

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Bagi siswa/I SMU yang baru saja lulus, melanjutkan pendidikan ke jenjang Perguruan Tinggi bukanlah suatu hal yang mudah. Setelah melalui ujian akhir nasional (UAN), mereka juga harus mengikuti tes Seleksi Penerimaan Mahasiswa Baru (SPMB) agar dapat kuliah di Universitas negeri yang memiliki mutu dan kualitas pendidikan serta pelayanan yang baik. Bagi calon mahasiswa baru, lulus SPMB dan bisa kuliah di Universitas negeri merupakan suatu nilai lebih, disamping mendapatkan kualitas dan pelayanan yang baik, biaya kuliah juga menjadi relatif lebih murah jika dibandingkan dengan kuliah di Universitas swasta. Hal ini menyebabkan jumlah peminat yang ingin masuk ke PTN-pun sangatlah banyak.

Banyaknya peminat menyebabkan persaingan yang masuk PTN menjadi semakin ketat, ditambah lagi daya tampung yang tersedia di Universitas negeri tujuan tidak seimbang dengan jumlah peminatnya. Data yang ada menunjukkan, peserta SPMB tahun 2005 tercatat sebanyak 304.922 orang, yang diterima sebanyak 84.443 untuk 51 PTN (Sinar Indonesia, 7 Agustus 2005). Jumlah ini lebih kecil dibandingkan dengan tahun 2004 dimana tercatat sebanyak 337.057 peserta, yang diterima sebanyak 79.020 untuk 48 PTN (Pikiran Rakyat, 7 Juli 2005). Dari data tersebut dapat terlihat ketatnya persaingan yang harus dilalui untuk lulus SPMB. Turunnya jumlah peminat dan ketatnya persaingan yang harus

dilalui dalam memperebutkan jumlah kursi yang ada menyebabkan tidak sedikit siswa SMA yang baru saja lulus memutuskan untuk langsung masuk ke universitas swasta tanpa mengikuti SPMB. Begitupula dengan siswa yang gagal SPMB, mereka memilih untuk melanjutkan pendidikan ke Universitas-universitas swasta tertentu yang memiliki fasilitas dan pengajaran yang bermutu (www.mediaindo.co.id/cetak/berita.asp?id=2003080400071538). Fasilitas dan kualitas pembelajaran yang dimaksud bermutu disini adalah dalam hal jumlah, kualitas dan strata pendidikan dari staf pengajar. Gedung dan sarana pendidikan. Selain itu juga dari program studi yang disediakan, apakah bisa menjamin lulusannya bekerja dengan baik dan mudah mencari pekerjaan. Terakhir nilai akreditasi atau status PTS yang bersangkutan. Meskipun tidak menjamin sepenuhnya kalau PTS yang sudah diakreditasi akan menjadikan lulusannya bermutu, tetapi secara formal akreditasi menunjukkan bahwa PTS itu menyelenggarakan pendidikan secara lengkap atau tidak (<http://www.indonesia.com/sripo/2002/08/07/0708op1.htm>).

Sebuah Universitas dikatakan memiliki kualitas pelayanan pendidikan yang baik jika pelayanan yang diberikan meliputi lima dimensi dan kelima dimensi jasa itu terdialah dengan baik oleh pihak penyedia jasa. Kelima dimensi ini mencakup penyediaan fasilitas yang lengkap dan memadai, staf pengajar yang handal, kinerja staf yang tanggap, staf yang ahli dan memiliki pengetahuan dibidangnya masing-masing serta peduli terhadap konsumen (Zeithalm, Berry & Parasuraman, 1991). Dengan kualitas pelayanan yang baik, disatu pihak, Universitas jadi tetap dapat eksis dan bersaing dengan Universitas lain. Di pihak

lain, mahasiswa selaku konsumen dapat merasakan kepuasan karena mendapatkan ilmu dan pengajaran yang bermutu sehingga dapat bersaing di dunia kerja nantinya.

Akan tetapi, pada kenyataannya pelayanan yang diberikan Universitas-universitas swasta yang ada seringkali tidak sesuai dengan yang ditawarkan, sehingga akhir-akhir ini mendapat banyak komentar-komentar tentang kualitas pelayanan yang tidak cukup memadai baik dari segi fasilitas maupun pengajar dan kurikulum. Walaupun terkadang konsumen terlihat tidak peduli dan tetap loyal dengan memilih kuliah di Universitas tersebut, namun kualitas pelayanan yang kurang ataupun tidak memuaskan akan tetap menimbulkan penilaian yang tidak menyenangkan dalam diri mereka. Keadaan tidak menyenangkan inilah yang kemudian di ungkapkan kepada teman, keluarga dan kenalan mereka. Cepat atau lambat, hal ini akan menimbulkan dampak yang kurang baik bagi Universitas tersebut apabila terus berlanjut dan seluruh konsumennya melakukan hal yang sama (<http://education.yahoo.com>).

Melihat hal tersebut di atas, maka pihak universitas perlu berusaha mengetahui apa yang diharapkan konsumen atas pelayanan jasa yang diberikan dan kemudian terus berusaha untuk memenuhi harapan konsumen tersebut agar tetap bisa bersaing dengan berbagai Universitas swasta yang lain, khususnya di Fakultas-fakultas tertentu yang memerlukan pelayanan yang lebih baik seperti Fakultas Kedokteran dalam menghasilkan sarjana-sarjana kedokteran yang bermutu dan kompeten demi kesejahteraan masyarakat. Di Bandung, ada tiga PTS yang memiliki Fakultas Kedokteran, satu diantaranya di Universitas Kristen

Maranatha (UKM). Fakultas kedokteran UKM telah berdiri sejak tahun 1965 dan telah cukup dikenal di Bandung sehingga menjadi salah satu Universitas swasta favorit yang seringkali dipilih oleh mahasiswa untuk melanjutkan studi, khususnya Fakultas Kedokteran yang merupakan Fakultas andalan dan sudah terkenal reputasinya sejak dulu (www.maranatha.edu/?x=kedokteran).

Sebagai Fakultas andalan, UKM memberikan perhatian khusus dan terus berusaha meningkatkan kualitas pelayanan di Fakultas Kedokteran sehingga konsumen (mahasiswa) merasa puas dan tidak kecewa meskipun harus mengeluarkan biaya dalam jumlah yang cukup besar jika dibandingkan Fakultas lain dilingkungan Maranatha maupun di Fakultas Kedokteran lain di Bandung. Upaya peningkatan kualitas pelayanan yang telah dilakukan Fakultas Kedokteran UKM ialah secara bertahap mengadakan pengembangan sistem pendidikan, yaitu dengan cara tutorial, diskusi, maupun dengan menggunakan alat-alat pengajaran yang modern. Juga terus diusahakan meningkatkan jenjang pendidikan staf pengajar dari jenjang S1 menjadi jenjang S2. Berbagai peralatan pengajaran juga terus diperbaharui begitu pula dengan alat-alat praktikum. (www.maranatha.edu/?x=kedokteran).

Fakultas Kedokteran UKM juga menyediakan Program Pendidikan profesi Dokter, Spesialis, program S2 dan S3 bagi Lulusan Sarjana Kedokteran. Selain itu, UKM khusus menerapkan sistem *drop out* (DO) bagi mahasiswa Fakultas Kedokteran guna mempertahankan reputasi yang selama ini telah dicapai, termasuk akreditasi yang mendapat nilai A⁺⁺ dari Badan Akreditasi Nasional (BAN). Nilai akreditasi A⁺⁺ disini menunjukkan bahwa Fakultas Kedokteran

UKM memiliki kualitas dan fasilitas pengajaran yang sangat bagus dan lengkap untuk menunjang proses belajar mahasiswa (www.maranatha.edu/?x=kedokteran).

Berdasarkan hasil wawancara dengan 25 mahasiswa, sebanyak 40% mahasiswa mengeluhkan laboratorium yang sempit, fasilitas alat-alat laboratorium yang tidak sebanding dengan jumlah mahasiswa, alat praktikum yang ada sudah kuno dan dianggap sudah tidak layak untuk dipakai praktikum, begitu pula dengan berbagai *preparat* ataupun jaringan-jaringan tubuh serta *cadaver* (mayat) yang seharusnya sudah diganti karena sudah aus dan rusak akibat terlalu lama dan sering dipakai untuk praktikum namun tidak dilakukan. Sebanyak 30% lainnya merasa bahwa alat-alat laboratorium yang ada sudah mencukupi, layak pakai bahkan tergolong cukup baru jika dibandingkan dengan Fakultas Kedokteran di Universitas lain. Sebanyak 60% mahasiswa mengeluhkan fasilitas kamar mandi yang kotor sehingga menimbulkan bau yang kurang sedap sedangkan yang 40% merasa kamar mandi sudah cukup bersih. Sebanyak 40% mahasiswa menganggap kurangnya ruang perkuliahan yang memadai sehingga mereka harus kuliah di gedung kuliah bersama, 60% mahasiswa lainnya menganggap tidak masalah kuliah di gedung kuliah bersama karena mereka merasa ruang kuliah tersebut cukup nyaman, memiliki penerangan yang baik dan mampu menampung jumlah mahasiswa yang ada.

Sebanyak 36% mahasiswa mengeluhkan staf tata usaha yang selalu sibuk, kurang ramah dan kurang memperhatikan mahasiswa dalam menangani urusan administrasi ataupun yang berhubungan dengan perkuliahan, seperti permintaan surat ijin, nilai ujian ataupun jadwal perkuliahan, 40 % lainnya merasa staf tata

usaha telah melakukan tugasnya dengan baik sehingga semua masalah administrasi dapat terselesaikan. Sebanyak 28% mahasiswa menilai beberapa dosen dianggap tidak ramah, tidak mau tahu kesulitan yang dialami mahasiswa dalam pelajaran, mengajar tanpa memperhatikan dan peduli apakah mahasiswa mengerti atau tidak materi yang diajarkannya, bahkan ada yang cenderung menghambat kelancaran kuliah mahasiswa hanya karena mahasiswa yang bersangkutan pernah bermasalah dengan dosen tertentu atau karena dosen tersebut mempunyai masalah pribadi dengan dosen lain yang kebetulan dekat dengan mahasiswa yang bersangkutan. Sisanya, yaitu 72% menganggap dosen cukup perhatian dan seringkali membantu mahasiswa dalam hal pelajaran.

Sebanyak 30% mahasiswa menganggap beberapa dosen sering tidak datang tepat waktu saat mengajar, seringkali tidak hadir dalam perkuliahan tanpa pemberitahuan yang jelas, dan dianggap kurang kompeten karena hampir 80% yang mengajar hanya lulusan sarjana kedokteran. Sisanya yang 60% merasa tidak masalah dengan dosen yang hanya lulusan sarjana kedokteran karena dosen tersebut ternyata memang memiliki kemampuan dan keahlian yang baik.

Kondisi di atas mendorong peneliti untuk melakukan survei mengenai tingkat kepuasan mahasiswa atas kualitas pelayanan jasa pendidikan di Fakultas Kedokteran UKM

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan masalah yang telah diuraikan di atas, maka peneliti ingin mengetahui:

“Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa atas kualitas pelayanan jasa pendidikan di Fakultas Kedokteran UKM Bandung”.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud

Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa atas kualitas pelayanan jasa pendidikan di Fakultas Kedokteran UKM Bandung

1.3.2. Tujuan:

Mendapatkan gambaran tentang tingkat kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa atas pelayanan jasa pendidikan yang diberikan oleh Fakultas Kedokteran UKM Bandung dan mengidentifikasi dimensi-dimensi pelayanan yang perlu dipertahankan ataupun ditingkatkan.

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1. Kegunaan Teoretis

- a). Memberikan sumbangan informasi bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian mengenai kepuasan konsumen khususnya dalam bidang jasa pendidikan.

- b). Dalam bidang akademik, diharapkan penelitian ini dapat menambah kajian ilmu psikologi industri tentang kepuasan konsumen atas kualitas pelayanan jasa pendidikan.

1.4.2. Kegunaan Praktis

Dapat memberikan bahan evaluasi kepada Fakultas Kedokteran UKM melalui informasi mengenai:

- a). Tingkat kepuasan mahasiswa sebagai konsumen Fakultas kedokteran UKM secara umum.
- b). Dimensi kualitas pelayanan yang perlu di pertahankan dan ditingkatkan demi kelancaran proses belajar mengajar di Fakultas Kedokteran UKM.

1.5. Kerangka Pikir

Perguruan Tinggi (PT) sebagai salah satu lembaga pendidikan yang menekankan pada pelayanan (*service*) jasa pendidikan, keberadaannya akan sangat bergantung pada konsumen (Kotler, 2000). Oleh karena tidak menjual suatu produk tertentu maka usaha ini sangat menekankan pada kualitas pelayanan jasa yang dimilikinya untuk dapat tetap eksis dan bersaing dengan Perguruan Tinggi lain.

Kualitas pelayanan jasa adalah usaha memberikan jasa yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan (Boeing, 2002). Baik buruknya kualitas pelayanan, hanya dapat diketahui dari hasil penilaian yang dilakukan oleh mahasiswa sebagai konsumen berdasarkan penghayatannya atas jasa dan

pelayanan selama ini. Hasil dari suatu jasa yang ditawarkan penyedia jasa adalah penilaian konsumen.

Pada awalnya, penilaian dari konsumen adalah reaksi atas jasa yang ditawarkan oleh pihak penyedia jasa. Jasa tersebut kemudian diberikan dengan kualitas pelayanan tertentu yang sebelumnya telah ditetapkan oleh pihak penyedia jasa. Setelah diberikan, konsumen menerima dan merasakan apa dan bagaimanakah jasa dan pelayanan yang diberikan tersebut, apakah jasa yang ada sudah diberikan dengan pelayanan yang memuaskan atau sebaliknya. Kepuasan yang dirasakan konsumen atas pelayanan jasa yang ditawarkan oleh penyedia jasa tidak terlepas dari apa yang diharapkan konsumen dan bagaimana kenyataan yang diterimanya setelah merasakan jasa tersebut. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya

Dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh para dosen dan staf pegawai yang bekerja di Fakultas Kedokteran UKM, mahasiswa membandingkan antara *expected service* dengan *perceived service*. *Expected service* merupakan ekspektasi atau harapan mahasiswa terhadap pelayanan dari Fakultas Kedokteran UKM. Mahasiswa saat memilih dan kuliah di suatu Universitas tentunya memiliki harapan (*expected*) tertentu terhadap pelayanan (*service*) yang akan didapat/diterimanya, khususnya bagi mahasiswa kedokteran yang telah mengeluarkan biaya tidak sedikit, harapan akan pelayanan yang diterima diharapkan sepadan dengan biaya yang telah dikeluarkan. Artinya mulai dari fasilitas gedung, laboratorium, staf-staf pengajar dan administrasi bermutu dan berpengalaman

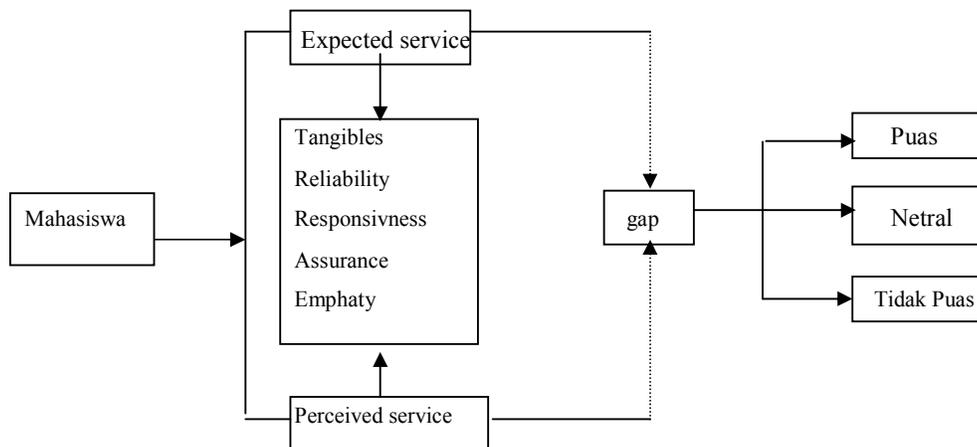
serta memiliki kinerja yang efektif dan peduli terhadap mahasiswa, perpustakaan yang lengkap. Sedangkan *perceived service* merupakan kenyataan yang dirasakan oleh mahasiswa atas jasa yang diterima (Zeithaml, 2000).

Perbandingan yang dilakukan antara harapan dan kenyataan menikmati pelayanan jasa, didasarkan pada penilaian terhadap dimensi-dimensi kualitas pelayanan jasa, yang nantinya akan menjadi penentu tingkat kepuasan. Kualitas pelayanan jasa meliputi lima dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. *Tangible* (berwujud), yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, pegawai dan berbagai materi komunikasi, misalnya penataan ruangan yang rapi, ruang perkuliahan, lab, OHP, penampilan fisik dari para pegawai dan staf di Fakultas. *Reliability* (keandalan), kemampuan seluruh staf dan karyawan untuk memberikan pelayanan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya, akurat, dan konsisten. Misalnya: dosen memberikan materi perkuliahan yang sesuai dengan keahliannya.

Responsiveness (daya tanggap) yaitu kemauan para staf dan karyawan untuk membantu dan memberikan jasa dengan cekatan. Misalnya: dosen cekatan dalam menjawab pertanyaan yang diajukan mahasiswa. *Assurance* (jaminan) yaitu pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staff dan karyawan. Misalnya: penguasaan dosen akan materi perkuliahan yang diberikan, selalu menggunakan kata-kata yang sopan ketika berhadapan dengan mahasiswa. *Emphaty* (empati), kesediaan dosen ataupun staf untuk lebih peduli, memberikan perhatian dan melakukan komunikasi yang baik

dengan konsumen. Misalnya: perhatian dari dosen ketika mahasiswa mengalami kesulitan dalam hal akademik.

Kemungkinan hasil yang muncul dari penilaian mahasiswa terhadap kualitas pelayanan jasa yang diterima tentunya tidak selalu sesuai dengan yang diharapkan, yaitu pelayanan yang diberikan Fakultas bisa lebih baik atau malah lebih buruk dari yang diharapkan. Oleh karena penilaian yang dilakukan mengacu pada harapan yang diinginkan dan pelayanan yang secara aktual diterima, maka gap (kesenjangan) yang muncul antara harapan dan pelayanan aktual yang diterima mencerminkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa yang dalam hal ini adalah Fakultas Kedokteran UKM. Dimana semakin besar gap maka semakin besar pula ketidakpuasan ataupun kepuasan yang dirasakan (Zeithaml, Berry dan Parasuraman, 1991 dalam Kotler, 2000). Mahasiswa akan merasa puas dan senang jika pelayanan aktual yang diterima berada di atas atau lebih dari harapannya, bersikap netral atau biasa saja jika memenuhi harapannya, dan merasa tidak puas serta kecewa jika pelayanan aktual yang diterima berada di bawah atau tidak sesuai dari yang diharapkannya. Berikut dibawah gambarannya dalam bentuk skema.



1.1. Skema kerangka pemikiran

Berdasarkan pemaparan di atas, maka di buat asumsi sebagai berikut:

- Mahasiswa memiliki harapan atas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa
- Mahasiswa mengevaluasi pelayanan jasa secara aktual yang diterima dari penyedia jasa
- Evaluasi yang menghasilkan gap mencerminkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan jasa yang diberikan oleh penyedia jasa.
- Semakin besar gap maka semakin besar pula ketidakpuasan ataupun kepuasan yang dirasakan