ANALISIS KUALITAS LAYANAN PEMBELAJARAN PRODI D3 TATA BUSANA JURUSAN PKK FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS NEGERI MAKASSAR MENGGUNAKAN ANALISIS *IPA* (*IMPORTANCE PERFORMANCED ANALYSIS*)

Rosmiaty, Rika Riwayani
Jurusan Pendidikan Kesejahteraan Keluarga
Fakultas Teknik Universitas Negeri Makassar

ABSTRAK

Permasalahan penelitian adalah bagaimana kualitas layanan pembelajaran berdasarkan dimensi reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empaty dan bukti fisik Program Studi di dalam memberikan pelayanan pembelajaran pada mahasiswa di Prodi D3 Tata Busana Jurusan PKK Fakultas Teknik Universitas Negeri Makassar. Penelitian ini adalah penelitian *expost-facto* dengan menggunakan model penelitian survey berdasarkan jawaban responden atas daftar pertanyaan yang diberikan yang bertujuan untuk mengetahui persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan pembelajaran di Prodi D3 Tata Busana Jurusan PKK Fakultas Teknik Universitas Negeri Makassar. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa aktif angkatan 2011 s/d 2013 prodi D3 Tata Busana Jurusan PKK FT UNM sebanyak 31 orang. Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan angket. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan analisis *IPA* (*Importance Performanced Analysis*). Analisis IPA digunakan untuk mengetahui dimensi-dimensi apa saja yang harus diprioritaskan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan pembelajaran yang ada di prodi D3 Tata Busana. Selanjutnya analisis kuadran untuk mengetahui respon mahasiswa terhadap variabel yang diplotkan berdasarkan kualitas layanan dan harapan mahasiswa dari variabel tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan pembelajaran pada dimensi reliabilitas berada pada kategori tingkat kesesuaian cukup sesuai antara yang dialami dan harapan mahasiswa. Analisis kuadran dengan kategori prestasi yakni kehadiran dosen tepat waktu, dosen handal menyajikan materi dan arsip nilai mahasiswa lengkap telah terlaksana sesuai harapan mahasiswa. Sedangkan kuadran prioritas utama yang perlu perbaikan yakni dosen dalam memberikan nilai diharapkan lebih obyektif. Pada dimensi daya tanggap dosen dalam memberilan layanan pembelajaran tingkat kesesuaian antara yang dialami dan harapan mahasiswa dengan kategori cukup sesuai. Analisis kuadran kategori prestasi dan perlu dipertahankan yakni kesedian dosen meluangkan waktu mendengar keluhan mahasiswa dan kesedian dosen berdiskusi dan berbagi ide di kelas. Sedangkan kuadran prioritas utama yang perlu perbaikan yakni dosen diharapkan responsit terhadap masalah mahasiswa. Pada dimensi jaminan dalam memberilan layanan pembelajaran tingkat kesesuaian antara yang dialami dan diharapkan mahasiswa dengan kategori cukup sesuai. Analisis kuadran prestasi yakni penampilan dosen simpatik dalam memberikan kuliah telah sesuai harapan mahasiswa. Sedangkan yang perlu perhatian adalah layanan kebutuhan akademik mahasiswa agar lebih baik lagi. Pada dimensi empaty dalam memberilan layanan pembelajaran,kesesuaian antara yang dialami dan diharapkan mahasiswa dengan kategori cukup sesuai. Analisis kuadran kategori prestasi yakni perhatian dosen Penasehat Akademik terhadap mahasiswa telah terlaksana sesuai harapan mahasiswa. Sedangkan yang perlu perbaikan yakni dosen hendaknya meluangkan waktu jika ada mahasiswa yang hendak sharing. Pada dimensi bukti fisik dalam memberilan layanan pembelajaran, tingkat kesesuaian antara yang dialami dan harapan mahasiswa dengan kategori cukup sesuai.

Kata Kunci : Kualitas Layanan Pembelajaran dan Analisis IPA

PENDAHULUAN

Keberhasilan suatu jasa pelayanan dalam mencapai tujuannya sangat tergantung pada konsumennya, dalam arti perusahaan memberikan layanan yang bermutu kepada para pelanggannya agar sukses dalam mencapai tujuannya.

Sekarang ini mutu pelayanan telah menjadi perhatian utama dalam memenangkan persaingan. Mutu pelayanan dapat dijadikan sebagai salah satu strategi lembaga untuk menciptakan kepuasan konsumen. Suatu pendidikan bermutu tergantung pada tujuan dan yang akan dilakukan dalam pendidikan. Demikian halnya perguruan tinggi dalam memberikan layanan terhadap mahasiswanya. Citra baik suatu perguruan tinggi sangat bergantung dari kualitas layanan terhadap mahasiswanya. Perguruan tinggi telah menggunakan atau mengembangkan berbagai upaya strategi yang dikenal dengan strategi sistem manajemen pelayanan. Tentunya dengan pelayanan yang prima akan memjadikan perguruan tinggi favorit dan diminati calon mahasiswa.

Program Studi D3 Tata Busana Jurusan PKK Fakultas Teknik UNM yang sejak dibukanya program studi D3 Tata Busana tanggal 15 Agustus 1997 sesuai SK Dikti Nomor : 242 / DIKTI / KEP / 1997 sampai sekarang tahun 2014, telah melakukan berbagai upaya dalam memberikan pelayanan yang baik kepada para mahasiswanya, diantaranya pelayanan dalam hal pembelajaran. Namun upaya yang dilakukan selama ini belum memberi dampak yang signifikan terhadap peningkatan seleksibilitas masuk prodi D3 tata busana. Olehnya itu perlu dilakukan evaluasi dalam bentuk persepsi mahasiswa terhadap layanan pembelajaran yang selama ini mereka rasakan.

Pelayanan dalam Perguruan Tinggi adalah pelayanan dalam bentuk jasa, maka dalam mengukur kualitas layanan jasa dapat menggunakan lima dimensi utama versi Parasurahman, Zeithaml dan Berry (1988). Adapun kelima versi tersebut yakni : reliabilitas (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy) dan bukti fisik (tangibles).

Kemudian data persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan dapat dianalisis dengan model *IPA* (*Importance Performanced Analysis*). Analisis IPA digunakan untuk mengetahui dimensi-dimensi apa saja yang harus diprioritaskan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan pembelajaran yang ada di Jurusan PKK FT UNM. Dalam analisis kesenjangan (*gap*) digunakan untuk melihat kesenjangan antara kualitas layanan suatu variabel yang dialami dengan harapan mahasiswa terhadap variabel tersebut. Sedangkan analisis kuadran dapat diketahui respon mahasiswa terhadap variabel yang diplotkan berdasarkan kualitas layanan dan harapan mahasiswa dari variabel tersebut.

Diharapkan hasil penelitian ini, akan menjadi rekomendasi bagi Prodi D3 Jurusan PKK dalam upaya memperbaiki layanan-layanan pembelajaran dari berbagai dimensi yang dianggap perlu prioritas, yang kesemuanya itu akan meningkatkan kualitas layanan program studi, sehingga program studi ini menjadi program studi favorit yang diminati calon mahasiswa di Universitas Negeri Makassar.

Usaha mewujudkan layanan prima memerlukan pemahaman komprehensif menyangkut dimensi kualitas layanan, faktor-faktor penyebab buruknya kualitas layanan dan strategi penyempurnaan kualitas layanan berkesinambungan.

Menurut Fandy Tjiptono (2008), sejumlah studi telah dilakukan untuk merumuskan dimensi spesifik kualitas layanan/jasa. Pengukuran kinerja layanan/jasa versi Parasurahman, Zeithaml dan Berry (1988). Versi ini menggunakan lima dimensi utama, meliputi:

a. Reliabilitas (reliability), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali.
b. Daya tanggap (responsiveness), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan

untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.

c. Jaminan (assurance), berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (trust) dan keyakinan pelanggan (confidence).
d. Empati (empathy), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
e. Bukti fisik (tangibles), berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan.

Pelayanan yang dilakukan di Perguruan Tinggi adalah pelayanan dalam bentuk jasa, maka kelima dimensi layanan ini bisa digunakan dalam mengukur kualitas layanan Perguruan Tinggi tersebut terhadap mahasiswanya.

Proses pembelajaran di perguruan tinggi pada dasarnya merupakan penciptaan situasi belajar mengajar yang dilakukan oleh dosen untuk membentuk sikap dan kepribadian yang baik bagi para mahasiswa melalui pengajaran ilmu pengetahuan, teknologi dan keterampilan. Hal ini terkait dengan tujuan belajar dalam rangka mengubah sikap dan perilaku mahasiswa setelah menerima, memahami, dan menghayati materi kuliah yang diajarkan oleh dosen. Tentu saja hanya dosen yang profesional saja yang dapat menciptakan situasi kuliah efektif, yang mendorong mahasiswa untuk belajar lebih baik.

Prodi D3 Tata Busana, adalah salah satu program studi di Jurusan PKK Fakultas Teknik UNM dengan visi : sebagai pusat pendidikan Tata Busana, pengkajian, dan pelatihan yang menghasilkan tenaga profesional dalam bidang perencanaan, pengembangan, penerapan dan evaluasi yang berwawasan kewirausahaan Tata busana yang berbasis ekonomi global, nasional, dan lokal. Sejak dibukanya program studi D3 Tata Busana tanggal 15 Agustus 1997 sesuai SK Dikti Nomor : 242 / DIKTI / KEP / 1997 sampai sekarang tahun 2014, pengelola program studi telah melakukan berbagai upaya dalam meningkatkan layanan kualitas terutama layanan pembelajaran kepada para mahasiswanya. Pada Pelaksanaan Proses Pembelajaran, Sistem pembelajaran dibangun berdasarkan perencanaan yang relevan dengan tujuan, ranah belajar dan hierarkinya. Pembelajaran dilaksanakan menggunakan berbagai strategi dan teknik yang menantang, mendorong mahasiswa untuk berpikir kritis bereksplorasi, berkreasi dan bereksperimen dengan memanfaatkan aneka sumber. Pelaksanaan pembelajaran memiliki mekanisme untuk memonitor, mengkaji, dan memperbaiki secara periodik kegiatan perkuliahan (kehadiran dosen dan mahasiswa), penyusunan materi perkuliahan, serta penilaian hasil belajar.

Apa yang telah dilakukan pengelola program studi, perlu dilakukan evaluasi dalam bentuk persepsi mahasiswa terhadap layanan pembelajaran yang selama ini mereka rasakan. Apakah layanan pembelajaran sudah sesuai dengan harapan mereka. Tentu saja hasil persepsi mahasiswa tersebut setelah dianalisis, akan menjadi bahan masukan bagi pengelola program dalam upaya menjadikan prodi ini lebih baik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian *expost*-facto dengan menggunakan model penelitian survey berdasarkan jawaban responden atas daftar pertanyaan yang diberikan. Daftar pertanyaan tersebut terkait dengan pengukuran persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan

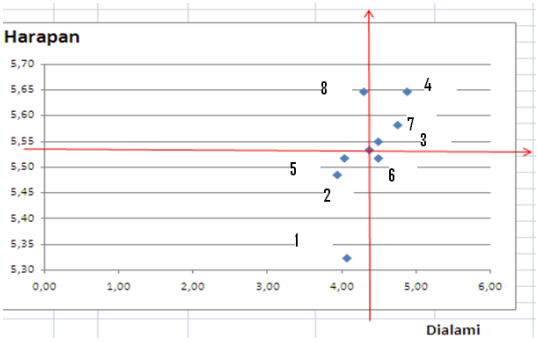
pembelajaran di Prodi D3 Tata Busana Jurusan PKK FT UNM. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa aktif prodi D3 Tata Busana Jurusan PKK FT UNM sebanyak 31 orang.

Langkah-langkah penelitian meliputi : penyusunan instrumen penelitian, validasi instrumen oleh ahli, uji coba instrumen, uji validitas dan reliabilitas, pengumpulan data dan analisis data. Untuk menguraikan data yang telah diperoleh, peneliti menggunakan analisis IPA (Importance Performanced Analysis). Analisis IPA digunakan untuk mengetahui dimensi-dimensi apa saja yang harus diprioritaskan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan pembelajaran yang ada di Jurusan PKK FT UNM. Dalam analisis kesenjangan (gap) digunakan untuk melihat kesenjangan antara kualitas layanan suatu variabel yang dialami dengan harapan mahasiswa terhadap variabel tersebut. Sedangkan analisis kuadran untuk mengetahui respon mahasiswa terhadap variabel yang diplotkan berdasarkan kualitas layanan dan harapan mahasiswa dari variabel tersebut.

HASIL dan PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan pembelajaran pada dimensi reliabilitas berada pada kategori tingkat kesesuaian cukup sesuai antara yang dialami dan harapan mahasiswa. Analisis kuadran dibuat dalam bentuk diagram kartesius untuk mengetahui respon mahasiswa terhadap butir pernyataan yang diplotkan berdasarkan kualitas layanan dan harapan mahasiswa.

Berdasarkan grafik pada gambar 4.1 terdapat 3 butir pernyataan berada pada kuadran B, yakni butir 3, 4 dan 7. Kuadran B merupakan kuadran prestasi dan perlu dipertahankan. Dalam artian indikator : kehadiran dosen tepat waktu, dosen handal menyajikan materi dan arsip nilai mahasiswa lengkap telah terlaksana sesuai harapan mahasiswa. Selanjutnya pada kuadran A, terdapat 1 butir pernyataan yakni butir 8.

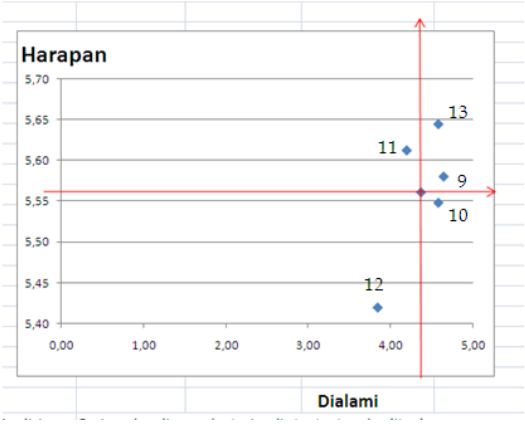


Gambar 4.1. Grafik Analisis Kuadran Kualitas Layanan Pembelajaran berdasarkan Dimensi Reliabilitas pada Prodi D3 Tata Busana

Kuadran A merupakan kuadran prioritas utama, dalam artian butir pernyataan yang berada pada kuadran ini menunjukkan harapan mahasiswa belum sesuai dengan pelayanan yang didapatkan. Olehnya itu, indikator yang menyatakan bahwa dosen obyektif dalam pemberian nilai perlu mendapatkan perhatian dari Prodi D3 Tata Busana, agar dosen dalam memberikan nilai bisa lebih obyektif. Pada kuadran C, terdapat 3 butir pernyataan, yakni butir 1, 2 dan 5. Kuadran C merupakan kuadran dengan prioritas rendah. Dalam artian butir pernyataan pada kuadran ini, oleh mahasiswa tidak begitu penting dan pelaksanannya belum memuaskan. Sehingga indikator jadwal kuliah terbit tepat waktu, pelaksanaan perkuliahan sesuai jadwal dan dosen tepat waktu dalam pemberian nilai akhir, meskipun mahasiswa mengangap pelayanan ini tidak begitu penting namun pimpinan prodi D3 Tata Busana tetap perlu meningkatkannya menjadi lebih baik. Butir pernyataan pada kuadran D terdapat 1 butir, yakni butir 6. Kuadran D merupakan kuadran dengan pelayanan berlebihan. Dalam artian, mahasiswa menganggap pelayanan tidak begitu penting, namun pelaksanaannya sangat memuaskan. Olehnya itu kualitas layanan dengan indikator arsip portofolio

mahasiswa lengkap telah terlaksana dengan sangat memuaskan.

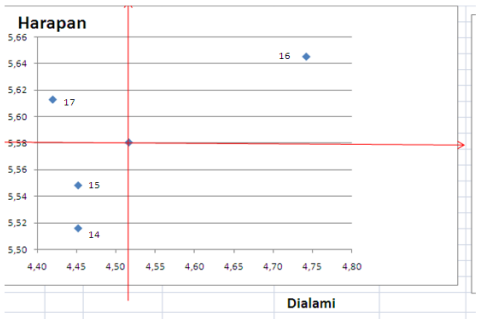
Pada dimensi daya tanggap dosen dalam memberilan layanan pembelajaran tingkat kesesuaian antara yang dialami dan harapan mahasiswa dengan kategori cukup sesuai. Berikut grafik analisis kuadran dalam diagram kartesius.



Gambar 4.2. Grafik Analisis Kuadran Kualitas Layanan Pembelajaran berdasarkan Dimensi Daya Tanggap Dosen pada Prodi D3 Tata Busana

Berdasarkan grafik pada gambar 4.2 terdapat 2 butir pernyataan berada pada kuadran B, yakni butir 9 dan 13. Kuadran B merupakan kuadran prestasi dan perlu dipertahankan, sehingga indikator : kesedian dosen meluangkan waktu mendengar keluhan mahasiswa dan kesedian dosen berdiskusi dan berbagi ide di kelas telah terlaksana dengan sangat memuaskan sesuai harapan mahasiswa. Selanjutnya pada kuadran A, terdapat 1 butir pernyataan yakni butir 11. Kuadran A merupakan kuadran prioritas utama, dalam artian butir pernyataan yang berada pada kuadran ini menunjukkan harapan mahasiswa belum sesuai dengan pelayanan yang didapatkan. Olehnya itu, indikator yang menyatakan bahwa dosen responsif terhadap masalah mahasiswa belum begitu terpenuhi dan perlu mendapatkan perhatian dari Prodi D3 Tata Busana, agar dosen lebih responsif lagi dalam mendengar/menanggapi aspirasi mahasiswa. Selanjutnya pada kuadran C, terdapat 1 butir pernyataan, yakni butir 12. Kuadran C merupakan kuadran dengan prioritas rendah. Dalam artian butir pernyataan pada kuadran ini, oleh mahasiswa tidak begitu penting dan pelaksanannya belum memuaskan. Sehingga indikator pembimbingan pada kegiatan ekstra meskipun mahasiswa mengangap pelayanan ini tidak begitu penting namun pimpinan prodi D3 Tata Busana tetap perlu meningkatkan pelayanan ini. Harapan mahasiswa, dosen lebih aktif lagi dalam meluangkan waktu membimbing mahasiswa dalam kegiatan-kegiatan ekstra.

Pada dimensi jaminan dalam memberilan layanan pembelajaran tingkat kesesuaian antara yang dialami dan diharapkan mahasiswa dengan kategori cukup sesuai. Berikut grafik analisis kuadran dalam diagram kartesius.

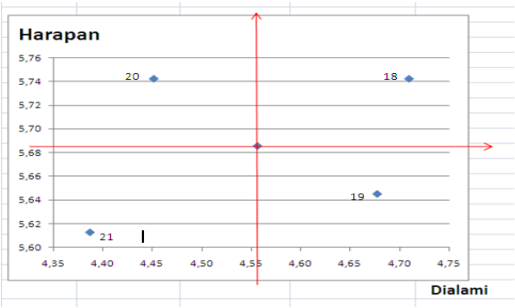


Gambar 4.3. Grafik Analisis Kuadran Kualitas Layanan Pembelajaran berdasarkan Dimensi Jaminan pada Prodi D3 Tata Busana

Berdasarkan grafik pada gambar 4.3 terdapat 1 butir pernyataan berada pada kuadran B, yakni butir ke-16. Kuadran B merupakan kuadran prestasi dan perlu dipertahankan. Dalam artian indikator : penampilan dosen simpatik dalam memberikan kuliah telah sesuai harapan mahasiswa. Selanjutnya pada kuadran A, terdapat 1 butir pernyataan yakni butir ke-17. Kuadran A merupakan kuadran prioritas utama, dalam artian butir pernyataan yang berada pada kuadran ini menunjukkan harapan

mahasiswa belum sesuai dengan pelayanan yang didapatkan. Olehnya itu, indikator yang menyatakan bahwa keramahan dosen dalam melayani kebutuahan akademik mahasiswa masih perlu mendapatkan perhatian dari Prodi D3 Tata Busana. Pada kuadran C, terdapat 2 butir pernyataan, yakni butir ke-14 dan ke-15. Kuadran C merupakan kuadran dengan prioritas rendah. Dalam artian butir pernyataan pada kuadran ini, oleh mahasiswa tidak begitu penting dan pelaksanannya belum memuaskan. Sehingga indikator kompetensi dosen dan sikap bersahaja dalam memberikan kuliah dapat lebih ditingkatkan lagi.

Pada dimensi empaty dalam memberilan layanan pembelajaran,kesesuaian antara yang dialami dan diharapkan mahasiswa dengan kategori cukup sesuai. Berikut grafik analisis kuadran dalam diagram kartesius.



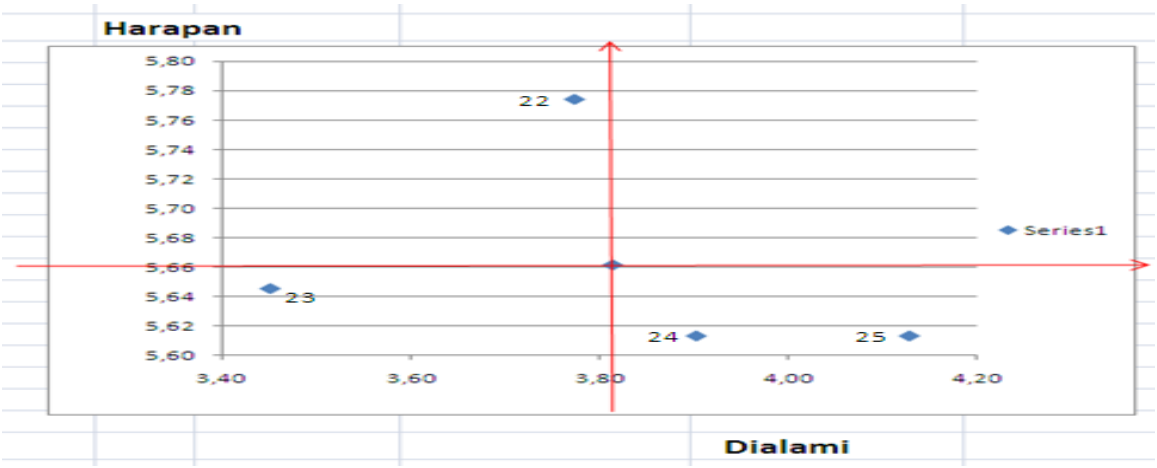
Gambar 4.4. Grafik Analisis Kuadran Kualitas Layanan Pembelajaran berdasarkan Dimensi Empaty pada Prodi D3 Tata Busana

Berdasarkan grafik pada gambar 4.4 terdapat 1 butir pernyataan berada pada kuadran B, yakni butir ke-18. Kuadran B merupakan kuadran prestasi dan perlu dipertahankan. Dalam artian indikator : perhatian dosen Penasehat Akademik terhadap mahasiswa telah terlaksana sesuai harapan mahasiswa. Selanjutnya pada kuadran A, terdapat 1 butir pernyataan yakni butir ke-20. Kuadran A merupakan kuadran prioritas utama, dalam artian butir pernyataan yang berada pada kuadran ini menunjukkan harapan mahasiswa belum sesuai dengan pelayanan yang didapatkan. Olehnya itu, indikator yang menyatakan bahwa dosen meluangkan waktu jika ada mahasiswa yang hendak sharing perlu mendapatkan perhatian dari Prodi D3 Tata Busana, agar dosen dapat meluangkan waktu di luar perkuliahan terhadap mahasiswa. Pada kuadran C, terdapat 1 butir pernyataan, yakni butir ke-21. Kuadran C merupakan kuadran dengan prioritas rendah. Dalam artian butir pernyataan pada kuadran ini, oleh mahasiswa tidak begitu penting dan pelaksanannya belum memuaskan. Sehingga indikator dosen bersedia membantu mehasiswa yang bermasalah hendaknya pimpinan prodi D3 Tata Busana menyarankan dosen memberi perhatian dalam hal ini juga. Butir pernyataan pada kuadran D terdapat 1 butir, yakni butir ke-19. Olehnya itu kualitas layanan dengan indikator dosen Penasehat Akademik aktif membantu mahasiswa selesai tepat waktu telah terlaksana dengan sangat memuaskan.

Pada dimensi bukti fisik dalam memberilan layanan pembelajaran, tingkat kesesuaian antara yang dialami dan harapan mahasiswa dengan kategori cukup sesuai. Berikut grafik analisis kuadran dalam diagram kartesius.

Berdasarkan grafik pada gambar 4.5 tidak ada butir pernyataan berada pada kuadran B. Padahal kuadran B merupakan kuadran prestasi dan perlu dipertahankan. Dalam hal ini belum ada indikator layanan bukti fisik yang sesuai antara harapan mahasiswa. Selanjutnya pada kuadran A, terdapat 1 butir pernyataan yakni butir ke-22. Kuadran A merupakan kuadran prioritas utama, dalam artian butir pernyataan yang berada pada kuadran ini menunjukkan harapan mahasiswa belum sesuai dengan pelayanan yang didapatkan. Olehnya itu, indikator yang menyatakan sarana prasarana praktek belum sesuai harapan mahasiswa dan perlu pembenahan dari dari Prodi D3 Tata Busana. Pada kuadran

C, terdapat 1 butir pernyataan, yakni butir ke-23.



Gambar 4.5. Grafik Analisis Kuadran Kualitas Layanan Pembelajaran berdasarkan Dimensi Bukti Fisik pada Prodi D3 Tata Busana

Kuadran C merupakan kuadran dengan prioritas rendah. Dalam artian butir pernyataan pada kuadran ini, oleh mahasiswa tidak begitu penting dan pelaksanannya belum memuaskan. Sehingga indikator ruang ruliah yang representatif belum terpenuhi dengan baik olehnya itu prodi D3 Tata Busana dapat membuatnya menjadi lebih baik. Butir pernyataan pada kuadran D terdapat 2 butir, yakni butir ke-24 dan 25. Sehingga kualitas layanan dengan indikator materi kuliah, bahan ajar dan modul yang digunakan sudah sesuai dengan kebutuhan telah terpenuhi dengan sangat memuaskan.

KESIMPULAN

1. Kualitas layanan pada dimensi Reliabilitas yang telah terpenuhi dengan baik yakni kehadiran dosen dalam perkuliahan tepat waktu, penyajian materi handal , arsip fortopolio terdokumentasi dengan baik dan arsip nilai mahasiswa lengkap, sedangkan yang perlu perbaikan pelayanan yakni jadwal kuliah diharapkan terbit tepat waktu, perkuliahan sesuai jadwal, tepat waktu dalam pemberian nilai akhir dan dosen perlu lebih obyektif dalam pemberian nilai.
2. Kualitas layanan pada dimensi Daya Tanggap yang telah terpenuhi dengan baik yakni dosen meluangkan waktu untuk komunikasi dengan mahasiswa, kesedian membimbing mahasiswa dan kesedian berdiskusi dan berbagi ide dengan mahasiswa, sedangkan yang perlu perbaikan pelayanan dosen perlu lebih responsif terhadap masalah mahasiswa dan meluangkan waktu dalam membimbing mahasiswa pada kegiatan ekstrakurikuler.
3. Kualitas layanan pada dimensi Jaminan yang telah terpenuhi dengan baik yakni dosen dalam memberi kuliah memperlihatkan sikap simpatik, sedangkan yang perlu perbaikan pelayanan kompetensi dosen sesuai mata kuliah yang diemban, sikap dosen perlu lebih bersahaja dan bersahabat dalam melayani kebutuhan akademik mahasiswa.
4. Kualitas layanan pada dimensi Empaty yang telah terpenuhi dengan baik dosen Penasehat Akademik aktif membantu mahasiswa merencanakan study tiap semister dan penyelesaian study tepat waktu, sedangkan yang

perlu perbaikan pelayanan yakni dapat meluangkan waktu jika ada mahasiswa yang hendak sharing dan membantu memberi saran/solusi terhadap masalah yang dihadapi mahasiswa.

5. Kualitas layanan pada dimensi Bukti Fisik yang telah terpenuhi dengan baik yakni materi kuliah, bahan ajar dan modul yang digunakan sesuai kebutuhan, sedangkan yang perlu perbaikan pelayanan yakni sarana prasarana praktek perlu dilengkapi dan adanya ruang kuliah yang representatif yang dapat memberi rasa nyaman.

REKOMENDASI

1. Beberapa kualitas layanan yang dirasakan mahasiswa telah terpenuhi, perlu dipertahankan pelayanannya supaya tetap baik dan sesuai harapan mahasiswa yang menempuh pendidikan di Prodi D3 Tata Busana.

2. Pimpinan Jurusan PKK beserta Prodinya perlu memberi perhatian khusus terhadap indikator-indikator yang dianggap masih kurang dalam peningkatan kualitas layanan pembelajaran, diantara indikator yang perlu perhatian yakni pemberian nilai diupayakan lebih obyektif dan tepat waktu, keaktifan dalam membimbing kegiatan ekstra, layanan akademik yang lebih bersahabat, adanya ruang kuliah yang lebih representatif dan sarana praktek yang lebih lengkap lagi.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi. 1991. *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan.* Bumi Aksara, Jakarta.

Aritonang, L., R. 2005. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Fandy Tjiptono. 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. CV. Andi Offset, Yogyakarta.

..... 2005. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. CV. Andi Offset, Yogyakarta.

Garvin. 1988. *Managing Quality*. New York : The Free Press.

Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 *tentang Sistem Pendidikan Nasional.*, Departemen Pendidikan Nasional RI. Jakarta

Wirawan. 2011. *Evaluasi : Teori, Model, Standar, Aplikasi dan Profesi*. Rajawali Pers, Jakarta.

Zeithaml, Berry & Parasurahman. 1988. *Communication and Control Processes In TheDelivery Of Service Quality*. Journal Of Marketing, Vol. 52 (April).