan oleh penyedia jasa.
- e. *kesenjangan persepsi*, perbedaan antara jasa yang benar-benar disampaikan oleh penyedia dengan apa yang dianggap mahasiswa telah diterimanya.
- f. *kesenjangan interpretasi*, perbedaan antara jasa yang dijanjikan seperti yang dikomunikasikan penyedia jasa dengan apa yang dipikirkan mahasiswa terhadap jasa yang dijanjikan dalam komunikasi tersebut.
- g. *kesenjangan jasa*, perbedaan antara jasa yang diharapkan mahasiswa akan diterimanya dengan persepsi mereka terhadap jasa yang benar-benar disampaikan.

⁶ *Ibid.*, hlm. 97.

Instrumen yang digunakan dalam menilai kinerja jasa pendidikan bukan semata-mata hanya berdasarkan kesenjangan saja. Parasuraman⁷ mengidentifikasi ada lima dimensi yang digunakan untuk mengevaluasi jasa pendidikan. Kelima dimensi tersebut adalah: a) *tangibles* (bukti fisik): meliputi fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan perorangan, b) *reliability* (keandalan): kemampuan untuk melaksanakan jasa yang secara terpercaya dan akurat, c) *responsiveness* (daya tanggap): kemauan untuk membantu pelanggan dan menyampaikan jasa dengan segera, d) *assurance* (jaminan): pengetahuan, etika karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan, dan e) *emphaty* (empati): kepedulian atau kesediaan karyawan untuk memberi perhatian individu kepada pelanggan.

Tampubolon⁸ secara lebih rinci menjelaskan atribut-atribut kualitas pelayanan yang harus ada dalam suatu lembaga pendidikan di perguruan tinggi, yaitu :

- a. relevansi (kesesuaian dengan kebutuhan), misalnya: apakah isi kurikulum, silabi, dan Satuan Acara Perkuliahan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa, ketentuan nasional serta kebutuhan dunia kerja? Apakah kebijakan akademik sesuai dengan kebutuhan mahasiswa, pemerintah dan masyarakat? Apakah buku-buku pengajaran sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan kurikulum? Apakah keahlian dosen sesuai dengan kebutuhan atau tuntutan bidang studi atau jenjang studi?
- b. efisiensi (kehematan dalam penggunaan sumber daya untuk produksi dan penyajian jasa sesuai dengan kebutuhan). Misalnya: apakah anggaran yang tersedia dipergunakan secara tepat dan hemat? Apakah penyelesaian studi mahasiswa tepat waktu? Apakah janji yang diberikan kepada mahasiswa sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan? Apakah nilai ujian tepat waktu?
- c. efektivitas (kesesuaian perencanaan dengan hasil yang dicapai, atau ketepatan sistem, metode dan atau proses yang dipergunakan untuk

⁷ Peter Herson and Ellen Altman, *Service Quality in Academic Libraries* (Norwood, New Jersey : Ablex Publishing Corporation, 1995), hlm. 42.

⁸ Daulat P. Tampubolon, *Perguruan Tinggi Bermutu : Paradigma Baru Manajemen Pendidikan Tinggi Menghadapi Tantangan Abad ke-21* (Jakarta : Gramedia, 2001), hlm. 122-129.

menghasilkan jasa yang direncanakan. Misalnya: Apakah cara atau metode penyajian materi kuliah cukup tepat sehingga mahasiswa memahaminya dengan mudah? Apakah prosedur- administrasi tepat dan baik sehingga semua berjalan lancar dan cepat untuk membuat mahasiswa merasa puas?

- d. akuntabilitas (kebertanggungjawaban). Akuntabilitas diartikan sebagai dapat tidaknya kinerja dan produk perguruan tinggi, termasuk perilaku pengelola, dipertanggungjawabkan secara hukum, etika akademik, agama dan nilai budaya. Misalnya: apakah peraturan yang ditetapkan oleh perguruan tinggi dapat dipertanggungjawabkan secara undang-undang? Apakah materi kuliah yang diberikan dosen dapat dipertanggungjawabkan secara kurikuler dan etika akademik? Apakah nilai ujian yang diperoleh mahasiswa terpercaya? Apakah sikap (perilaku) pelayanan para pengelola PT dapat dipertanggungjawabkan secara hukum, etika, agama dan nilai budaya? Apakah PT mempunyai kode etik?
- e. kreativitas (kemampuan PT untuk mengadakan inovasi, pembaharuan, atau menciptakan sesuatu yang sesuai dengan perkembangan zaman, termasuk kemampuan evaluasi diri. Misalnya: apakah PT secara periodik membuat pembaharuan kurikulum sesuai perkembangan ilmu dan teknologi yang dibutuhkan dunia kerja? Apakah terdapat dosen yang menciptakan teori baru dalam bidang ilmunya berdasarkan penelitian? Apakah dosen selalu memperbaharui materi kuliahnya berdasarkan informasi yang didapatnya dari dunia kerja atau literatur? Apakah PT mempunyai alat untuk evaluasi diri dan melakukan evaluasi diri secara teratur?
- f. situasi M-M (situasi menyenangkan dan memotivasi) dalam PT sehingga semua orang melaksanakan tugasnya dengan senang hati, tulus dan penuh semangat. Misalnya: Apakah kebijakan yang diambil oleh PT adil sehingga tidak ada orang yang merasa dirugikan? Apakah unsur-unsur pimpinan PT akrab dengan unsur lainnya?
- g. penampilan (*tangibility*), kerapian, kebersihan, keindahan dan keharmonisan fisik PT yang membuat situasi pelayanan semakin menarik. Misalnya: Apakah pimpinan dan pegawai selalu berpakaian rapi serta bersih? Apakah dosen terutama waktu di kelas, selalau berpenampilan simpatik dan berpakaian rapi, bersih dan harmonis?

Apakah halaman, taman, ruangan kelas, ruangan administrasi, toilet dan semua peralatan dalam kampus selalu terpelihara dengan baik, bersih, indah teratur dan harmonis?

- h. empati (kemampuan PT, khususnya para pengelola memberikan pelayanan sepenuh dan setulus hati kepada semua pelanggannya). Misalnya: Apakah pegawai selalu memberikan pelayanan kepada mahasiswa dengan ramah dan sopan? Apakah pegawai selalu memberikan bantuan jika diperlukan? Apakah dosen memperhatikan dan melayani mahasiswa dengan sepenuh dan setulus hati? Apakah Pembimbing Akademik selalu memberikan bimbingan pada saat dibutuhkan?
- i. ketanggapan (*responsiveness*), kemampuan PT dalam memperhatikan dan memberikan respons terhadap keadaan serta kebutuhan pelanggan dengan cepat dan tepat. Misalnya: Apakah pimpinan PT dan unit-unitnya dengan cepat dan tepat memberikan respons (jawab) terhadap permintaan atau pertanyaan pihak pelanggan? Apakah dosen memberikan perhatian dan respons yang cepat dan tepat terhadap kesulitan yang dihadapi mahasiswa?
- j. produktivitas, kemampuan PT dan seluruh staf pengelola untuk menghasilkan produk yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan menurut rencana yang telah ditetapkan baik secara kuantitatif maupun kualitatif. Misalnya: berapa jumlah mahasiswa yang diwisuda tiap tahun? Berapa persen mahasiswa yang diterima? Berapa persen yang dapat menyelesaikan studi tepat waktu? Berapa persen penelitian yang direncanakan dalam satu tahun dan dapat selesai semuanya? Berapa persen program pengabdian masyarakat tiap tahun? Berapa persen karya tulis yang direncanakan dosen dalam satu tahun dapat selesai semuanya? Berapa banyak buku ajar yang dihasilkan dosen untuk membantu mahasiswa dalam memahami materi?

Konsep yang digunakan dalam tulisan ini adalah dimensi kualitas menurut Parasuraman. Alasannya adalah karena dimensi kualitas pelayanan ini sudah cukup banyak digunakan dalam berbagai penelitian sehingga dapat dipertanggungjawabkan tingkat keandalannya. Meskipun demikian, karena dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman ini pada awalnya digunakan dalam dunia pemasaran, sehingga indikatornya juga dalam

bidang tersebut, maka dalam penelitian ini indikator yang digunakan adalah dengan menggabungkan sebagian dari pendapat Tampubolon.

D. Proses Belajar Mengajar pada Perguruan Tinggi dan Kepuasan Mahasiswa

Gagne⁹ menyatakan bahwa "*learning is a change in human disposition or capability, which persists over a period time, and which is not simply ascribable to process of growth*". Belajar adalah suatu perubahan watak atau kemampuan (kapabilitas) manusia yang berlangsung selama suatu jangka waktu dan bukan sekedar proses pertumbuhan. Hasil belajar dapat dilihat dengan membandingkan tingkah laku yang terjadi sebelum individu berada dalam situasi belajar dan tingkah laku yang dapat ditunjukkan setelah diberikan perlakuan.

Belajar dapat didefinisikan sebagai perubahan tingkah laku yang dihasilkan dari pengalaman. Berarti belajar hanya dapat berlangsung apabila orang yang belajar bereaksi terhadap apa yang dilihat, didengar dan dirasakan. Dengan kata lain, orang yang belajar hendaknya aktif belajar. Belajar merupakan proses aktif seseorang dalam mengkonstruksi arti, wacana, dialog, dan pengalaman fisik. Belajar juga merupakan proses mengasimilasi dan menghubungkan pengalaman informal yang dipelajari dengan pengertian yang sudah dimiliki seseorang sehingga pengetahuannya berkembang. Mengingat belajar adalah proses bagi seseorang dalam membangun gagasan atau pemahaman sendiri, maka kegiatan belajar hendaknya memberikan kesempatan kepada seseorang untuk melakukan kegiatan dengan lancar.

Proses belajar mengajar merupakan suatu proses berlangsungnya kegiatan belajar yang dilakukan oleh peserta didik dan kegiatan mengajar yang dilakukan oleh pendidik atau pembimbing. Melalui proses belajar, seorang peserta didik yang tadinya tidak tahu suatu hal menjadi tahu. Proses belajar ini sebenarnya merupakan sesuatu yang kompleks. Dikatakan demikian karena proses belajar terjadi dalam diri seseorang tanpa dapat dilihat secara lahiriah. Sedangkan yang tampak dari luar adalah proses eksteren yang merupakan pencerminan terjadinya proses intern dalam diri peserta didik. Proses eksteren ini yang merupakan indikator yang

⁹ R.M Gagne., *The Condition of Learning and Theory of Instruction* (New York: Bacon A. Simon & Schuster Company, 1985), hlm. 3.

menunjukkan apakah dalam diri seseorang telah terjadi proses belajar atau tidak.

Agar dapat memperoleh hasil belajar yang baik, tentu saja proses belajar mengajar yang dilaksanakan di suatu lembaga pendidikan hendaknya memperhatikan beberapa komponen. Menurut Supriyanto komponen yang ada dalam proses pendidikan adalah peserta didik, tujuan belajar, sumber belajar, kurikulum, organisasi pelaksana, kondisi masyarakat, kemanfaatan langsung dan struktur organisasi¹⁰. Selama mahasiswa menerima suatu jasa pendidikan, mereka secara sadar atau tidak akan membuat suatu penilaian tentang kualitas jasa pendidikan yang telah diterimanya. Hasil penilaian ini membawa mahasiswa pada kondisi emosi tertentu, yaitu puas atau tidak puas.

Kepuasan didefinisikan sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan mahasiswa atas suatu jasa setelah mereka menerimanya. Ini merupakan penilaian evaluatif paska pemilihan yang disebabkan oleh seleksi pemanfaatan khusus dan pengalaman mengkonsumsi suatu produk/jasa¹¹. Menurut Lovelock dan Wright¹², (kualitas jasa dan kepuasan mahasiswa merupakan konsep yang berhubungan tetapi bukanlah sesuatu yang sama. Kualitas jasa adalah evaluasi kognitif jangka panjang mahasiswa terhadap penyampaian jasa suatu organisasi/perusahaan. Sedang kepuasan mahasiswa adalah reaksi emosional jangka pendek mahasiswa terhadap kinerja jasa. Mahasiswa akan mengalami berbagai tingkat kepuasan atau ketidakpuasan atas kinerja jasa pendidikan yang telah diterimanya. Mahasiswa membandingkan persepsinya atas kualitas jasa dengan harapan kinerja sebelum mereka menerimanya, juga membandingkan nilai dari pertukaran yang terjadi (pengorbanan finansial dan manfaat yang diperoleh). Kinerja jasa aktual dibandingkan dengan kinerja yang diharapkan, hasil evaluasi ini dapat mempengaruhi emosinya.

Tanggapan emosional baik positif, negatif atau netral sangat tergantung dari hasil evaluasi. Model diskonfirmasi ekspektasi menjelaskan bahwa jika kualitas jauh di bawah harapan, maka mahasiswa mengalami

¹⁰ Supriyanto. *Pendidikan Orang Dewasa: Dari Teori Hingga Aplikasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), hlm. 55.

¹¹ John C Mowen, Michael Minor, Dwi Kartini Yahya, *Perilaku Konsumen*, Jilid 2, ed. ke 5 (Jakarta: Erlangga, 2002), hlm. 89.

¹² Christoper H. Lovelock, Lauren K. Wright, Agus Widyanoro, *Manajemen Pemasaran Jasa*, hlm. 96.

ketidakpuasan, jika kinerja melebihi harapan maka mereka akan merasa puas. Tetapi kepuasan yang kuat hanya dialami jika kinerja aktual jauh lebih unggul dari kinerja harapan¹³.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan penerima layanan. Dalam hal ini, kepuasan yang dimaksud adalah kesan kinerja/persepsi mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan yang diterimanya dalam proses belajar mengajar dan harapan mahasiswa terhadap layanan pendidikan pada Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Kepuasan mahasiswa diciptakan melalui kualitas layanan. Meskipun demikian, definisi yang berbasis jasa menyamakan kualitas jasa dengan kepuasan pelanggan. Jika mahasiswa puas maka dapat dikatakan bahwa pelayanan pendidikan tersebut adalah berkualitas baik. Dari pernyataan ini dapat dirumuskan secara matematis sebagai berikut: **Kualitas jasa = Kepuasan pelanggan**. Sedang kepuasan merupakan fungsi dari layanan/kinerja dibandingkan dengan harapan pelanggan, pendapat ini dapat dinyatakan dalam bentuk persamaan fungsi berikut¹⁴:

$$\text{Kepuasan} = \frac{\text{Jasa/Layanan yang dipahami}}{\text{Jasa/Layanan yang diharapkan}}$$

Jadi kualitas jasa juga merupakan fungsi dari kinerja dibandingkan harapan, dan dapat diformulasikan berikut:

$$\text{Kualitas jasa} = \frac{\text{Jasa/Layanan yang dipahami}}{\text{Jasa/Layanan yang diharapkan}}$$

E. Analisis Tingkat Kesesuaian

Analisis tingkat kesesuaian ini untuk mengetahui kesesuaian antara kinerja layanan Program Studi Ilmu Perpustakaan dengan harapan mahasiswa, dengan cara membandingkan skor kinerja/tingkat kepentingan dengan skor harapan dikalikan 100%, dan dirumuskan:

¹³ John C. Mowen, Michael Minor, Dwi Kartini Yahya. *Perilaku Konsumen*, hlm. 95.

¹⁴ Christoper H. Lovelock, Lauren K. Wright, Agus Widyanoro, *Manajemen Pemasaran Jasa*, hlm. 92.

$$\text{Kualitas jasa} = \frac{\text{Kinerja layanan}}{\text{Jasa/Layanan yang diharapkan}} \times 100\%$$

Jika: Tingkat Kesesuaian > 100%, maka mahasiswa merasa puas
 Jika: Tingkat Kesesuaian < 100%, maka mahasiswa merasa tidak puas

Nilai kepuasan diperoleh jika tingkat kesesuaian lebih dari 100% atau nilai kinerja layanan lebih tinggi dari nilai harapan, sebaliknya ketidakpuasan akan timbul jika tingkat kesesuaian kurang dari 100% atau nilai kinerja lebih rendah dari nilai harapan. Berikut ini adalah hasil dari analisis tingkat kesesuaian dari lima dimensi pelayanan.

1. Analisis Pada Dimensi Bukti Fisik

Dari sembilan puluh delapan mahasiswa yang diteliti, telah diperoleh tingkat kesesuaian antara kinerja layanan dengan harapan mahasiswa Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dari dimensi Bukti Fisik sebagaimana tertera pada Tabel 5.

Tabel 5
Tingkat Kesesuaian Pada Dimensi Bukti Fisik (Tangible)

Nomor Pertanyaan	Rata-rata Harapan	Rata-rata Kinerja/ Pelaksanaan	Tingkat Kesesuaian
A-1	4,72	4,03	85,31%
A-2	4,69	4,10	87,39%
A-3	4,27	3,88	90,91%
A-4	4,61	3,54	76,77
Total Rata-rata			%85,00%

Sumber: Data Primer (2009) yang diolah

Pertanyaan nomor A-1 sampai dengan A-4 yaitu tentang kenyamanan ruang kuliah, fasilitas yang digunakan dalam proses belajar mengajar, kerapihan dosen IP, dan kerapihan pegawai administrasi tidak ada yang memiliki tingkat kesesuaian lebih dari 100% yang berarti bahwa pengelolaan kualitas layanan dari faktor tersebut belum memuaskan pengguna. Dari Tabel 5 di atas diperoleh suatu tingkat kesesuaian dari keseluruhan faktor

pada dimensi bukti fisik yang merupakan perbandingan nilai kinerja dengan kepentingan yaitu sebesar 85,00%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa terdapat nilai kuantitatif kepentingan pengguna yang lebih besar jika dibandingkan dengan nilai kuantitatif kinerja perpustakaan. Sehingga Tingkat Kesesuaian pada dimensi bukti fisik adalah di bawah 100% yang berarti bahwa pengguna merasa belum puas atas layanan melalui pengelolaan seluruh indikator-indikator yang ada pada Dimensi Bukti Fisik.

2. Analisis Pada Dimensi Keandalan (Reliability)

Dari sembilan puluh delapan mahasiswa yang diteliti, telah diperoleh tingkat kesesuaian antara kinerja layanan dengan harapan mahasiswa dari dimensi Keandalan sebagaimana tertera pada Tabel 6 berikut.

Tabel 6
Tingkat Kesesuaian Pada Dimensi Keandalan (Reliability)

Nomor Pertanyaan	Rata-rata Harapan	Rata-rata Kinerja/ Pelaksanaan	Tingkat Kesesuaian
B-1	4,81	3,46	71,97%
B-2	4,69	3,56	75,87%
B-3	4,39	3,68	83,95%
B-4	4,48	3,69	82,46%
Total Rata-rata			78,39%

Sumber: Data Primer (2009) yang diolah

Pertanyaan B-1 sampai dengan B-4 yaitu tentang Prosedur pelayanan yang cepat, Penanganan urusan administrasi dengan cermat, Kurikulum dan silabi Prodi IPI sesuai dengan kebutuhan, Proses Belajar Mengajar pada Prodi IP didukung dengan teknologi seluruhnya masih memiliki tingkat kesesuaian kurang dari 100% yang berarti bahwa pengelolaan faktor-faktor kualitas layanan pada dimensi keandalan belum memuaskan pengguna. Dari Tabel 6 tersebut juga diperoleh suatu tingkat kesesuaian dari keseluruhan faktor pada dimensi keandalan yang merupakan perbandingan nilai kinerja dengan harapan/kepentingan yaitu sebesar 78,39%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa terdapat nilai kuantitatif kinerja layanan program studi yang relatif lebih kecil jika dibandingkan dengan nilai kuantitatif harapan

mahasiswa. Sehingga Tingkat Kesesuaian pada dimensi Keandalan adalah di bawah 100% yang berarti bahwa mahasiswa belum merasa puas atas layanan melalui sebagian pengelolaan indikator-indikator yang ada pada Dimensi Keandalan/*Reliability*.

3. Analisis Pada Dimensi Daya tanggap (*Responsiveness*)

Dari sembilan puluh delapan mahasiswa yang diteliti, telah diperoleh tingkat kesesuaian antara kinerja layanan dengan harapan mahasiswa dari dimensi Daya Tanggap sebagaimana tertera pada Tabel 7 berikut.

Tabel 7

Tingkat Kesesuaian Pada Dimensi Daya tanggap (*Responsiveness*)

Nomor Pertanyaan	Rata-rata Harapan	Rata-rata Kinerja/ Pelaksanaan	Tingkat Kesesuaian
C-1	4,28	3,71	86,87%
C-2	4,43	3,72	84,10%
C-3	4,47	3,67	82,19%
C-4	4,24	3,50	82,45%
Total Rata-rata			83,89%

Sumber: Data Primer (2009) yang diolah

Pertanyaan nomor C-1 sampai dengan C-4 yaitu Karyawan cepat tanggap melayani mahasiswa, Karyawan cepat tanggap menyelesaikan keluhan mahasiswa, Kesigapan dosen dalam menjawab pertanyaan mahasiswa, dan Kesigapan Pembimbing Akademik dalam melayani mahasiswa memiliki tingkat kesesuaian kurang dari 100% masing-masing sebesar 86,87%, 84,10%, 82,19% dan 82,45%. Hal ini berarti bahwa pengelolaan kualitas layanan dari faktor-faktor tersebut belum memuaskan pengguna. Dari Tabel 7 di atas diperoleh suatu tingkat kesesuaian dari keseluruhan faktor pada dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) sebesar 83,89%. Dengan Demikian Tingkat Kesesuaian pada dimensi Daya Tanggap adalah kurang dari 100% yang berarti bahwa mahasiswa belum merasa puas atas layanan melalui sebagian pengelolaan indikator-indikator yang ada pada Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*).

4. Analisis Pada Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Dari sembilan puluh delapan mahasiswa yang diteliti sebagai responden, telah diperoleh tingkat kesesuaian antara kinerja layanan dengan harapan mahasiswa Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dari dimensi Jaminan sebagaimana tertera pada Tabel 8.

Tabel 8

Tingkat Kesesuaian Pada Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Nomor Pertanyaan	Rata-rata Harapan	Rata-rata Kinerja/ Pelaksanaan	Tingkat Kesesuaian
D-1	4,02	3,48	86,55%
D-2	4,03	3,69	91,65%
D-3	4,47	3,86	86,30%
D-4	4,49	3,59	80,00%
Total Rata-rata			85,96%

Sumber: Data Primer (2009) yang diolah

Pertanyaan nomor D-1 sampai dengan D-4 yaitu Kemampuan para dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan, Keterampilan pegawai administrasi dalam bekerja, Jaminan nilai ujian tepat waktu, Ketepatan dosen mengajar di kelas sesuai dengan silabi memiliki tingkat kesesuaian kurang dari 100% yang berarti bahwa pengelolaan kualitas layanan dari faktor-faktor tersebut belum memuaskan mahasiswa. Dari Tabel 8 diperoleh suatu tingkat kesesuaian dari keseluruhan faktor pada dimensi Jaminan yang merupakan perbandingan nilai kinerja dengan harapan yaitu sebesar 85,96%, kurang dari 100% yang berarti bahwa mahasiswa belum merasa puas atas pelayanan melalui pengelolaan indikator-indikator yang ada pada Dimensi Jaminan.

5. Analisis Pada Dimensi Empati (*Emphaty*)

Dari sembilan puluh delapan mahasiswa yang diteliti, telah diperoleh tingkat kesesuaian antara kinerja layanan dengan harapan mahasiswa yang menjadi responden dari dimensi Empati sebagaimana tertera pada Tabel 9.

Tabel 9
Tingkat Kesesuaian Pada Dimensi Empati (Empathy)

Nomor Pertanyaan	Rata-rata Harapan	Rata-rata Kinerja/ Pelaksanaan	Tingkat Kesesuaian
E1	3,44	3,18	92,58%
E-2	3,51	3,46	98,55%
E-3	3,52	3,35	95,07%
E-4	4,30	3,85	89,55%
Total Rata-rata			93,71%

Sumber: Data Primer (2009) yang diolah

Pertanyaan E-1 sampai dengan E-4 yaitu memberikan perhatian secara khusus kepada setiap mahasiswa, masa pendidikan terkontrol, memahami kemampuan mahasiswa yang berlatar belakang berbeda, Sikap dosen dan pegawai yang ramah kepada semua mahasiswa memiliki tingkat kesesuaian kurang dari 100% yang berarti bahwa pengelolaan kualitas layanan dari faktor-faktor tersebut belum memuaskan mahasiswa. Dari Tabel 9 diperoleh suatu tingkat kesesuaian dari keseluruhan faktor pada dimensi Empati yang merupakan perbandingan nilai kinerja dengan harapan yaitu sebesar 93,71%, sehingga Tingkat Kesesuaian pada dimensi Empati (*Empathy*) kurang dari 100% yang berarti bahwa pengelolaan kualitas dari faktor empati belum memuaskan. Pada Tabel 10 di bawah ini ditampilkan data tentang perhitungan rata-rata dari penilaian harapan/ekspektasi/tingkat kepentingan mahasiswa Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta serta kinerja pelayanan/persepsi mahasiswa Program Studi Ilmu Perpustakaan yang merasakan pelayanan pada saat mengikuti proses belajar mengajar pada program studi tersebut. Data-data pada tabel 10 tersebut kemudian dimasukkan ke dalam tabel 11 berikutnya agar dapat diketahui perhitungan rata-rata pada kelima dimensi kualitas pelayanan serta untuk mengetahui tingkat kesesuaiannya.

Tabel 10
Perhitungan Rata-rata Dari Penilaian Harapan dan Kinerja
Pada Dimensi Kualitas Layanan

No. Pertanyaan	Faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa	Harapan (Y)		Kinerja (X)	
		Nilai	Rata-rata	Nilai	Rata-rata
A-1	Kenyamanan ruang kuliah	463	4,72	395	4,03
A-2	Fasilitas yang digunakan dalam proses belajar mengajar.	460	4,69	402	4,10
A-3	Kerapihan dosen IP	418	4,27	380	3,88
A-4	Kerapihan pegawai administrasi	452	4,61	347	3,54
B-1	Prosedur pelayanan yang cepat	471	4,81	339	3,46
B-2	Penanganan urusan administrasi dengan cermat	460	4,69	349	3,56
B-3	Kurikulum dan silabi Prodi IPI sesuai dengan kebutuhan	430	4,39	361	3,68
B-4	Proses Belajar Mengajar pada Prodi IP didukung dengan teknologi	439	4,48	362	3,69
C-1	Informasi kepastian waktu layanan	419	4,28	364	3,71
C-2	Kesediaan memberi layanan dengan cepat dan tepat	434	4,43	365	3,72
C-3	Kesediaan membantu kesulitan pengguna	438	4,47	360	3,67
C-4	Kesediaan menanggapi kebutuhan khusus	416	4,24	343	3,50
D-1	Kompetensi pustawakan	394	4,02	341	3,48
D-2	Rasa aman pada waktu transaksi	395	4,03	362	3,69
D-3	Sikap sopan petugas	438	4,47	378	3,86
D-4	Ketersediaan alat bantu telusur	440	4,49	352	3,59
E-1	Kemampuan memberi perhatian individual	337	3,44	312	3,18
E-2	Jadwal layanan yang sesuai dengan kesibukan pengguna	344	3,51	339	3,46
E-3	Petugas yang memahami kebutuhan spesifik pengguna	345	3,52	328	3,35
E-4	Layanan yang tanpa membedakan status atau kedudukan pengguna	421	4,30	377	3,85
Rata-rata		\bar{Y}	4,29	\bar{X}	3,65

Sumber: Data Primer (2009) yang diolah

Tabel 11
Perhitungan Total Rata-rata Dari Penilaian Harapan dan Kinerja
Masing-masing Dimensi Kualitas Layanan

No	Dimensi Kualitas Kerja	Harapan (Y)		Harapan (X)		Tingkat Kesesuaian
		Nilai	Rata-rata	Nilai	Rata-rata	
A	Bukti Fisik	1793	4,57	1524	3,89	85,00%
B	Kehandalan	1800	4,59	1411	3,60	78,39%
C	Daya Tanggap	1707	4,35	1432	3,65	83,89%
D	Jaminan	1667	4,25	1433	3,66	85,96%
E	Empati	1447	3,69	1356	3,46	93,71%
Total		8414	4,29	5156	3,65	85,05%

Sumber: Data Primer (2009) yang diolah

Berdasarkan analisis pada tabel di atas, prioritas utama dalam pengelolaan dimensi kualitas layanan agar dapat memuaskan mahasiswa harus dititikberatkan pada dimensi kehandalan dan daya tanggap. Dua dimensi ini mendapatkan nilai yang paling rendah dibandingkan dengan dimensi lainnya. Pengelolaan keseluruhan dimensi kualitas layanan agar mahasiswa Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta merasa puas secara berturut-turut adalah, kehandalan, daya tanggap, bukti fisik jaminan dan empati.

F. Penutup

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: Tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi S1 Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab terhadap proses belajar mengajar yang ditunjukkan dengan keseluruhan dimensi kualitas hanya sebesar 85,05% (kurang dari 100%). Hal ini berarti mahasiswa belum merasa puas atas pengelolaan seluruh dimensi kualitas layanan oleh Program Studi ini. Dari hasil penelitian maka dapat diberikan saran untuk perbaikan proses belajar mengajar pada Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta secara menyeluruh terutama difokuskan pada variabel-variabel yang dinilai penting oleh mahasiswa tetapi kinerjanya belum memuaskan seperti: prosedur pelayanan, kurikulum dan silabi, teknologi informasi, serta dosen dan pembimbing akademik.***

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, *Manajemen Penelitian*, Edisi Revisi, cet. ke 7, Jakarta: Rineka Cipta, 2005.
- Gagne, R.M, *The Condition of Learning and Theory of Instruction*, New York: Bacon A. Simon & Schuster Company, 1985.
- Hemon, Peter and Ellen Altman, *Service Quality in Academic Libraries*, Norwood, New Jersey: Ablex Publishing Corporation, 1995.
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Millennium, Jakarta: Prenhallindo, 2002.
- Lovelock, Christoper H. Lauren K. Wright, Agus Widyanoro, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Indeks, 2005.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat, 2006.
- Mowen, John C., Michael Minor, Dwi Kartini Yahya, *Perilaku Konsumen*, Jilid 2, edisi ke- 5, Jakarta: Erlangga, 2002
- Nazir, Moh, *Metode Penelitian*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 1995.
- Palilati, Alida, "Pengaruh Tingkat Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan di Wilayah Etnik Bugis", *Jurnal Analisis*. Volume 2 Maret 2004.
- Rakhmat, Jalaluddin, *Metode Penelitian Komunikasi: Dilengkapi Contoh Analisis Statistik*, Bandung: Remadja Karya, 1989.
- Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, cet. ke 12, Bandung: Alfabeta, 2007.
- Supriyanto, *Pendidikan Orang Dewasa: Dari Teori Hingga Aplikasi*, Jakarta: Bumi Aksara, 2007.
- Surakhmad, Winarno, *Pengantar Penelitian Ilmiah, Dasar, Metode dan Teknik*, Bandung: Tarsito, 1990.
- Tampubolon, Daulat P, *Perguruan Tinggi Bermutu: Paradigma Baru Manajemen Pendidikan Tinggi Menghadapi Tantangan Abad ke-21*, Jakarta: Gramedia, 2001.