



ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PEMBELAJARAN UNTUK MENINGKATKAN MUTU PENDIDIKAN TINGGI DI LLDIKTI WILAYAH IV

Maharani, Fery Citra Febriyanto, Nisak Ruwah Ibnatur Husnul*

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang, Indonesia

Correspondence: *E-mail: dosen01758@unpam.ac.id

ABSTRACTS

This study aims to determine students' satisfaction toward the quality of learning as well as supporting and inhibiting factors in improving the quality of university in the LLDIKTI Wilayah IV area. The type of research used mix method approach, namely a qualitative quantitative approach. The data analysis technique used correlation for quantitative and data triangulation for qualitative. The results of the study can be concluded that the distribution of questionnaires in LLDIKTI Wilayah IV area with 350 students randomly resulted in (1) The level of student satisfaction based on five dimensions, namely tangibles, responsiveness, reliability, empathy and assurance were categorized as satisfactory; (2) Supporting and inhibiting factors that affect student satisfaction with learning to improve the quality of education are from the SWOT analysis by looking at the strengths and opportunities that exist for supporting factors, and inhibiting factors from weaknesses and threats; (3) Strategies to improve the quality of education by creating a conducive academic atmosphere, increasing public confidence in the quality of education they have, improving the quality of lecturers and employees, compiling graduate output based on the concentration of each department, integrating the learning process well, improving service quality academics by maximizing information technology systems, improving the quality of learning infrastructure and increasing the quality of accreditation.

Keyword: Satisfaction, Students, Quality, Learning, University

ARTICLE INFO

Article History:

Submitted/Received 16 Aug 2021

First Revised 27 Aug 2021

Accepted 09 Sept 2022

First Available online 27 June 2023

Publication Date 01 Oct 2023

1. PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan sektor penting yang sangat berperan dalam pembangunan suatu bangsa. Hal ini dikarenakan keberhasilan pembangunan suatu bangsa ditentukan oleh sumber daya manusia sebagai tiang pembangunan bangsa. Sumber daya manusia merupakan aset terkuat untuk menghadapi persaingan di era modern (Teir dan Zhang, 2016). Dalam hal ini, pendidikanlah yang menjadi investasi sumber daya manusia. Melalui pendidikan dapat dibentuk generasi bangsa berkualitas yang mampu bersaing untuk menghadapi tantangan kemajuan zaman. Khususnya bagi negara berkembang, pendidikan harus menjadi prioritas perhatian.

Salah satu indikator kualitas pendidikan di suatu negara adalah potensi sumber daya manusia yang merupakan output dari pendidikan itu sendiri. Selain mewajibkan setiap warganya menempuh pendidikan dasar hingga pendidikan menengah atas, pendidikan tinggi juga disiapkan sebagai sarana meningkatkan kualitas pendidikan di Indonesia. Hal ini dikarenakan semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, akan memberi pengaruh positif terhadap kinerjanya (Putra et al., 2016). Pendidikan tinggi diselenggarakan untuk membekali mahasiswa dengan pengetahuan dan keterampilan, sehingga pada akhirnya mereka mampu bersaing di dunia kerja.

Kualitas perguruan tinggi adalah konsep multi dimensi, bertingkat, dan dinamis (Pavel dan Andina, 2012). Ketika mulai berpikir pada peningkatan kualitas, maka perguruan tinggi harus berkomitmen pada tujuan dasarnya, yaitu untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. Dengan kata lain, pendidikan di perguruan tinggi menyiapkan mahasiswa menjadi generasi cerdas yang mampu bersaing di era-global dengan bekal ilmu pengetahuan dan keterampilan. Pendidikan dalam perguruan tinggi terjadi melalui pembelajaran (Syukron, 2017). Oleh karena itu, salah satu upaya meningkatkan mutu perguruan tinggi adalah dengan meningkatkan kualitas pembelajaran. Pemasalahan terkait pembelajaran harus menjadi fokus perhatian karena keberhasilan pembelajaran di perguruan tinggi adalah hal penting dalam pencapaian kesuksesan mahasiswa (Landicho et al., 2017).

Salah satu faktor yang bisa dianalisa untuk mengetahui kualitas pembelajaran adalah kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pembelajaran (Militaru et al., 2015). Hasil analisa digunakan sebagai bahan evaluasi guna memperbaiki kualitas pembelajaran. Mahasiswa sebagai subjek belajar memberi penilaian terkait proses pembelajaran yang mereka alami, baik dari segi kualitas mengajar dosen ataupun fasilitas belajar di kelas.

Mahasiswa merasa puas ketika apa yang mereka inginkan terpenuhi atau ketika mereka mendapatkan lebih dari apa yang mereka harapkan (Militaru et al., 2015). Menurut Abou Naaj et al. (2012) bahwa *“Student satisfaction is considered an important factor in measuring the quality of learning”*. Artinya kepuasan siswa merupakan salah satu faktor penting dalam penilaian kualitas pembelajaran. Sejalan dengan pendapat tersebut Cheok dan Wong (2015) juga mengungkapkan bahwa *“Satisfaction has been acknowledged as a critical factor in influencing individuals”*.

Kepuasan telah diakui sebagai faktor penting yang mempengaruhi individu. Kepuasan dalam pembelajaran merupakan pemenuhan harapan mahasiswa dalam layanan pendidikan. Kepuasan adalah perasaan seseorang tentang rasa senang atau kecewa karena membandingkan antara kinerja anggapan produk atau hasil dalam hubungannya dengan ekspektasinya (Hasbi, 2018). Sementara Lukum dan Paramata (2015) mengungkapkan bahwa *“Satisfaction refers to fulfillment of students’ needs and expectation from their position as the*

customers of the educational services". Kepuasan mengacu pada pemenuhan kebutuhan dan harapan siswa dari posisinya sebagai pelanggan layanan pendidikan. Lebih lanjut menurut Karimi dan Tunku (2013) bahwa kepuasan siswa merupakan persyaratan awal untuk keberhasilan program pembelajaran.

Apabila mahasiswa merasa puas terhadap pembelajaran maka semakin menarik minat dan perhatian, sehingga dapat aktif dalam proses pembelajaran. Sebagaimana yang diungkapkan Hyun et al. (2017) bahwa "Students who experienced active engagement in the classroom reported their satisfaction in understanding content and maintaining interest and attention". Artinya mahasiswa yang terlibat aktif di kelas mereka akan merasa puas dalam pemahaman sehingga minat dan perhatian terhadap pembelajaran semakin meningkat. Menurut Haldar (2023) bahwa "A key component of quality in teaching and learning involves quality human performance by the learner". Artinya komponen kunci kualitas dalam pengajaran dan pembelajaran melibatkan kualitas kinerja manusia yaitu mahasiswa.

Terdapat tiga komponen yang harus ada untuk mencapai pembelajaran yang berkualitas diantaranya rangkaian tugas didefinisikan dengan jelas, individu yang memiliki kapasitas/kemampuan untuk melakukan tugas yang dipersyaratkan dan satu set standar yang jelas untuk menentukan kinerja yang berhasil (Haldar, 2023). Maka dalam konteks pendidikan, pengertian kualitas dalam hal ini mengacu pada proses pendidikan dan hasil pendidikan.

Kualitas pembelajaran dapat dilihat dari segi proses dan dari segi hasil. Untuk mencapai pembelajaran yang ideal, setiap perguruan tinggi berupaya untuk meningkatkan kualitasnya (Astawa, 2015). Pavel dan Andina (2012) mengungkapkan tentang bagaimana meningkatkan kualitas perguruan tinggi "improving quality and raising universities' responsibility responsiveness; higher education institutions should be stimulated to become more sensitive towards students' needs and expectations". Artinya meningkatkan kualitas dan meningkatkan tanggung jawab serta bagaimana respons universitas; Institusi pendidikan tinggi harus dirangsang agar lebih peka terhadap kebutuhan dan harapan siswa. Terdapat empat aspek penting yang harus dipertimbangkan untuk meningkatkan proses pembelajaran menurut Lukum dan Paramata (2015) bahwa "Four important aspects must be carefully considered in improving the learning process at the university. They are (1) teaching methods, (2) learning quality, (3) application of the subjects, and (4) learning activities that encourage the students to be independent in an academic way by means of analytical thought". Empat aspek penting harus dipertimbangkan secara hati-hati dalam meningkatkan proses pembelajaran di universitas diantaranya (1) metode pengajaran, (2) kualitas belajar, (3) penerapan mata pelajaran, dan (4) kegiatan belajar yang mendorong siswa untuk mandiri secara akademis dengan cara pemikiran analitis.

Perguruan tinggi berkomitmen untuk belajar dan mengajar berkualitas tinggi secara konsisten untuk semua mahasiswanya. Ini bertujuan untuk memastikan bahwa pendekatan pembelajaran dan pengajaran diadopsi di seluruh universitas atau melebihi praktik yang baik. Kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pembelajaran diharapkan terus meningkat seiring dengan pertumbuhan perguruan tinggi di Indonesia yang semakin pesat. Artinya mutu pendidikan tinggi harus semakin baik.

Salah satu indikator yang menunjukkan mutu suatu perguruan tinggi adalah ranking dari perguruan tinggi tersebut. Ditingkat dunia misalnya, beberapa lembaga internasional melakukan perankingan terhadap perguruan tinggi di dunia. Salah satu lembaga

internasional tersebut adalah Times Higher Education (THE). THE menggunakan lima kriteria dalam menentukan ranking perguruan tinggi yaitu kegiatan pembelajaran, jumlah penelitian, jumlah kutipan publikasi ilmiah, kolaborasi internasional, mahasiswa dan riset, serta jaringan universitas ke sektor industri. Hasil THE tahun 2016 menunjukkan bahwa dari sekian banyak perguruan tinggi swasta di Indonesia tidak ada satupun yang masuk dalam peringkat internasional.

Fakta di atas mendorong lembaga pendidikan tinggi untuk terus berbenah. Perbaikan mutu perguruan tinggi harus meningkat sejalan dengan pertumbuhan perguruan tinggi yang semakin pesat. Berdasarkan sumber Pangkalan Data Perguruan Tinggi (PDDIKTI) tahun 2020, jumlah perguruan tinggi nasional baik yang berstatus negeri ataupun swasta berjumlah 4597. Data tahun 2020 melalui website lldikti4.or.id jumlah PTS di LLDIKTI Wilayah IV diungkapkan dalam **Tabel 1** sebagai berikut.

Tabel 1. Daftar PTS LLDIKTI Wilayah IV

No.	Kategori	Jumlah
1	Universitas	77
2	Institut	12
3	Sekolah Tinggi	231
4	Akademi	96
5	Politeknik	38
6	Akademi Komunitas	3
Total PT Aktif		459

Pada **Tabel 1** terlihat bahwa LLDIKTI Wilayah IV dengan pertumbuhan Perguruan Tinggi (PT) tinggi tentunya memberi harapan kepada masyarakat luas untuk mendapatkan akses pendidikan dengan lebih mudah. Tidak hanya terbatas pada akses yang mudah, perguruan tinggi pada LLDIKTI Wilayah IV diharapkan juga mempunyai mutu yang baik, sehingga ketikamasyarakat memutuskan untuk masuk ke PT, mereka benar-benar mendapat pelayanan terbaik sesuai harapan mereka.

Namun faktanya, secara umum mutu pendidikan tinggi di LLDIKTI Wilayah IV masih perlu ditingkatkan. Sebelumnya terdapat beberapa penelitian yang telah membahas mengenai kepuasan mahasiswa salah satunya oleh [Ilyas \(2014\)](#) yang membahas mengenai kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik, kemudian [Rahareng dan Relawan \(2017\)](#) juga pernah melakukan penelitian mengenai kepuasan mahasiswa yaitu mengenai kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa.

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pembelajaran, untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pembelajaran perguruan tinggi di LLDIKTI Wilayah IV, dan untuk mengetahui strategi meningkatkan mutu pendidikan tinggi melalui peningkatan kualitas pembelajaran. Setiap lembaga pendidikan harus menyeimbangkan kebijakan dan harapan mahasiswa untuk meningkatkan kualitas pembelajaran dan kepuasan belajar mahasiswa ([Ko dan Chung, 2015](#)).

Sejalan dengan pendapat tersebut, [Suarman \(2015\)](#) juga mengungkapkan bahwa *"Quality education can be defined as the ability of the education system to provide the needs and expectations of the users/clients through continuous process of improvement"*. Seperti

yang diungkapkan Seng dan Ling (2013) bahwa “*it is important that institutes of higher learning deliver high quality service and ensure students are satisfied with the service provided*”. Penting agar lembaga perguruan tinggi memberikan layanan berkualitas tinggi dan memastikan siswa merasa puas dengan layanan yang diberikan.

Mahasiswa yang masuk di perguruan tinggi tentu mempunyai banyak harapan seperti adanya kesempatan lapangan kerja, pengembangan karir, dan adanya kepuasan, kesenangan, dan kebanggaan sebagai mahasiswa di perguruan tinggi tersebut (Puspasari, 2021). Pengorbanan yang dikeluarkan oleh mahasiswa berupa uang untuk membayar segala biaya pendidikan, waktu yang dihabiskan yang dapat dihitung sebagai *opportunity cost*, dan jerih payah mereka mengikuti perkuliahan, harus diimbangi oleh layanan yang diberikan Perguruan Tinggi (Nahan, 2013).

Semua rantai nilai yang ada dalam lembaga pendidikan, harus menciptakan nilai tambah bagi mahasiswa. Semua personil, serta proses pendidikan sebagai rantai nilai utama harus dapat memberikan kepuasan dalam layanan kepada para mahasiswa (Winahyungsih dan Edris, 2012). Taneri dan Engin-Demir (2011) mengungkapkan tentang bagaimana mutu pendidikan yaitu “*The quality and the effectiveness of education depend on qualitative variables such as characteristics of schools, teachers and classrooms, as well as quantitative variables such as achievement scores*”. Artinya mutu dan efektivitas pendidikan tergantung pada variabel kualitatif seperti karakteristik sekolah, guru dan ruang kelas, serta variabel kuantitatif seperti nilai prestasi.

2. METODE PENELITIAN

Jenis metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *mixed methods* yaitu suatu langkah penelitian dengan menggabungkan dua bentuk penelitian yang telah ada sebelumnya yaitu penelitian kualitatif dan penelitian kuantitatif. Sebagai sebuah metode penelitian, *mixed methods* berfokus pada pengumpulan, peng analisisan, dan pencampuran data kuantitatif dan kualitatif dalam suatu penelitian tunggal atau lanjutan. Penelitian ini memilih desain penelitian *mixed methods* tipe *sequential explanatory* yang termasuk ke dalam model *sequential* (urutan) dengan data kuantitatif terlebih dahulu, kemudian diperkuat pada data kualitatif.

Lokasi penelitian disini memilih perguruan tinggi secara acak di LLDIKTI Wilayah IV karena terkendala Covid 19, adapun perguruan tinggi tersebut adalah Universitas Pamulang, Universitas Djuanda, Universitas Budi Dharma dan Pelita Bangsa. Variabel yang diamati dalam penelitian ini adalah kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pembelajaran di perguruan tinggi. Instrumen penelitian meliputi data kuantitatif dengan kuesioner dan pedoman wawancara untuk data kualitatif.

Indikator dalam kuesioner mengikuti teori Lukum dan Paramata bahwa “*Students’ satisfaction refers to how the students perceive the services they receive (perceived service) and the expected service, as measured through five dimensions of Servqual service quality, namely (1) tangible; (2) responsiveness; (3) reliability; (4) empathy and (5) assurance*”. Indikator untuk pembuatan instrumen kuesioner akan dijabarkan pada **Tabel 2** dan **Tabel 3** di bawah untuk menjelaskan kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pembelajaran. Teknik analisis data pada *mix method* ini, di dahului dengan kuantitatif, maka analisis data mengadaptasi dari acuan rumus Azwar.

Tabel 2. Analisis Data Kuantitatif

Nilai	Skor	Kategori
A	5	Sangat puas
B	4 – 4,9	Puas
C	3 – 3,9	Cukup puas
D	2 – 2,9	Kurang puas

Tabel 3. Indikator Kepuasan Mahasiswa

Komponen	Indikator
Berwujud (<i>Tangibles</i>)	Penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi.
Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan.
Kepercayaan atau kehandalan (<i>Reliability</i>)	Kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
Empati (<i>Emphaty</i>)	Syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
Keyakinan (<i>Assurance</i>)	Pengetahuan dan kesopanan Petugas serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan kepada mahasiswa

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penentuan kualitas mutu pendidikan maka dilakukan dengan menghitung tingkat kepuasan mahasiswa terhadap mutu pelayanan dan pembelajarannya di kampus melalui kenyataan layanan yang diterima dan harapan mahasiswa terhadap pelayanan kampus. Pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa dilakukan dengan melakukan perbandingan antara kenyataan atas layanan yang diterima dengan harapannya sehingga didapat tingkat kesesuaian terhadap pelayanan kampus. Hal ini dinilai mencerminkan kualitas pelayanan pendidikan kampus dalam bentuk persen kesesuaian.

3.1 Pengujian Instrumen

Pertama dalam hasil penelitian ini, akan dibahas mengenai instrumen dari kuesioner mengenai kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran. Dari instrumen yang dikembangkan oleh peneliti kemudian divalidasi oleh Ahli. Hasil validasi dari ahli merupakan input yang dapat digunakan sebagai dasar untuk merevisi sehingga diperoleh instrumen valid secara isi. Kemudian di ujikan melalui SPSS 24, untuk mengetahui hasil uji validitas dan reliabilitas instrumennya seperti tertera pada **Tabel 4** berikut.

Tabel 4. Validitas dan Reliabilitas

No.	Indikator	Jumlah Item	Keterangan
1	<i>Tangibles</i>	10	Valid & Reliabel
2	<i>Responsiveness</i>	7	Valid & Reliabel
3	<i>Reliability</i>	13	Valid & Reliabel
4	<i>Emphaty</i>	7	Valid & Reliabel
5	<i>Assurance</i>	7	Valid & Reliabel

3.2 Tingkat Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan penyebaran kuesioner secara acak di perguruan tinggi LLDIKTI Wilayah IV, ternyata tidak hanya 4 perguruan tinggi yang direncanakan di awal, melainkan dari berbagai perguruan tinggi lainnya, dari sekolah tinggi, institute dan universitas. Kuesioner tersebut di sebarakan selama seminggu, melalui dosen, mahasiswa dan teman-teman yang lain, sehingga didapatkan data sampel adalah 350 mahasiswa. Adapun hasil dari penyebaran kuesioner tersebut dengan disusun berdasarkan rata-rata kelima indikator di perguruan tinggi wilayah LLDIKTI Wilayah IV adalah sebagai **Tabel 5** berikut.

Tabel 5. Rata-rata Penilaian Perguruan Tinggi

No.	Perguruan Tinggi	<i>Tangibles</i>	<i>Responsiveness</i>	<i>Reliability</i>	<i>Empathy</i>	<i>Assurance</i>
1	PT A	3.12	3.56	3.81	3.33	3.78
2	PT B	3.22	3.67	3.88	3.23	3.76
3	PT C	3.03	3.55	3.78	3.39	3.45
4	PT D	3.39	3.70	3.56	3.44	3.89
5	PT Campuran	3.02	3.24	3.45	3.12	3.62

Tabel 5 menunjukkan instrumen kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran di wilayah LLDIKTI IV yang dihasilkan dalam panalitian ini berdasarkan lima dimensi, yaitu fisik/wujud (*tangibles*), ketanggapan (*responsiveness*), kepercayaan (*reliability*), empati (*empathy*) dan keyakinan (*assurance*) memiliki rata-rata di atas 3, yang artinya dikategorikan CUKUP MEMUASKAN. Kepuasan dalam pembelajaran merupakan pemenuhan harapan mahasiswa dalam layanan pendidikan.

Seperti yang didefinisikan [Hasbi \(2018\)](#) bahwa kepuasan adalah perasaan seseorang tentang rasa senang atau kecewa karena membandingkan antara kinerja anggapan produk atau hasil dalam hubungannya dengan ekspektasinya. Sementara [Lukum dan Paramata \(2015\)](#) mengungkapkan bahwa "*Satisfaction refers to fulfillment of students' needs and expectation from their position as the customers of the educational services*". Kepuasan mengacu pada pemenuhan kebutuhan dan harapan siswa dari posisinya sebagai pelanggan layanan pendidikan.

Sebagaimana [Basith et al. \(2014\)](#) menerangkan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja produk atau jasa yang diterima terhadap yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggantidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang. Maka mahasiswa sebagai pelanggan dapat dikatakan cukup puas terhadap kualitas pembelajaran di LLDIKTI Wilayah IV. Pemetaan gambaran hasil penelitian tentang profil layanan jasa di semua perguruan tinggi sebagai sampel penelitian, yang rata-rata masih menunjukkan kategori cukup, sebenarnya juga dialami oleh perguruan tinggi lain dari penelitian sebelumnya. Hasil penilitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di pendidikan tinggi belum dapat memuaskan mahasiswa ([Bangun et al., 2013](#)).

3.3 Faktor Pendukung dan Penghambat

Setelah data kuantitatif sudah di simpulkan, maka dilanjutkan dengan analisis data kualitatif, yaitu dengan melakukan wawancara terhadap masing-masing perguruan tinggi yang di wakikan oleh tiga mahasiswa. Wawancara ini ditunjukan untuk menguatkan data mengenai hasil nilai cukup memuaskan pada mutu pendidikan di LLDIKTI Wilayah IV. Wawancara ini bertujuan untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dari kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pembelajaran untuk meningkatkan mutu pendidikan di LLDIKTI Wilayah IV. Hasil wawancara bisa disimpulkan data **Tabel 6** berikut.

Tabel 6. Hasil Wawancara Kategori Cukup

No.	Faktor	Hasil Wawancara
1	<i>Tangibles</i>	<ul style="list-style-type: none"> a) Penataan ruang kelas tidak selalu rapi b) Ruang kelas tidak semua memakai AC c) Fasilitas dan jumlah toilet masih kurang d) Fasilitas ibadah bersih, wangi, dan rapi e) Perpustakaan mudah di akses dan cukup lengkap f) Ketersediaan lahan parkir luas
2	<i>Responsiveness</i>	<ul style="list-style-type: none"> a) Kampus memberikan layanan bimbingan dosen kepada mahasiswa b) Kampus memberikan beasiswa c) Dosen pembimbing akademik membantu kendala sampai tugas akhir d) Kampus memeberikan layanan kesehatan e) Daya tanggap staf dalam melayani masih kurang
3	<i>Reliability</i>	<ul style="list-style-type: none"> a) Ketepatan dosen dalam mengawali dan mengakhiri perkuliahan masih kurang tepat waktu b) Penjelasan dosen mengenai materi ada yang terlalu cepat, ada yang mudah di pahami, bervariasi cara mengajarnya c) Modul dosen sesuai dengan materi dan mudah dipahami d) Tidak semua dosen melek tekhnologi, sehingga pembelajaran online masih belum efektif e) Kemudahan dosen dalam komunikasi, melalui WA, email, dan telepon
4	<i>Emphaty</i>	<ul style="list-style-type: none"> a) Biaya kuliah masih fleksibel, sesuai dengan ekonomi masyarakat b) Keterbukaan dan sikap kooperatif dosen dengan mahasiswa c) Tidak semua akademisi peduli dan perhatian kepada mahasiswa d) Kampus memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa
5	<i>Assurance</i>	<ul style="list-style-type: none"> a) Permasalahan mahasiswa dapat ditangani oleh dosen pembimbing akademik b) Tugas tidak selalu diberikan hasil nilainya kepada mahasiswa c) Waktu tidak efektif dalam pembelajaran d) Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar aturan berlaku tanpa terkecuali

Berdasarkan wawancara mendalam terhadap mahasiswa seperti terlihat dari **Tabel 6**, maka bisa dijabarkan melalui analisis SWOT. Analisis SWOT perlu dilakukan untuk mencocokkan antara sumber daya internal dan situasi eksternal suatu perusahaan, pencocokan yang baik akan memaksimalkan kekuatan dan peluang perusahaan dan meminimumkan kelemahan dan ancamannya. Asumsi sederhana ini mempunyai implikasi yang kuat untuk desain strategi yang sukses (Hasanah dan Husnul, 2019).

Sejalan dengan [Surbakti et al. \(2022\)](#) yang menjelaskan bahwa “SWOT adalah singkatan dari *Strengths* (kekuatan), *Weaknesses* (kelemahan), *Opportunities* (kelemahan) dan *Threats* (ancaman). Analisis SWOT mengatur kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman utama Anda ke dalam daftar yang terorganisir dan biasanya disajikan dalam bilah kisi-kisi yang sederhana. *Strengths* (kekuatan) dan *Weaknesses* (kelemahan) adalah berasal dari internal perguruan tinggi. *Opportunities* (peluang) dan *Threats* (ancaman) adalah hal eksternal yang mempengaruhi bisnis atau hal-hal yang terjadi di luar perguruan tinggi”. Adapun hasil analisis dari kepuasan mahasiswa melalui analisis SWOT mengenai kualitas pembelajaran dalam meningkatkan mutu pendidikan tinggi di wilayah LLDIKTI Wilayah IV dijabarkan sebagai **Tabel 7** berikut ini.

Tabel 7. Analisis SWOT

<i>Strength</i> (Kekuatan)	<i>Weakness</i> (Kelemahan)
a) Kondisi geografis	a) Kemampuan ekonomi orang tua
b) SDM (Sumber Daya Manusia)	b) Keterbatasan dana
c) Biaya kuliah kompetitif	c) Keterbatasan fasilitas sekolah
d) Lahan yang masih luas dan gedung milik sendiri	d) Kualitas dosen masih perlu ditingkatkan
<i>Opportunity</i> (Peluang)	<i>Threat</i> (Ancaman)
a) Kemajuan teknologi/perkembangan IPTEK	a) Tuntutan masyarakat yang tinggi
b) Pertumbuhan jumlah penduduk	b) Pertimbangan orangtua dalam memilih perguruan tinggi
c) Lokasi yang strategis	c) Tingkat persaingan yang tinggi
d) Peningkatan kebutuhan masyarakat akan pentingnya pendidikan	
e) Pertumbuhan pangsa pasar kompetitor	

Dari **Tabel 7** di atas mengenai hasil analisis SWOT terkait kepuasan mahasiswa dalam kualitas pembelajaran untuk meningkatkan mutu pendidikan, bahwa pelaksanaan yang dilakukan adalah dengan menggunakan analisis strategi kekuatan internal dan eksternal perguruan tinggi untuk memanfaatkan peluang. Hasil analisis ini di nilai berdasarkan pada standar pelayanan program pembelajaran, standar pelayanan manajemen, standar pelayanan sarana dan prasarana yang memberikan pedoman dalam mencapai tujuan perguruan tinggi.

Menurut Taneri dan Engin-Demir (2011) *"In order to make the future better than today, educational authorities explore tools to assess the quality of the educational outcome by measuring the effectiveness of the components of educational systems, and search the ways to make educational reforms"*. Artinya agar masa depan lebih baik dari sekarang, otoritas pendidikan mengeksplorasi alat untuk menilai mutu hasil pendidikan dengan mengukur keefektifan komponen sistem pendidikan, dan mencari cara untuk melakukan reformasi pendidikan.

Suarman (2015) juga mengungkapkan bahwa *"Quality education can be defined as the ability of the education system to provide the needs and expectations of the users/clients through continuous process of improvement"*. Artinya pendidikan yang berkualitas dapat diartikan sebagai kemampuan sistem pendidikan untuk memberikan kebutuhan dan harapan pengguna/klien melalui proses perbaikanyang berkesinambungan.

Pemberian layanan pembelajaran yang berkualitas penting adanya dalam sebuah perguruan tinggi karena akan memberikan kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran tersebut. Seperti yang diungkapkan Seng dan Ling (2013) bahwa *"it is important that institutes of higher learning deliver high quality service and ensure students are satisfied with the service provided"*. Penting agar lembaga perguruan tinggi memberikan layanan berkualitas tinggi dan memastikan siswa merasa puas dengan layanan yang diberikan.

3.4 Strategi Peningkatan Mutu

Dalam meningkatkan mutu perguruan tinggi, maka perlu adanya evaluasi dengan mempertimbangkan hal-hal berikut:

- 1) Relevansi tujuan dan sasaran, artinya derajat kesesuaian antara tujuan dan sasaran perguruan tinggi dengan aspirasi *stakeholders*, khususnya mahasiswa.
- 2) Efisiensi dalam arti derajat kehematan dalam penggunaan sumberdaya untuk mencapai tujuan dan sasaran.
- 3) Produktivitas dalam arti kuantitas keluaran persatuan waktu yang menyangkut lulusan, jumlah penelitian, publikasi, dll.
- 4) Efektivitas dalam arti derajat kesesuaian antara tujuan dan sasaran dengan keluaran (hasil dan dampaknya).
- 5) Akuntabilitas dalam arti pertanggung jawaban perguruan tinggi (pimpinan dan sivitas akademika) mengenai segala sesuatu yang dilakukan dalam fungsi tridarma. Pertanggung jawaban tersebut mengacu kepada:
 - (a) peraturan yang berlaku secara umum di masyarakat dan di perguruan tinggi,
 - (b) kejujuran dan kebenaran akademik dan profesi,
 - (c) tata nilai, moral dan etika yang dianut di masyarakat.
- 6) Pengelolaan sistem dalam arti kemampuan perguruan tinggi menyesuaikan terhadap perubahan yang terjadi di masyarakat (lingkungan kerja, sosial ekonomi, budaya dan lain-lain).
- 7) Suasana akademik atau kesehatan organisasi dalam arti derajat motivasi dan kepuasan kerja sivitas akademika dalam pelaksanaan fungsi tridarma.

Atas dasar evaluasi terhadap ketujuh atribut mutu perguruan tinggi tersebut dapat ditarik suatu kesimpulan yang menggambarkan bagaimana kinerja sekaligus mutu suatu perguruan tinggi. Pada saat ini juga telah berkembang pesat suatu pola manajemen perguruan tinggi yang didalamnya termasuk evaluasi diri. Kegiatan evaluasi ini ditentukan secara terus

menerus sebagai bagian dari perbaikan mutu berkelanjutan (*continuous improvement*) dan dikenal sebagai penerapan konsep (*Total Quality Management*) di bidang pendidikan dengan berbagai modifikasi. Prinsip-Prinsip Manajemen Mutu Pendidikan Terpadu (MMPT).

Secara umum prinsip-prinsip MMPT adalah komitmen dari pimpinan organisasi, orientasi konsumen, pengukuran kinerja, manajemen partisipatif, dan perbaikan secara kontinyu. TQM mengacu pada penekanan kualitas yang meliputi organisasi secara keseluruhan mulai dari pemasok sampai ke pelanggan (Pristiyono et al., 2019). Singkatnya, TQM adalah suatu metode pengendalian kualitas yang mempertimbangkan dan meningkatkan semua aspek dalam perusahaan. Perlu adanya penerapan konsep TQM dalam perguruan tinggi, maka beberapa strategi dalam meningkatkan mutu pendidikan di wilayah LLDIKTI Wilayah IV adalah sebagai berikut:

- 1) menyamakan persepsi tentang pentingnya peningkatan mutu pendidikan
- 2) menciptakan suasana akademik yang kondusif
- 3) menggali ciri khas dan karakter dari perguruan tinggi yang dimiliki
- 4) meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pendidikan yang dimiliki
- 5) meningkatkan kualitas dosen dan karyawan
- 6) menyusun output lulusan yang didasarkan pada konsentrasi jurusan masing-masing
- 7) mengintegrasikan proses pembelajaran dengan baik
- 8) meningkatkan mutu layanan akademik dengan memaksimalkan sistem teknologi informasi
- 9) meningkatkan mutu sarana prasarana pembelajaran
- 10) meningkatkan mutu akreditasi

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan, maka dapat disimpulkan beberapa hal. *Pertama*, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran di wilayah LLDIKTI IV yang dihasilkan berdasarkan lima dimensi, yaitu fisik/wujud (*tangibles*), ketanggapan (*responsiveness*), kepercayaan (*reliability*), empati (*empathy*) dan keyakinan (*assurance*) memiliki rata-rata di atas 3, yang artinya dikategorikan CUKUP MEMUASKAN. *Kedua*, faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran untuk meningkatkan mutu pendidikan adalah dari analisis SWOT dengan melihat dari kelebihan dan peluang yang ada untuk faktor pendukung, dan faktor penghambat dari kelemahan dan ancaman.

Ketiga, strategi untuk meningkatkan mutu pendidikan dengan menyamakan persepsi tentang pentingnya peningkatan mutu pendidikan, menciptakan suasana akademik yang kondusif, menggali ciri khas dan karakter dari perguruan tinggi yang dimiliki, meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pendidikan yang dimiliki, meningkatkan kualitas dosen dan karyawan, menyusun output lulusan yang didasarkan pada konsentrasi jurusan masing-masing, mengintegrasikan proses pembelajaran dengan baik, meningkatkan mutu layanan akademik dengan memaksimalkan sistem teknologi informasi, meningkatkan mutu sarana prasarana pembelajaran dan meningkatkan mutu akreditasi.

5. DAFTAR PUSTAKA

Abou Naaj, M., Nachouki, M., & Ankit, A. (2012). Evaluating student satisfaction with blended

- learning in a gender-segregated environment. *Journal of Information Technology Education: Research*, 11(1), 185-200.
- Astawa, I. B. M. (2015). Memahami kewajiban guru dalam menyusun rencana pelaksanaan pembelajaran (RPP). *Media Komunikasi Geografi*, 16(1), 14-26.
- Bangun, A., Ginting, R., & Tarigan, U. (2013). Analisis kualitas pelayanan jasa pendidikan dengan menggunakan quality function deployment di jurusan akuntansi Xyz. *Jurnal Teknik Industri USU*, 3(1), 219371.
- Basith, A., Kumadji, S., & Hidayat, K. (2014). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan (Survei pada pelanggan De'pans Pancake and Waffle di Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 11(1), 1-8.
- Cheok, M. L., & Wong, S. L. (2015). Predictors of e-learning satisfaction in teaching and learning for school teachers: A literature review. *International Journal of Instruction*, 8(1), 75-90.
- Haldar, B. (2023). Analyze the key components of quality in teaching and learning involves quality human performance by the learners. *International Research journal of Management Sociology & Humanities*, 14(4), 445-449.
- Hasanah, Y. M., & Husnul, N. R. I. (2019). Strategies in alleviating gepeng (Homeless people and beggars) in Jabodetabek. *ICOLEESS: International Conference on Language, Education, Economic and Social Science*, 1(1), 295-303.
- Hasbi, M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap kepuasan peserta didik di MTs Negeri 1 Model Palembang. *Manageria: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 3(1), 87-109.
- Hyun, J., Ediger, R., & Lee, D. (2017). Students' satisfaction on their learning process in active learning and traditional classrooms. *International Journal of Teaching and Learning in Higher Education*, 29(1), 108-118.
- Ilyas, I. (2014). Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dosen Pendidikan Agama Islam (penelitian pada mahasiswa semester II Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Semarang). *Jurnal Penelitian Pendidikan*, 31(2), 155-159.
- Karimi, L., & Ahmad, T. B. T. (2013). Perceived learning and satisfaction in a blended teacher education program: An experience of Malaysian teacher trainees. *Contemporary Educational Technology*, 4(3), 197-211.
- Ko, W. H., & Chung, F. M. (2015). Learning satisfaction for culinary students: The effect of teaching quality and professional experience. *International Journal of Vocational and Technical Education*, 7(1), 1-13.
- Landicho, J., Cerna, A. D., Marapao, J., Balhin, G., & Paid, R. (2017). Hortari: A gamification application for engaged teaching and learning in higher education. *Journal of e-Learning and Knowledge Society*, 13(1), 181-187.
- Lukum, A., & Paramata, Y. (2015). Students' satisfaction toward the services of the chemical laboratory. *International Journal of Evaluation and Research in Education*, 4(1), 22-29.
- Militaru, G., Deselnicu, D., & Pollifroni, M. (2015). An exploratory study of student satisfaction: The moderating role of digital technologies. *Proceedings of the 9th International Management Conference*, 9, 234-41.

- Nahan, N. (2013). Pengaruh kualitas pengajaran, kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa serta dampaknya pada loyalitas mahasiswa. *Jurnal Sains Manajemen (JMS)*.2(2), 12-21.
- Pavel, A. P. (2012). The importance of quality in higher education in an increasingly knowledge-driven society. *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences*, 2(1), 120-127.
- Pristiyono, P., & Sahputra, R. (2019). Studi komparatif tentang implementasi total quality management terhadap kualitas sumber daya manusia dan kepemimpinan sebagai variable moderating. *Informatika*, 7(1), 32-43.
- Puspasari, D. (2021). Pengaruh kualitas pembelajaran terhadap kepuasan mahasiswa. *ETNIK: Jurnal Ekonomi dan Teknik*, 1(3), 181-190.
- Putra, I. W. I., Suwendra, I. W., & Bagia, I. W. (2016). Pengaruh tingkat pendidikan dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 4(1), 1-11.
- Rahareng, V. J., & Relawan, I. N. (2017). The influence of the academic service quality toward student satisfaction (Studies in students of Business Administration Program, Faculty of Communication and Business, Telkom University). *Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntansi*, 5(1), 46-54.
- Seng, E. L. K., & Ling, T. P. (2013). A statistical analysis of education service quality dimensions on business school students' satisfaction. *International Education Studies*, 6(8), 136-146.
- Suarman, S. (2015). Teaching quality and students satisfaction: the intermediary role of relationship between lecturers and students of the higher learning institutes. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 6(2), 626-632.
- Surbakti, E. W., Triastuti, N., & Sihombing, I. K. (2022). Analisis tim assisted individualization (tai) dalam perspektif ilmu manajemen untuk meningkatkan hasil belajar mahasiswa pada pokok pembahasan swot analysis mata kuliah manajemen sumber daya manusia dan manajemen keuangan. *Journal of Global Business and Management Review*, 4(2), 62-71.
- Syukron, B. (2017). Implementasi manajemen mutu terpadu (Studi transformasi pada perguruan tinggi). *Jurnal Pendidikan Ekonomi dan Bisnis (Jpeb)*, 5(1), 51-62.
- Taneri, P. O., & Engin-Demir, C. (2011). Quality of education in rural schools: A needs assessment study (Ankara-Kalecik sample). *International Online Journal of Education Sciences*, 3(1), 91-112.
- Teir, R. A. A., & Zhang, R. Q. (2016). The current practices of human resource management in higher education institutions in Palestine. *Journal of Human Resources Management and Labor Studies*, 4(1), 65-83.
- Winahyuningsih, P., & Edris, M. (2012). Pengaruh pembelajaran dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa Universitas Muria Kudus. *Jurnal Dinamika Ekonomi & Bisnis*, 9(2), 1-18.