

KEPUASAN LAYANAN PENGELOLAAN PEMBELAJARAN MAHASISWA KONSENTRASI DIKLAT DAN KURIKULUM PADA JURUSAN TEKNOLOGI PENDIDIKAN FIP UM

Retno Agustin, I Nyoman Sudana Degeng, Zainul Abidin

*Jurusan Teknologi Pendidikan¹, Fakultas Ilmu Pendidikan², Universitas Negeri Malang³
Jalan Semarang 5 Malang 65145-0341-5747001 ¹*

retnoagustina16@gmail.com

Article History

Received: 08 Mei 2019

Accepted: 20 Mei 2019

Published: 15 Juni 2019

Keywords

*Kepuasan, Layanan,
Pengelolaan
Pembelajaran*

Abstrak

Penelitian bertujuan untuk membuktikan dugaan adanya perbedaan kepuasan layanan pengelolaan pembelajaran mahasiswa konsentrasi kurikulum dan diklat. Peneliti menggunakan metode campuran model Sequential Eksplanatory dimana data kuantitatif lebih dominan dan data kualitatif dijadikan sebagai data pendukung. Responden yang dilibatkan sebanyak 72 mahasiswa. Berdasar uji hipotesis alternatif instrumen diperoleh bahwa signifikansi dari lima indikator layanan pengelolaan pembelajaran lebih dari 0,05 yaitu Tangible (0,877), Reliability (0,470), Responsive (0,193), Assurance (0,065) dan Empaty (0,243). Artinya dugaan (H1) dari lima indikator layanan pengelolaan pembelajaran tersebut seluruhnya ditolak. Sehingga tidak terdapat perbedaan layanan pengelolaan pembelajaran mahasiswa konsentrasi kurikulum dan diklat pada Jurusan TEP FIP UM.

PENDAHULUAN

Teknologi pendidikan (TEP) memiliki andil untuk memberikan solusi atas masalah pendidikan. TEP FIP UM saat ini menyelenggarakan dua konsentrasi yaitu konsentrasi kurikulum dan diklat. Konsentrasi tersebut diharapkan dapat dijadikan tolok ukur mahasiswa dalam menyelesaikan permasalahan bidang pendidikan formal dan non formal. Untuk meluluskan SDM yang memiliki kualitas dan etika praktik baik, selayaknya jurusan TEP FIP UM memberikan layanan pengelolaan pembelajaran dengan baik kepada mahasiswa. Untuk menghadapi kompetisi akademik, pendidikan tinggi memerlukan strategi untuk dapat memahami kebutuhan mahasiswa. Selain itu pengelolaan pembelajaran yang diberikan dosen kepada mahasiswa dapat menjadi acuan dasar kepuasan mahasiswa atas pelayanan pengelolaan pembelajaran yang diberikan.

Pembelajaran yang terlaksana pada konsentrasi diklat dan kurikulum tentunya sangat membutuhkan peran dosen sebagai fasilitator, dosen harus mampu menciptakan pembelajaran yang bermakna. Dosen hendaknya dapat membangun iklim belajar yang baik untuk menumbuhkan suasana pembelajaran yang kondusif dan berkualitas. Setiap dosen memiliki karakter tersendiri dalam mengelola pembelajaran. Dengan karakteristik dosen yang berbeda, tentunya pelayanan pembelajaran yang diberikan kepada mahasiswa juga berbeda sehingga kepuasan mahasiswa berkaitan dengan pelayanan pembelajaran yang dosen berikan juga berbeda-beda.

Penelitian ini berlandaskan pada penelitian yang dilakukan oleh Kummalasari D. N (2017) yang berjudul “Kepuasan Peserta Didik Terhadap Pelayanan Proses Pembelajaran di SMAN 7 Purworejo”. Menurut hasil penelitian ada perbedaan antara pelayanan pembelajaran kokurikuler, ekstrakurikuler dan intrakurikuler, yaitu rata-rata pelayanan intrakurikuler sebesar 483,44 untuk kelas X dan 422,3 untuk kelas XI. Sementara rata-rata pelayanan kokurikuler 281,44 untuk kelas X dan 235,10 untuk kelas XI. Sedangkan rata-rata pelayanan ekstrakurikuler 343,33 untuk kelas X dan 299,50 untuk kelas XI. Kepuasan mahasiswa dan kualitas pembelajaran yang baik bukan tidak mungkin juga berkaitan dengan kinerja dosen.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Sukmanasa (2017) yang berjudul Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen Prodi PGSD Universitas Pakuan diperoleh bahwa mahasiswa merasa puas pada aspek *daya tanggap* dan *empati*. Mahasiswa merasa cukup puas pada aspek *fisik*, dan *kehandalan*, Mahasiswa merasa kurang puas hanya pada aspek *jaminan*.

Dari hasil observasi dan pengalaman peneliti, diperoleh hasil bahwa ditemukan perbedaan yang cukup mencolok antara konsentrasi diklat dan kurikulum. Perbedaan terletak pada jumlah mahasiswa dari dua konsentrasi tersebut, terlihat jumlah mahasiswa pada konsentrasi diklat lebih banyak sejumlah 52 mahasiswa sedangkan mahasiswa pada konsentrasi kurikulum sejumlah 20 mahasiswa. Perbedaan lain terletak pada metode dan strategi pembelajaran yang dilaksanakan, pelaksanaan metode dan strategi pembelajaran pada kedua konsentrasi diketahui dari hasil pengamatan serta wawancara kepada mahasiswa Teknologi Pendidikan angkatan 2015.

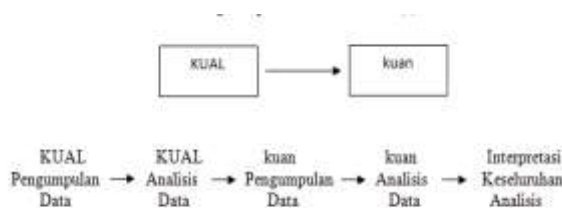
Berdasar dari pengalaman langsung peneliti sebagai mahasiswa pada konsentrasi diklat, pembelajaran lebih ditekankan pada praktik rancangan suatu diklat, pembelajaran dan penugasan yang dilaksanakan pada konsentrasi diklat terlihat lebih padat dibanding dengan konsentrasi kurikulum. Sebaliknya berdasar dari wawancara langsung kepada beberapa mahasiswa konsentrasi kurikulum, pembelajaran pada konsentrasi kurikulum lebih ditekankan pada teori dan penugasan.

Idealnya setiap mahasiswa menghendaki kepuasan maksimal dari setiap layanan yang diberikan, kepuasan yang didapat oleh mahasiswa nantinya akan meningkatkan kualitas diri mahasiswa itu sendiri. Adapun faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa yaitu faktor pelayanan proses pembelajaran, pemecahan masalah yang dihadapi oleh mahasiswa, profesionalisme dosen dan kemudahan serta kenyamanan mahasiswa dalam mengikuti proses pembelajaran (Rahmawati, 2013). Schertzer dalam (Farahmandian et al., 2013) mengungkapkan bahwa salah satu faktor penting dari kepuasan mahasiswa adalah persepsi positif kualitas layanan.

Hal inilah yang mendasari peneliti untuk melakukan penelitian tentang perbandingan kepuasan layanan pengelolaan pembelajaran mahasiswa konsentrasi diklat dan kurikulum jurusan TEP FIP UM. Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan hipotesis (H1) yang diajukan yaitu terdapat perbedaan kepuasan layanan pengelolaan pembelajaran mahasiswa konsentrasi diklat dan kurikulum jurusan TEP FIP UM.

METODE

Digunakan metode penelitian campuran (*mixed method*) dengan model *sequential explanatory*, dimana peneliti mengambil data kuantitatif terlebih dahulu lalu disusul dengan pengambilan data kualitatif.



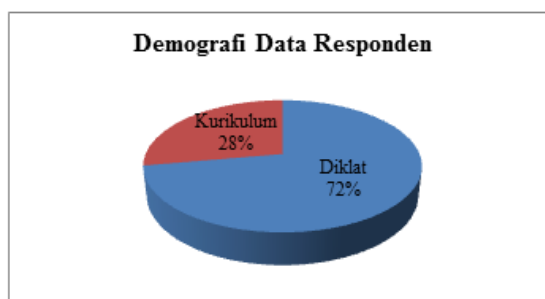
Gambar 1 : Model *sequential explanatory*

Responden penelitian ini berjumlah 72 mahasiswa dan sebelumnya dilakukan uji keakuratan instrumen (validitas) kepada 30 responden diluar populasi.

SUBYEK PENELITIAN

| Konsentrasi | Jumlah | Prosentase |
|--------------|---------------------|-------------|
| Kurikulum | 20 mahasiswa | 27,8% |
| Diklat | 52 mahasiswa | 72,2% |
| Total | 72 mahasiswa | 100% |

Tabel 1 : Subjek Penelitian



Gambar 2 : Diagram data responden

Penelitian ini dilakukan beberapa tahap, pertama adalah pengambilan data kuantitatif menggunakan kuesioner. Sementara untuk pengambilan data kualitatif dilakukan wawancara kepada 8 mahasiswa dari konsentrasi diklat dan kurikulum untuk mengumpulkan informasi mengenai pelayanan pengelolaan pembelajaran yang diselenggarakan. Data kualitatif ini digunakan sebagai data untuk melengkapi data kuantitatif .

Pengukuran instrumen didasarkan pada dimensi *service quality* menurut Parasuraman & Leonard Berry (Alaan, 2016) meliputi indikator *Tangible, Reliability, Responsive, Assurance* dan *Empaty*. Sebelumnya instrumen penelitian telah melalui uji keakuratan dan keajegan, dari 35 butir instrumen yang disajikan terdapat 2 butir instrumen yang tidak valid yang mana 2 butir yang tidak valid tersebut dihilangkan. Sehingga dari 33 butir instrumen yang ada dinyatakan valid dan reliabel sebagai alat ukur penelitian. Sementara itu sebagai acuan pada proses wawancara, peneliti membuat 3 poin kerangka wawancara sebagai berikut : (P1) Apakah alasan mahasiswa memilih konsentrasi diklat ataupun kurikulum?, (P2) Bagaimanakah pelayanan pengelolaan pembelajaran dosen kepada

mahasiswa selama proses perkuliahan berlangsung?, dan (P3) Apakah mahasiswa merasa puas dengan layanan pengelolaan pembelajaran yang selama ini?.

Hasil wawancara kemudian dianalisis melalui beberapa tahap diantaranya pertama reduksi data, peneliti merangkum dan memilih hal-hal yang pokok. Kedua Penyajian data, data disajikan dalam bentuk tabel sehingga data tersusun dan mudah dipahami. Ketiga penarikan kesimpulan dan verifikasi.

HASIL

Berdasarkan data responden yang didapat, peneliti memperoleh besar *mean*, *median* dan *modus* dari butir instrumen.

Konsentrasi kurikulum

| No | Indikator | Nilai | | | |
|----|--------------------|--------|------|--------|-------|
| | | Jumlah | Mean | Median | Modus |
| 1. | <i>Tangible</i> | 136 | 6,8 | 3 | 3 |
| 2. | <i>Reliability</i> | 766 | 38,3 | 3 | 3 |
| 3. | <i>Responsive</i> | 258 | 12,9 | 3 | 3 |
| 4. | <i>Assurance</i> | 500 | 25 | 3 | 3 |
| 5. | <i>Empaty</i> | 462 | 23,1 | 3 | 3 |

Tabel 2: Data nilai konsentrasi kurikulum

Dari lima indikator kepuasan layanan pengelolaan pembelajaran mahasiswa konsentrasi kurikulum diatas nilai tertinggi berada pada indikator *Reliability* dengan jumlah nilai 766 dan nilai rata-rata sebesar 38,3. Kemudian untuk nilai terendah pada indikator *Tangible* dengan jumlah nilai 136 dan rata-rata sebesar 6,8.

Konsentrasi diklat

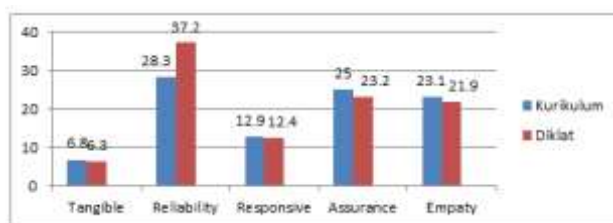
| No | Indikator | Nilai | | | |
|----|--------------------|--------|------|--------|-------|
| | | Jumlah | Mean | Median | Modus |
| 1. | <i>Tangible</i> | 329 | 6,3 | 3 | 3 |
| 2. | <i>Reliability</i> | 1939 | 37,2 | 3 | 3 |
| 3. | <i>Responsive</i> | 649 | 12,4 | 3 | 3 |
| 4. | <i>Assurance</i> | 1208 | 23,2 | 3 | 3 |
| 5. | <i>Empaty</i> | 1140 | 21,9 | 3 | 3 |

Tabel 3 : Data nilai konsentrasi diklat

Dari lima indikator kepuasan layanan pengelolaan pembelajaran mahasiswa konsentrasi diklat diatas nilai tertinggi berada pada indikator *Reliability* dengan jumlah nilai 1939 dan nilai rata-rata sebesar 37,2. Kemudian untuk nilai terendah pada indikator *Tangible* dengan jumlah nilai 329 dan rata-rata sebesar 6,3. Kemudian indikator dari masing-masing konsentrasi dibandingkan untuk mengetahui perbandingan rata-rata indikator,. Sehingga diperoleh data sebagai berikut :

| Indikator | Konsentrasi | |
|--------------------|-------------|--------|
| | Kurikulum | Diklat |
| <i>Tangible</i> | 6,8 | 6,3 |
| <i>Reliability</i> | 38,3 | 37,2 |
| <i>Responsive</i> | 12,9 | 12,4 |
| <i>Assurance</i> | 25 | 23,2 |
| <i>Empaty</i> | 23,1 | 21,9 |

Tabel 4 : Perbandingan nilai rata-rata konsentrasi



Gambar 3 : Diagram perbandingan nilai rata-rata konsentrasi

Hasil dari perhitungan tersebut diketahui bahwa nilai rata-rata indikator kepuasan layanan pengelolaan pembelajaran mahasiswa konsentrasi kurikulum lebih tinggi dibandingkan dengan nilai rata-rata indikator kepuasan layanan pengelolaan pembelajaran mahasiswa konsentrasi diklat. Kemudian untuk nilai rata-rata tertinggi berada pada indikator yang sama yaitu *Reliability* dan untuk nilai rata-rata (*mean*) terendah berada pada indikator yang sama pula yaitu *Tangible*. Analisis data kuantitatif dilakukan dengan melakukan beberapa uji pada data hasil uji instrumen melalui *software SPSS 20*.

Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui normal tidaknya sebaran data pada penelitian. Data dikatakan normal apabila nilai signifikansi *p value* > 0,05. Setelah melalui uji normalitas didapatkan data sebagai berikut :

| Konsentrasi | | Tests of Normality | | | | | | |
|-------------------------------------|-----------------------|---------------------------------|-----------|------|--------------|----|------|--|
| | | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | | |
| Statistic | df | Sig. | Statistic | df | Sig. | | | |
| Hasil Kepuasan Layanan Pembelajaran | Konsentrasi Kurikulum | ,264 | 20 | ,001 | ,987 | 20 | ,024 | |
| | Konsentrasi Diklat | ,126 | 52 | ,038 | ,966 | 52 | ,148 | |

Tabel 5 : Uji normalitas

Pada penelitian ini data yang dimiliki adalah sebesar 72 atau dikatakan sampel besar, sehingga data yang digunakan adalah hasil analisis *KolmogorovSmirnov*. Nilai signifikansi konsentrasi kurikulum sebesar 0,001 sementara nilai signifikansi konsentrasi diklat sebesar 0,038, nilai signifikansi tersebut kurang dari 0,05 sehingga dapat dikatakan bahwa data tidak berdistribusi normal.

Uji Homogenitas

Uji homogenitas digunakan untuk mengetahui apakah data penelitian memiliki tingkat kemampuan yang sama atau tidak. Data dikatakan homogeny apabila nilai signifikansi (*p-value*) > 0,05. Pada penelitian ini digunakan uji homogenitas dengan menggunakan uji *Lavene's* karena uji ini digunakan untuk menguji homogenitas varians yang tidak berdistribusi normal.

| | | Levene Statistic | df1 | df2 | Sig. |
|-------------------------------------|--------------------------------------|------------------|-----|--------|------|
| Hasil Kepuasan Layanan Pembelajaran | Based on Mean | .831 | 1 | 70 | .860 |
| | Based on Median | .349 | 1 | 70 | .825 |
| | Based on Median and with adjusted df | .349 | 1 | 68.937 | .825 |
| | Based on trimmed mean | .822 | 1 | 70 | .883 |

Tabel 6 : Uji Homogenitas

Berdasarkan data diatas diperoleh nilai signifikansi (*p-value*) $0,860 > 0,05$ yang berarti varians kedua kelompok sama atau homogen.

Uji Hipotesis

Uji Hipotesis ini menggunakan *Mann Whitney U* dan *Two Independent Sampel Test*. Kriteria uji hipotesis pada H_0 dan H_1 jika signifikansi lebih besar dari $0,05$ ($p > 0,05$) maka H_1 ditolak, namun sebaliknya jika signifikansi lebih kecil dan $0,05$ ($p < 0,05$) maka H_1 diterima. Uji hipotesis ini diuji pada setiap indikator kepuasan layanan pengelolaan pembelajaran mahasiswa konsentrasi diklat dan kurikulum. Diperoleh hasil uji hipotesis sebagai berikut :

| Indikator | Signifikansi | Signifikansi 2-tailed | Keputusan |
|--------------------|--------------|-----------------------|-----------|
| <i>Tangible</i> | 0,05 | 0,877 | Ditolak |
| <i>Reliability</i> | 0,05 | 0,470 | Ditolak |
| <i>Responsive</i> | 0,05 | 0,193 | Ditolak |
| <i>Assurance</i> | 0,05 | 0,065 | Ditolak |
| <i>Empaty</i> | 0,05 | 0,243 | Ditolak |

Tabel 7 : Uji hipotesis

Dari hasil uji hipotesis diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa lima indikator kepuasan layanan pengelolaan pembelajaran mahasiswa kurikulum dan diklat seluruhnya memiliki hipotesis alternatif yang ditolak, artinya tidak ada perbedaan kepuasan layanan pengelolaan pembelajaran pada mahasiswa konsentrasi kurikulum dan diklat.

Disamping itu hasil wawancara responden, peneliti memperoleh informasi bahwa pada konsentrasi kurikulum, responden mengungkapkan kepuasannya terhadap layanan pengelolaan pembelajaran yang selama ini diberikan, namun responden juga merasa kurang puas dengan kedalaman materi yang disampaikan dosen, karena menurut responden lingkup kurikulum begitu luas sehingga materi yang disampaikan selama ini kurang mendalam bagi mahasiswa. Begitu pula dengan konsentrasi diklat, responden mengungkapkan kepuasannya terhadap layanan pengelolaan pembelajaran yang selama ini diberikan, namun responden merasa kurang puas dengan kehadiran dosen pada satu matakuliah yang dianggap tidak pernah hadir.

PEMBAHASAN

Penelitian ini membuktikan dugaan yang diajukan oleh peneliti untuk kemudian diuji hipotesis dan diketahui hasilnya. Dugaan tersebut berkaitan dengan perbedaan kepuasan layanan pengelolaan pembelajaran mahasiswa konsentrasi diklat dan kurikulum TEP UM. Kotler (2005) menjelaskan kepuasan merupakan luapan emosional seseorang baik senang ataupun kecewa yang timbul karena merasakan perbandingan kinerja yang dilaksanakan dengan espektasi yang diharapkan. Tingkat kepuasan mahasiswa dapat dihubungkan dengan kualitas layanan yang diberikan oleh suatu lembaga pendidikan tinggi. Dimana kepuasan menjadi ukuran keberhasilan lembaga pendidikan dalam melaksanakan pengelolaan pembelajaran (Juhana & Mulyawan, 2015).

Kepuasan peserta didik menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan dalam memberikan pelayanan (Liana N.A, 2016). Kepuasan layanan dikaitkan dengan proses evaluasi kognitif kualitas, yang berarti menilai layanan kualitas adalah hasil psikologis persepsi, pembelajaran, penalaran, dan pemahaman atribut layanan (Pedro, et al., 2018). Thahir et al mengungkapkan bahwa kepuasan dalam pembelajaran merupakan tingkat yang sebanding antara persepsi dan harapan yang diinginkan. Setyosari (2005:8) menjelaskan pembelajaran merupakan upaya yang dilakukan oleh dosen untuk membantu mahasiswa mengembangkan sikap, pengetahuan, serta wawasan.

Layanan pembelajaran dalam konteks ini adalah pembelajaran yang sesuai dengan paradigma Teknologi Pendidikan menurut AECT 2004. Paradigma Teknologi Pendidikan menurut AECT 2004 merujuk pada kajian serta terapan atau praktik beretika yang mengatur perilaku para teknolog pembelajaran profesional dan praktisi untuk berperilaku baik. Definisi tersebut memiliki beberapa elemen diantaranya Sudi, Etika praktik, fasilitasi, pembelajaran, peningkatan, dan kinerja. Sementara itu pengelolaan pembelajaran merupakan cara seorang pendidik dalam mengelola kelas agar pembelajaran yang dilaksanakan dapat mencapai tujuan yang diinginkan.

Ivor K Davies menjelaskan beberapa aspek dari pengelolaan pembelajaran diantaranya a). Perencanaan meliputi : menganalisis tugas, mengidentifikasi kebutuhan latihan, dan merumuskan tujuan. b). Mengorganisasi meliputi : teknik mengajar yang jelas, alat bantu belajar, memilih ukuran kelas yang tepat, dan memilih strategi komunikasi yang tepat. c). Memimpin meliputi memperkuat motivasi belajar, menentukan strategi dan metode belajar, dan mengajar keterampilan psikomotor. d). Mengawasi meliputi : mengevaluasi pembelajaran dan mengukur hasil belajar.

Menurut Bafadhal (Sa'roni, 2018) pengelolaan pembelajaran merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh dosen secara sistematis yang dimulai dari merencanakan aktifitas pembelajaran, menyiapkan sarana pendukung, mengatur waktu aktifitas mahasiswa, menata ruang pembelajaran, serta membangun iklim pembelajaran yang kondusif bagi pembelajaran. AECT 2004 secara eksplisit menggunakan kata memfasilitasi (*facilitating*) yang khas dengan konstruktivistik dimana pengetahuan dibangun secara aktif oleh mahasiswa. Peristiwa mengetahui sesuatu pengetahuan merupakan proses pengorganisasian dan penyesuaian pengalaman seseorang.

Hal ini sejalan dengan pembelajaran yang diterapkan pada konsentrasi kurikulum dan diklat. Konsentrasi kurikulum membangun pengetahuan mahasiswa melalui kegiatan observasi terkait kurikulum sekolah sehingga mahasiswa mengetahui pelaksanaan kurikulum secara langsung. Hal serupa juga terjadi pada konsentrasi diklat, dimana pembelajaran yang berlangsung lebih ditekankan pada penyusunan program diklat oleh mahasiswa, simulasi diklat secara langsung oleh mahasiswa dan mengevaluasi diklat yang telah dilaksanakan. Jika dilihat dari jumlah mahasiswa, pada konsentrasi diklat dan kurikulum memiliki perbedaan jumlah mahasiswa yang signifikan. Jumlah mahasiswa pada konsentrasi diklat jauh lebih banyak dibanding dengan jumlah mahasiswa pada konsentrasi kurikulum. Dari dua hal tersebut dimungkinkan bahwa terjadi perbedaan pengelolaan pembelajaran pada dua konsentrasi.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Kummalasari diperoleh hasil bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara kepuasan layanan pembelajaran antara kokurikuler, ekstrakurikuler, dan intrakurikuler. Kepuasan layanan tersebut dipengaruhi oleh faktor proses pembelajaran, cara pemecahan masalah, profesionalisme dan kenyamanan.

Berdasarkan hasil analisis statistik, data menunjukkan bahwa indikator layanan pengelolaan pembelajaran tertinggi yang diperoleh oleh konsentrasi kurikulum dan diklat adalah indikator *Reliability*. Konsentrasi kurikulum dengan nilai rata-rata indikator *Reliability* 38,3 sedangkan konsentrasi diklat dengan nilai rata-rata pada indikator *Reliability* sebesar 37,2. Kemudian untuk indikator layanan pengelolaan pembelajaran terendah yang diperoleh oleh konsentrasi kurikulum dan

diklat adalah indikator *Tangible*. Konsentrasi kurikulum dengan nilai rata-rata indikator *Tangible* 6,8 sedangkan konsentrasi diklat dengan nilai rata-rata sebesar 6,3. Berdasarkan uji hipotesis pada setiap indikator kepuasan layanan pengelolaan pembelajaran dapat dinyatakan bahwa tidak ada perbedaan kepuasan layanan pengelolaan pembelajaran pada mahasiswa konsentrasi diklat dan kurikulum.

Dari hasil wawancara diperoleh bahwa mahasiswa konsentrasi kurikulum puas dengan pengelolaan pembelajaran yang diberikan oleh dosen dari segi metode pembelajaran, kesiapan dosen mengajar, tingkat kehadiran dosen yang cukup baik, dan konsultasi yang diberikan diluar jam perkuliahan. Namun mahasiswa kurikulum kurang puas dengan kedalaman materi yang diberikan, mereka menganggap harusnya materi yang diberikan lebih mendalam mengingat lingkup dari kurikulum sangatlah luas. Sementara mahasiswa konsentrasi diklat mengungkapkan kepuasannya terkait dengan metode pembelajaran yang dilaksanakan, dan konsultasi yang diberikan diluar jam kuliah. Namun mahasiswa diklat kurang puas terhadap tingkat kehadiran pada salah satu dosen pengampu yang dianggap kurang dari batas semestinya.

Dalam penelitian ini dapat dinyatakan bahwa hipotesis alternatif (H1) ditolak. Sehingga Ho diterima artinya tidak terjadi perbedaan kepuasan layanan pengelolaan pembelajaran pada mahasiswa konsentrasi kurikulum dan diklat. Begitu juga untuk hasil wawancara diperoleh bahwa narasumber mengungkapkan kepuasannya terhadap layanan pengelolaan pembelajaran pada masing-masing konsentrasi, namun selain itu narasumber juga mengungkapkan rasa kurang puas dengan tingkat kehadiran dosen dan kedalaman materi yang menurut mereka kurang.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil perhitungan statistik deskriptif diperoleh nilai rata-rata layanan pengelolaan pembelajaran untuk konsentrasi kurikulum lebih besar dibandingkan nilai rata-rata pada konsentrasi diklat. Hasil uji hipotesis menyatakan bahwa tidak terjadi perbedaan layanan pengelolaan pembelajaran pada konsentrasi kurikulum dan diklat. Sedangkan dari hasil wawancara disimpulkan bahwa antara konsentrasi kurikulum dan diklat memiliki tingkat kepuasan layanan pengelolaan pembelajaran yang sama karena mahasiswa pada dua konsentrasi tersebut disamping mengungkap kepuasannya terhadap layanan pengelolaan pembelajaran yang dilaksanakan juga mengungkap ketidakpuasannya karena alasan kedalaman materi yang dibahas dan ketidakhadiran dosen dalam proses perkuliahan.

DAFTAR RUJUKAN

- Alaan, Y. (2016). Pengaruh Service Quality (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness dan Assurance) terhadap Customer Satisfaction: Penelitian pada Hotel Serela Bandung. *Jurnal Manajemen Maranatha*, 15(2). Retrieved from <https://media.neliti.com/media/publications/115502-ID-none.pdf>
- Farahmandian, S., Minavand, H., & Afshardost, M. (2013). Perceived service quality and student satisfaction in higher education. *IOSR Journal of Business and Management*, 12(4), 65-74. Retrieved from [Perceived_service_quality_and_student_sa.pdf](#)
- Juhana, D., & Mulyawan, A. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di STMIK Mardira Indonesia Bandung. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*, 9(1), 1-15. Retrieved from <https://media.neliti.com/media/publications/41356-ID-pengaruh-kualitas-layanan-jasa-pendidikan-terhadap-kepuasan-mahasiswa-di-stmik-m.pdf>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2005). *Prinsip pemasaran*. Pendidikan Pearson.
- Kummalasari, D. N. (2017). Kepuasan Peserta Didik Terhadap Pelayanan Proses Pembelajaran di Sekolah Menengah Atas Negeri 7 Purworejo. *Hanata Widya*, 6(4), 1-6. Retrieved from <http://journal.student.uny.ac.id/ojs/index.php/fipmp/article/viewFile/7326/6987>

- Liana, N. A., Benty, D. D. N., & Supriyanto, A. (2016). Analisis Faktor Yang mempengaruhi kepuasan orang tua peserta didik terhadap layanan pendidikan. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 25. Retrieved from <http://ap.fip.um.ac.id/wp-content/uploads/2015/05/06-Nurul-Agustin-Liana.pdf>
- Lovelock, C. H., & Wright, L. K. (2007). Manajemen pemasaran jasa. Jakarta: Indeks.
- Pedro, E., Mendes, L., & Lourenço, L. (2018). Perceived Service Quality And Student's Satisfaction In Higher Education: The Influence Of Teaching Methods. *International Journal for Quality Research*, 12(1). Retrieved from [Perceived_Service_Quality_and_Students_Satisfacti.pdf](#)
- Prawiradilaga, D.S. (2014). *Wawasan Teknologi Pendidikan*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group
- Rahmawati, D. (2013). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi kepuasan mahasiswa. *Jurnal Economia*, 9(1), 52-65. Retrieved from <https://journal.uny.ac.id/index.php/economia/article/viewFile/1376/1181>
- Machfud Saroni, Mochamad. (2019). Pengelolaan Pembelajaran dalam Meningkatkan Minat Belajar Peserta Didik LBB Taman Pintar Kecamatan Lamongan Kabupaten Lamongan. *J+ Plus Unesa*, 7(3). Retrieved from <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/jurnal-pendidikan-luar-sekolah/article/viewFile/26712/24446>
- Setyosari, P. (2005). *Rancangan Pembelajaran*. Malang : Laboratorium Teknologi Pendidikan
- Subkhan, Edi. (2016.) *Sejarah dan Paradigma Teknologi Pendidikan Untuk Perubahan Sosial*. Jakarta : Prenadamedia Group
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Sukmanasa, E., Novita, L., & Siti, F. (2017). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar Universitas Pakuan *Pedagonal. Jurnal Ilmiah Pendidikan*, 1(2), 91-99. Retrieved from <https://journal.unpak.ac.id/index.php/pedagonal/article/view/390/0>
- Tahir, M., Rehman, M., & Rehman, A. A Study Of Graduate Students' satisfaction Towards Service Quality Of Lahore Garrison University (LGU). (2018). *Journal Of Sci.Int (Lahore)*, 29(6), 1305-1308. Retrieved from <http://www.sci-int.com/pdf/636606940112440236.edited.pdf>