

SURVEY EMPIRIS MUTU LAYANAN PEMBELAJARAN MAHASISWA PPG UNIVERSITAS WIDYA DHARMA KLATEN

Tukiyo¹, Purwo Haryono², Tasari³, Hersulastuti⁴, Dandang Setyawanti⁵,
Cahaya Nugrahani⁶, Jarot Prasetyo⁷

^{1,2,3,4} Fakultas Keguruan Ilmu Pendidikan Universitas Widya Dharma Klaten

E-mail: tukiyo@unwidha.ac.id, pwharyono@gmail.com, tasari_lutfi@yahoo.com, hersulastuti@gmail.com

⁵ Program Vokasi Universitas Widya Dharma Klaten

Email: dsetyawanti@gmail.com

^{6,7} Fakultas Ekonomi dan Psikologi Universitas Widya Dharma Klaten

Email: cahaya_nugrahani@yahoo.co.i, jarotprasetyopakje@gmail.com

Article Info

Abstrak

ARTICLE HISTORY

Received:

22/04/2025

Reviewed:

02/05/2025

Revised:

07/05/2025

Accepted:

10/05/2025

DOI: 10.54840/wijob.v4i1.357

The purpose of this PPG Study Program research scheme is to analyze the satisfaction index model of Widya Dharma University Teacher Professional Program students from the quality of academic and non-academic learning services through analysis of the satisfaction value of each element. The research method used is quantitative research. Respondents in the research were 200 students. The sampling technique was carried out by purposive sampling. Quantitative tests in research in the form of primary data description tests and statistical value descriptions of each element. The results of this research obtained values that have the highest points and values that still have shortcomings of each element of academic learning quality, non-academic, satisfaction and loyalty.

Keywords: satisfaction index, quality, loyalty, PPG students

PENDAHULUAN

Kebijakan Pemerintah pasca pandemi menuntut Perguruan Tinggi harus mampu beradaptasi melaksanakan pembelajaran baru jarak jauh secara campuran atau *blended learning*. Meskipun mengalami berbagai kendala, semangat mengajar dosen harus terus diupayakan. Berbasis kondisi di lapangan saat ini, bisa diakui bahwa model pembelajaran secara *blended* belum bisa dilaksanakan secara massal di kluster Perguruan Tinggi swasta kelas menengah dan bawah dan belum teruji secara efektif efisien. Dituntut adanya inovasi, kemampuan adaptasi dosen dalam melaksanakan pembelajaran *blended* pada masa sekarang dan mendatang. Pembelajaran secara *blended* pada saat ini bisa menjadi keniscayaan untuk memasuki era kenormalan baru di masa mendatang (Heryani, 2021). Kondisi kesiapan masing masing Perguruan Tinggi Swasta berbeda terkait kesiapan infrastruktur penunjang dalam memulai model pembelajaran PPG bersifat *blended*.

Kenyataan muncul pada saat ini di beberapa Perguruan Tinggi Swasta Keguruan menengah bawah masih banyak ditemui kendala mutu layanan dalam melayani mahasiswa terutama pada model pembelajaran *blended*. Banyaknya kendala mutu layanan pembelajaran di PT Swasta karena terbatasnya infrastruktur pembelajaran modern bagi PTS kluster bawah sehingga fenomena ini menjadikan riset dengan tema kepuasan mahasiswa sangat penting untuk diteliti. Sumber pendapatan PTS terbesar berasal dari SPP mahasiswa. Berkurangnya mutu layanan berakibat menurunnya citra mutu PTS yang bermuara berkurangnya jumlah mahasiswa baru di masa mendatang dapat mengganggu operasional kegiatan PTS. Dari persoalan pada latar belakang masalah perlu dilakukan

pengukuran mutu layanan pembelajaran akademik dan non akademik *blended* terhadap mahasiswa PPG Unwidha. Rumusan masalah yang diajukan dalam riset “*Apakah layanan pembelajaran blended secara akademik dan non-akademik mahasiswa PPG Unwidha mampu berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas ?*”

TINJAUAN PUSTAKA

a. Konsep Servqual

Riset yang meneliti pengukuran kepuasan konsumen atas dimensi kualitas telah banyak dilakukan oleh peneliti seperti Gronroos (2004) yang meneliti dimensi mutu meliputi profesionalisme dan ketrampilan, sikap, perilaku, aksesibilitas, reliabilitas, *trustworthiness*, *recovery*, reputasi, kredibilitas dan *servicecape*. Brady dan Cronin (2001) meneliti dimensi kualitas pembelajaran antara lain dari kualitas interaksi pembelajaran, kualitas lingkungan fisik kegiatan pembelajaran dan kualitas hasil pembelajaran. Penelitian Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1998) sangat populer dimana meneliti kualitas layanan pada lima dimensi utama meliputi dimensi reliabilitas, jaminan, daya tanggap, empati dan bukti fisik.

Lima dimensi mutu layanan pembelajaran menurut Parasuraman *et al.* antara lain pada dimensi bukti fisik, dimensi ini menekankan pada mutu penampilan fisik pembelajaran secara kasat mata, seperti perlengkapan dosen, sarana dan prasarana pembelajaran, laboratorium, LCD, AC di ruang kelas, kapasitas *bandwith* internet untuk pembelajaran *blended*, laptop dan paket data selama kegiatan pembelajaran daring.

Dimensi *Reliability*, dimensi ini menguji kemampuan dosen dan staf pembelajaran dalam memberikan kegiatan pelayanan kepada mahasiswa PPG sesuai janji. Penyelesaian keluhan terhadap mahasiswa selama proses pembelajaran campuran dilakukan secara cepat dan efisien seperti dalam brosur penmaru, spanduk, promosi melalui media sosial yang dilaksanakan universitas apakah benar sesuai yang tertera di berbagai media tersebut.

Dimensi *Responsiveness*, dimensi ini mengukur keinginan, respon, niatan untuk membantu mahasiswa PPG dalam memberikan layanan pembelajaran campuran sebaik mungkin. Ketika mahasiswa PPG mengalami kesulitan pembelajaran di era pandemi melalui model pembelajaran campuran, bagaimana kemampuan daya tanggap dosen, tenaga kependidikan program PPG dalam memberi solusi dari permasalahan yang dialami mahasiswa PPG.

Dimensi *Assurance*, adalah pengetahuan dan kemampuan dosen, tenaga kependidikan program PPG dalam memberikan layanan secara profesional. sehingga dalam kondisi pandemi apa yang mereka janjikan sesuai dengan kenyataan. Pemenuhan janji ini bisa menumbuhkan rasa percaya mahasiswa pada institusi.

Dimensi *Empati*, dimensi ini merupakan perhatian yang baik pelaku institusi Program studi kepada mahasiswa PPG. Dimensi ini bisa dilakukan analogi semisal perasaan apabila pengelola program studi PPG berperan seolah sebagai mahasiswa PPG yang membutuhkan pelayanan Konsep Servqual berpijak pada suatu model yang dikenal sebagai *Conceptual Model of Service Quality* yaitu mengukur kesenjangan yang bisa muncul. Konsep ini meneliti pada lima kesenjangan serta kesenjangan kelima antara pihak pemberi layanan di program studi PPG dan mahasiswa PPG bisa menjadi titik awal untuk memperbaiki kesenjangan pada tahap selanjutnya.

b. Studi awal penelitian terkait Mutu layanan Pembelajaran di Perguruan Tinggi

Dari beberapa literatur diperoleh pijakan konsep untuk mengukur mutu layanan institusi pendidikan tinggi menggunakan dengan menggunakan *Servqual Scale* yang bisa digunakan dalam beberapa kondisi. Beberapa item pertanyaan dalam peubah mutu layanan dapat disesuaikan sesuai dengan penerapan serta tujuan riset yang ingin dicapai. Hennig-Thurau *et al.*, (2001) meneliti terkait penilaian mahasiswa terhadap mutu layanan jasa pendidikan tinggi terdapat beberapa aspek: (a) struktur, berupa fasilitas fisik pembelajaran, kompetensi dosen dan tenaga akademik, (b) proses, yaitu berupa kegiatan administrasi akademik, kualitas ujian *mid term*, ujian akhir semester serta ujian pembelajaran dalam bentuk praktikum dan kepedulian tenaga akademik

terhadap masalah mahasiswa, (c) pembelajaran, meliputi evaluasi mahasiswa terhadap manfaat model pembelajaran yang diterapkan untuk menghadapi tantangan di masa mendatang.

Kualitas layanan menjadi hal yang sangat penting bagi insititusi pendidikan tinggi. Sebagai suatu entitas organisasi, Perguruan Tinggi Swasta wajib untuk selalu mengedepankan mutu layanan prima sebagai bentuk tanggung jawab terhadap pemangku kepentingan. Kompetisi antar perguruan tinggi di Indonesia saat ini semakin ketat serta konsumen semakin percaya pada institusi Perguruan Tinggi yang mampu dan siap dalam menghadapi perubahan tantangan teknologi pembelajaran (UII, 2020).

METODE PENELITIAN

a. Metode Pengumpulan Data

Metode survei digunakan dalam riset untuk menggali informasi mendalam secara langsung kepada mahasiswa penerima layanan pembelajaran *blended* terkait akademik dan non akademik melalui kuesioner. Metode survei merupakan metode riset dengan mengambil sampel dari populasi melalui kuesioner sebagai instrumen utama (Singarimbun dan Effendi, 1989).

b. Data riset yang diperlukan

Data utama diperlukan dalam riset yang merupakan data yang diambil dari responden secara langsung. Dalam kegiatan ini sejumlah mahasiswa Program PPG Unwidha yang menerima layanan pembelajaran *blended* baik akademik maupun non akademik selama tahun 2024 diambil sebagai responden sehingga bisa diperoleh informasi kepuasan maupun ketidakpuasan serta loyalitas dari mutu layanan pembelajaran dirasakan. Data tambahan digunakan dalam riset dimana data ini diperoleh dari pencarian informasi publikasi jurnal melalui internet dan sumber lain yang relevan dengan kegiatan riset.

c. Teknik Pengumpulan Data

Penyebaran kuesioner dilakukan secara non-acak kepada responden mahasiswa program studi PPG untuk mengetahui konfirmasi kepuasan maupun ketidakpuasan dari mutu layanan pembelajaran *blended* baik akademik maupun non akademik serta loyalitas selama tahun 2024. Penelusuran studi pustaka lanjutan dilakukan untuk memperoleh informasi baru selama analisis dan pelaporan akhir kegiatan riset.

d. Metode Sampling

Populasi merupakan seluruh obyek yang ingin diteliti. Populasi dalam riset adalah semua mahasiswa program PPG Unwidha yang bisa merasakan mutu layanan pembelajaran akademik maupun non akademik secara *blended* selama tahun 2024. Mahasiswa yang diambil sebagai sampel riset ini sejumlah 200 responden secara *purposive sampling*. Data rencana diambil pada bulan Februari 2025 melalui kuesioner *google-form*.

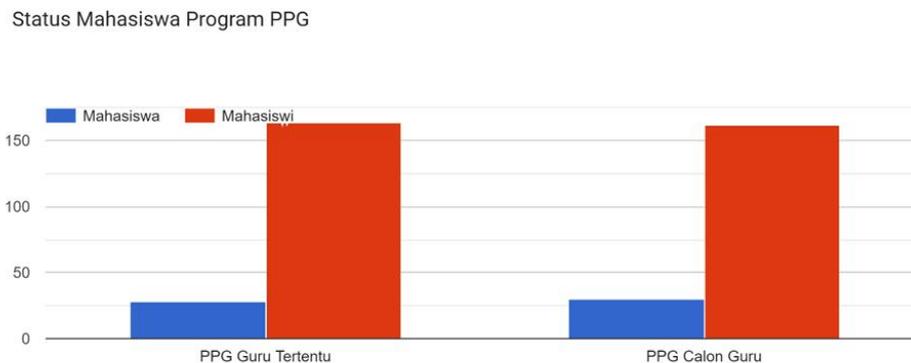
HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Uji pra Survei Keandalan Kuesioner

Agar penelitian berhasil secara optimal maka dilakukan pra-survei, kajian pustaka dan konsultasi kepada pihak terkait untuk memperoleh gambaran atribut apa yang sebaiknya diukur dalam dimensi mutu layanan kesehatan. Dari hasil pra-survei diperoleh atribut-atribut yang dikategorikan dalam 15 item pertanyaan mutu layanan dimana: 5 item merupakan bukti fisik, 3 item dimensi keandalan, 2 item dimensi daya tanggap, 2 item dimensi jaminan serta 3 item dimensi empati. Kelima dimensi kemudian disusun menjadi pernyataan-pernyataan yang mudah dipahami oleh mahasiswa PPG Unwidha Klaten.

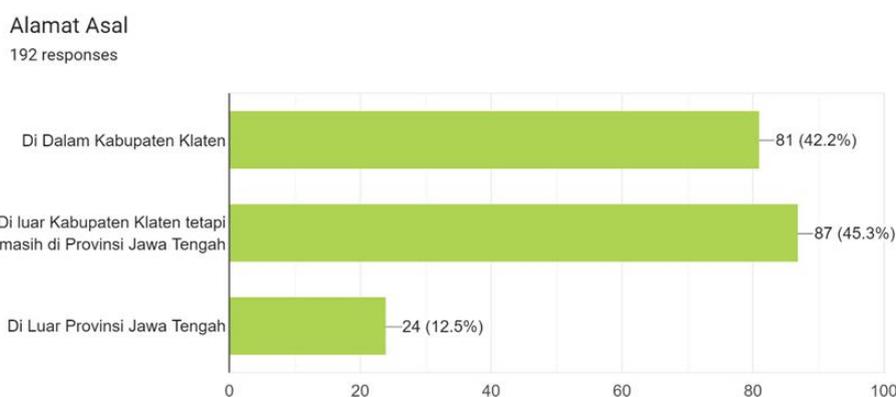
b. Karakteristik Responden

Karakteristik responden digunakan untuk melihat profil responden dalam kegiatan penelitian di tahun 2024-2025. Dari temuan riset kategori responden berdasarkan jenis kelamin mayoritas adalah perempuan 150 wanita 50 pria. Menjadi guru merupakan dambaan setiap mahasiswa. Uraian mahasiswa berbasis gender diurai di gambar 1



Gambar 1. Profil Mahasiswa berbasis gender

Karakteristik responden berdasarkan alamat asal mayoritas berasal dari luar Kabupaten Klaten tetapi masih di Provinsi Jawa Tengah. Uraian mahasiswa berbasis alamat asal diurai di gambar 2.



Gambar 2. Profil mahasiswa berdasarkan alamat asal

c. Uji Deskripsi data primer

Kesungguhan dan keseriusan responden dalam menjawab pertanyaan merupakan esensi dari metode survai. Karena keabsahan suatu hasil penelitian sangat ditentukan oleh alat ukur yang digunakan dalam proses pengumpulan data.

d. Mutu layanan Akademik

Mutu layanan akademik diurai berdasarkan 8 indikator. Uraian Mutu layanan akademik diurai di gambar 3

Mutu Layanan Akademik



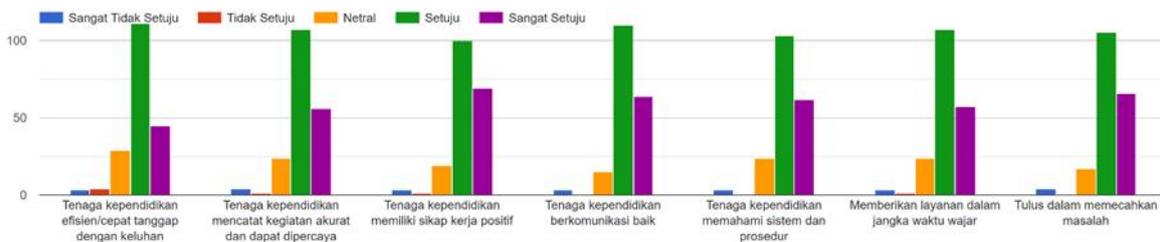
Gambar 3. Mutu Layanan akademik

Berdasarkan temuan diperoleh mutu layanan akademik mahasiswa puas dari mutu layanan yang disajikan.

e. Mutu layanan non- akademik

Mutu layanan akademik diurai berdasarkan 7 indikator. Uraian Mutu layanan akademik diurai di gambar 4

Mutu Layanan Non-Akademik

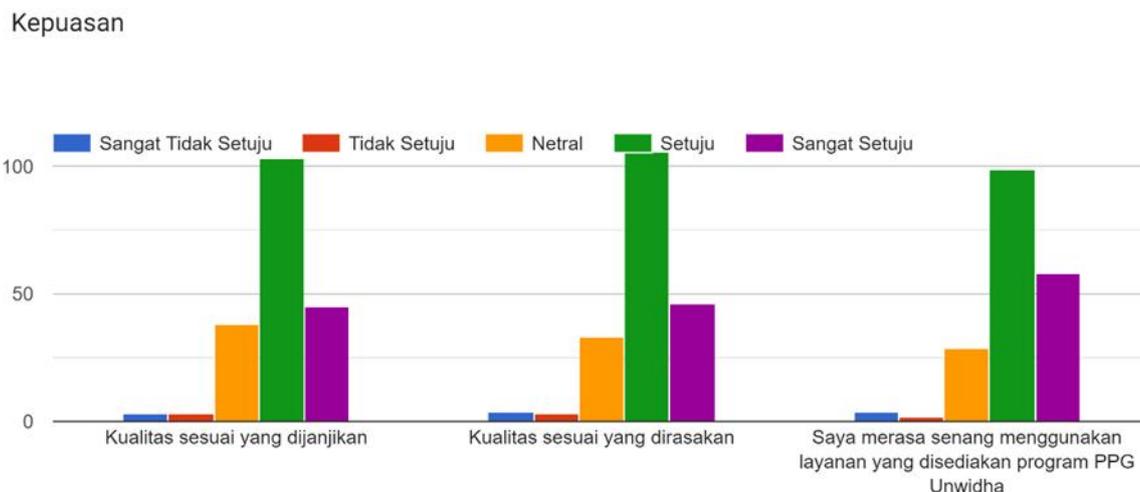


Gambar 4. Mutu Layanan non-akademik

Berdasarkan temuan diperoleh mutu layanan non akademik mahasiswa puas dari mutu layanan yang disajikan

f. Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan Mahasiswa diurai berdasarkan 3 indikator. Uraian Kepuasan Mahasiswa diurai di gambar 5.

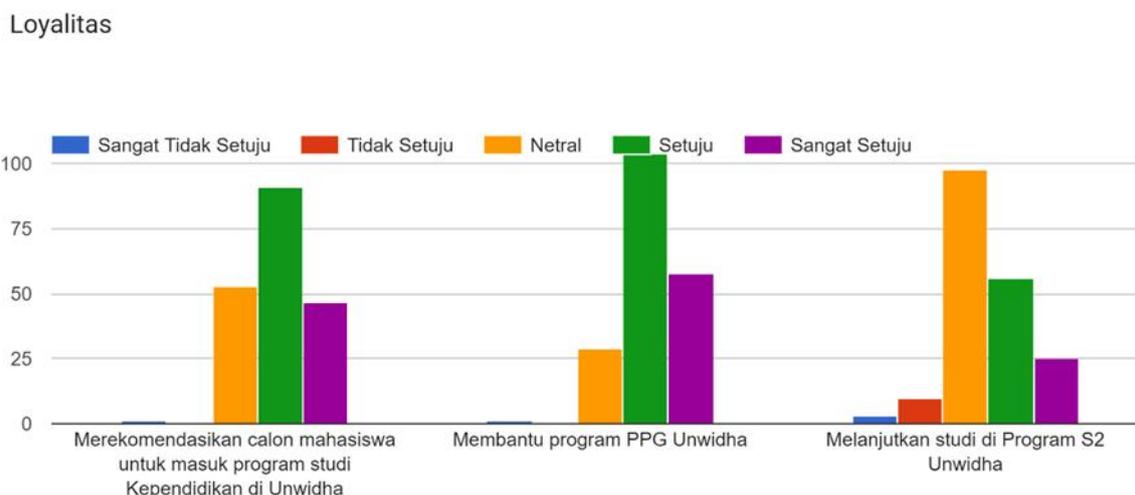


Gambar 5. Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan temuan diperoleh mutu layanan akademik mahasiswa puas dari mutu layanan yang disajikan pengelola program PPG Unwidha

g. Loyalitas Mahasiswa

Loyalitas Mahasiswa diurai bedasarkan 1 indikator. Uraian Loyalitas mahasiswa diurai di gambar 6



ambar 6. Loyalitas Mahasiswa

G

Berdasarkan temuan diperoleh mahasiswa loyal dan mau merekomendasikan calon mahasiswa untuk masuk ke FKIP Unwidha

SIMPULAN

Setelah dilakukan eeskriptif data primer bab sebelumnya diurai simpulan sebagai berikut:

- 1 Dari hasil uji kuantitatif nilai konfirmasi mahasiswa pada tiap dimensi, untuk mencapai tingkat kepuasan masyarakat, pihak manajemen PPG Universitas Widya Dharma dalam meningkatkan

mutu layanan harus memrioritaskan pada dimensi yang memiliki nilai masih rendah, dilanjutkan pada nilai nilai yang masih memiliki angka rendah berikutnya.

- 2 Nilai konfirmasi sedang belum terlalu tinggi menunjukkan manajemen PPG Unwidha masih harus berbenah memberikan mutu layanan sesuai harapan mahasiswa. Simpulan ini dapat muncul karena domisili mahasiswa di kota kota besar di Provinsi Jateng. Mahasiswa bisa membandingkan mutu layanan PT dengan berbagai lembaga layanan pendidikan unggulan di dua kota besar Solo dan Yogyakarta. Semakin meningkat kesejahteraan ekonomi masyarakat, mereka akan semakin *melek* teknologi, semakin sadar pentingnya pendidikan sehingga mereka memiliki tuntutan tinggi terhadap otomatisasi layanan, keandalan teknologi serta semakin prima mutu layanan pendidikan pasca pandemi .

Saran

Dari simpulan, saran yang bisa diberikan :

- 1 Pihak manajemen PPG Unwidha harus terus berupaya meningkatkan mutu layanan kepada mahasiswa, sistem *reward* dan *punishment* harus diberlakukan kepada tenaga profesional layanan program PPG untuk mengejar tingginya tuntutan mutu layanan prima institusi pendidikan.
- 2 Pihak manajemen PPG Unwidha secara periodik wajib mengadakan survai mutu layanan. Hal ini perlu dilakukan karena harapan akan mutu layanan pendidikan selalu berubah terkait lingkungan, waktu dan kondisi persaingan.
- 3 Di sisi lain dengan adanya pasca Pandemi di masa mendatang, di era kenormalan baru masyarakat semakin menuntut perubahan layanan pendidikan secara modern melalui *e-learning*, *tele-education* otomatisasi alat pendidikan serta meningkatnya jaringan universitas nir-fisik. Di masa mendatang pasca pandemi terjadi semakin minimal kontak fisik individu dengan pihak lain serta otomatisasi perangkat yang didukung reliabelnya teknologi di bidang pendidikan modern.

Ucapan Terima Kasih

Puslit LPPM Unwidha Klaten atas fasilitasi skim reguler Prodi PPG tahun anggaran 2025

References

- Argaheni, N.B. (2020). Sistematis review: Dampak Perkuliahan daring Saat Pandemi Covid-19 Terhadap Mahasiswa Indonesia. *Placentum: Jurnal Ilmiah kesehatan dan Aplikasinya*, Vol 8(2), 99-108
- Brady, M.K., Cronin, J.J. (2001). Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach. *Journal of Marketing*, Vol 65, 34-49
- Cooper, D.R., Schindler. (2012). *Business Research Method*. 8th ed. New York: Mc. Graw Hill
- Cronin, J.J., Taylor, S.A. (2002). Measuring Service Quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, vol 6, 55-68
- Gronroos. (2004). A Service Quality Model and its Marketing Implication. *Europe Journal Marketing*, 18 (4), 36-44
- Hair J.F., Anderson, R.E., Tatham, R. L., Black, W. C. (2018). *Multivariate Data Analysis*. 7th ed. New Jersey: Prentice-Hall International, Inc.
- Heryani, (2021) *Sekolah Pasca vaksinasi*. *Opini*, Bandung: Harian Pikiran Rakyat, 25 Januari 2021 hal 11
- Irawati, D.Y., Jonatan. (2020). Evaluasi Kualitas Pembelajaran Online Selama Pandemi Covid-19: Studi Kasus di Fakultas Teknik, Universitas Katolik Darma Cendika. *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, Vol 9 No 2 , 135-165
- Kemendikbud. (2020). *Panduan penyelenggaraan Pembelajaran Semester Gasal 2020/2021 di Perguruan Tinggi*. Direktorat Pembelajaran dan Kemahasiswaan Dirjen Dikti Kemendikbud RI
- Kotler, P. (2019). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control* 13th Ed. New Jersey: Prentice Hall

- Kompas.com .(2021) Tembus Lebih dari 1 juta Kasus Covid-19. Indonesia Masuk 20 Besar di Dunia?. *artikel*, 27 Januari 2021
- Parasuraman, A., Zeithamal, V., Berry, L. (1998). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication. *Journal of Marketing*, Vol. 49 (fall) pp 41-50
- Priyatno, D. (2020). *SPSS untuk penelitian: Data statistik itu mudah dipahami dan diolah sendiri*. Yogyakarta: Andi..
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2020). *Research methods for business: A skill-building approach* (8th ed.). John Wiley & Sons..
- Singarimbun, M dan Effendi, S. (1989), *Metode Penelitian Survey*, Jakarta : LP3ES
- Thurau, T.H., Langer, M.F., Hansen, U. (2001). Modelling and Managing Student Loyalty: An Approach Based on The Concept of Relationship Quality. *Journal of Service Research*. Vol 3(4), 331-344
- Universitas Islam Indonesia. (2020). Strategi Keberlanjutan Perguruan Tinggi Swasta. *Artikel*. 30 Desember 2020
- Fandy Tjiptono, (2023) *Service, Quality dan Customer Satisfaction – Edisi 5*. Gramedia