Kode/Nama Rumpun Ilmu: Bidang Ilmu : 801/Pendidikan Anak Usia Dini

PERPUSTAKAAN UNIV. NEGERI PADANG
TELAH TERDAFTAR
JUDUL : KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK DI JURUSAN...
PENGARANG : DR. DADAN SURYANA, M.Pd.
JENIS : LAPORAN PENELITIAN
NOMOR : 21/UN. 35. 13/PK/KL/2016
TANGGAL : 6 APRIL 2016
KEPALA
Drs. YUNALDI,M.Si
NIP. 19601114 198602 1 001

LAPORAN
PENELITIAN DOSEN MADYA

KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK DI JURUSAN PENDIDIKAN GURU PENDIDIKAN ANAK USIA DINI FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN UNIVERSITAS NEGERI PADANG

TIM PENGUSUL

Dr. Dadan Suryana, M.Pd	NIDN. 0603057504	Ketua
Ayu Citra Dewi	NIM. 1200777	Anggota
Tiara Prima Ramdini	NIM. 1200840	Anggota

Dibiayai DIPA UNP
Nomor.SP DIPA 023.04.2.4150tt/2014
Tanggal 5 Desember 2014 MA 521213

UNIVERSITAS NEGERI PADANG
TAHUN 2014

HALAMAN PENGESAHAN
PENELITIAN DOSEN MADYA

Judul Penelitian : Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Di Jurusan Pendidikan Guru Pendidikan Anak Usia Dini Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang

Kode/Nama Rumpun Ilmu: Bidang Ilmu : 801/Pendidikan Anak Usia Dini

Ketua Peneliti
a. Nama lengkap : Dr. Dadan Suryana, M.Pd
b. NIDN : 0603057504
c. Jabatan Fungsional : Lektor
d. Program Studi : Pendidikan Guru Pendidikan Anak Usia Dini
e. Nomor HP : 08121942729
f. Alamat surel : dadan.suryana@yahoo.com

Anggota Mahasiswa 1
a. Nama lengkap : Ayu Citra Dewi
b. NIM : 1200777
c. Perguruan Tinggi : Universitas Negeri Padang
Anggota Mahasiswa 2
a. Nama lengkap : Tiara Prima Ramdini
b. NIM : 1200840
c. Perguruan Tinggi : Universitas Negeri Padang

Lama Penelitian Keseluruhan : 1
Biaya keseluruhan : Rp. 8.000.000,-

Padang, 4 Desember 2014

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan

Prof. Dr. Firman, M.S Kons
NIP. 196102251986021001

Ketua Peneliti,

Dr. Dadan Suryna, M.Pd
NIP. 197505032009121001

Menyetujui,
Ketua Lembaga Penelitian

Dr. Alwen Bentri, M.Pd
NIP.196107221986021002

RINGKASAN

Berdasarkan faktor lingkungan dan catatan kemajuan (*track record*) mengindikasikan bahwa permintaan terhadap lulusan Jurusan Pendidikan Guru Pendidikan Anak Usia Dini (PGPAUD) untuk menjadi guru PAUD baik negeri maupun swasta, Lembaga Swadaya Masyarakat, dan pasar ketenaga kerjaan lainnya selalu meningkat dari waktu kewaktu. Akan tetapi dengan semakin ketatnya kompetisi di pasaran kerja harus dipandang sebagai sebuah ancaman dan tantangan yang memerlukan pemikiran tersendiri untuk peningkatan kualitas internal lembaga maupun lulusannya.

Oleh karena itu Lembaga Pendidikan Tenaga Kependidikan (LPTK) dewasa ini sangat dituntut untuk melakukan inovasi dan diversifikasi program layanan pada mahasiswa, sebagai upaya memgantisipasi beraneka ragam dan derasnya arus tuntutan penggunan (*user*) lulusan terhadap pengelola LPTK. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kapabilitas pengelolaan lembaga adalah melakukan pendekatan benchmarking, yaitu dengan menetapkan lembaga lain yang telah terstruktur dengan baik dan telah terbukti kehandalannya dalam proses penciptaan yang berkualitas sebagai patokan untuk perbaikan internal institusi. Di samping itu, dengan mencermati paradigma baru pendidikan yang menyangkut peningkatan kualitas berkelanjutan, akuntabilitas, otonomi, akreditasi dan evaluasi harus dapat ditetapkan dengan tepat sehingga hasilnya sesuai dengan visi dan misi program serta lulusan semakin cepat terserap oleh pasar tenaga kerja.

PRAKATA

Puji Syukur ke Hadhirat Allah SWT yang telah memperkenankan terlaksananya penelitian Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Akademik Jurusan Pendidikan Guru Pendidikan Anak Usia Dini Fakultas Ilmu Penddikan Universitas Negeri Padang (PGPAUD FIP UNP).

Jurusan Pendidikan Guru Pendidikan Anak usia Dini Universitas Negeri Padangdi Sumatera Barat berkembang cukup pesat, ditandai dengan banyaknya peminat setiap tahun yang daftar ke jurusan PGPAUD FIP UNP. Namun hal itu harus dibarengi dengan perbaikan dari pelayanan akademiknya supaya akan dapat menunjang terhadap mutu lulusan jurussan PGPAUD. Penelitian tentang kepuasan mahasiswa terhadap pelayan akademik sebagai salahsatu ukuran untuk mengetahui tingkat pelayanan akademik. Aspek yang tanggapi oleh mahasiswa adalah aspek *tangibles, realibility, responsiveness, assurance, empathy, dan information system. K*e enam aspek ini sebagai ukuran kepuasan mahasiswa seagai pelanggan terhadap pelayanan akademik yang diberikan oleh jurusan PGPAUD kepada mahsiswa.

Penelitian ini menghasilkan tanggapan yang positif untuk perbaikan kualitas layanan untuk mahasiswa, karena tanpa mengetahui kepuasan mahasiswa sebagau user dari jurusan ini tidak akan diketahui sejauh mana mereka nyaman dalam mengikuti kegiatan pembelajaran di jurusan ini dan bagaimana kulitas lulusan mereka nantinya.

Demikian hasil penelitian ini, semoga dapat bermanfaat bagi Juursan PGPAUD FIP UNP dalam upaya meningkatkan pelayanan akademik yang memikirkan kualitas tangibles, relialibility, res[ponsiveness, assurance, empathy dan informastion system. Namun hasil penelitian ini, pasti masiih mengandung banyak kelemahannya, maka dengan demikian peneliti menerima kritikan yang membangun demi kesempurnaan penelitian ini.

Peneliti

DAFTAR ISI Hal

HALAMAN COVER..... i

HALAMAN PENGESAHAN..... . ii

RINGKASAN..... iii

PRAKATA..... iv

DAFTAR ISI..... vi

DAFTAR TABEL..... vii

BAB I. PENDAHULUAN..... 1

A. Latar Belakang Masalah..... 1

B. Identifikasi Masalah..... 3

C. Perumusan Masalah..... 3

D. Tujuan Penelitian..... 3

E. Manfaat Penelitian..... 4

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA..... 5

A. Pendidikan..... 5

B. Konsep Dasar Belajar..... 7

C. Fungsi Belajar dan Pembelajaran..... 10

D. Komponen-komponen dalam Proses Pembelajaran Dosen dan Mahasiswa..... 12

E. Pelayanan Akademik..... 15

F. Pelanggan..... 20

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN..... 24

A. Jenis Penelitian..... 24

B. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian..... 24

C. Populasi dan Sampel..... 24

D. Variabel-variabel Penelitian..... 25

E. Teknik Pengumpulan Data..... 25

F. Teknik Analisis dan Pengolahan Data..... 25

BAB IV. PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN..... 27

A. Hasil Pengolahan Data..... 28

B. Pembahasan Hasil Penelitian..... 37

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN..... 44

A. Simpulan..... 44

B. Saran..... 45

DAFTAR PUSTAKA..... 46

LAMPIRAN..... 48

DAFTAR TABEL

1. Tabel 4.1. Analisis Deskriptif Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Jurusan PGPAUD FIP UNP (*Tangibles*)..... 28
2. Tabel 4.2. Analisis Deskriptif Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Jurusan PGPAUD FIP UNP (*Relialibility*)..... 29
3. Tabel 4.3. Analisis Deskriptif Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Jurusan PGPAUD FIP UNP (*Responsiveness*)..... 29
4. Tabel 4.4. Analisis Deskriptif Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Jurusan PGPAUD FIP UNP (*Assurance*)..... 30
5. Tabel 4.5. Analisis Deskriptif Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Jurusan PGPAUD FIP UNP (*Empathy*)..... 31
6. Tabel 4.6. Analisis Deskriptif Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Jurusan PGPAUD FIP UNP (*Information System*)..... 31
7. Tabel 4.7 Distribusi Tanggapan Kepuasan Mahasiswa PGPAUD terhadap Pelayanan Akademik..... 32

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sistem pendidikan yang bermutu tentunya berkaitan erat dengan kualitas sumber daya manusia. Hal ini didasarkan pada realitas bahwa *output* (keluaran) dari suatu sistem pendidikan adalah sumber daya manusia yang akan digunakan dalam pembangunan di suatu daerah, khususnya dunia pendidikan anak usia dini. Upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia dapat dilakukan dengan perbaikan sistem pendidikan yang selanjutnya dapat menghasilkan sistem pendidikan yang bermutu.

Masyarakat seringkali mempertanyakan tentang kualitas atau mutu pendidikan di Indonesia. Indonesia termasuk negara yang masih memiliki kualitas pendidikan yang masih belum mampu terlalu banyak bersaing dengan dunia internasional. Kualitas mutu pendidikan yang belum mampu bersaing dengan dunia internasionaldapat ditunjukkan dengan rendahnya peringkat mutu pendidikan di Indonesia bila dibandingkan dengan negara-negara lain. Sistem manajemen mutu menyatakan bahwa salah satu indikator yang dapat digunakan untuk mengukur mutu suatu produk atau jasa adalah kemampuan suatu produk/jasa dalam memenuhi kriteria yang ditetapkan oleh pelanggan/pemakai. Kriteria yang ditetapkan oleh pelanggan atau pemakai produk/jasa sering juga disebut dengan harapan pelanggan/pemakai.

Negara juga mengatur dalam Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah untuk mengakomodir tentang kepuasan pemakai jasa di lingkungan Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Dunia pendidikan, sebagai salah satu bentuk pelayanan di masyarakat, juga dapat menerapkan prinsip tersebut di atas. Pengukuran tentang sejauh mana institusi pendidikan mampu memenuhi harapan pelanggannya, dapat dijadikan titik tolak untuk menentukan mutu pelayanan pendidikan suatu institusi pendidikan. Hal ini direalisasikan melalui pengukuran tingkat kepuasan pemakai/pelanggan jasa pendidikan.

Pelanggan atau pemakai jasa pendidikan terdiri dari berbagai pihak, di antaranya mahasiswa, orang-tua siswa dan institusi atau lembaga pemakai lulusan dari suatu institusi pendidikan. Mahasiswa merupakan pelanggan langsung dari suatu sistem pelayanan pendidikan, karena mahasiswa merupakan pihak yang langsung terlibat dalam proses yang dilaksanakan suatu institusi pendidikan.

Berdasarkan kenyataan di lapangan, bahwa Jurusan PGPAUD belum memberikan pelayanan akademik yang maksimal dan optimal kepada mahasiswanya, seperti adanya mahasiswa yang belum lulus dan tidak terdeteksi oleh pihak jurusan, mahasiswa mengeluhkan dosen yang tidak hadir saat perkuliahan berlangsung atau terlambat, dan pelayanan akademik yang belum menunjang terhadap proses belajar mengajar.

Jurusan Pendidikan Guru Pendidikan Anak Usia Dini Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang, sebagai salah satu institusi pendidikan yang memiliki komitmen untuk menghasilkan pendidikan yang bermutu, dapat melakukan pengukuran tingkat kepuasan pelanggannya. Hal ini untuk menentukan

apakah Jurusan PGPAUD telah mampu memenuhi ketentuan-ketentuan yang diharapkan oleh pelanggannya.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penelitian ini dapat diidentifikasi masalahnya sebagai berikut:

1. Banyaknya masalah yang muncul kepermukaan terkait dengan studi Mahasiswa.
2. Sistem akademik Jurusan PGPAUD yang belum tertata dengan baik
3. Rendahnya Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap dosen Jurusan PGPAUD

C. Perumusan Masalah

Permasalahan yang akan ditelaah dalam penelitian ini adalah:

1. Berapakah rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di Jurusan PGPAUD FIP UNP?
2. Apakah ada perbedaan (*gap*) antara harapan dan kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di Jurusan PGPAUD FIP UNP?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui rata-rata tingkat kepuasan yang dirasakan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di Jurusan PGPAUD FIP UNP
2. Untuk mengetahui apakah ada perbedaan (*gap*) antara harapan dan tingkat kepuasan yang dirasakan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di Jurusan PGPAUD FIP UNP.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Jurusan PGPAUD FIP UNP, penelitian ini dapat dijadikan alat untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang perlu dibenahi dan dipertahankan di Jurusan PGPAUD dipandang dari sudut pandang mahasiswa.
2. Bagi dosen dan karyawan Jurusan PGPAUD, hasil penelitian in dapat dijadikan masukan untuk memperbaiki diri dan mempertahankan hal-hal yang dianggap sudah baik.
3. Bagi Pimpinan PGPAUD, hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam pembuatan perencanaa strategis untuk kemajuan Jurusan Pendidikan Guru Pendidikan Anak Usia Dini yang akan datang
4. Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini dapat dijadikan salah satu acuan untuk penelitian sejenis di masa yang akan datang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pendidikan

Undang-undang Pendidikan Nasional menegaskan bahwa Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara. Pendidikan nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab.(UU Sisdiknas, 2003 Bab 1 Pasal 1 ayat 1 dan Bab II Pasal 3)

Pendidikan sebagai suatu totalitas atau suatu kesatuan yang terdiri dari komponen-komponen yang satu sama lain tidak dapat dipisahkan dan berhubungan secara fungsional dalam rangka mencapai tujuan.

Komponen-komponen yang ada dalam pendidikan diantaranya adalah 1) tujuan pendidikan, 2) peserta didik, 3) pendidik, 4) isi pendidikan (kurikulum), 5) fasilitas pendidikan, 6) interaksi edukatif. Komponen-komponen pendidikan tersebut akan sangat bermakna apabila terjadi keterkaitan satu sama lain dan saling berhubungan.(Suryana, 2013).

Tujuan pendidikan memuat gambaran tentang nilai-nilai yang baik, luhur, pantas, benar, dan indah untuk kehidupan. Karena itu tujuan pendidikan memiliki dua fungsi yaitu memberikan arah kepada segenap kegiatan pendidikan dan merupakan sesuatu yang ingin dicapai oleh segenap kegiatan pendidikan.

Sebagai suatu komponen pendidikan, tujuan pendidikan menduduki posisi yang penting di antara komponen-komponen pendidikan lainnya. Dapat dikatakan bahwa segenap komponen dari seluruh kegiatan pendidikan dilakukan semata-mata terarah kepada atau ditujukan untuk pencapaian tujuan tersebut. Dengan demikian maka kegiatan-kegiatan yang tidak relevan dengan tujuan tersebut dianggap menyimpang, tidak fungsional, bahkan salah, sehingga harus dicegah terjadinya. Disini terlihat bahwa tujuan pendidikan itu bersifat normatif, yaitu mengandung unsur norma yang bersifat memaksa, tetapi tidak bertentangan dengan hakikat perkembangan anak serat dapat diterima oleh masyarakat sebagai nilai hidup yang baik.

Secara teoretis dan filosofis tujuan pendidikan adalah membentuk pribadi anak menjadi seorang dewasa yang berdiri sendiri dan tidak tergantung sama orang lain. Pendidikan pada mulanya dilakukan melalui pembiasaan. Peserta didik berbuat sesuatu karena kebiasaan, tidak berdasarkan pada pikiran (rasional). Seiring dengan bertambahnya kemampuan, pembiasaan akan berubah menjadi pendidikan yang sesungguhnya, yaitu ketika peserta didik mengetahui kewibawaan. Kewibawaan ini diwujudkan antara lain mengerjakan sesuatu atas perintah orang pendidik dan yang dikerjakan itu sesuai dengan kemauan orang dewasa. Pada umumnya anak didik dapat dididik setelah berumur 3 atau 4 tahun. Pada umur ini anak mampu mengerjakan sesuatu atas perintah orang dewasa. Saat

dimulainya pendidikan disebut batas awal atau batas bawah, sedangkan saat berakhirnya pendidikan disebut batas akhir atau batas atas yaitu ketika anak sudah dewasa, kira-kira anak berusia 24 -30 tahun.

Tujuan pendidikan adalah kemampuan yang diharapkan dibentuk melalui kegiatan pendidikan. Seperti yang telah dikemukakan pada awal kegiatan belajar ini, tujuan pendidikan secara umum adalah terbentuknya manusia dewasa. Tujuan ini, kemudian dijabarkan menjadi tujuan yang lebih khusus, sesuai dengan ruang lingkup pendidikan.

B. Konsep Dasar Tentang Belajar

Konsep pembelajaran dosen dan mahasiswa manapun yang dianut dosen akan mewarnai pola pembelajaran yang diaplikasinya dalam proses pembelajaran. Para ahli yang tergolong ke dalam "Mental *Discipline*", terutama dari aliran *faculty psychology* berpendapat bahwa : *"Learning is a matter of strengthening or disciplining, the faculties of the mind which combined to produce intelligent behavior"*(Bigge, 1982: 24). Kelompok ini menekankan bahwa belajar itu merupakan suatu keadaan memperkuat atau menjadikan lebih kuat atau menjadikan lebih disiplin/patuh daya-daya jiwa, sehingga menghasilkan tingkah laku yang inteligen (bertindak cepat dan tepat).

Kelompok *Classical Humanisme* mengatakan tentang belajar sebagai berikut: *"Learning was regarded as a proccess of firm self discipline, consisting of harmonies development of all of a person's inherent powars so that no one faculty was overdeveloped the expense of others* (Bigge, 1982: 28). Kelompok ini menekankan bahwa belajar itu merupakan suatu keadaan memperkuat atau

menjadikan lebih kuat atau menjadikan lebih disiplin/patuh daya-daya jiwa, sehingga menghasilkan tingkah laku yang inteligen (bertindak cepat dan tepat).

Walaupun kelompok *Classical Humanisme* masih merupakan bagian dari famili *mental discipline*, namun karena pandangan mereka tentang mahasisa (mahasiswa) "netral aktif", maka mereka lebih menekankan pada proses memperkuat/memperteguh maupun membentuk *self discipline*, yang merupakan perkembangan yang harmonis dalam kekuatan yang ada pada diri seseorang sehingga tidak ada perkembangan salah satu kekuatan lebih dari yang lain.

Disamping itu, kelompok S – R famili mengatakan bahwa belajar merupakan suatu proses sistematis dalam pembentukan hubungan mekanis antara stimulus dan respon dalam diri individu. Hubungan itu dapat diciptakan melalui stimulus alamiah, *reinforcement*, ulangan maupun hadiah lain. Konsep tersebut menunjukkan bahwa yang sangat menentukan dalam proses belajar adalah tenaga yang datang dari luar dan mahasiswa dianggap sebagai neutral pasif. Pendapat ini kemudian diperkuat oleh kelompok *Operant Conditioning* yang menyatakan :"*Learning is a more or less permanent change of behavior that occurs as a result conditioning* (Bigge, 1982: 89). Kelompok ini menekankan bahwa belajar itu merupakan perubahan tingkah laku yang bersifat permanent.

Perubahan itu terjadi sebagai hasil *conditioning* (suatu kondisi yang memungkinkan atau bentuk belajar yang memungkinkan individu memberikan respon terhadap suatu perangsang yang sebelumnya tidak menimbulkan respon itu). Beberapa pendapat lain yang datang dari kelompok *Cognitive theory* atau *Eclected theory* adalah sebagai berikut :

> *Learning is the process by which an activity originates or is changed through reacting to an encountered situation provided that the charactaristics of the*

change in activity can not be explained on the basis of native response tendencies, maturation, or gemporary states of the organisme (e.q. fatigue drug atc).

Menurut Gagne

Learning is a change in human disposition or capability, which persists over a period of time, and which is not simply aseribable to process of growth.

Bigge mengatakan :

Learning is contrast with maturation, is a change in living individual which is not heralded by genetic inheritance. In may be a change in insight, behavior, perception, or motivation, or a combination of these.

Kimble and Garmeny berpendapat :

Learning is relatively permanent change in a behavior tendency that accure as a result of reinforced practice.

Dari berbagai pendapat yang telah diutarakan, dapat disimpulkan bahwa belajar merupakan suatu proses sistematis yang berlangsung dalam periode tertentu. Menimbulkan perubahan dalam disposisi manusia yang menampakkan diri pada tingkah laku atau perubahan pada tingkah laku. Perubahan itu dapat berupa penguasaan pengetahuan, keterampilan, nilai, dan sikap. Perubahan itu bersifat relatif permanent. Bukan karena pertumbuhan atau *maturation* ataupun oleh karena obat, kelelahan. Hasil dari latihan dan pengalaman.

Dalam kegiatan pembelajaran, mahasiswa merupakan fokus atau subjek belajar (*student centered learning)*. Dia akan menentukan seberapa jauh keterlibatan dirinya dalam kegiatan pembelajaran; ia akan berbuat secara aktif, kreatif, dan responsif ataukah akan menyerah dan menerima “nasib” atau takdir tanpa berusaha? Keterpaduan dan dukungan secara optimal dari dalam diri mahasiswa dengan aspek psikologis dan fisiknya, ditopang oleh sentuhan-

sentuhan paedagogis dan teknologis dari staf pengajar/dosen serta diikuti dengan fasilitas dan *equipment* penunjang kegiatan pembelajaran akan mendorong terciptanya pembelajaran dan kegiatan belajar yang efektif dan bermakna.

C. Fungsi Belajar dan Pembelajaran

Tuntutan zaman terus berubah dengan cepat. Ilmu dan teknologi terus maju, tetapi individu tetap harus berjuang dan berani serta berusaha untuk mengatasinya. Pembelajaran dengan cara sederhana harus ditingkatkan. Dosen secara moral bertanggung jawab untuk membantu orang tua dalam pembelajaran mahasiswanya sesuai dengan kebutuhan perkembangan ilmu dan terknologi serta lingkungannya.

Dosen merupakan tenaga penggerak, pengorganisir atau pengatur atau memfasitasi mahasiswa dalam lngkungan pembelajaran. Peranan itu akan tercipta kalau staf pengajar/dosen mampu menyusun rancangan pembelajaran yang tepat, mengelola dan mengorganisasikan kelas, memahami mahasiswa, memilih strategi yang efektif dan efesien, melakukan interaksi pembelajaran serta menilai hasil belajar. Tingkat pemahaman atau kemampuan dosen tentang materi yang dibelajarkannya, baik dilihat dari segi keluasaan maupun kedalamnya. Dosen betul-betul profesional dibidangnya, berpengetahuan luas, memahami lingkungan yang terus berubah serta responsif terhadap keadaan itu. Oleh karena it dosen hendaklah mempunyai bermacam-macam keterampilan antara lain :

a. Menyusun perencanakan pembelajaran dengan perencanaan dan tujuan yang jelas, terarah dan terinci.
b. Dosen mampu melaksanakan pembelajaran :

1) Memasuki kelas memasuki dengan tertib dan santun
2) Memusatkan perhatian siswa
3) Mampu memotivasi mahasiswa dalam belajar
4) Memahami dan terampil cara bertanya yang tepat
5) Mengunakan strategi pembelajaran PAIKEM dengan baik
6) Menyampaikan materi secara terstruktur
7) Menerapkan model pembelajaran bervariasi dengan memperhatikan mahasiswa, materi dan fasilitas dan lingkungan belajar
8) Menerapkan model pembelajaran yang berpusat pada mahasiswa
9) Trampil dalam melakukan komunikasi antar dan inter pribadi
10) Trampil dalam mengelola kelas
11) Menyajikan pelajaran dengan tepat
12) Trampil membaca situasi dan keadaan mahasiswa
13) Trampil dan mampu mengembangkan cara berpikir mahasiswa
14) Dosen mampu mengendalikan diri dan berpenampilan menarik

c. Menilai hasil belajar

1) Dosen tranparan dalam menilai
2) Adil dan objektif dalam menilai
3) Terbuka dalam menilai
4) Tranparan terhadap terhasil penilaian
5) Menilai hasil belajar secara komprehensif/menyeluruh

Sehingga fungsi dosen melalui proses pembelajaran dosen dan mahasiswa adalah mengembangkan keseluruhan aspek kedirian mahasiswa yang belajar. Aspek-aspek kedirian tersebut, adalah sebagai berikut:

a. *Hand* = tangan/kaki terampil

b. *Head* = kepala (pengetahuan, penalaran daya berpikir serta keterampilan berpikir)

c. *Health* = kesehatan (perkembangan pisik/jasmani)

d. *Heart* = hati (pembentukan kata hati, kepribadian maupun sikap)

Dalam penciptaan lingkungan belajar yang menarik dan menantanng, dosen/staf pegajar hendaklah memperhatikan keadaan mahasiswa, baik dilihat dari aspek psikologik maupun keadaan pisiknya. Mahasiswa bukan lagi harus duduk, diam, dan mendengarkan segala sesuatu yang akan dicurahkan dosen, melainkan individu yang aktif, kreatif dan interaktif, serta berperan dalam setiap kegiatan pembelajaran.

D. Komponen-komponen dalam proses Pembelajaran dosen dan mahasiswa

Pembelajaran tidaklah dapat dipisahkan dari pada pengertian interaksi pembelajaran dosen dan mahasiswa. Dunia pembelajaran bukanlah sesuatu yang kaku terhadap perkembangan ilmu dan teknologi serta perubahan zaman. Pembelajaran di perguruan tinggi merupakan suatu interaksi timbal balik antara dosen dan mahasiswa. Proses pembelajaran dosen dan mahasiswa bersifat mendidik dan berorientasi pada tujuan atau kegiatan serta diorganisir secara terencana, terarah dan terkendali. dan bermakna.

Proses Pembelajaran dosen dan mahasiswa yang bersifat edukatif, hanya akan terjadi kalau semua komponen-komponen dalam proses pembelajaran dosen dan mahasiswa dapat berfungsi dengan baik pula. Perbuatan belajar mahasiswa

adalah merupakan hasil dan akibat dari perbuatan pembelajaran dosen yang membimbing perbuatan belajar. Keterlibatan mahasiswa adalah manifestasi dari kemampuan dosen menggerakkan kelas yang dibimbingnya serta pengelolaan kelas yang ada.

1. Sarana dan fasilitas belajar.

Dalam hal ini sarana mencakup gedung dan ruang kuliah, sedangkan fasilitas berkaitan dengan perlengkapan dalam ruangan tersebut seperti meja, kursi, dan meubelair lainnya yang berhubungan dengan pelaksanaan kegiatan pembelajaran dosen dan mahasiswa.

Komponen sarana dan fasilitas akan menentukan kelangsungan, kelanggengan dan ketepatan proses pembelajaran dosen dan mahasiswa. Jumlah ruang yang terbatas, dengan ukuran yang jauh dari mencukupi akan menghambat proses pembelajaran dosen dan mahasiswa. Ruang kelas yang terbatas, karena ketiadaan ruang dan jumlah mahasiswa yang banyak akan mengganggu kegiatan pembelajaran.

Kenyamanan belajar menjadi terganggu, jumlah jam belajar akan berkurang. Ventilasi ruangan yang tidak baik, menyebabkan putaran angin dalam ruang tidak teratur. Kualitas gedung yang kurang baik, bocor, dinding yang tidak baik, juga akan berpengaruh pada proses pembelajaran, betapapun pandainya dosen dalam membelajarkan, namun mahasiswa kurang nyaman dalam belajar. Jumlah dan keadaan meubelair belajar yang kurang baik, kursi yang tidak mencukupi dan tidak menyenangkan akan mendorong mahasiswa dalam belajar. Sebaliknya meubilair belajar cukup dan nyaman, akan mendorong dan membantu mahasiswa untuk bersemangat dalam belajar.

2. Sumber belajar dan media pembelajaran .

Sumber belajar adalah salah satu komponen yang akan menentukan efektifitas dan efisiensi interaksi pembelajaran dosen dan mahasiswa. Sumber belajar bukanlah semata-mata media pembelajaran dan bukan pula semata-mata alat pembelajaran, melainkan semua sumber (termasuk nara sumber dan dosen), alat dan media pembelajaran yang menjadi sumber terciptanya proses pembelajaran dosen dan mahasiswa bagi mahasiswa.

Pemilihan sumber belajar yang tepat akan menimbulkan efektifitas proses pembelajaran, karena pembelajaran dosen dan mahasiswa pada hakikinya adalah proses komunikasi dua arah dan multiarah yang membutuhkan dan memanfaatkan alat, media, dan sumber belajar secara efektif dan efisien. Pemilihan alat yang tepat dan serasi dengan tujuan adalah pokok pangkal yang perlu mendapat perhatian dengan serius oleh dosen yang membelajarkan, karena akan dapat membantu dalam berbagai hal, antara lain:

a. Meningkatkan hasil belajar menjadi lebih berarti, mantap dan bersifat relatif permanent.
b. Membantu mahasiswa yang kurang daya abstraksinya dalam belajar.
c. Waktu yang dipakai dalam proses belajar dan ppembelajaran menjadi lebih efektif dan efisien.
d. Kegiatan belajar Pembelajaranmenjadi lebih hidup, menarik dan menyenangkan.

Fungsi tersebut baru akan berarti kalau dosen dapat memilih media pembelajaran dengan menggunakan pertimbangan yang tepat.

E. Pelayanan Akademik

Kata pelayanan banyak digunakan dalam kehidupan sehari-hari, misalnya pelayanan publik, pelayanan administratif, pelayanan yang memuaskan dan sebagainya. Hal ini dapat dimengerti karena masyarakat semakin kritis untuk mendapatkan haknya. Pelayanan tidak dapat dilepaskan dengan hak. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan diartikan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memeroleh imbalan (uang), atau jasa. Pelayanan juga diartikan sebagai kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa (2001: 571).

Berbicara masalah pelayanan akademik maka tentu tidak akan terlepas dari berbicara tentang pelayanan publik, karena pelayanan akademik juga menyangkut pelayanan public dalam bidang yang sifatnya khusus. Menurut Moenir pelayanan public adalah kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan factor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya (1995: 26). Miftah Toha memberikan definisi pelayanan publik adalah suatu usaha yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang atau institusi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan masyarakat dalam rangka mencapai tuijuan tertentu.

Dari ketiga definisi tersebut maka dapat ditarik benang merah pengertian pelayanan publik yaitu suatu usaha yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang atau institusi tertentu untuk memberikan kemudahan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Pelayanan

akademik adalah pelayanan yang berkaitan dengan kegiatan pendidikan di perguruan tinggi.

Berdasarkan pengertian tersebut maka pelayanan akademik dapat diartikan sebagai usaha yang dilakukan oleh perguruan tinggi untuk memberikan kemudahan pada pemenuhan kebutuhan mahasiswa dalam hal yang berkaitan dengan kegiatan akademik. Dalam hal ini Sudarman Danim berpendapat bahwa mengingat pentingnya fungsi pendidikan, adalah keharusan lembaga yang memberi layanan publik itu secara terus menerus dengan meningkatkan mutu kinerjanya (2003: 79). Ia menambahkan bahwa bentuk pelayanan pendidikan yang bermutu antara lain terjadinya kontak intensif antara pelayan dengan pengguna jasa, pelayanan dilakukan secara tepat waktu dan tepat sasaran, perbuatan melayani dilakukan secara hati-hati dan komprehensif, dan transparan menghadapi masalah-masalah yang tidak dapat diraba.

Tampubolon (2001) menyebutkan adanya lima jenis pelayanan mahasiswa, yaitu: (1) Jasa kurikuler, meliputi peraturan akademik, perkuliahan, kurikulum, bimbingan/konsultasi akademik, praktikum, tugas akhir, evaluasi, termasuk alat Bantu perkuliahan seperti perpustakaan, OHP, laboratorium, dan lain-lain, (2) Jasa penelitian, meliputi buku pedoman penelitian, lembaga penelitian, pelaksanaan penelitian, publikasi hasil penelitian, seminar penelitian, termasuk juga alat Bantu seperti di atas, (3) Jasa pengabdian masyarakat, termasuk jenis ini adalah buku pedoman, pelaksanaan program, administrasi program dan publikasi hasil program, (4) Jasa administrasi, meliputi kebijakan strategis, administrasi kegiatan akademik(seperti kehadiran perkuliahan, penilaian, praktikum), registrasi, transkrip, ijazah dan system informasi, (5) Jasa ekstra kurikuler, meliputi buku

informasi atau panduan kegiatan ekstra kurikuler, pengelolaan program dan kegiatan kemahasiswaan, pengembangan minat, kesejahteraan, olah raga, kesehatan, serta alat dan sarana pendukungnya.

Pelayanan pada dasarnya bertujuan untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Guna memuaskan pelanggan dalam dunia bisnis terdapat lima unsur pelayanan yang dapat ditengarai, yaitu: (1) cepat, yang dimaksud dengan kecepatan di sini adalah waktu yang digunakan dalam melayani pelayanan minimal sama dengan batas waktu dalam standar pelayanan yang ditentukan oleh perusahaan, (2) Tepat, tepat dalam bidangnya, tepat dalam waktu, menguasai pengetahuan dan keterampilan yang mendukung, tepat dalam menangani keluhan, (3) Aman, para petugas pelayanan harus mampu memberikan perasaan aman kepada pelanggan. Rasa aman ini adalah rasa aman fisik dan psikhis, (4) Ramah tamah, membuat pelanggan merasa dihargai dan dihormati, bersikap professional dan ramah pada saat pelanggan mengeluhkan pelayanan mereka, (5) Nyaman, memberikan rasa nyaman pada pelanggan (mereka merasa tenang dan tenteram) (Sugiarto, 1999: 42).

Memberikan pelayanan secara prima kepada pelanggan mempunyai tujuan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan sehingga tercapai suatu kepuasan. Kepuasan itu sendiri terdiri atas dua hal yaitu layanan dan produk kegiatan pelayanan. Keduanya harus memenuhi syarat agar supaya dapat memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Untuk pelayanan harus berkualitas. Kualitas pelayanan adalah kesesuaian antara pelayanan yang diharapkan pelanggan dengan pelayanan yang diharapkan organisasi.

Menurut Fandy Tjiptono (2001: 70) ada lima dimensi pokok yang lazim digunakan untuk menilai kualitas pelayanan yaitu: (1) Bukti langsung, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan karyawan, (2) Keandalan, yakni kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, (3) Daya tanggap, yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, (4) Jaminan, mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, (5) Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan dan hubungan pribadi.

Menurut Moenir pelayanan publik akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila didukung oleh beberapa faktor pendukung, yaitu: (1) kesadaran, (2) aturan, (3) organisasi, (4) pendapatan, (5) kemampuan-keterampilan, (6) sarana pelayanan (1995: 124-127).

Berbagai penyesuaian konsep tersebut tentunya dapat diterapkan dalam memberikan pelayanan akademik kepada mahasiswa. Dalam kaitan dengan dunia pendidikan, pelayanan dibagi menjadi tiga, yaitu pelayanan akademik atau kurikuler, administrasi dan ekstra kurikuler. Penelitian ini lebih menitik beratkan kepada pelayanan akademik dengan tidak mengesampingkan pelayanan non akademik

Pelayanan akademik dimaksudkan sebagai pelayanan yang terkait dengan peraturan akademik, perkuliahan, kurikulum, bimbingan/konsultasi akademik, praktikum, tugas akhir, evaluasi, termasuk alat bantu perkuliahan seperti perpustakaan, OHP, laboratorium, dan lain-lain.

Beberapa jenis pelayanan akademik akan diuraikan secara singkat**. Pertama**, pelayanan akademik tentang perkuliahan melibatkan banyak unsur, diantaranya: Dosen. Sudarwan Danim berpendapat bahwa tenaga kependidikan (termasuk dosen), dilihat sebagai totalitas yang satu sama lain secara sinergi memberikan sumbangan terhadap proses pendidikan, pada tempat dimana mereka memberikan pelayanan. Tugas lembaga pendidikan secara umum adalah memberikan pelayanan optimal kepada peserta didik khususnya dan customer pendidikan pada umumnya, pada titik di mana pelayanan itu harus dilakukan (2003: 80). Hal senada dikemukakan oleh Mastuhu, bahwa berhasil atau tidaknya penyelenggaraan pendidikan bermutu tergantung pada jumlah atau mutu para actor atau petugas yang melaksanakannya. (2004: 109). Dosen memiliki fungsi dominant dalam pelayanan akademik karena tugas dosen di sini adalah mengajar, membimbing, dan menguji.

Kedua, pelayanan akademik terkait dengan kurikulum, Nasution seperti dikutip Suryo Subroto (1984), berpendapat bahwa organisasi kurikulum adalah pola atau bentuk bahan pelajaran yang akan disampaikan kepada muris-murid. Organisasi kurikulum sangat erat hubungannya dengan tujuan pendidikan yang hendak dicapai karena pola-pola yang berbeda akan mengakibatkan cara penyampaian pelajaran yang berbeda pula.

Ketiga, sarana dan prasarana pendukung. Sarana pendukung meliputi peralatan, perlengkapan laboratorium, perpustakaan dan alat bantu pembelajaran. Prasarana atau disebut fasilitas meliputi gedung dengan segala perlengkapannya, fasilitas komunikasi dan kemudahan lainnya.

Kottler (1995) mendefinisikan pelayanan (jasa) sebagai suatu perbuatan di mana seseorang atau suatu kelompok menawarkan pada kelompok atau orang lain sesuatu yang pada dasarnya tidak berwujud dan produksinya berkaitan atau tidak dengan fisik produk. Jasa adalah sesuatu yang dapat didefinisikan secarat erpisah, tidak berwujud dan ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan di mana jasa dihasilkan dengan menggunakan benda-benda berwujud atau tidak.

Kottler (1997) menjelaskan bahwa jasa yang diberikan kepada konsumen memiliki karakteristik sebagai berikut: (1). *Intangibility* (tidak berwujud) yaitu jasa memiliki sifat tidak berwujud, tidak dapat dirasakan dan tidak dapat dilihat, didengar atau dicium sebelum dibeli, (2). *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan) artinya jasa dihasilkan dan dirasakan pada waktu bersaman dan apabil dikehendaki oleh seseorang untuk diserahkan kepada pihak lainnya, (3). *Variability* (bervariasi) yaitu bahwa jasa yang sesungguhnya sangat mudah berubah-ubah, karena jasa tergantung pada siapa yang menyajikan dan di mana disajikan.

F. Pelanggan

Pelanggan dapat didefinisikan sebagai orang atau sekelompok orang yang memperoleh manfat dari suatu kegiatan, baik produksi maupun jasa. Kadangkala definisi pelanggan dapat dianggap sama dengan konsumen. Konsumen adalah mereka yang memanfatkan hasil dari suatu badan, perusahaan, institusi atau sering juga disebut sebagai orang yang mau membelanjakan uangnya untuk membeli sesuatu yang ditawarkan oleh suatu badan.

1. Kepuasan Pelanggan

Gerson, R.F, (2002) menyatakan bahwa kepuasan konsumen dalam bisnis pelayanan jasa dapat diukur dari kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan tentang pelayanan yang diterima. Harapan pelanggan adalah apa yang pelanggan yakini akan terjadi pada saat layanan disampaikan dan apa yang diinginkan pelanggan untuk terjadi. Persepsi adalah apa yang dilihat atau dirasakan setelah memasuki lingkungan yang diharapkan memberi sesuatu kepadanya. Pengertian kepuasan dan ketidakpuasn pelanggan adalah perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan.

Kottler (1997) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai kepuasan atau kekecewaan yang dirasakan oleh konsumen setelah membandingkan antara harapan dengan kenyataan yang ada.

2. Faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan

Parasuraman (1988) mengungkapkan 5 (lima) faktor dominan atau penentu mutu jasa pelayanan yaitu: (1). keandalan (*reliability)* yaitu kemampuan guru/dosen/karyawan/pengurus untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya, akurat dan konsisten, (2). Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu kemauan dari dosen/karyawan dan pemilik lembaga untuk membantu pelanggn dan memberikan jasa dengan cepat dan bermakna serta kesediaan mendengar dan mengatasi keluhn yang diajukan konsuman, (3). Kepastian (*assurance*) yaitu berupa kemampuan dosen/karyawan/pengurus untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen, (4). Empati (*empathy*) yaitu kesediaan

guru/dosen/karyawan/pengelola untuk lebih peduli memberikan perhatin secara pribadi kepada pelanggan, (5). Berwujud (*tangible*) yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan dan berbagai materi komunikasi.

3. Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan

Pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa diproksikan ke dalam 5 (lima) variabel, sebagaimana yang dikembangkan oleh Parasuraman, yaitu: (1). Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan dosen, karyawan dan fungsionaris (pengurus) jurusan dalam memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjujkan, (2). Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu kemauan dari dosen, karyawan dan fungsionaris (pengurus jurusan) untuk membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat dan berkualitas, termasuk dalam menanggapi keluhan yang dihadapi mahasiswa, (3). Kepastian (*assurance*) yaitu kemampuan dosen, karyawan dan fungsionaris (pengurus jurusan) untuk memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa jasa yang diberikannya telah sesuai dengan ketentuan dan berkualitas, (4). Empati (*(empathy*) yaitu kesediaan kesediaan dosen, karyawan dan fungsionaris (pengurus jurusan) untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada mahasiswa dan (5). Berwujud (*tangible*) yaitu persepsi mahasiswa terhadap penampilan fasilitas fisik, peralatan dan berbagai materi komunikasi dan (6) *Information System* yaitu keterbukaan atau transparansi dalam setiap informasi yang diberikan oleh jurusan kepada mahasiswa.

Penghitungan kepuasan mahasiswa juga dibarengi dengan penghitungan rata-rata harapan mahasiswa sehingga dapat diketahui gap (perbedaan) antara harapan dan kepuasan. Bila gap positif, maka harapan mahasiswa masih lebih

besar bila dibandingkan kenyataan yang dirasakan. Sementara gap negatif berarti kepuasan yang dirasakan di atas harapan yang diinginkan.

4. Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

Kemunculan peraturan ini dilatarbelakangi oleh masih banyaknya dijumpai kelemahan-kelemahan dalam pelayanan publik oleh aparatur pemerintah. Kelemahan ini ditandai dengan masih banyaknya keluhan masyarakat terhadap kinerja pelayana publik di Indonesia. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (Propenas), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian evaluasi pembelajaran dosen dan mahasiswa yang dilakukan pada masing-masing fakultas dalam lingkungan Universitas Negeri Padang, menggunakan tipe penelitian deskriptif kuantitatif. Peneliti ingin menilai bagaimanakah gambaran proses belajar dan pembelajarn yang dilakukan dosen dari sisi pandangan mahasiswa yang dibelajarkan. Apakah sudah sangat baik, baik, cukup ataukah masih kurang sama sekali.

B. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian pada juurusan Pendidikan Guru Pendidikan Anak Usia Dini Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang, angkatan 2012, 2013 dan 2014.

C. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Jurusan PGPAUD yang terdaftar sebagai mahasiswa aktif untuk tahun ajaran 2012-2014. Populasi berjumlah 200 mahasiswa. Sampel dipilih dengan metode *Stratified Random Sampling* berdasarkan tingkatan semester yang dijalani oleh mahasiswa. Pertama, akan ditentukan banyaknya mahasiswa per semester yaitu semester 1,3 dan 5 dengan jumlah

D. Variabel-variabel penelitian

Variabel penelitian yang digunakan sesuai dengan yang digunakan dalam penelitian Parasuraman (1988) yaitu:

1. Keandalan (*reliability*)
2. Daya tanggap (*responsiveness*).
3. Kepastian (*assurance*)
4. Empati (*empathy*)
5. Berwujud (*tangible*)
6. Sistem informasi *(information system)*

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan pengumpulan data primer melalui alat bantu kuisioner. Teknik ini juga didampingi dengan metode wawancara dan tanya jawab. Reliabilitas dan validitas kuisioner diuji dengan teknik *Pilot Testing* yaitu menguji kuisioner pada 30 (tiga puluh) orang mahasiswa terlebih dahulu sebelum ditanyakan kepada sampel (responden) sebenarnya.

F. Teknik Analisis dan Pengolahan Data

Data dan informasi yang diperoleh atau telah dikumpulkan dan dikelompokan sesuai dengan kebutuhan penelitian evaluasi pembelajaran dosen dan mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan. Diolah dan dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif, menggunakan persentase jawaban dengan rumus sebagai berikut:

$$P = \frac{F}{\quad} \times 100\%$$

N

Keterangan:

P = Persentase yang akan dicari

F = Frekuensi atau Jumlah Skor

N = Jumlah responden

Untuk mengklasifikasikannya, digunakan persentase sebagai berikut:

5 = Sangat Baik = 81-100%

4 = Baik = 61-80%

3 = Cukup = 41-60%

2 = Kurang = 21-40%

1 = Sangat Kurang = 1-20%

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan uaian-uraian yang telah dikemukakan terdahulu, maka pada bagian ini dikemukakan hasil dan pembahasan penelitian sesuai dengan data yang telah dikumpulkan. Oleh karena itu, bagian ini merupakan inti dari laporan penelitian keseluruhan. Hasil penelitian ini, menggambarkan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan terdahulu, yaitu; mendeskripsikan pelayanan akademik yang diberikan oleh jurusan kepada mahasiswa yang terkait dengan staf pengajar terhadap mahasiswa pada jurusan PGPAUD Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang. Berdasarkan data tersebut dapat diketahui kepuasan pelayanan akademik yang dirasakan oleh mahasiswa PGPAUD.

Pengumpulan data dilaksanakan oleh tim peneliti Pelaksanaan pengumpulan data dilakukan tanggal 10 Juni sampai dengan awal Desember 2014. Dari 200 orang mahasiswa yang telah ditetapkan sebagai sampel penelitian, ternyata seluruh mahasiswa mengembalikan insrumen sebanyak 200 orang (100 %).

A. Hasil Pengolahan Data

1. Analisis Deskriptif

Pengolahan data kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik jurusan PGPAUD secara deskriptif dapat dikemukakan bahwa seluruh sampel yakni 114. Sesuai tabel berikut:

Berdasar tabel di atas, seluruh sampel mengisi dari keenam bagian angket *Tangible, Assurance, Reliability, Responsiveness, Emphaty, information system.* Secara deskriptif dapat diketahui nilai rata- rata, median, mode, standar deviasi dan nilai maksimal dan minimalnya.

Tabel 4.1. Analisis Deskriptif Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Jurusan PGPAUD FIP UNP (*Tangibles*)

Deskriptif	Mahasiswa PGPAUD FIP UNP						
	Aspek Tangibles						
	1	2	3	4	5	6	7
N	48	48	48	48	48	48	48
Mean	3.75	3.33	2.92	2.81	3.13	3.44	2.71
Median	3	3	3	3	3	3	3
Mode	3	3	3	3	3	3	3
SD	0.800	0.900	1.029	1.067	0.960	0.873	1.109
Maks.	3	3	3	3	3	3	3
Minim.	1	1	1	1	1	1	1

Aspek *Tangible* masing-masing rata-rata nya adalah: Ruang kuliah yang bersih, nyaman dan rapi 3,75; Jurusan PGPAUD menyediakan sarana pembelajaran yang memadai di ruang kuliah 3,33; Jurusan PGPAUD mempunyai perpustakaan yang memadai 2.92; Jurusan PGPAUD mempunyai laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan 2.81; Jurusan PGPAUD menyediakan buku referensi yang memadai di perpustakaan 3.13. Jurusan PGPAUD menyediakan fasilitas kamar kecil yang bersih 3.44 ; Jurusan PGPAUD mempunyai fasilitas ibadah yang dapat diperguanakan oleh mahasiswa 2.71.

Tabel 4.2. Analisis Deskriptif Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Jurusan PGPAUD FIP UNP (*Relialibility*)

Deskriptif	Mahasiswa PGPAUD FIP UNP *Aspek Relialibility*							
	1	2	3	4	5	6	7	8
N	48	48	48	48	48	48	48	48
Mean	3.23	3.54	3.44	3.33	3.02	3.5	3.02	3.48
Median	3	3	3	3	3	3	3	3
Mode	3	3	3	3	3	3	3	3
SD	0.929	0.947	0.973	0.900	0.993	0.957	0.993	0.982
Maks.	5	5	5	5	5	5	5	5
Minim.	1	1	1	1	1	1	1	1

Aspek *Relialibility* masing-masing butir mendapatkan rata-rata sebagai berikut: Dosen selalu mengulangi materi perkuliahan sampai semua mahasiswa merasa jelas 3.23; Dosen mengalokasikan waktu untuk diskusi dan tanya jawab 3.54; Dosen memberi bahan ajar (suplemen) untuk melengkapi materi yang diberikan di jurusan PGPAUD 3.44; Dosen selalu membagikan hasil ujian/ tugas dengan nilai objektif 3.02; Dosen selalu datang tepat waktu; Jumlah dosen memadai (sesuai dengan bidang dan jumlahnya) 3.5; Dosen selalu membuat satuan acara perkuliahan 3.02; Staf akademik mempunyai kemampuan untuk melayani kepentingan mahasiswa 3.48.

Tabel 4.3. Analisis Deskriptif Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Jurusan PGPAUD FIP UNP (*Responsiveness*)

Deskriptif	Mahasiswa PGPAUD FIP UNP *Responsiveness*					
	1	2	3	4	5	6
N	48	48	48	48	48	48
Mean	2.6	3.06	3.75	3.65	3.44	2.81
Median	3	3	3	3	3	3
Mode	3	3	3	3	3	3
SD	1.157	0.980	0.800	0.823	0.873	1.067
Maks.	5	5	5	5	5	5
Minim	1	1	1	1	1	1

Aspek *Responsiveness* diperoleh rata-rata dari setiap butirnya adalah sebagai berikut: Jurusan PGPAUD menyediakan dosen bimbingan konseling bagi

mahasiswa 2.6; pelaksanaan ujian, tugas yang tepat waktu 3.06; pembelajaran sesuai dengan waktu yang telah ditentukan 3.75; Jurusan PGPAUD menyediakan bantuan keringanan bagi mahasiswa tidak mampu 3.65; jurusan PGPAUD selalu membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik 3.44; Jurusan PGPAUD menyediakan waktu khusus untuk orang tua mahasiswa untuk konsultasi 2.81.

Tabel 4.4. Analisis Deskriptif Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Jurusan PGPAUD FIP UNP (*Assurance*)

Deskriptif	Mahasiswa PGPAUD FIP UNP *Assurance*				
	1	2	3	4	5
N	48	48	48	48	48
Mean	3.23	2.71	2.71	3.54	3.13
Median	3	3	3	3	3
Mode	3	3	3	3	3
SD	0.929	1.108	1.108	0.817	0.960
Maks.	5	5	5	5	5
Minim.	1	1	1	1	1

Aspek *Assurance* memperoleh rata-rata tiap butirnya adalah sebagai berikut: Staf akademik santun dalam melakukan pelayanan akademik 3.23; Permasalahan/ keluhan mahasiswa selalu ditangani oleh jurusan PGPAUD melalui dosen bimbingan konseling 2.71; setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada mahasiswa 2.71; waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dala proses pengajaran 2.3.54; adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali 3.13.

Tabel 4.5. Analisis Deskriptif Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Jurusan PGPAUD FIP UNP (*Empathy*)

Deskriptif	Mahasiswa PGPAUD FIP UNP					
	Empathy					
	1	2	3	4	5	6
N	48	48	48	48	48	48
Mean	3.44	3.46	3.52	3.48	3.44	3.25
Median	3	3	3	3	3	3
Moda	3	3	3	3	3	3
SD	0.873	0.867	0.852	0.862	0.873	0.923
Maks	5	5	5	5	5	5
Minim	1	1	1	1	1	1

Aspek *Emphaty* setiap butirnya memperoleh rata-rata sebagai berikut: jurusan PGPAUD selalu berusaha memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa 3.44; besarnya kontribusi biaya dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa 3.46; jurusan PGPAUD selalu memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen PA 3.52; Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan studi 3.48; dsoen bersikap bersahabat kepada mahasiswa 3.44; jurusan PGPAUD berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya 3.25.

Tabel 4.6. Analisis Deskriptif Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Jurusan PGPAUD FIP UNP (*Information System*)

Deskriptif	Mahasiswa PGPAUD FIP UNP					
	Information System					
	1	2	3	4	5	6
N	48	48	48	48	48	48
Mean	3.31	3.54	3.27	3.21	2.98	3.21
Median	3	3	3	3	3	3
Moda	3	3	3	3	3	3
SD	0.906	0.847	0.917	0.935	1.007	0.935
Maks	5	5	5	5	5	5
Minim	1	1	1	1	1	1

Aspek *Information System*, setiap butirnya memperoleh rata-rata sebagai berikut: Jurusan PGPAUD selalu berusaha memberikan informasi kemahasiswaan secara terbuka baik cetak maupun online 3.31; Jurusan PGPAUD memberikan

layanan akses internet yang memadai bagi mahasiswa 3.54; jurusan PGPAUD memberikan layanan jurnal cetak dan e-jurnal terakreditasi 3.21; jurusan PGPAUD selalu berusaha memberikan solusi permasalahan mahasiswa 2.98; pimpinan jurusan membuka komunikasi terbuka kepada mahasiswa 3.21.

2. Distribusi Presentase

Selajutnya dikemukakan distribusi presentase tanggapan mahasiswa terhadap pelayanan akademik jurusan PGPAUD sesuai dengan tabel berikut:

Tabel 4.7 Distribusi Tanggapan Kepuasan Mahasiswa PGPAUD terhadap Pelayanan Akademik

Aspek	Angkatan		
	2012	2013	2014
Tangibles	70.00%	70.20%	50.98%
Relialibility	80.00%	70.98%	80.07%
Responsiveness	60.00%	60.00%	60.02%
Assurance	50.00%	50.00%	50.09%
Empathy	60.00%	50.90%	50.89%
Information System	60.00%	60.00%	50.98%
Rata-rata	63.33%	60.36%	57.17%

Berdasarkan tabel di atas presentase tanggapan kepuasan mahasiswa PGPAUD angkatan 2012 terhadap pelayanan akademik terkait dengan enam aspek yang telah ditentukan, di dapatkan klasifikasi presentase tangibles 70.00% kategori (Baik), relialibility 80% kategori (Baik), responsiveness 60.00% kategori (Cukup), empathy 60.00% kategori (Cukup), information system 63.33% kategori (Cukup).

Berdasarkan tabel di atas presentase tanggapan kepuasan mahasiswa PGPAUD angkatan 2013 terhadap pelayanan akademik terkait dengan enam aspek yang telah ditentukan, di dapatkan klasifikasi presentase tangibles 70.20% kategori (Baik), relialibility 70.98% kategori (Baik), responsiveness 60.00%

kategori (Cukup), empathy 50.90% kategori (Cukup), information system 60.36% kategori (Cukup).

Berdasarkan tabel di atas presentase tanggapan kepuasan mahasiswa PGPAUD angkatan 2014 terhadap pelayanan akademik terkait dengan enam aspek yang telah ditentukan, di dapatkan klasifikasi presentase tangibles 50.98% kategori (Cukup), relialibility 80.07% kategori (Baik), responsiveness 60.02% kategori (Cukup), empathy 50.89% kategori (Cukup), information system 50.98% kategori (Cukup).

3. Analisis Deskriptif Setiap Aspek

a. Aspek Tangibles

Pelayanan akademik untuk jurusan PGPAUD angkatan 2012 menunjukkan bahwa aspek tangibles menyatakan kategori baik. Jika diperhatika dari distribusi data mahasiswa merasakan ruang kuliah baik, sarana prasarana kategori baik. Namun pada laboratorium mahasiswa menyatakan kurang baik hal itu sebagai tanda bahwa memang jurusan PGPAUD belum mampu menyediakan laboratorium yang lengkap sesuai dengan bidangnya. Dan hal ini harus menjadi perhatian dari pihak jurusan untuk melengkapi kebutuhan laboratorium. Pada aspek tangible terkait dengan butir penyediaan fasilitas kamar mandi belum mencukupi dan hal itu dibuktikan dengan tidak memadainya wc untuk melayani lebih dari enam ratus mahasiswa. Jadi harus dipikirkan untuk menambah wc dalam proses pelayanan kepada mahasiswa. Butir yang ke tujuh terkait dengan tempat ibadah jurusan belum mampu untuk memberikan pelayanan kepada mahasiswanya. Butir yang ketujuh ini menjadi nilai yang sangat rendah sehingga sangat sedikit sekali yang memberikan respon positif.

Pelayanan akademik untuk jurusan PGPAUD angkatan 2013 pada dasarnya tidak jauh dengan angkatan 2012, hal itu dapat dilihat dari aspek tangibles menyatakan kategori baik. Jika diperhatikan dari distribusi data mahasiswa merasakan ruang kuliah baik, sarana prasarana kategori baik. Namun pada laboratorium mahasiswa menyatakan kurang baik hal itu sebagai tanda bahwa memang jurusan PGPAUD belum mampu menyediakan laboratorium yang lengkap sesuai dengan bidangnya. Dan hal ini harus menjadi perhatian dari pihak jurusan untuk melengkapi kebutuhan laboratorium. Pada aspek tangible terkait dengan butir penyediaan fasilitas kamar mandi belum mencukupi dan hal itu dibuktikan dengan tidak memadainya wc untuk melayani lebih dari enam ratus mahasiswa. Jadi harus dipikirkan untuk menambah wc dalam proses pelayanan kepada mahasiswa. Begitu pun dengan butir yang ke tujuh terkait dengan tempat ibadah jurusan belum mampu untuk memberikan pelayanan kepada mahasiswanya. Butir yang ketujuh ini menjadi nilai yang sangat rendah sehingga sangat sedikit sekali yang memberikan respon positif.

Pelayanan akademik untuk jurusan PGPAUD angkatan 2014, memberikan penilaian setelah mereka baru merasakan kuliah satu semester, namun tetap harus diperhatikan oleh jurusan, karena ternyata mereka juga penilaiannya menunjukkan bahwa aspek tangibles menyatakan kategori baik. Jika diperhatika dari distribusi data mahasiswa merasakan ruang kuliah baik, sarana prasarana kategori baik. Namun pada laboratorium mahasiswa menyatakan kurang baik hal itu sebagai tanda bahwa memang jurusan PGPAUD belum mampu menyediakan laboratorium yang lengkap sesuai dengan bidangnya. Dan hal ini harus menjadi perhatian dari pihak jurusan untuk melengkapi kebutuhan laboratorium. Pada

aspek tangible terkait dengan butir penyediaan fasilitas kamar mandi belum mencukupi dan hal itu dibuktikan dengan tidak memadainya wc untuk melayani lebih dari enam ratus mahasiswa. Jadi harus dipikirkan untuk menambah wc dalam proses pelayanan kepada mahasiswa. Butir yang ke tujuh terkait dengan tempat ibadah jurusan belum mampu untuk memberikan pelayanan kepada mahasiswanya. Butir yang ketujuh ini menjadi nilai yang sangat rendah sehingga sangat sedikit sekali yang memberikan respon positif.

b. Aspek Relialibility

Kehandalan dosen dan staf akademik menjadi penentu dari kepuasan mahasiswa, dimana butir-butirnya menunjukkan bahwa penilaian mahasiswa terhadap kehandalan dosen dan staf akademik. Angkatan 2012 memberikan penilaian secara keseluruhan baik. Namun dari butir-butirnya masih ada yang perlu dibenahi oleh jurusan seperti pada butir ke empat tentang dosen tidak selalu membagikan hasil ujian dan tugas kepada mahasiswa dan penilaian dinilai oleh mahasiswa tidak objektif. Dosen juga dinilai datang tidak tepat waktu. Hal itu harus menjadi perhatian jurusan agar menekankan kepada dosen untuk selalu memberikan ujian dan tugas kemudian dikembalikan dan dinilai secara objektif. Angkatan 2013 juga memberikan peniaian tidak jauh memberikan penilaian dengan kategori Baik, namun masalah nya sama dengan 2012, yaitu dosen memberikan ujian dan tugas namun tidak dikembalikan dan dinilai tidak objektif dalam memberikan penilaian. Untuk angkatan 2014 memberikan peniaian Baik dan karena mereka baru menjaani perkuliahan satu semester sehingga belum memberikan penilaian kurang kepada masalah tugas dan ujian. Namun sama masalahnya saat datang tidak tepat waktu.

c. Aspek Responsiveness

Sikap tanggap atau Responsiveness jurusan terhadap pelayanan kepada mahasiswa angkatan 2012 memberikan penilaian Baik. Walaupun ada beberapa butir yang menyatakan bahwa jurusan tidak memberikan waktu untuk orang tua mahasiswa konsultasi dengan jurusan. Angkatan 2013 memberikan penilaian kategori cukup, artinya masih banyak kekurangannya dalam menanggapi permasalahan mahasiswa. Angkatan 2014 memberikan penilaian Baik.

d. Aspek Assurance

Perlakukan pada mahasiswa (assurance) angkatan 2012 memberikan penilaian kategori Baik, namun jika dilihat sebaran penilaian pada setiap butir menunjukkan bahwa masih banyak yang harus diperbaiki, yaitu seperti permasalahan dan keluhan mahasiswa belum tertanggapi atau terlayani dengan baik dan jurusan terkesan tidak bertanggung jawab dan ditimpakan masalah itu kepada pribadi mahasiswa dan diselesaikan sendiri oleh mahasiswa. Angkatan 2013 juga memberikan penilaian kategori Baik dan 2014 karena mereka baru jadi masih memberikan penilaian yang sama dengan 2013

e. Aspek Empathy

Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa (empathy) bagi mahasiswa baik angkatan 2012, 2013 dan 2014 menyatakan bahwa jurusan diniai dengan kategori baik dengan sitribusi penilaian berada pada posisi baik. Artinya masih banyak yang arus diperbaiki.

F. Aspek Informastion System

Aspek pelayanan dan kemudahan sistem informasi (information system) sama dengan aspek empathy mahasiswa memberikan penilaian kategori Baik. Hal

ini dengan telah dibukanya sistem online. Pengumuman apapun, mengisi kartu rencana studi, penilaian dan askes internet cukup baik walaupun belum merata, namun hal itu tidak mengurangi apresiasi mahasiswa terhadap jurusan dalam memberikan pelayanan kemudahan sistem informasi.

B. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pembelajaran

Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 tahun 2003 Tentang Sistem pendidikan Nasional pasal 39, Pendidik merupakan tenaga profesional yang bertugas merencanakan dan melaksanakan proses pembelajaran, menilai hasil pembelajaran, melakukan pembimbingan dan pelatihan, serta melakukan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, terutama bagi pendidik pada perguruan tinggi.

Ada beberapa definisi tentang “perencanaan” yang rumusannya berbeda-beda satu dengan yang lain. Diantaranya diungkapkan oleh Cunningham dalam Hamzah (2008) perencanaan ialah menyeleksi dan menghubungkan pengetahuan, fakta, imajinasi, dan asumsi untuk masa yang akan datang dengan tujuan memvisualisasi dan memformulasi hasil yang diinginkan, urutan kegiatan yang diperlukan, dan prilaku dalam batas-batas yang dapat diterima yang akan digunakan dalam penyelesaian. Perencanaan menekankan pada usaha menyeleksi dan menghubungkan sesuatu dengan kepentingan masa depan serta usaha untuk mencapainya. Apa wujudnya yang akan datang itu dan bagaimana usaha untuk mencapainya merupakan kegiatan menyusunan rencana perencanaan.

Perencanaan pembelajaran adalah kegiatan-kegiatan yang harus dilakukan sebelum masa perkuliahan dilakukan (kontrak perkuliahan). Kegiatan tersebut terdiri atas; (1) Menetapkan kompetensi yang akan dicapai (2) Menyusun materi ajar berdasarkan sistem keilmuan atau skema proses keilmuan, (3) Menyusun strategi pembelajaran sesuai pokok bahasan dan sub pokok bahasan, termasuk rencana presentasi pengumpulan tugas. (4) Memilih sub pokok bahasan/topik yang dijadikan tugas, dan (5) Membuat diskripsi tugas dan presentasi maupun ujian secara konkrit agar kompetensinya tercapai.

Kegiatan menyusun rencana pembelajaran merupakan salah satu tugas penting dosen dalam memproses pembelajaran mahasiswa belajar. Dalam perspektif kebijakan pendidikan nasional yang dituangkan dalam Permendiknas RI. No. 41 Tahun 2007 tentang Standar Proses disebutkan bahwa salah satu komponen dalam penyusunan Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP) yaitu adanya tujuan pembelajaran yang di dalamnya menggambarkan proses dan hasil belajar yang diharapkan dapat dicapai oleh mahasiswa sesuai dengan kompetensi dasar atau tujuan pembelajaran. Agar proses pembelajaran dapat terkonsepsikan dengan baik, maka sebagai dosen dituntut untuk mampu menyusun dan merumuskan tujuan pembelajaran secara jelas dan tegas. Kendati demikian, dalam kenyataan di lapangan saat ini, tampaknya kita masih dapat menemukan permasalahan yang dihadapi para dosen dalam merumuskan tujuan pembelajaran yang hendak dilakukannya, yang berujung pada inefektivitas dan inefesiensi pembelajaran.

Sebagai dosen dituntut menyusun perencanakan pembelajaran dengan perencanaan dan tujuan yang jelas, terarah dan terinci. Mengemas perencanaan

dan pengalaman belajar yang akan diberikan kepada mahasiswa dengan baik, menyampaikan hal-hal yang ada di lingkungan sekitar kehidupan mahasiswa sehari-hari, sehingga materi pelajaran yang dipelajari tidak abstrak dan lebih bermakna bagi mahasiswa. Selain itu, mahasiswa hendaknya diberi kesempatan untuk proaktif dan mendapatkan pengalaman langsung baik secara individual maupun dalam kelompok.

Menurut Richards (1991) menyebutkan bahwa informasi terpenting yang harus diungkap lewat analisis kebutuhan mencakup: Pertama, analisis situasi yang antara lain mencakup pemetaan pada lingkup apa saja lulusan akan menggunakan kompetensinya/kemampuannya. Kedua, tujuan penyelenggaraan program studi yang dirumuskan dalam seperangkat kompetensi dasar (dalam kurikulum berbasis kompetnsi). Ketiga, jenis-jenis kompetensi/kemampuan apa sajakah yang dibutuhkan agar lulusan dapat bersaing dalam lingkup tugasnya. Keempat, tingkat atau standar kompetensi yang dibutuhkan agar lulusan dapat berperan dengan baik dalam lingkup tugasnya/pekerjaannya kelak.

Penyusunan perangkat perkuliahan antara lain seperti silabus perkuliahan, Satuan Acara Perkuliahan (SAP), buku ajar, buku teks, petunjuk pratikum dan lain sebagainya merupakan skenario proses pembelajaran untuk mengarahkan kegiatan belajar mahasiswa, di dalamnya tercermin kegiatan yang harus dilakukan dosen dan mahasiswa dalam upaya mencapai kompetensi. Di dalam silabus dan SAP memuat capaian pembelajaran (learning *outcomes*) mata kuliah, tujuan pembelajaran secara umum dan khusus, materi ajar yang dilakukan secara eksplorasi, elaborasi dan konfirmasi, strategi pembelajaran, metode

pembelajaran, sumber belajar, langkah-langkah kegiatan pembelajaran, sumber belajar dan penilaian hasil belajar.

2. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut (Band, 1991). Sedangkan menurut Kotler (2004:10), kepuasan pelanggan yaitu tingkatan dimana anggapan kinerja (*perceived performance*) produk akan sesuai dengan harapan seorang pelanggan. Bila kinerja produk jauh lebih rendah dibandingkan harapan pelanggan, pembelinya tidak puas. Sebaliknya bila kinerja sesuai dengan harapan atau melebihi harapan, pembelinya merasa puas atau merasa puas atau merasa amat gembira. Oliver dalam (Barnes, 2003:64) menyatakan kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhan yang berarti bahwa penilaian pelanggan atas barang atau jasa memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan yang tidak sesuai harapan atau pemenuhan yang melebihi harapan pelanggan.

Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan (Kotler, 1997). Dengan demikian, harapan pelanggan melatar belakangi mengapa dua organisasi pada jenis bisnis yang sama dapat dinilai berbeda oleh pelanggannya. Dalam konteks kepuasan pelanggan, umumnya harapan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya. Harapan mereka dibentuk oleh pengalaman pembelian dahulu, komentar teman dan kenalannya serta janji dari perusahaan tersebut. Harapan-

harapan pelanggan ini dari waktu ke waktu berkembang seiring dengan semakin bertambahnya pengalaman pelanggan.

3. Kualitas Layanan Akademik

Kualitas layanan akademik disini mengacu kepada jasa layanan yang diberikan oleh Jurusan PGPAUD FIP UNP melalui dosen, staff dan jurusan. PGPAUD FIP UNP sendiri dalam melakukan evaluasi internal tiap tahunnya memiliki enam aspek untuk menilai kualitas layanan akademik yang diberikannya. Keenam aspek tersebut adalah : aspek *tangibles*, aspek *relialibility*, aspek *responsiveness*, aspek *assurance*, aspek *empathy*, aspek *information system*.

Keenam aspek tersebut digunakan untuk mengukur sejauh mana layanan akademik yang diberikan oleh jurusan PGPAUD FIP UNP mampu menghantarkan mahasiswanya meraih prestasi yang optimal. Secara umum, keberhasilan sistem pendidikan di suatu universitas sangat tergantung pada pemilihan kurikulum dan staf pengajarnya.

Mengingat perkembangan dunia pendidikan yang sangat pesat, penyesuaian kurikulum senantiasa dilakukan tiap tahun untuk memberikan materi ajar yang *up to date* kepada mahasiswanya. Selain itu, sikap dan perilaku dosen sangat menentukan dalam keberhasilan mahasiswa memahami materi kuliah dengan baik. Sikap dosen yang ramah, hangat, dan bersahabat diharapkan dapat menciptakan hubungan yang baik dengan mahasiswa sehingga mampu meningkatkan prestasi akademis dari mahasiswa yang bersangkutan.

Selain kurikulum yang baik dan staf pengajar yang berkualitas dan profesional, penyediaan fasilitas pendidikan yang mendukung tetaplah diperlukan.

Jurusan PGPAUD FIP UNP berkomitmen untuk selalu memberikan yang terbaik bagi mahasiswanya dengan memberikan beberapa fasilitas diantaranya, ruang kelas yang ber-AC, fasilitas perpustakaan yang lengkap, fasilitas wi-fi, dan lain sebagainya.

4. Kualitas Layanan Administrasi

Kualitas pelayanan administrasi dalam Perguruan Tinggi merupakan hal yang sangat penting , karena selain pelayanan akademik, pelayanan administrasi merupakan salah satu fungsi yang berhubungan langsung dengan penerima jasa (mahasiswa). Pelayanan administrasi universitas dapat meliputi proses registrasi mahasiswa, penentuan jadwal kuliah, pembayaran uang kuliah . Seringkali ketika mendengar kata “administrasi” yang terbayang pada mahasiswa adalah sistem layanan yang birokratis, berbelit-belit, tidak jelas, sumber daya manusia yang masih belum menyadari arti pentingnya pelanggan, pengetahuan dan kemampuan yang kurang, sikap dan perilaku yang belum baik, dan hal-hal buruk lainnya. Padahal sekarang ini berlaku bahwa siapa yang mampu memberikan pelayanan terbaik sehingga memuaskan konsumen (mahasiswa), dialah yang bakal unggul. Fenomena ini sejalan dengan pendapat Shank (1995) yang menyatakan bahwa kunci sukses dalam persaingan dimasa yang akan datang yaitu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumen.

Jurusan PGPAUD FIP UNP sendiri selalu menanamkan kepada setiap karyawan bagian administrasi untuk memberikan pelayanan yang cepat, ramah dan tanggap terhadap setiap mahasiswa. Hal ini dilandasi bahwa fungsi administrasi dalam kegiatan perkuliahan sangatlah vital. Ada beberapa indikator

yang digunakan oleh PGPAUD FIP UNP untuk mengevaluasi kinerja unit administrasinya.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Penelitian ini mencoba untuk menganalisis kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik jurusan PGPAUD FIP UNP. Hasil dari perhitungan menunjukkan bahwa kualitas layanan akademik dan kualitas layanan akademik adalah baik. Hal ini berarti bahwa bagi responden, aspek *tangibels, relialibility, responsiveness, assurance, empathy, information system* di jurusan PGPAUD sudah masuk pada kategori baik. Namun tidak demikian dengan selayaknya pelayanan jurusna PGPAUD FIP UNP harus mencapai kualitas istimewa, artinya pelayanan akademik jurusan PGPAUD FIP UNP harus diperbaiki dan ditingkatkan sehingga akan dapat memberikan pelayanan akademik yang memuaskan mahasiswa dan orang tua sebagai *user* (pengguna).

B. Saran

Hasil penelitian pada bab IV dapat disimpulkan bahwa hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa jurusan PGPAUD FIP UNP masih harus terus meningkatkan kualitas pelayanan akademik untuk mahasiswa.

Mengingat Kualitas Layanan Akademik memiliki pengaruh signifikan baik secara parsial maupun secara simultan terhadap Kepuasan Mahasiswa jurusan PGPAUD FIP UNP, maka beberapa kebijakan yang dapat direkomendasikan untuk jurusan adalah :

1. Jurusan PGPAUD FIP UNP dapat menerapkan sistem absensi bagi dosen, menyebarkan kuesioner berupa evaluasi kinerja dosen kepada mahasiswa, pemberlakuan sistem kredit mengenai tingkat kehadiran bagi para dosen.
2. Jurusan PGPAUD FIP UNP dapat melakukan penyempurnaan kurikulum dengan mengacu pada kebutuhan dunia kerja di Indonesia.
3. Jurusan PGPAUD FIP UNP dapat menambah fasilitas multimedia untuk kepentingan kuliah. Selain itu mengenai faisilitas yang perlu diperbaiki, jurusan PGPAUD wajib menginventarisasi seluruh fasilitas yang dimilikinya untuk dilakukan evaluasi dan perbaikan pada hal-hal yang diperlukan.
4. Jurusan PGPAUD dapat menambah fasilitas multimedia untuk kepentingan kuliah. Selain itu mengenai faisilitas yang perlu diperbaiki, PGPAUD wajib menginventarisasi seluruh fasilitas yang dimilikinya untuk dilakukan evaluasi dan perbaikan pada hal-hal yang diperlukan.
5. Jurusan PGPAUD dapat membuka kotak keluhan untuk memperoleh feedback dari mahasiswa. Selain itu PGPAUD dapat memberikan penghargaan untuk karyawan administrasi yang paling banyak memperoleh pujian dari mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

Anatan, Lina (2008), *Service Excellence ; Competing Through Competitiveness,* Penerbit, CV Alfabeta, Bandung,

Asoka Gunaratne, K dan Peter J Carswell. 2002. "*Customer Satisfaction in the Service Quality Dimensions in Tertiary Education"*

Brochado, A. (2009). *Comparing alternative instruments to measure service quality in higher education,* Q. Assur. In Edu. 17, 174-190.

Dirjen Dikti Depdiknas ,(2004), *Strategi Jangka Panjang Pendidikan Tinggi* ; 2003 – 2010 (HELT) ; Mewujudkan Perguruan Tinggi berkualitas.

Evan, Nancy J., Forney, Deanna S., and Dibrito, Florence Guido, (1998), *Student Development In College ; Theory, Research and Practice,* Josey – Bass Publisher, San Francisco, California.

Faganel, A. (2010). *Quality Perception Gap Inside The Higher Education institution. International Journal of academic research*. 2(1), 213-215.

Gaspersz, Vincent. (1997). *Manajemen Kualitas Dalam Industri Layanan*, Penerbit, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta,

Gerson, R.F, (2002) *Mengukur Kepuasan Pelanggan, Panduan Menciptakan Layanan Bermutu,* Penerbit, PPM.

Ghozali, Imam (2006). *Aplikasi Multivariate dengan SPPS*. BP Undip

Hampton, G. M. (1993). *Gap analysis of college student satisfaction as a measure of professional service quality. Journal of professional service marketing*. 9 (1),115-128

Indrajit, R.Eko & Djokopranoto, R.,(2006). *Manajemen Perguruan Tinggi Modern*, Penerbit Andi, Yogyakarta.

Kotler, Philip. 1997, *Manajemen Pemasaran :Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol,* Ed. 9, Jilid 1, PT Prenhallindo, Jakarta.

Kotler, Philip and Keller, Kevin Lane. 2006. *Marketing Management.* 12th Edition. New Jersey : Pearson Education.

Kotler, Philips. (1997). *Manajemen Pemasaran ; Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan control*, Edisi ke 6, jilid 1, PT. Prenhallindo, Jakarta,

Kotler, Philips, and Fox, Karen F.A. (1995). *Strategic Marketing for Educational Institutions,* second edition, Prentice Hall,Inc Englewood Cliffs, New Jersey .

Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry, "*SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*" dalam Journal of Retailing Volume 64 Number 1 Spring 1988, pp.12-40.

Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

Suryana, Dadan. (2013). *Pendidikan Anak Usia Dini (Teori dan Praktek Pembelajaran),* UNP Press, PAdang

Tjiptono, Fandy. (2000) . *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Penerbit, Andi Offset, Yogyakarta,

Undang-undang Sistem Pendidikan Nasional Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Republik Indonesia

Lampiran Izin

Lampiran

Rekapitulasi Data angkatan 2012
Jumlah Responden : 48 orang

1. **Aspek *tangibles* (Sarana Pendidikan –Alat Perkuliahan , Media Pengajaran, dan Prasarana Pendidikan)**

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Ruang kuliah yang bersih ,nyaman, dan rapi	1	10	28	9	0
2.	Jurusan PG-PAUD menyediakan sarana pembelajaran yang memadai diruang kuliah.	0	11	27	9	1
3.	Jurusan PGPAUD mempunyai perpustakaan yang memadai	0	6	17	21	4
4.	Jurusan PGPAUD mempunyai laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan (IPA,bahasa, komputer,dan lain-lain)	4	22	12	10	0
5.	Jurusan PGPAUD menyediakan buku referensi yang memadai di perpustakaan.	1	10	25	11	1
6.	Jurusan PGPAUD menyediakan fasilitas kamar kecil yang bersih.	14	16	18	0	0
7.	Jurusan PGPAUD mempunyai fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa.	25	17	4	2	0
	Jumlah					

2. **Aspek *Reliability* (kehandalan dosen, staf akademik)**

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Dosen selalu mengulang materi perkuliahan sampai semua mahasiswa merasa jelas.	1	14	24	9	0
2.	Dosen mengalokasikan waktu untuk diskusi dan tanya jawab .	0	4	23	19	2
3.	Dosen memberi bahan ajar (suplemen) untuk melengkapi materi yang diberikan di jurusan PGPAUD.	0	9	31	8	0
4.	Dosen selalu membagikan hasil ujian /tugas dengan nilai yang obyektif.	11	19	13	5	0
5.	Dosen selalu datang tepat waktu.	4	20	22	2	0
6.	Jumlah dosen memadai (sesuai dengan bidang dan jumlahnya)	2	14	20	10	2
7.	Dosen selalu membuat Satuan Acara Perkuliahan.	4	13	22	8	1
8.	Staf Akademik mempunyai kemampuan untuk melayani kepentingan mahasiswa.	0	8	32	7	1

3. **Aspek *Responsiveness* (Sikap tanggap)**

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Jurusan PGPAUD menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa	16	16	9	7	0
2.	Pelaksanaan ujian, tugas yang tepat waktu.	3	21	18	5	1
3.	Pembelajaran sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.	11	14	18	3	2
4.	Jurusan PGPAUD menyediakan bantuan (keringanan) bagi mahasiswa tidak mampu.	2	14	21	10	1
5.	Jurusan PAPAUD selalu membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik.	1	12	24	11	0
6.	Jurusan PGPAUD menyediakan waktu khusus untuk orang tua mahasiswa untuk konsultasi.	16	16	14	2	0

4. **Aspek *Assurance*** (perlakuan pada mahasiswa)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Staf Akademik santun dalam melakukan pelayanan akademik	0	5	29	13	1
2.	Permasalahan/keluhan mahasiswa selalu ditangani oleh Jurusan PGPAUD melalui dosen Bimbingan Konseling.	4	20	20	4	0
3.	Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada mahasiswa.	10	18	18	2	0
4.	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran.	0	14	19	14	1
5.	Adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali	2	6	20	15	5

5. **Aspek *Empathy*** (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Jurusan PGPAUD selalu berusaha memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa	0	13	23	11	1
2.	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa.	16	14	16	1	1
3.	Jurusan PGPAUD selalu memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen PA.	5	14	18	7	4
4.	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan studi.	0	14	21	10	3
5.	Dosen bersikap bersahabat kepada mahasiswa.	3	6	21	16	2
6.	Jurusan PGPAUD berusaha memahami minat dan	0	14	28	6	0

	bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya					

6. **Aspek *Information System*** (Pelayanan dan kemudahan sistem informasi)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Jurusan PGPAUD selalu berusaha memberikan informasi kemahasiswaan secara terbuka baik cetak maupun online	0	12	16	17	3
2.	Jurusan PGPAUD memberikan layanan akses internet yang memadai bagi mahasiswa .	0	9	13	23	3
3.	Jurusan PGPAUD memberikan layanan jurnal cetak dan e-journal terakreditasi	5	19	14	10	0
4.	Jurusan PGPAUD memberikan layanan pengaduan permasalahan kemahasiswaan	1	19	21	6	1
5.	Jurusan PGPAUD selalu berusaha memberikan solusi setiap permasalahan kemahasiswaan	1	15	24	7	1
6.	Pimpinan Jurusan PGPAUD membuka komunikasi terbuka kepada mahasiswa	1	9	25	13	0

Lampiran

Rekapitulasi Data angkatan 2013
Jumlah Responden : 50 orang

1. Aspek *tangibles* (Sarana Pendidikan –Alat Perkuliahan , Media Pengajaran, dan Prasarana Pendidikan)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Ruang kuliah yang bersih ,nyaman, dan rapi	0	6	20	18	6
2.	Jurusan PG-PAUD menyediakan sarana pembelajaran yang memadai diruang kuliah.	0	7	27	14	2
3.	Jurusan PGPAUD mempunyai perpustakaan yang memadai	1	10	23	16	0
4.	Jurusan PGPAUD mempunyai laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan (IPA,bahasa, komputer,dan lain-lain)	3	15	19	11	2
5.	Jurusan PGPAUD menyediakan buku referensi yang memadai di perpustakaan.	0	16	21	13	0
6.	Jurusan PGPAUD menyediakan fasilitas kamar kecil yang bersih.	6	20	20	3	1
7.	Jurusan PGPAUD mempunyai fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa.	24	17	8	1	0

2. Aspek *Reliability* (kehandalan dosen, staf akademik)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Dosen selalu mengulang materi perkuliahan sampai semua mahasiswa merasa jelas.	0	10	31	9	0
2.	Dosen mengalokasikan waktu untuk diskusi dan tanya jawab .	0	1	26	18	5
3.	Dosen memberi bahan ajar (suplemen) untuk melengkapi materi yang diberikan di jurusan PGPAUD.	0	9	25	14	2
4.	Dosen selalu membagikan hasil ujian /tugas dengan nilai yang obyektif.	6	24	15	5	0
5.	Dosen selalu datang tepat waktu.	0	19	24	6	0
6.	Jumlah dosen memadai (sesuai dengan bidang dan jumlahnya)	2	10	23	14	1
7.	Dosen selalu membuat Satuan Acara Perkuliahan.	0	12	22	14	2
8.	Staf Akademik mempunyai kemampuan untuk melayani kepentingan mahasiswa.	1	8	22	18	1

3. Aspek *Responsiveness* (Sikap tanggap)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Jurusan PGPAUD menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa	11	23	10	5	1
2.	Pelaksanaan ujian, tugas yang tepat waktu.	0	7	28	15	0
3.	Pembelajaran sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.	1	3	28	18	0
4.	Jurusan PGPAUD menyediakan bantuan (keringanan) bagi mahasiswa tidak mampu.	2	8	21	14	5
5.	Jurusan PAPAUD selalu membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik.	1	6	26	16	1
6.	Jurusan PGPAUD menyediakan waktu khusus untuk orang tua mahasiswa untuk konsultasi.	7	21	17	4	1

4. Aspek *Assurance* (perlakuan pada mahasiswa)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Staf Akademik santun dalam melakukan pelayanan akademik	1	5	24	18	2
2.	Permasalahan/keluhan mahasiswa selalu ditangani oleh Jurusan PGPAUD melalui dosen Bimbingan Konseling.	3	23	18	6	0
3.	Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada mahasiswa.	6	22	17	5	0
4.	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran.	0	3	24	20	3
5.	Adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali	0	3	20	21	6

5. Aspek *Empathy* (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Jurusan PGPAUD selalu berusaha memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa	1	11	28	8	2
2.	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa.	5	23	18	2	1
3.	Jurusan PGPAUD selalu memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen PA.	2	5	31	11	1
4.	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan studi.	0	5	28	14	1
5.	Dosen bersikap bersahabat kepada mahasiswa.	0	4	25	19	2
6.	Jurusan PGPAUD berusaha memahami minat dan	0	6	24	15	3

	bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya					

6. Aspek *Information System* (Pelayanan dan kemudahan sistem informasi)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	**2**	**3**	**4**	**5**
1.	Jurusan PGPAUD selalu berusaha memberikan informasi kemahasiswaan secara terbuka baik cetak maupun online	0	4	26	14	6
2.	Jurusan PGPAUD memberikan layanan akses internet yang memadai bagi mahasiswa .	0	3	18	21	8
3.	Jurusan PGPAUD memberikan layanan jurnal cetak dan e-journal terakreditasi	0	9	26	13	2
4.	Jurusan PGPAUD memberikan layanan pengaduan permasalahan kemahasiswaan	1	12	29	6	2
5.	Jurusan PGPAUD selalu berusaha memberikan solusi setiap permasalahan kemahasiswaan	0	10	31	7	2
6.	Pimpinan Jurusan PGPAUD membuka komunikasi terbuka kepada mahasiswa	0	9	24	14	3

Lampiran

Rekapitulasi Data angkatan 2014
Jumlah Responden : 46 orang

1. Aspek *tangibles* (Sarana Pendidikan –Alat Perkuliahan , Media Pengajaran, dan Prasarana Pendidikan)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Ruang kuliah yang bersih ,nyaman, dan rapi	1	8	20	17	0
2.	Jurusan PG-PAUD menyediakan sarana pembelajaran yang memadai diruang kuliah.	0	9	26	11	0
3.	Jurusan PGPAUD mempunyai perpustakaan yang memadai	0	10	12	20	4
4.	Jurusan PGPAUD mempunyai laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan (IPA,bahasa, komputer,dan lain-lain)	2	18	12	12	2
5.	Jurusan PGPAUD menyediakan buku referensi yang memadai di perpustakaan.	2	9	18	16	0
6.	Jurusan PGPAUD menyediakan fasilitas kamar kecil yang bersih.	9	19	12	6	0
7.	Jurusan PGPAUD mempunyai fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa.	25	13	5	2	1

2. Aspek *Reliability* (kehandalan dosen, staf akademik)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Dosen selalu mengulang materi perkuliahan sampai semua mahasiswa merasa jelas.	1	21	15	8	1
2.	Dosen mengalokasikan waktu untuk diskusi dan tanya jawab .	0	7	20	12	7
3.	Dosen memberi bahan ajar (suplemen) untuk melengkapi materi yang diberikan di jurusan PGPAUD.	3	9	13	17	4
4.	Dosen selalu membagikan hasil ujian /tugas dengan nilai yang obyektif.	6	9	26	5	0
5.	Dosen selalu datang tepat waktu.	6	20	15	5	0
6.	Jumlah dosen memadai (sesuai dengan bidang dan jumlahnya)	1	12	19	13	4
7.	Dosen selalu membuat Satuan Acara Perkuliahan.	4	11	22	8	1
8.	Staf Akademik mempunyai kemampuan untuk melayani kepentingan mahasiswa.	3	12	14	15	2

3. Aspek *Responsiveness* (Sikap tanggap)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Jurusan PGPAUD menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa	5	9	24	6	3
2.	Pelaksanaan ujian, tugas yang tepat waktu.	0	8	25	12	1
3.	Pembelajaran sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.	1	17	15	10	2
4.	Jurusan PGPAUD menyediakan bantuan (keringanan) bagi mahasiswa tidak mampu.	5	6	21	13	1
5.	Jurusan PAPAUD selalu membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik.	2	17	20	5	2
6.	Jurusan PGPAUD menyediakan waktu khusus untuk orang tua mahasiswa untuk konsultasi.	8	17	18	4	0

4. Aspek *Assurance* (perlakuan pada mahasiswa)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Staf Akademik santun dalam melakukan pelayanan akademik	2	7	28	10	1
2.	Permasalahan/keluhan mahasiswa selalu ditangani oleh Jurusan PGPAUD melalui dosen Bimbingan Konseling.	2	19	17	6	3
3.	Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada mahasiswa.	2	13	19	10	2
4.	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran.	0	6	28	13	0
5.	Adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali	0	2	31	9	4

5. Aspek *Empathy* (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Jurusan PGPAUD selalu berusaha memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa	1	14	23	7	1
2.	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa.	5	9	15	11	1
3.	Jurusan PGPAUD selalu memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen PA.	0	10	30	5	1
4.	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan studi.	1	3	32	10	0
5.	Dosen bersikap bersahabat kepada mahasiswa.	0	4	29	13	0
6.	Jurusan PGPAUD berusaha memahami minat dan	4	9	22	8	3

	bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya					

6. Aspek *Information System* (Pelayanan dan kemudahan sistem informasi)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	**2**	**3**	**4**	**5**
1.	Jurusan PGPAUD selalu berusaha memberikan informasi kemahasiswaan secara terbuka baik cetak maupun online	2	10	20	10	3
2.	Jurusan PGPAUD memberikan layanan akses internet yang memadai bagi mahasiswa .	1	6	23	13	3
3.	Jurusan PGPAUD memberikan layanan jurnal cetak dan e-journal terakreditasi	1	8	29	7	1
4.	Jurusan PGPAUD memberikan layanan pengaduan permasalahan kemahasiswaan	2	9	29	5	1
5.	Jurusan PGPAUD selalu berusaha memberikan solusi setiap permasalahan kemahasiswaan	3	14	19	9	1
6.	Pimpinan Jurusan PGPAUD membuka komunikasi terbuka kepada mahasiswa	1	6	28	11	0

IDENTITAS DIRI KETUA PENELITI

Nama	: Dr. Dadan Suryana, M.Pd
NIP/NIK	: 197505032009121001
NIDN	: 0603057504
Tempat dan Tanggal Lahir	: Bandung 3 Mei 1975
Jenis Kelamin	: Laki-laki
Status Perkawinan	: Kawin
Agama	: Islam
Jabatan Akademik	: Ketua Laboratorium Pembelajaran PGPAUD
Perguruan Tinggi	: Universitas Negeri Padang
Alamat	: Kampus UNP Jl. Prof Hamka Air Tawar 25131
Telp./Faks.	: 0751-445128/ Faks.0751-55628
Alamat Rumah	: Komplek Cimpago Putih Blok D No 19 Parupuk Tabing
Telp./Faks.	: 08121942729
Alamat e-mail	: dadan.suryana@yahoo.com

RIWAYAT PENDIDIKAN PERGURUAN TINGGI

Tahun Lulus	Program Pendidikan(diploma, sarjana, magister, spesialis, dan doktor)	Perguruan Tinggi	Jurusan/ Program Studi
2009	Doktor (S3)	Universitas Negeri Jakarta	Pendidikan Anak Usia Dini
2007	Magister (S2)	Universitas Negeri Jakarta	Pendidikan Anak Usia Dini
1997	Sarjana (S1)	Institut Agama Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung	Syariah (Perdata Pidana Islam)

RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	INSTITUSI	Bidang Kerja
1997-1999	Yayasan Darul Hikam Bandung	Guru Pengembangan Diri SMP
1999-2001	Yayasan Salman Al Farisi Bandung	Guru Agama dan Wali Kelas 1 SD
2001-2003	Yayasan Al Hanif Moeliza Bekasi	Kepala Sekolah SD
2003-2005	Kursus Komputer untuk Anak KIDIcom Bekasi	Manager
2004-2009	ConocoPhilips Jakarta	Spiritual Consultant
2005-2009	Koperasi Syariah Koperasi Usaha Baitner Jakarta	Manager
2007-2009	Universitas Muhammadiyah Jakarta	Dosen PAUD
2006-2009	Universitas Terbuka	Tutor jurusan PGPAUD
2007-sekarang	Universitas Muhammadiyah Purwokerto Jawa Tengah	Dosen Luar Biasa PGPAUD
2007-sekarang	STKIP Aisyiyah Pekanbaru Riau	Dosen Luar Biasa PGPAUD

PENGALAMAN PENELITIAN

Tahun	Judul Penelitian	Ketua/anggota Tim	Sumber Dana
2011	Efektifitas Outbound dalam mengembangkan Kepercayaan Diri di Taman Kanak-kanak Pertiwi VI Kota Padang	Ketua	DIPA UNP
2011	Pembelajaran Membaca Berbasis Teknologi Informasi di TK Pertiwi VI Kota Padang	Anggota	DIPA UNP
2012	Profesionalisme Pendidik dan Penyelenggaraan Pendidikan Anak Usia Dini di Kota Padang	Ketua	DIPA UNP
2013	Pengembangan Model Orientasi Teknis Guru PAUD di Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat	Ketua	DIKTI

KARYA ILMIAH*

A. Buku/Bab Buku/Jurnal

Tahun	Judul	Penerbit/Jurnal
2009	Pendidikan Siaga Gempa Bumi dan Tsunami untuk anak TK	Kementrian Riset dan Teknologi Republik Indonesia
2009	Pendidikan Siaga Gempa Bumi dan Tsunami untuk anak SD kelas 1 – kelas 6	Kementrian Riset dan Teknologi Republik Indonesia
2009	Ayo Ke Pos PAUD	Direktorat PAUD (Pendidikan Anak Usia Dini) Kementrian Pendidikan Nasional Jakarta
2011	Efektifitas Out Bound dalam Mengembangkan Kepercayan Diri Anak TK	Jurnal Pedagogik Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan Vol:XI No.1 April 2011 ISSN 1411-4585
2013	Pendidikan Anak Usia Dini (Teori dan Praktek Pembelajaran)	UNP Press ISBN 978-602-8819-81-7
2013	Dasar-Dasar Pendidikan TK	Penerbit Universitas Terbuka ISBN: 978-979-011
2013	Profesionalisme Guru Pendidikan Anak Usia Dini Berbasis Peraturan Menteri No.58 tahun 2009	Jurnal Pedagogik Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan Vol:XIII No.2 November 2013 ISSN 53-61
2013	Pengetahuan Strategi Pembelajaran,	Jurnal Ilmu

	Sikap, Dan Motivasi Mengajar Guru	Pendidikan Malang. Nomor 2 Jilid 20. Edisi Desember 2013. Hal. 125-134

B. Makalah/Poster

Tahun	Judul	Penyelenggara
2011	Konseling Anak Usia Dini Berbasis Keluarga	Seminar Kaunseling Malindo Tahun 2011 Kaunseling ke Arah Kesejahteraan Sejagat Malaysia
2010	Pendidikan Anak Usia Dini Berbasis Budaya Minang	Internastional Conference on Governance and Development Joint Conference UNP, Unand, IAIN IB dan Deaking University
2011	Pendidikan Karakter Berbasis Nilai-nilai Universal Budaya Indonesia	Seminar Nasional Pendidikan Karakter Sejak Usia Dini Universitas Mataram
2012	Early Childhood Education Based on Aspects of Development	International Conference Early Childhood Education 2012 Universitas Negeri Padang
2012	Character Building for Young Children Based on the Values of Cultural Universality of Indonesia	International Seminar Early Childhood Education for a Better Nation Semang State University
2012	Profesionalisme Guru PAUD berbasis Nilai-nilai *8th Habits*	FIP JIP UPI Bandung

C. Penyunting/Editor/Reviewer/Resensi

Tahun	Judul	Penerbit/Jurnal
2012	Peningkatan Kemampuan Membaca Anak Melalui Kegiatan Meronce Di Taman Kanak-Kanak Aisyiyah Pariaman Selatan	Jurnal Pesona PAUD ISSN 2337-8301
2012	Pembelajaran Agama Di Sentra Iman Dan Taqwa Taman Kanak- Kanak Huffazh Payakumbuh	Jurnal Pesona PAUD ISSN 2337-8301
2012	Peningkatkan Motorik Kasar Anak Melalui Bermain Bola Ring Di Tk Nurul Wathan Kabupaten Pesisir Selatan	Jurnal Pesona PAUD ISSN 2337-8301

KONFERENSI/SEMINAR/LOKAKARYA/SIMPOSIUM			
Tahun	Judul Kegiatan	Penyelenggara	Panitia/ peserta/pembicara
2014	Diklat Kompetensi Pendidik PAUD	Dinas Pendidikan Kota Solok	Narasumber
2014	Orientasi Pendidikan Raudhatul Athfal	Kementrian Agama Provinsi Sumatera Barat	Narasumber
2013	Pelatihan Pengembangan Kurikulum, Bahan Ajar dan Model Pembelajaran PAUD	Pemerintah Kota Solok Dinas Pendidikan Kota Solok Sumbar	Pembicara
2012	Workshop Rekonstruksi Penulisan Bahan Ajar/Buku Teks/ Modul	Universitas Negeri Padang	Peserta
2012	International Conference Early Childhood Education	Universitas Negeri Padang	Pembicara
2012	Pelatihan pengembangan Kurikulum, Bahan Ajar dan Model Pembelajaran PAUD untuk Pendidik TK se Kota Solok	Pemerintah kota Solok Dinas Pendidikan Kota Solok	Pembicara
2012	International Seminar	Universitas Negeri Semarang	Peserta/ Makalah Pendamping
2011	Pelatihan Psikologi Perkembangan Anak	Kementrian Agama Kabupaten Lima Puluh Kota Sumatera Barat	Pembicara
2011	Pelatihan Psikologi Perkembangan anak bagi Guru TK	Gabungan Organisasi Penyelenggara Taman kanak-kanak Indonesia (GOPTKI) Kabupaten Tanah Datar	Pembicara
2011	Pelatihan Parenting Skill Kepala Taman Kanak-Kanak	IGTKI-PGRI Kabupaten Tanah Datar	Pembicara
2011	Seminar Kaunseling Malindo 2011 Tema Kaunseling ke Arah Kesejahteraan Sejagat	Jabatan Perkhidmatan Awam Malaysia	Narasumber
2011	The Indonesian FIP-JIP Forum and the International Seminar on the Theme The Grand Design of Teacher Edeucation and Educational Personnel	Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia	Narasumber
2011	International Workshop Developing Future Leaders in Early Childhoodf Education	Universitas Negeri Jakarta	Narasumber

2011	Seminar Nasional Pendidikan Karakter Sejak Usia Dini	Universitas Mataram	Pembicara
2011	Kegiatan Orientasi Teknis Pendidikan karakter	Kementrian Pendidikan Nasional Direktorat Jendral Pendidikan Anak Usia Dini, Non Formal, dan Informal	Narasumber
2011	Simposium Antarbangsa Pendekatan Penajaran dan Pembelajaran di Institusi Pengajian Tinggi "Isu dan Cabaran dalam Pendidikan Tinggi"	Universiti sains Islam Malaysia	Narasumber

KEGIATAN PROFESIONAL/PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Tahun	Jenis/Nama Kegiatan	Tempat
2011	Seminar Nasional Berkala I Pendidikan Anak Usia Dini	Sekolah Tinggi Keguruan dan Kependidikan Aisyiyah Riau
2011	Pelatihan "safety training Kesiapsaigaan Gempa Bumi dan Tsunami untuk Guru TK	Kecamatan Koto Tangah Kota Padang
2012	Pelatihan Sosialisasi Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No 58 tahun 2009 dan Kurikulum pengembangan Taman Kanak-kanak 2010	Kecamatan Koto Tangah Kota Padang
2012	Kegiatan "Peningkatan Program Pendidikan bagi guru-guru"	Nagari Binaan Universitas Negeri Padang di Nagari Simabur Kabupaten Tanah Datar
2013	Kegiatan "Pemantapan Peningkatan Program Pendidikan bagi guru-guru"	Nagari Binaan Universitas Negeri Padang di Nagari Simabur Kabupaten Tanah Datar

JABATAN DALAM PENGELOLAAN INSTITUSI

Peran/Jabatan	Institusi(Univ,Fak,Jurusan,Lab,studio, Manajemen Sistem Informasi Akademik dll)	Tahun 2012 s.d. 2014
Ketua Tim e-Journal	Jurusan PGPAUD	2012-Sekarang
Ketua Laboratorium Pembelajaran PGPAUD	Jurusan PGPAUD	2012-sekarang
Ketua Tim Revisi Kurikulum PGPAUD S1	Fakultas Ilmu Pendidikan	2012-sekarang
Anggota Badan	Fakultas Ilmu Pendidikan	2012-sekarang

Penjamin Mutu Internal (BPMI) Fakultas		
Ketua Panitia Seminar Nasional Jurusan PGPAUD	Fakultas Ilmu Pendidikan	2011
Ketua Tim Penyusun Proposal S2 PGPAUD	Fakultas Ilmu Pendidikan	2013
Anggota Badan Penjamin Mutu Internal (BPMI) Universitas	Universitas Negeri Padang	2014

PENGHARGAAN/PIAGAM

Tahun	Bentuk Penghargaan	Pemberi
2011	Dosen Berprestasi tingkat Universitas	Rektor UNP
2013	Dosen Berprestasi tingkat Universitas	Rektor UNP
2014	Dosen Berprestasi tingkat Universitas	Rektor UNP

ORGANISASI PROFESI/ILMIAH

Tahun	Jenis/ Nama Organisasi	Jabatan/jenjang keanggotaan
2011- Sekarang	Asosiasi Jurusan PGPAUD Seluruh Indonesia	Anggota

ORGANISASI KEMASYARAKATAN

Tahun	Jenis/ Nama Organisasi	Jabatan/jenjang keanggotaan
1993-1997	Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia (PMII)	Anggota
1994-1997	KARISMA ITB (Keluarga Remaja Islam Masjid Salman ITB Bandung)	Ketua Bidang
1997 - Sekarang	KALAM Salman ITB Bandung	Anggota
2004-2007	ICMI Pusat	Bidang Pemberdayaan dan Pendidikan Keluarga dan Anak
2013-sekarang	Yayasan Masjid Annur Cimpago Putih Padang	Ketua

NARASUMBER NON AKADEMIK

NO	KEAHLIAN	AKTIVITAS

1	Leadership dan Pengembangan Diri Remaja dan Umum	Pelatihan/Seminar
2	Islamic Parenting	Pelatihan/Seminar
3	Materi-Materi Pendidikan Islam	Pelatihan/Seminar
4	Pendidikan Keluarga SAMARA (Sakinah Mawaddah Warahmah)	Pelatihan/Seminar
5	Islam dan Keluarga	Konsultan

JABATAN NON AKADEMIK

Tahun	Jenis/ Nama Organisasi	Jabatan
2012 - Sekarang	PAUD Hauriyah Halum	Konsultan
2012 - Sekarang	Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat Bidang PLK PAUD	Konsultan dan Narasumber
2012 - Sekarang	TIM Penilai PAUD Se Sumatera Barat	Ketua

Saya menyatakan bahwa semua keterangan dalam ***Curriculum Vitae*** ini adalah benar dan apabila terdapat kesalahan, saya bersedia mempertanggungjawabkannya.

Padang, 19 September 2014

Dr. Dadan Suryana, M.Pd
NIP.197505032009121001