Analisis Dimensi Kualitas Layanan Program Studi Ilmu Informasi Dan Perpustakaan

Devit Rintan Susanto[1]

0713116330

Mahasiswa SI Departemen Informasi dan Perpustakaan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Airlangga Surabaya

ABSTRAK

Kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas pemenuhan keinginan pengguna. Dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui dan menggambarkan mengenai kualitas layanan program studi, dengan menggunakan pengukuran kualitas layanan Berry dan Parasurraman (2001) yaitu tangibels, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy dengan objek penelitian adalah alumni salah satu program studi di Universitas Airlangga.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Populasi dalam sampel 99 responden alumni yang mengikuti semua proses akademis di program studi Ilmu Informasi dan Perpustakaan. Penarikan sampel menggunakan rumus Yamane. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner, studi pustaka, dan dokumentasi. Pengukuran aspek kualitas layanan menggunakan tabel frekuensi.

Hasil dari penelitian menunjukan kualitas layanan pada aspek berwujud (tangibels) mendapatkan rata-rata yaitu sebesar 3,7. Pada aspek kehandalan (reliability) dengan pengukuran pelayanan staff dan dosen menunjukan rata-rata sangat tinggi dengan prosentasi 3,6. Kesigapan (responsiveness) mendapat rata-rata yang sanagt tinggi dengan presentase 3,7. Jaminan (Assurance) tergolong tinggi dan menunjukan skor rata-rata 3,5 kategori tinggi. Dan yang terakhir dalam aspek empati (empathy) dosen dan staff adminstrasi tergolong tinggi.

Kata kunci : kualitas layanan, program studi, alumni

ABSTRACT

[1] Korespondensi Devit Rintan Susanto. Departemen Ilmu Informasi dan Perpustakaan. Fakultas Ilmu Sosial dan Perpustakaan Universitas Airlangga. E-Mail : devitsusanto9@gmail.com

Quality of service represents the expected high level and high level. In this study, researchers wanted to study and learn about the quality of service of study programs, using Berry and Parasurraman (2001) service quality assessments, namely tangibels, reliability, responsiveness, assurance, and empathy with alumni program research in one of the study programs at Airlangga University.

This study uses descriptive quantitative methods. The population in the sample was 99 alumni respondents who participated in all academic processes in the Information and Library Sciences study program. Sampling using the Yamane formula. Data is collected using questionnaires, literature studies, and documentation. Measurement of aspects of service quality uses frequency tables.

The results of the study show that the service quality in tangible aspects has an average of 3.7. On the aspect of reliability (reliability) with the measurement staff and the instructor shows a very high average with a percentage of 3.6. Alertness (responsiveness) gets a high average with a percentage of 3.7. Guarantees are high and show an average score of 3.5 high categories. And the last in the aspect of empathy (empathy) lecturers and administrative staff is high.

Key words : service quality, graduate, department of study

PENDAHULUAN

Keberhasilan suatu layanan dapat dikatakan berhasil jika mempunyai kualitas layanan bermutu kepada penggunanya dan mencapai tujuan. Mutu pelayanan telah menjadi perhatian utama dalam memenangkan persaingan dalam penyediaan layanan atau jasa. Suatu pendidikan berumutu tergantung dengan tujuan dan yang akan dilakukan dalam pendidikan. Mutu layanan berpusat pada upaya pemeunuhan kebutuhan dan keinginan pengguna dalam ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pengguna. Kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenui keinginan (Tjiptono dan diana, 2003). Sedangkan menurut Feigenbaun (1996) mutu merupakan kekuatan penting yang dapat membuahkan keberhasilan baik di dalam organisasi dan pertumbuhan lembaga, hal ini juga bisa diterapkan di dalam penyelenggaraan pelayanan mutu pendidikan. kemudia jika mutu dikaitkan dengan di dalam penyelenggaraan suatu mutu pendidikan pedoman yang digunakan adala pada Undang-undang Nomor 20 tahun 2003 mengenai sistem pendidikan nasioanl dan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang standart nasional pendiidkan yang berisi bahwa penjamin mutu adalah wajib baik internal maupun eksternal.

Keberhasilan suatu perguruan tinggi sangat ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan, dimana pelayanan yang bermutu dapat di identifikasi melalui korelasi antara harapan serta realita yang terjadi, dalam hal ini pelaku utamanya adalah mahasiswa. Perguruan tinggi harus memperhatikan mutu Pendidikan dan

kelembagaan sehingga mampu serta unggul dalam persaingan. Perguruan tinggi bisa melakukan langkah antisipasi guna menghadapi persaingan yang semakin kompetetif serta bertanggung jawab untuk menggali dan meningkatkan segala aspek pelayanan yang dimiliki. Cravens (Handayani dkk, 2003) menyatakan bahwa dalam mencapai tingkat kepuasan yang tinggi diperlukan adanya pemahaman tentang apa yang diinginkan oleh konsumen, dengan mengembangkan komitmen setiap orang yang ada dalam Lembaga untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Universitas adalah lembaga pendidikan yang melahirkan SDM yang berupa lulusan yang diharapkan untuk siap bekerja.

Alumni adalah sebagai tolak ukur utama didalam masyarakat terhadap penilaian kepada universitas. Baik tidaknya alumni di masyarakat bisa juga dinilai dari mana asal universitas mereka sebelumnya. Keberadaan mereka dimasyarakat yang membawa atas nama universitas dalam pekerjaanya ikut instansi maupun berwirausaha sendiri juga dapat menjadikan indikator dilanjutkan atau tidaknya fakultas dan jurusan mereka. Jadi setiap alumni memiliki kebanggan yang mengutamakan atribut universitasnya didalam setiap pekerjaanya demi nama baik universitasnya dulu dan juga memberi kesempatan bagi adik tingkat setelah lulus memiliki label yang baik dari branding yang sudah dilakukan oleh para alumni didunia pekerjaan mereka masing-masing.

Hal tersebut sebagaimana bahwa karena mahasiswa adalah pelanggan utama perguruan tinggi, sudah seharusnya pelayanan pendidikan tinggi harus berorientasi kepada mahasiswa. Aliffudin (2012) mengingatkan bahwa pelayanan pendidikan memang merupakan hak mahasiswa yang wajib dipenuhi perguruan tinggi sebagai penyedia jasa, oleh karena itu, kurang tepat bila memaknai konsep pelayanan pendidikan hanya dalam spektrum kompetisi antar perguruan tinggi. Apabila jasa pelayanan diterima dan dirssakan sesuai dengan diharapkan maka mutu pelayanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Namun, jika pelayanan jasa yang dierima melampaui harapan pelanggan maka mutu pelayanan dipersepsikan sebagai mutu yang ideal. Dan sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada harapan pengguna, maka mutu layanan dipersepsikan buruk. Oleh karena itu baik tindaknya kualitas jasa program studi tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan/ kepentingan pengguna secara berkala atau konsisten.

Kualitas layanan pendidikan dapat diukur dengan melihat seberapa efektifitas layanan tersebut dapat memperkecil kesenjangan antara harapan dengan layanan pendidikan yang diberikan dan tingkat kepuasan alumni sebagai objek karena merupakan pengguna layanan pendidikan. Tingkat pelaynan dapat diukur dengan membandingkan antara harapan alumni terhadap kualitas atau ekpektasi yang diinginkannya dengan kenyataan yang diterimanya. Penelitiam yang serupa dengan bahasan kualitas program studi seperti penelitia yang dilakukan oleh Cahyati, Rahmijati et. al (2012) dengan judul Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Terhadap pelayanan Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris STKIP Siliwangi Bandung dalam penelitian tersebut diperoleh gambaran mengenai tingkat kepuasan mahasiswa sehingga dapat ditingkatkan

pelayanan program studi dengan pengukuran *strenght* (kekuatan), *weakness* (kelemahan), *opportunity* (peluang dan *threat* (ancaman). Hasil dari penelitian tersbut adalah kurangnya pelibatan stakeholders dalam pengembangan kurikulum, dan perlu adanya perbaikan dalam proses belajar mengajar untuk meminimalisir kendala tatap muka untuk program kelas karyawan. Penelitian lain yaitu berjudul Analisis Kualitas Lulusan Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan oleh Setyaningsih dan Abrori (2013) penelitian tersebut membahas mengenai kualitas lulusan yang baik diharapkan dapat meningkatan waktu tunggu lulusan dalam berkerja, karena diserap pasar dengan cepat, penelitian tersebut menggunakan borang akreditasi sebagai indikator penilaian yang urgent karena merupakan ukuran akuntabilitas publik sehingga nilai promosi tersendiri dalam menjaring mahasiswa baru. Selain itu nilai akreditasi dalam penelitian tersebut banyak dijadikan syarat bagi instutusi-institusi terkemuka dalam merekrut tenaga kerja. Tom (1994) dalam Setyaningsih 2013 Alumni *Willingness to Give and Contribution Behaviour*, mengungkapkan bahwa alumni memberi kontribusi yang cukup besar dari donasi maupun sikap mereka di lapangan, baik masyarakat maupun lingkungan kerja. Oleh karena itu, alumni merupaka tolak ukur pengukuran kualitas program studi. Dalam dunia pendidikan terdapat berbagai pengertian mengenai kualits tersebut termasuk didalamnya kualitas input yaitu pelajar, staf pendukung, dan infrastruktur seperti kualitas proses pembelajaran dan aktivitas belajar mengajar dan kualitas output adalah alumni yang kompeten masa depannya (Sahney, et. al., 2004).

Mahasiswa akan menilai kinerja program studi setelah ia melaksanakan pendidikannya. Kinerja yang dimaksud hasil dari prestasi kerja yang telah dicapai penyedia pendidikan dengan fungsi tugasnya pada periode tertentu (Bernadin dan Russel, 1993) dalam Setyaningsih (2013). Penilaian terhadap kinerja pelaksana program studi diperlukan bukan hanya untuk mengevalusi kerja stakeholders, tetapi juga mengembangkan dan memotivasi ke depannya. Penilaian tersebut digunakan dalam menekankan penilaian prestasi sebagai proses dimana organisasi-organisasi mengevaluasi atau menilai prestasi kerja dengan tujuan memperbaiki keputusan-keputusan pihak personalia dan memberikan umpan balik kepada pelaksana pedidikan tentang pelaksaanan kerja mereka. Disisi lain alumni merupakan produk utama dari sebuah lembaga pendidikan yang berperan dalam mengembangkan jaringan dan membangun citra institusi di luar. Alumni yang berkerja pada banyak perusahan, atau bahkan membuka usaha sendiri akan memperluas jaringan yang dimiliki univeristas. Peluang magang, beasiswa dan informasi lain seputar pendidikan dan peluang kerja bagi mahasiswa baru akan menjadi lebih luas dengan adanya ikatan alumni yang memiliki komunikasi baik. Komunikasi yang efektif dan efisien dengan alumni, dapat memberikan masukan bagi universitas tentang kepuasan mereka terhadap lembaga pendidikan tempat mereka menimba ilmu. Kesesuaian harapan alumni pada dimensi layanan program studi, terkait erat dengan kesesuaian harapan dan kenyataan yang didapat dari program studi ilmu informasi dan perpustakaan. Karena alumni merupakan pelanggan yang sudaha bisa menilai secara keselurahan terhadap layanan yang diterima saat mengenyang pendidikan akademis di ilmu

informasi dan perpustakaan. Program studi ilmu informasi dan perpustakaan sendiri sebenarnya bisa dikatakan terdapat korelasi hubungan dengan Fakultas Sosial dan Politik. Mengingat anggaran yang didapat dari fakultas juga dapat mempengaruhi keadaan kualitas layanan yang diberikan IIP kepada Mahasiswa yang berada di dalam naungan pragram studi Ilmu Informasi dan Perpustakaan. Sehingga indikator-indikator seperti ini dapat dikatakan mempengaruhi jumlah mahasiswa baru yang mendaftar pada program studi tersebut masih belum stabil terlihat pada tabel berikut :

Pada data yang diolah peneliti, masih terjadi naik turun jumlah mahasiswa baru pada lima tahun terakhir. Pada tahun 2014 jumlah mahasiswa baru terbanyak dengan 140 mahasiswa baru disusul tahun 2015 dan 2016 sebanyak 114, kemudian disusul tahun 2018 dengan 110 mahasiswa baru dan presentase terkecil mahasiswa baru pada tahun 2017 dengan 108 mahasiswa. Pada penerimaan mahasiswa baru pada data mengalami penurunuan, urgensinya menunjukan peranan alumni sebagai agen promosi agar minat masyarakat pada program studi ilmu informasi dan perpustakaan kurang aktif. Mengingat masih banyak masyarakat tidak banyak yang mengetahui mengenai program studi tersebut dan hanya berkiblat pada perpustakaan namun jika diketahui lebih dalam program studi tersebut lebih luas jangkauan pembelajarannya. Kualitas layanana pendidikan didasarkan untuk mempertahankan pengguna dan mencakup pemberian keuntungan Oleh karena itu, pentingnya pengukuran kualitas layanan program studi ilmu informasi dan perpustakaan tersebut diteliti karena pada penelitian sebelumnya belum ada yang mengulas mengenai kualitas layanan sebagai tolak ukur penyelenggara pendidikan dan juga sebagai pengembangan keilmuwan dibidang ilmu informasi dan perpustakaan. Dengan demikian peneliti tertarik meneliti mengenai kualitas layanan disalah satu program studi Univeristas Airlangga Surabaya dengan judul "Analisis Dimensi Kualitas Layanan Program Studi Ilmu Informasi Dan Perpustakaan"

Rumusan Masalah

1. Bagaimana dimensi kualitas layanan program studi Ilmu Informasi dan Perpustakaan Univeristas Airlangga dari sudut pandang Alumni?

Tinjauan Teori

Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan menuntut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *service quality* yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Berry dan Zeithaml (dalam Lupiyoadi (2006). Layanan adalah proses interaksi antara pelanggan dan penyedia layanan (Gronroos, (1998) dalam Suh dan

Pedersen 2010). Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, serta ketepatannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007). Menurut Tjiptono (2007) Kualitas Pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. *Service Quality* adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. *Service Quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Kualitas pelayanan menjadi hal utama yang diperhatikan serius oleh perusahaan, yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan. Jadi kesimpulan dari kualitas pelayanan adalah penilaian yang diberikan pelanggan dari membandingkan kinerja perusahaan dengan harapan pelanggan itu sendiri.

Faktor-faktor yang Mempangaruhi Kualitas Layanan

Menurut Berry dan Parasuraman (2001) terdapat lima indikator kualitas pelayanan dalam kaitannya dengan mutu pendidikan, yaitu:

a. Berwujud (tangibels) dalam dunia pendidikan berhubungan dengan aspek fisik instansi pendidikan yang diperlukan untuk menunjang proses belajar mengajar, meliputi; bangunan, kebersihan lingkungan, taman, laboratorium, perpustakaan dan lainya. Pengertian berwujud atau bukti nyata dalam kualitas layanan adalah bentuj aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pemberi jasa sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatanyya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan (Parasuraman, 2001) Dalam penelitian kali ini aspek berwujud yang dimaksud adalah mengenai fasilitas dan kurikulum yang didapat mahasiswa ketika belajar di program studi tersebut dan mendukung kegiatan perkuliahan dari aspek berwujud pengukuran kualitas ditekankan pada kenyamanan mahasiswa pada kondisi ruang perkuliahan dan penunjang lain nya sampai pada kurikulum atau kebebeasan mahasiswa memilihi mata kuliah yang diinginkannya sebagai proses penjurusan minat.

b. Keandalan (Reliability)
   Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dan pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan, dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehungga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan (Parasuraman, 2001) hal tersebut berhubungan dengan kebijakan pimpinan, kompetensi dosen dan pelayanan karyawan dalam memberikan pelayanan yang bermutu, konsisten, dan

sesuai kebutuhan mahasiswa. Pada penelitian ini, keandalan yang dimaksud merupakan bagaimana pemberi layanan harus bisa menyelesaikan permasalahan yang dihadapi dan menyediakan pelayanan pada waktu yang dijanjikan sesuai kebutuhan mahasiswa. Ketepatan, kecermatan, serta kesesuaian pelayanan. Hal tersebut meliputi kehandalan pelayanan staf adminstrasi dan juga pelayanan dosen kepada mahasiswa.

c. Daya tanggap (Responsiveness)
Setiap pegawai memebrikan bentuk-bentuk pelaynan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga perlunya kemampuan daya tanggap dari pemberi layanan dalam melayani pengguna seperti ,menyikapi berbagai keluhan dari bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan menjadi kesan positif dari daya tanggap pemberi layanan dan pengguna. Pada peneltiian ini kesedian personil institusi Pendidikan untuk mendengarkan dan mengatasi keluhan mahasiswa yang berhubungan dengan masalah dan memebrikan pelayanan yang tepat sesuai kebutuhan mahasiswa. Dalam penelitian ini kesigapan pelayanan dosen dan staff administrasi yang didapat mahasiswa menjadi tolak ukur kualitas pelayanan program studi.

d. Kepastian (Assurance)
Dalam setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan kepada pemgguna. Bentuk kepastian yang dimaksud adalah layanan yang ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memebrikan pelayanan, sehingga pengguna merasa kebutuhan nya dapat terpenuhi dnegan baik dan layanan yang dibutuhkan tuntas dan seselai dengan cepat, tepat, mudah dan lancer. Hal tersebut merupakan jaminan pemberi layanan pada pengguna sebagai salah satu aspek pengukuran kualitas layanan (Parasuraman, 2001) dalam penelitian ini merupakan suatu keadaan di mana institusi pendidikan memberikan jaminan kepastian layanan kepada mahasiswa yang tidak terlepas dari kemampuan personil lembaga/sekolah, terutama pimpinan, dosen dan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji perguruan tinggi terhadap mahasiswa, disamping layanan-layanan lainnya.

e. Empati (empathy)
Dalam setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan pasti memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan layanan. Layanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiiki adanya rasa empati dalam menyelesaikan atau mengurus dan memiliki komitmen yang sama terhadap penyediaan layanan (Parasuraman, 2001). Dalam pengertian lain empati merupakan keadaan

mental yang membuat seseorang merasa dirinya di keadaan orang lain. Dengan demikian bentuk empati lembaga/sekolah terhadap kebutuhan mahasiswa adalah adanya pemahaman personil lembaga/terhadap kebutuhan mahasiswa dan berupaya kearah pencapaiannya. Dalam penelitian ini, empati dosen dan staff adminstrasi dalam pemenuhan kebutuhan mahasiswa mencangkup perhatian, sampai pada penyelesaian menjadi tolok ukur kualitas layanan.

Metode dan Prosedur Penelitian

Tipe peneltian deskriptif dipilih karena peneliti hanya bertujuan menggambarkan kualitas layanan program studi dengan tidak melakukan pengujian hipotesis. Penelitian kuantitatif bertujuan menyajikan gambaran (deskripsi) tentang sebuah fenomena secara valid dan objektif. Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian akan dilakukan. Penetapan lokasi ini sangat penting bagi penelitian kuantitatif karena dari ditetapkannya lokasi penelitian tersebut akan mengetahui objek yang ditetapkan sehingga mempermudah peneliti dalam melakukan penelitian dan peneliti diharuskan untuk lebih banyak atau sering berada di lapangan. Pada penelitian kali ini, lokasi penelitian dilakukan Program Studi Ilmu Informasi dan Perpustakaan Universitas Airlangga Surabaya. Populasi sasaran dari penelitian ini adalah sebagian Alumni Progran Studi Ilmu Informasi dan Perpustakaan. Pemilihan populasi ini dipilih karena merupakan pengguna layanan Prodi yang sudah pernah mengikuti semua proses akademis di program studi Ilmu Informasi dan Perpustakaan, oleh karena itu peneliti ingin mengukur kepuasan alumni tersebut. Berikut merupakan populasi penelitian yang disajikan dengan tabel :

Tabel II.1
Data Populasi Alumni

Tahun	Jumlah Alumni
2010	59
2011	49
2012	49
2013	77
2014	92
Total	329

Sumber: Departemen imu informasi dan perpustakaan

Adapun penarikan sampel penelitian ini adalah simple random *sampling* Menurut Kerlinger (2006), simple random sampling adalah metode penarikan dari sebuah populasi atau semesta dengan cara tertentu sehingga setiap anggota populasi atau semesta tadi memiliki peluang yang sama untuk terpilih atau terambil.

Arikunto (2006) penentuan pengambilan sampel sebagai berikut, apabila kurang dari 100 lebih baik diambil semua hingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Jika jumlah subjeknya besar dapat diambil 10-15% atau 20-55%. Dari hasil perhitungan sampel diatas dengan menggunakan rumus yamane, kemudian diambil 45% dari hasil sampel maka dapat disimpulkan bahwa sampel dari penelitian ini adalah 99 responden. Dari 180 sampel diambil 99 responden dengan cara pengundian.

Metode pengolahan data merupakan instrumen pengumpulan data yang menentukan keberhasilan atau ketidakberhasilan suatu penelitian (Bungin, 2005). Pengolahan data merupakan tahapan lanjut setelah pengumpulan data dilaksanakan (Bungin, 2005). Selain itu Hasan (2002) mengungkapkan bahwa pengolahan data merupakan sautu proses dalam memperoleh data ringkasan dengan menggunkan bermacam cara dan rumus tertentu untuk menghasilkan analisis yang runtut. Pada penelitian kuantitatif sendiri cra mengolah data dilaksanakan dengan melalui beberapa macam tahapan diantaranya: memeriksa (*editing*), proses pemberian identitas (*coding*), dan proses terakhir adalah interpretasi/ pembeberan (*tabulating*).

PEMBAHASAN

Berwujud (Tangibels)

Menurut Parrasuraman et al dalam (Kotler, 2007) tangibels atau berwujud merupakan bukti fisik suatu perusahaan dalam menunjukan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan kemampuan saranan dan prasaranan fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

Dalam penelitian ini, dalam variabel tangibels atau berwujud terdapat dua indikator dalam pengukurannya fasilitas dan kurikulum. Dalam tabel 3.7 dalam indikator fasiltas menunjukan bahwa rata-rata keseluruhan indikatornya adalah 3,4 yang menunujukan kategori tinggi, namun dengan rata-rata terendah yaitu 2,5 indikator kenyamanan fasilitas akses internet yang masih rendah. Hal tersebut merupakan salah satu indikator pengukuran penting, karena di era informasi dan teknologi ini, manusia dituntut cepat dan tepat dalam mengakses informasi, salah satunya dengan kemudahan akses internet. Menurut Tracy Bicknell (dalam Mulanjari 1999) faktor ruangan seperti fasilitas yang diberikan akan mempengarugu pandangan pemakai terhadap pemakaian jasa. Hal tersbut menunjukan bahwa fasilitas merupakan tolak ukur alumni dalam menilai kepuasan di program studi.

Pada indikator berikutnya adalah kurikulum dimana dengan rata-rata kesuluhan sangat tiinggi yaitu 3,7 hal tersebut menunjuan bahwa materi yang diberikan dosen berbobot sesuai dengan harapam mahasiswa dan memenuhi kebutuhan mereka. Hal tersebut dikarenakan selera dan harapan pengguna akan berubah, yang kemdian menjadi evaluasi bagi penyedia layanan dalam fokus pemenuhan kebutuhan pengguna.

Dari variabel tangibels (berwujud) secara keseluruhan memiliki rata-rata tinggi, hal ini menunjukan bahwa alumni selama menjadi mahasiswa di program studi ilmu informasi dan perpustakaan memiliki kepuasan tinggi pada layanan aspek tangibels hal tersebut senada dengan menurut Kristiadi (1999) stau kebijakan layanan umum yang memduhakan pengguna dnegan penyediaan layanan cepat dan tepat merupakan pola layanan terpadu.

Kehandalan (Reliability)

Dalam unsur ini , pemasar dituntut untuk menyediakan produk/ jasa yang handal. Produk / jasa tersebut selalu baik. Para anggota pemberi layanan juga harus jujur dalam menyelesaikan masalah sehngga pelanggan bisa mencapai ekpektasi mereka. Maka dari itu untuk untuk memberi kepuasan pada pengguna program studi, pelayanan sesuai janji, melakukan pelayanan pada saat pertama, dan menyediakan pelayanan pada waktu yang dijanjikan sangat penting. Menurut Rangkuti (2004) dalam bukunya menjelaskan kepuasan pelanggan meruapak perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil dirasakan. Pada hasil penelitian ini, indikator kehandalan memiliki dua pengukuran yaitu pada pelayanan staff administrasi program studi dan pelayanan dosen.

Pada hasil penelitian menunjukan bahwa kehandalan pelayanan staff adminstrasi dan pelayanan dosen program studi ilmu informasi dan perpustakaan menujukan rata-rata sangat tinggi dengan prosentasi 3,6 hal tersebut, menunjukan bahwa kepuasan pelanggan tercapai sesuai ekpektasi mahasiswa. Menurut Kotler (2007) reliability merupakan keandalan para karyawan dalam memahamai dna mengatasi permasalahan yang dihadapai oleh pra pelanggan. Semakin tinggi tingkat keandalan yang diberikan, maka tingkat kepuasan pelanggan akan meningkat. Hal ini terjadi karena pelanggan merasa bahwa pelayanan yang mereka dapatkan sesuai dengan harapannya. Melalui peryataan tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan yang diapatkan mahsiswa program studi ilmu informasi dan perpustakaan sesuai harapan atau bahkan melebihi harapan mereka.

Melalui pernyataan diatas mengenai keandalan layanan prima diatas menunjukan bahwa staff program studi sudah menjalankan hal tersebut sesuai dengan keinginan mahasiswa hal tersebut menyebutkan bahwa kepuasan alumni tercapai, seperti yang disebutkan Kotler (2007) Memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Konsumen yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari. Hal ini berarti kepuasan merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan.

Kesigapan *(*Responsiveness)

Parasuraman, Zeithmal, dan Berry (dalam Tjiptono, 2005) menyatakan bahwa daya tanggap (responsiveness) berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para pemberi layanan membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudia memberikan jasa secara cepat.

Pada penilitian ini, daya tanggap diukur dari kesediaan dan kemampuan petugas layanan administrasi dan dosen. Dari kesigapan dosen, menunjukan pada indikator kesigapan dosen pembimbing dalam melayani mahasiswa mendapat rata-rata yang tinggi dengan presentase 3,7. Ketepatan dan kesigapan dosen dalam memberikan arahaan saat bimbingan skripsi merupak suatu yang penting mengingat skripsi merupakan hal yang penting bagi mahasiswa. Hal tersebut juga dikemukakan oleh White & Beckley (dalam Sugiarto. 2002), "*Eagerness to help others, with a liking for people and willingness to serve them",* yaitu adanya keinginan yang kuat dari dalam diri untuk membantu dan menyukai pengguna, bergaul, dan membantu serta rela melayani pengguna. Pemberi layanan harus bangga dengan pekerjaannya dan upaya memberika pelayanan yang memuaskan dapat membahagiakan dirinya sehingga perasaan tersebt secara otomatis mempengaruhi pengguna.

Kemudian pada indikator kesigapan staff administrasi lebih sesuai ekpektasi responden dalam konteks pelayanan berhubungan dengan mahasiswa disbanding dengan konteks penyebaran informasi kepada mahasiswa. Hal ini menunjukan bahwa responden merasa kesesuaian dengan ekpetasinya kepada staaf administrasi lebih tinggi dalam layanan pemenuhan keperluan mahasiswa dibanding dengan penyebaran informasi yang dilakukan oleh staff administrasi. Sehingga perlunya perubahan terhadap strategi yang dilakukan staff administrasi dalam mengeshare/ menyebarkan informasi yang berkaitan dengan mahasiswa seperti yang disebut teori Sumarwan (2004) yang menyatakan faktor utama yang harus diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yaitu kualitas pelayanan, karena pengguna jasa akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.

Dalam konsep kepuasan pelanggan terdapat dua aspek yang mempengaruhi, yaitu harapan dan kinerja. Yang pertama adalah kinerja, kinerja adalah persepsi dari penggunan pada ayang diterima setelah menggunakan produk layanan atau jasa. Sedangkan harapan adalah sesuatu perkiraan yang diterima oleh pengguna menganai produk layanan atau jasa tersebut pada indikator responsiveness ini, menghasilkan rata-rata yang tinggi maka dari itu harapan alumni saat mendapatkan layanan dari program studi sudah terpenuhi dengan baik.

Jaminan (Assurance)

Perilaku staff program studi mampu menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan/ lembaga dan lembaga bisa menicptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga bisa beratrti bahwa para staff selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keteremailan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah yang dialami pengguna, (Parasuraman, Zeithaml, dan Berry 1988). Dari tabel 3.13 dan 3.14 mengenai jaminan yang diberikan dosen dan staff

administrasi tergolong tinggi dan menunjukan adanya ekpektasi dan harapan mahasiswa terpenuhi.

Pada hasil menunjukan indikator kemampuan dosen dalam penyampaian materi perkuliahan sangat tinggi. Hal ini dikarenakan dosen memiliki peran penting bagi kegiatan belajar mengajar mahasiswa dan menyebarkan informasi sebanyak-banyaknya melalui berbagai literature dari mata kuliah yang disampaikan. Hal tersebut berbeda dengan peneltiian yang dilakukan Effendy (2004) yang meneliti mengenai pengaruh kulaitas layanan, kualitas produk, kepuasan terhadap loyalitas konsumen dengan menggunakan 100 responden menghasilkan kesimpulan bahwa variabel pelayanan dan kepuasan tidak berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas prodk/jasa yang diberikan. Menurut Hansemark dan Albinsson (2004) kepuasan pelanggan secara keseluruhan menunjukkan sikap terhadap penyedia layanan, atau reaksi emosional untuk perbedaan antara apa yang pelanggan harapkan dan apa yang mereka terima.

Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu layanan sanagtditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan semakin puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang diberikan akan tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan (Parasuraman, 2001)

Empati (empathy)

Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan (Parasuraman, 2001). Empati dalam penelitian ini diartikan aktivitas pelayanan yang memerlukan pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan
berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati *(empathy)* dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan Berdasarkan hasil dalam aspek empati (empathy) dosen dan staff adminstrasi tergolong tinggi. Aspek empati mencangkup pemahaman dan perhatian staff program studi terhadap kebutuhan setuap penggunanya. Sebagaimana yang dikatakan oleh Sylvia (dalam Mulanjari,1999) bahwa ada dua hal yang penting dalam memberi layanan, yaitu menjaga kontak dengan pemakai dengan cara memberitahukan layanan apa saja yang dapat mereka manfaatkan dan memberi infromasi tentang layanan dan system yang ada dengan tepat. Dalam White & Beckley (dalam Sugiarto, 2002) menyebutkan bahwa *sense of responsibility is a realization that what one does and says is important,* yang berarti rasa tanggung jawab yang besar adalah sebuag realisasi bahwa apa yang dosen lakukan dan

katakana kepada mahasiswa adalah penting. Dan hangan sampai perbuatan serta perkataannya membuat mahasiswa tidak yakin dengan layanan yang diberikan.

PENUTUP

Kesimpulan

1. Kualitas layanan pada aspek berwujud (tangibels) dalam penelitian ini mendapatkan rata-rata yaitu sebesar 3,7 pada pada keseluruhan indikator dengan kategori tinggi.
2. Kualitas layanan pada aspek kehandalan (Reliability) degan pengukuran pelayanan staff dan dosen menunjukan bahwa kehandalan pelayanan staff adminstrasi dan pelayanan dosen program studi ilmu informasi dan perpustakaan menujukan rata-rata sangat tinggi dengan prosentasi 3,6 dengan kategori tinggi.
3. Kesigapan (Responsiveness) daya tanggap diukur dari kesediaan dan kemampuan petugas layanan administrasi dan dosen. Dari hasil penelitian, mendapat rata-rata yang sangat tinggi dengan presentase 3,7.
4. Jaminan (Assurance) mengenai jaminan yang diberikan dosen dan staff administrasi tergolong tinggi dengan skor rata-rata 3,5 kategori tinggi.
5. Empati *(empathy)* dalam aspek empati dosen dan staff adminstrasi tergolong tinggi dengan rata-rata skor 3,1 dengan kategori tinggi.

Saran

Berdasarkan kesimpulan dan hasil pendalaman peneitian melalui proses penyebarab kuisioner dan wawancara, maka saran yang dapat ditunjukan peneliti terkait layanan program studi adalah sebagai berikut :

1. Saran bagi program studi ilmu informasi dan perpustakaan sebagai program studi yang memberikan layanan bagi mahasiswa, diharapkan lebih meberikan akses luas pada alumni dalam informasi lowongan kerja yang merupakan kebutuhan alumni dan dapat di informasikan secara berkala karena dari data olahan peneliti skor terendah yaitu pada aspek dimensi emphaty sebesar 3,1 jadi dengan itu disarankan untuk departemen Ilmu Informasi dan Perpustakaan memperbaiki komunikasi dengan alumni untuk lebih mudah untuk menyebar informasi tentang lowongan pekerjaan. Kemudian dosen program studi diharapkan dapat lebih progresif terhadap dorongan psikis yang dilakukan dosen kepada mahasiswa yang sedang menempuh proses skripsi dan pendampingan bimbingan yang lebih baik dari sebelumnya untuk mencapai tujuan visi misi departemen Ilmu Informasi dan Perpustakaan.
2. Saran bagi peneliti selanjutnya, penulis mengharapkan adanya kebaruan peneliti sejenis. Mengenai kepuasan alumni dengan tipe peneitian kuantitatif eksplanatif dengan metode pengkuran kepuasan

menggunakan dua variabel yang berbeda. Sehingga hasil yang didapat beragam dan mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

Alifuddin, Moh. (2012). Pengaruh Motivasi Berprestasi, Komitmen Organisasional, dan Efikasi Diri terhadap Kinerja Manajerial. Lembaga Penelitian Universitas Gunadarma, No. 3/Vol.17/Desember 2012. [online]. Tersedia: http://library.gunadarma.ac.ud/journal/

Arikunto, Suharsimi. 2006. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.

Barata, Atep Adya 2003, Dasar-dasar Pelayanan Prima. Jakarta: Gramedia.

Bitner, M.J. dan Zeithaml, V., (2003), Service Marketing (3rd), New Delhi : tata McGraw.

Cahyati, SS., dan Rahmijati., et al (2012). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa program studi Pendidikan Bahasa Inggris Terhadap Pleayanan Porgram Studi Pendidikan Bahsa Inggris STKIP Siliwangi Bandung. Univerisitas STKIP , Jurnal Ekonomi, Manajemen Akuntansi, Bandung.

Depdiknas .2003. Undang-undang RI No.20 tahun 2003.tentang sistem pendidikan nasional.

Effendy, Onong Uchyana. 2011. Ilmu Komunikasi: Teori dan Prakteknya, Bandung : Remaja Rosdakarya.

Feigenbaum, A.V., (1996). Kendali Mutu Terpadu, Edisi Ketiga. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Handayani, R, Yermias T.K., dan Rahminito, 2003, Kepuasan pemakai terhadap Pelayanan Perpustakaan Nasional Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Volume 17 Nomor 2 April 2003, Pasca Sarjana Fisipol UGM, Yogyakarta.

Hansemark, O. C & Albinson, M.,(2004), Customer Satisfaction and Retention The Experineces of individual with Employees", Managing Service Quality, Vol. 14 (1).

Kristiadi, J.B (1999), Administrasi dan Manajemen Pembangunan, Jakarta : LAN

Kotler, Philip (2007). Manajemen Pemasaran. Edisi Keduabelas. Jilid Kesatu. Jakarata : PT.Indeks.

Lupiyoadi, Hamdani (2006). Manajemen Pemasaran Jasa, edisi kedua. Jakarta : Salemba Empat.

Margono. 2004. Metodologi Penelitian Pendidikan. Jakarta: PT Rineka Cipta.

Mulanjari, Sri (1999). Pandangan Pemakai Terhadap Kualitas Jasa Layanan UPT Perpustakaan UI: Perbandingan Antara Jasa yang Diharapkan (expected Services) dengan jasa yang diterima (Received Services). Skripsi. Univeristas Indonesia, Jakarta.

Nasution, M.N. (2004), Manajemen Jasa Terpadu. Bogor : Ghalia Indonesia

Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (2001). Service Quality Can Often Make The Difference Between a Business's Success and Failure. But What Causes Problems, and What Can Business Do To Eliminate Them? The Answers Are Here. Journal of Marketing

Parasuraman, Valerie A. Zeithml, dan Leonard L, Berry (1988), servqual; a multiple-item scale for measuring consumers perceptions of service quality. Journal. Vol 64

Rangkuti, Freddy (2004), Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama