

TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK DAN NON-AKADEMIK DI LINGKUNGAN AKADEMI PARIWISATA MATARAM

Oleh

I Ketut Bagiastira

Dosen Kopertis Wilayah VIII dpk pada Akpar Mataram

Abstrak: Akademi Pariwisata (AKPAR) Mataram sebagai institusi pendidikan vokasi merupakan komunitas akademik dan pembelajaran yang senantiasa mengutamakan prinsip-prinsip “*Good University Governance*” (GUG) serta efektivitas dan efisiensi didalam menyelenggarakan kegiatan tridharma guna mewujudkan lembaga Pendidikan Pariwisata yang unggul, terkemuka di Indonesia Timur, dan berdayasaing global dengan berlandaskan budaya pariwisata. Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Akademi Pariwisata Mataram tahun akademi 2013/2014. Teknik yang digunakan dalam menentukan sampel adalah purposive klaster random sampling dengan jumlah sampel sebanyak 87 orang. Data dikumpulkan dengan cara observasi, metoda angket, dan studi kepustakaan, selanjutnya dianalisis dengan statistic deskriptif. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh bahwa; a) Secara umum kepuasan Mahasiswa Akademi Pariwisata Mataram terhadap pelayanan akademik dan non-akademik dilingkungan Akademi Pariwisata Mataram.tinggi. b) Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Akademik dan non-akademik dilingkungan Akademi Pariwisata Mataram ditinjau dari fasilitas yang tersedia sedang. c) Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Akademik dan non-akademik dilingkungan Akademi Pariwisata Mataram ditinjau dari layanan yang diperoleh tinggi. d) Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap pelayanan akademik dan non-akademik dilingkungan Akademi Pariwisata Mataram ditinjau dari proses pembelajaran tinggi. e) Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap pelayanan akademik dan non-akademik dilingkungan Akademi Pariwisata Mataram ditinjau dari pelaksanaan OJT tinggi. f) Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap pelayanan akademik dan non-akademik dilingkungan Akademi Pariwisata Mataram ditinjau dari kegiatan praktikum tinggi.

Kata Kunci: Tingkat Kepuasan, Pelayanan Akademik dan non-Akademik

PENDAHULUAN

Akademi Pariwisata (AKPAR) Mataram sebagai institusi pendidikan vokasi merupakan komunitas akademik dan pembelajaran yang senantiasa mengutamakan prinsip-prinsip “*Good University Governance*” (GUG) serta efektivitas dan efisiensi didalam menyelenggarakan kegiatan tridharma guna mewujudkan lembaga Pendidikan Pariwisata yang unggul, terkemuka di Indonesia Timur, dan berdayasaing global dengan berlandaskan budaya pariwisata. Untuk itu, Akpar Mataram secara sistemik dan berkelanjutan terus melakukan evaluasi diri guna mengkaji kemajuan yang telah dicapai serta berbagai kendala yang dihadapi untuk membuat rencana pengembangan selanjutnya secara tepat dan berkelanjutan. Akpar Mataram memandang evaluasi diri institusi menjadi sangat penting dan strategis dengan semakin cepatnya perubahan lingkungan, perlunya pemahaman posisi strategis yang telah dicapai serta untuk mengantisipasi dan merespon peluang dan tantangan yang sangat dinamis.

Borang institusi disusun secara komprehensif dengan melakukan refleksi terhadap kinerja selama 3 (tiga) tahun terakhir. Penyusunan borang institusi dimaksudkan untuk memenuhi kepentingan AIPT (Akreditasi Institusi Perguruan

Tinggi) dan kepentingan pengembangan Akpar Mataram menuju lembaga yang berdaya saing global sebagai perwujudan dari visi strategis Akpar Mataram 2025. Penyajiannya disusun secara sistematis sesuai format penyusunan borang institusi AIPT (Buku III) yang diterbitkan oleh BAN-PT tahun 2011 yang terdiri atas:

Standar 1. Secara umum arah perjalanan Akpar Mataram kedepan di sesuaikan dengan visi “Pada tahun 2025 Akademi Pariwisata Mataram menjadi lembaga Pendidikan Pariwisata unggul, terkemuka di Indonesia Timur, dan berdaya saing global.” Fakta ini tercermin dari capaian sejumlah sasaran dalam setiap fase pengembangan (*milestone*) Akpar Mataram yang pada periode ini tengah berada dalam fase kematangan integratif yang secara operasional diimplementasikan melalui Renstra Akpar Mataram 2014-2018 guna mewujudkan pengakuan Akpar Mataram dalam jajaran lembaga yang berdaya saing global.

Standar 2. Struktur organisasi dan tata kelola Akpar Mataram mengacu kepada PP 60 tahun 1990 serta Kepmendikbud No.192/U/2003 tentang Statuta Akpar Mataram, dan Kemendikbud No 0206/O/1995 tentang

Organisasi dan Tata Kerja Akademi Pariwisata Mataram. Selama kurun waktu 3 (tiga) tahun terakhir, struktur organisasi dan tatapamong mengalami perkembangan yang pada hakekatnya bertujuan untuk mewujudkan institusi yang sehat guna mendukung penyelenggaraan kegiatan tridharma yang berkualitas, efektif, dan efisien. Akpar Mataram secara konsisten berusaha meningkatkan penerapan sistem ketatapamongan (*good governance*) yang baik guna memenuhi lima pilar yaitu: (1) kredibel, (2) transparan, (3) akuntabel, (4) bertanggungjawab, dan (5) adil. Pada saat ini Akpar Mataram telah berhasil menyusun Statuta dan RIP yang baru (tahun 2014) dengan mengacu kepada PP 66 tahun 2010 serta UU Dikti No 12 Tahun 2012 yang saat ini telah disetujui oleh Senat Akpar Mataram dan telah disahkan oleh Direktur Akpar Mataram.

Standar 3. Mutu kinerja Akpar Mataram dalam bidang kemahasiswaan dan lulusan semakin meningkat baik dari aspek kuantitas dan kualitas. Kinerja yang berkualitas ini nampak dari membaiknya mutu mahasiswa baru yang tercermin semakin tingginya tingkat keketatan calon mahasiswa baru masuk di Akpar Mataram serta meningkatnya daya saing lulusan sebagaimana tercermin dari meningkatnya rata-rata indek prestasi kumulatif lulusan untuk mendapatkan pekerjaan pertama sesuai dengan bidang studi lulusan. Selama kurun waktu 5 tahun terakhir melalui program beasiswa, proporsi mahasiswa yang berasal dari keluarga tidak mampu semakin meningkat. Demikian pula jumlah mahasiswa yang berasal dari berbagai daerah/propinsi di Indonesia juga meningkat proporsinya. Lembaga juga telah mengajukan usulan peningkatan status dari Akpar Mataram menjadi Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram pada program studi manajemen pariwisata, untuk meningkatkan perluasan akses juga meningkatkan relevansi Akpar Mataram dalam merespon kebutuhan pasar kerja yang sangat dinamis.

Standar 4. Kinerja Akpar Mataram dalam pengembangan sumberdaya manusia, baik dosen maupun tenaga kependidikan juga semakin berkualitas. Fakta ini paling tidak tercermin dari semakin membaiknya rasio dosen-mahasiswa selama kurun waktu 3 tahun terakhir, yang semakin mendekati angka ideal sesuai dengan standar nasional pendidikan. Dalam hal hirarki jabatan fungsional, proporsinya juga semakin membaik. Pada saat ini total jumlah dosen tetap Akpar Mataram adalah 19 orang dengan proporsi sebagai berikut: lektor kepala 5 orang, lektor 4 orang dan asisten 10 orang.

Standar 5. Dalam hal kurikulum, kinerja Akpar Mataram juga semakin berkualitas dan semakin terarah. Pada saat ini semua program studi dalam lingkup Akpar Mataram telah menerapkan KBK yang secara berkala selalu dimutakhirkan baik dari aspek struktur kurikulum itu sendiri maupun muatan kurikulum. Akpar Mataram telah merancang kurikulum terbaru yaitu Kurikulu Perguruan Tinggi (KPT) yang akan diterapkan secara serentak mulai tahun akademik 2014/2015. Dalam pelaksanaan kurikulum, secara serentak semua program studi juga telah melaksanakan proses pembelajaran dengan metode SCL (*student centered learning*). Disamping itu, Akpar Mataram juga telah memanfaatkan IT untuk meningkatkan efektivitas pembelajaran, antara lain melalui LMS (*Learning Management System*), *e-Learning* dan *e-Library*.

Standar 6. Akpar Mataram telah berhasil meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengelolaan sumber daya yaitu akademik, aset (sarana-prasarana), SDM, dan keuangan. Keempat aspek sumber daya tersebut dikemas dalam sistem informasi terpadu sehingga memudahkan pimpinan dan sivitas akademika dalam mendapatkan informasi yang diperlukan. Untuk itu secara bertahap Akpar Mataram meningkatkan kapasitas bandwidth internet. Sehubungan penerapan pola pengelolaan keuangan, Akpar Mataram secara sistemik dan berkelanjutan meningkatkan mutu pengelolaan keuangan. Pada tahun 2013 Akpar Mataram telah melibatkan Akuntan Publik.

Standar 7. Selama kurun waktu 3 tahun terakhir, baik kinerja penelitian maupun pengabdian pada masyarakat juga meningkat secara signifikan. Hal ini tercermin dari semakin meningkatnya produktivitas kegiatan penelitian dan PkM dosen, baik penelitian yang didanai oleh Akpar Mataram sendiri, DP2M, serta instansi lainnya. Publikasi hasil penelitian Akpar Mataram pada jurnal nasional meningkat selama 3 tahun terakhir. Demikian pula kerja sama Akpar Mataram dengan berbagai mitra instansi dalam dan luar negeri terutama dalam penyelenggaraan pendidikan.

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa dengan capaian tersebut, Akpar Mataram telah berada dalam arah yang tepat menuju visi strategis Akpar Mataram pada tahun 2025 diharapkan telah memiliki daya saing global. Namun demikian masih dipandang perlu dilakukan kajian secara lebih mendalam terutama menyakut kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dan non-akademik.

METODA PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di kampus Akademi Pariwisata Mataram karena yang menjadi subyek dalam penelitian ini adalah mahasiswa Akademi Pariwisata Mataram tahun akademik 2013/2014. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif dan data kualitatif: Data kuantitatif, adalah data yang dapat diangkakan serta dapat dihitung, misalnya jumlah mahasiswa yang aktif mengikuti kuliah pada tahun akademik 2013/2014 di Akademi Pariwisata Mataram. Data kualitatif, adalah data yang berupa keterangan-keterangan dari berbagai pihak yang ada hubungannya dengan penelitian ini.

Sumber data yang diperoleh dalam penelitian ini berasal dari dua sumber yaitu: data Primer, merupakan data yang diperoleh langsung di lapangan baik dari hasil angket. Data Sekunder, adalah data yang diperoleh secara tidak langsung antara lain melalui dokumen.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Akademi Pariwisata Mataram tahun akademik 2013/2014, oleh karena jumlah populasinya cukup banyak maka digunakan sampel penelitian. Teknik yang digunakan dalam menentukan sampel adalah purposive klaster random sampling. Adapun kondisi sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel. 1 Kondisi populasi dan sampel Penelitian

No	Semester	Jumlah Mhs./ Populasi	Sampel	Jlh. Angket	Kembali	Ket.
A. Prodi Perhotelan						
1	SM. IIA	32	6.4	6	6	
2	SM. IIB	38	7.6	8	8	
3	SM. IIC	34	6.8	7	7	
4	SM. IID	35	7	7	7	
5	SM. IIE	33	6.6	7	7	
Jumlah		172	34.4	35	35	
6	SM. IVA	41	8.2	8	8	
7	SM. IVB	41	8.2	8	8	
8	SM. IVC	42	8.4	8	8	
Jumlah		124	24.8	24	24	
9	SM. VI	53	10.6	11	11	
Jumlah		349	69.8	70	70	
B. Prodi UPW						
1	SM. II	34	6.8	7	7	
2	SM. IV	30	6	6	6	
3	SM. VI	20	4	4	4	
Jumlah		84	16.8	17	17	
Total		433	86.6	87	87	

Data dalam penelitian ini dikumpulkan dengan cara:

1. Observasi, yaitu pengambilan data dengan cara pengamatan dan pencatatan fenomena-fenomena yang tampak di lokasi penelitian.
2. Metoda angket yaitu pengambilan data dengan cara menyebarkan angket kepada sampel yang telah standar.
3. Studi kepustakaan, yaitu pengumpulan data dengan menelaah buku-buku atau literature

yang berhubungan dengan kepuasan mahasiswa.

Data yang diperoleh selanjutnya dianalisis dengan statistic deskriptif, yaitu analisis yang hanya menggunakan persentase untuk mengetahui tingkat kepuasan masing-masing variable yang akan diteliti

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Gambaran umum Lokasi Penelitian

Secara fisik Akademi Pariwisata Mataram, memiliki fasilitas pendukung dalam proses pembelajaran dapat dikatakan cukup memadai, hal ini dapat dibuktikan dari keberadaan beberapa laboratorium. Fasilitas laboratorium tersebut telah dimanfaatkan secara maksimal dalam melatih mahasiswa untuk masing-masing ketrampilan sesuai dengan tuntutan mata kuliah yang ada, serta dibimbing oleh tenaga pengajar yang memiliki reputasi dan kompetensi yang relevan dengan bidangnya masing-masing. Dosen-dosen praktisi di Akademi Pariwisata Mataram direkrut dari hotel bintang, yang ada di lingkungan Mataram dan sekitarnya, dosen tamu secara periodik memberikan perkuliahan pada Akademi Pariwisata Mataram. Adanya perpustakaan, dengan koleksi bahan bacaan yang cukup memadai, guna menunjang proses pembelajaran mahasiswa. Disamping itu dalam rangka menciptakan mutu pelayanan, efisiensi dan produktifitas pembelajaran, ketua program studi menempuh sistem *team teaching* untuk mata kuliah tertentu, dengan tujuan untuk menciptakan pembelajaran berkualitas yang dilakukan oleh setiap dosen dalam tim relatif sama, sehingga dibuat standar metode pembelajaran, meliputi pemanfaatan AVA, relevansi materi dengan GBPP.

Selain itu Akademi Pariwisata Mataram, memberikan bantuan tutorial yang bersifat akademik selama proses pembelajaran, berupa konsultasi akademik oleh dosen pembimbing/penasehat akademik, misalnya pada saat mahasiswa akan menyusun rencana studi, atau ada masalah-masalah yang berkaitan erat secara pribadi dalam hambatan studinya. Pada saat akan menyusun karya tulis akhir, mahasiswa dapat mengkonsultasikannya kepada ketua program studi atau asisten direktur yang membidangi akademik. Selanjutnya dalam menyusun karya tulis akhir mahasiswa akan dibimbing oleh dua dosen pembimbing. Informasi bimbingan karir bagi mahasiswa sering kali dilakukan oleh seorang dosen pada situasi yang tidak formal, melalui papan pengumuman, dan melalui korespondensi. Selain dari pada itu diadakan juga forum konseling pribadi dan sosial, sebagaimana diketahui bahwa sesungguhnya tidak saja masalah akademik yang

menjadi bahan konsultasi mahasiswa. masalah-masalah di luar konteks pembelajaran juga diperbolehkan untuk dikonsultasikan sepanjang hal tersebut tidak melanggar privasi dan kode etik yang berlaku.

Analisis terhadap pasar kerja selalu dilakukan secara periodik oleh ketua program studi dan kepala BKK, dalam rangka menyiapkan kebutuhan para *stakeholder*. Analisis tersebut dipandang bermanfaat untuk menyesuaikan struktur kurikulum yang ada sehingga konsep *link and match* dapat dicapai melalui upaya ini. Langkah nyata yang telah dan terus dilakukan oleh pimpinan Akademi Pariwisata Mataram dalam mengimplementasikan konsep tersebut yaitu, memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk menjalani program *on the job training* di beberapa hotel yang ada di Lombok dan luar Lombok.

Semua aktivitas tersebut merupakan gambaran dari suasana kekinian yang terjadi di Akademi Pariwisata Mataram. Program dan aktivitas akademik yang telah disusun dan dilaksanakan oleh semua komponen, yaitu dosen, tenaga administrasi, tenaga laboratorium, dan tenaga yang bertugas diperpustakaan ditujukan untuk memberikan pelayanan yang prima kepada mahasiswa agar mahasiswa dapat menyelesaikan pendidikannya sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dan berkualitas. Artinya jika seseorang masuk ke dalam suatu sistem perguruan tinggi, bermula dari adanya perhatian, timbul minat, muncul keinginan, lalu masuk dan berakhir dengan adanya kepuasan. Hal ini sejalan dengan tujuan dari penjaminan mutu yang ingin diwujudkan secara berkelanjutan di Akademi Pariwisata Mataram. Berdasarkan buku Pedoman tentang Penjaminan Mutu atau *quality assurance*, Pendidikan Tinggi (2003), dikatakan bahwa dimasa mendatang eksistensi suatu perguruan tinggi tidak lagi semata-mata tergantung pada pemerintah, akan tetapi lebih ditentukan oleh penilaian *stakeholders* (mahasiswa, orang tua, dunia kerja, pemerintah, dosen, tenaga penunjang, serta pihak-pihak lain yang berkepentingan). Oleh sebab itu setiap perguruan tinggi mau tidak mau harus menjalankan penjaminan mutu, karena penjaminan mutu merupakan sebuah proses penetapan dan pemenuhan standar mutu pengelolaan pendidikan tinggi secara konsisten dan berkelanjutan, sehingga *stakeholders* memperoleh kepuasan. Indikator kepuasan mahasiswa dapat dinyatakan dengan senang, betah kuliah di perguruan tinggi tersebut, ada harapan untuk lulus, dan nantinya memperoleh *rate of return* yang memuaskan setelah mereka bekerja di masyarakat.

Akan tetapi yang menjadi titik permasalahannya sekarang, apakah mahasiswa

Akademi Pariwisata Mataram yang mengikuti perkuliahan di Akademi Pariwisata Mataram saat ini, benar-benar merasa puas terhadap pelayanan akademik yang diberikan oleh lembaga ini? Permasalahan ini harus dijawab dengan data yang obyektif, agar dapat dibuat keputusan yang tepat. Kondisi fasilitas yang ada di Akpar Mataram seperti table berikut:

Tabel 2. Jenis Prasarana Pendukung

No.	Jenis Prasarana Pendukung	Jumlah Unit	Total Luas (m ²)	Kepemilikan ^a		Kondisi ^b	
				Milik Sendiri	Sewa/ Pinjam / Kerja sama	Terawat	Tidak Terawat
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
1	Sekretariat bem		3x4=12 m ²	√		√	
2	Ruang Pembinaan bakat dan minat		7x10=70 m ²	√		√	
3	Kantor koperasi karyawan AKPAR Mataram		3x4=12 m ²	√		√	
4	Kantin kampus		100 m ²	√		√	
5	12 Unit barugak		200 m ²	√		√	
6	Area parkir kendaraan mahasiswa		500 m ²	√		√	
7	Area parkir kendaraan staf pimpinan ,karyawan dan dosen		800 m ²	√		√	
8	Mushalla		200 m ²	√		√	
9	Pura		200 m ²	√		√	
10	Area toilet mahasiswa,karyawan dan dosen		200 m ²	√		√	
11	Gudang Penyimpanan bahan,barang dan alat-alat		150 m ²	√		√	
12	Area taman kampus		4452 m ²	√		√	
13	Akses jalan yang mengelilingi taman kampus.		3x250m ² =750m ²	√		√	

Luas Seluruhnya			7.446				

Tabel 03. Jenis Prasarana Tambahan

No.	Jenis Prasarana Tambahan	Investasi Prasarana Selama Tiga Tahun Terakhir (Juta Rupiah)	Rencana Investasi Prasarana dalam Lima Tahun Mendatang	
			Nilai Investasi (Juta Rupiah)	Sumber Dana
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Travel Agent	300	900	RAPB Yayasan
2	Restoran	750	1500	Idem
3	Hotel	0	5000	Idem
4	Bis pariwisata	0	400	Idem

TOTAL		1050	7800	

Tabel 04. Jenis Pustaka Akpar Mataram

No.	Jenis Pustaka	Jumlah Judul		Jumlah Copy
		Cetak	Elektronik	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Buku teks	1943	18	5732 - 40
2	Jurnal nasional yang terakreditasi	20	0	
3	Jurnal internasional	35	0	
4	Prosiding	5	0	
TOTAL		2005	18	5732- 40

b. Tingkat Kepuasan Mahasiswa

1. Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap pelayanan akademik dan non-akademik dilingkungan Akademi Pariwisata Mataram.

Tabel 5. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dan non-akademik

Variabel	Jumlah	Rata-Rata	Persen	Kategori
Pasilitas	314.20	3.61	60.19	Sedang
Layanan	357.65	4.11	68.51	Tinggi
Pembelajaran	397.21	4.57	76.09	Tinggi
OJT	71.57	4.77	79.52	Tinggi
Praktikum	10.23	4.34	72.36	Tinggi
Jumlah	1140.63	21.40	356.68	
Rerata	228.13	4.28	71.34	Tinggi

Berdasarkan table tersebut di atas tampak bahwa kepuasan mahasiswa Akademi Pariwisata Mataram secara keseluruhan tinggi, ini berarti bahwa mahasiswa telah merasakan kepuasan yang sangat baik menempuh perkuliahan di Akpar Mataram. Namun dari segi pasilitas masih perlu ditingkatkan karena pada factor ini kepuasan mahasiswa masih tergolong sedang.

2. Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Akademik dan non-akademik dilingkungan Akademi Pariwisata Mataram ditinjau dari fasilitas yang tersedia

Tabel 6. Tingkat kepuasan mahasiswa ditinjau dari fasilitas yang tersedia

No	B. FASILITAS	Jlh.	Rata-Rata	Persen	Kategori
1	Anjungan komputer	265	3.05	50.77	Sedang
2	Kecanggihan/keterbaruan anjungan komputer	281	3.23	53.83	Sedang
3	Ruang kelas	290	3.33	55.56	Sedang
4	Fasilitas pendingin/penyejuk ruangan	166	1.91	31.80	Rendah
5	Ketersediaan alat pendukung (LCD, OHP, komputer, dll)	389	4.47	74.52	Tinggi
6	Ruang perpustakaan	344	3.95	65.90	Tinggi
7	Koleksi perpustakaan	315	3.62	60.34	Sedang
8	Fasilitas Wifi Gratis/Hot Spot	363	4.17	69.54	Tinggi
9	Taman/ Hall/ Ruang publik	463	5.32	88.69	Sangat tinggi
10	Area parkir	422	4.85	80.84	Sangat tinggi
11	Kantin	308	3.54	59.00	Sedang
12	Fasilitas Olah raga	162	1.86	31.03	Rendah
13	Fasilitas Ekstra kurikuler	177	2.03	33.91	Rendah
14	Fasilitas Ibadah	419	4.82	80.27	Sangat tinggi
15	Kamar mandi/Toilet	349	4.01	66.86	Tinggi
	Jumlah	4713	54.17	902.87	
	Rata-Rata	314.2	3.61	60.19	Sedang

Berdasarkan table tersebut di atas tampak bahwa kepuasan mahasiswa Akademi Pariwisata Mataram ditinjau dari pasilitas yang tersedia

tergolong sedang, hal ini berarti bahwa pasilitas di kampus Akpar Mataram masih perlu ditingkatkan guna menunjang kegiatan tri darma perguruan tinggi khususnya di Akpar Mataram.

3. Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Akademik dan non-akademik dilingkungan Akademi Pariwisata Mataram ditinjau dari layanan yang diperoleh

Tabel 7. Tingkat kepuasan mahasiswa ditinjau dari layanan yang diperoleh

C. LAYANAN		Jlh.	Rata-Rata	Persen	Kategori
1	Informasi pembayaran SPP dll	367	4.22	70.31	Tinggi
2	Kemudahan dalam pembayaran SPP dll	388	4.46	74.33	Tinggi
3	Informasi key in/ revisi KRS	382	4.39	73.18	Tinggi
4	Kemudahan dalam key in/ revisi KRS	391	4.49	74.90	Tinggi
5	Informasi jadwal kuliah, jadwal ujian	413	4.75	79.12	Tinggi
6	Informasi hasil studi (KHS)	407	4.68	77.97	Tinggi
7	Informasi koleksi perpustakaan	286	3.29	54.79	Sedang
8	Kemudahan peminjaman dan pengembalian koleksi perpustakaan	331	3.81	63.41	Tinggi
9	Keramahan layanan perpustakaan	332	3.82	63.60	Tinggi
10	Keramahan layanan akademik	370	4.25	70.88	Tinggi
11	Keramahan layanan surat menyurat/ administrasi	345	3.97	66.09	Tinggi
12	Informasi beasiswa	304	3.49	58.24	Sedang
13	Kemudahan dalam mendapatkan beasiswa	296	3.40	56.70	Sedang
14	Informasi tentang kegiatan ilmiah	278	3.19	53.26	Sedang
15	Informasi tentang lowongan kerja/magang, dll	422	4.85	80.84	Sangat tinggi
16	Kemudahan proses registrasi ketika menjadi mahasiswa baru	417	4.79	79.89	Tinggi
17	Keramahan Satpam	351	4.03	67.24	Tinggi
	Jumlah	6080	69.89	1164.75	
	Rata-Rata	357.65	4.11	68.51	Tinggi

Berdasarkan hasil analisis data kepuasan mahasiswa Akademi Pariwisata Mataram ditinjau dari layanan yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan di Akpar Mataram termasuk tinggi, ini berarti bahwa layanan yang diperoleh mahasiswa cukup baik hal ini sesuai dengan slogan yang dicanangkan lembaga yaitu memberikan pelayanan dengan FRESH.

4. Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Akademik dan non-akademik dilingkungan Akademi Pariwisata Mataram ditinjau dari proses pembelajaran

Dari hasil analisis data seperti tampak pada table 8. bahwa kepuasan mahasiswa Akademi Pariwisata Mataram ditinjau dari proses pembelajaran tinggi. Hal ini berarti bahwa selama mengikuti pembelajaran mahasiswa telah mendapatkan apa yang mereka inginkan. Bahkan dari beberapa aspek seperti Kemampuan dosen menanggapi pertanyaan/pendapat mahasiswa,

Dosen memotivasi mahasiswa berpartisipasi aktif dalam perkuliahan, dan kesempatan berdiskusi/bertanya dalam perkuliahan menunjukkan hasil yang sangat tinggi. Ini berarti bahwa dosen dalam memberikan perkuliahan yang berdasarkan kurikulum KBK yang telah dicanangkan telah berjalan dengan sangat baik.

Tabel 8. Tingkat kepuasan mahasiswa ditinjau dari proses pembelajaran

	D. PROSES PEMBELAJARAN	Jlh.	Rata-Rata	Persen	Kategori
1	Kejelasan tujuan pembelajaran setiap mata kuliah	398	4.57	76.24	Tinggi
2	Kesesuaian materi perkuliahan dengan Satuan Acara Perkuliahan (SAP)	388	4.46	74.33	Tinggi
3	Ketersediaan modul handout/bahan kuliah	338	3.89	64.75	Tinggi
4	Kehadiran dosen di kelas sesuai dengan jadwal	384	4.41	73.56	Tinggi
5	Alokasi waktu mengajar dosen sesuai alokasi waktu yang ditetapkan	361	4.15	69.15	Tinggi
6	Kemampuan dosen menyampaikan materi ajar	419	4.82	80.26	Tinggi
7	Kesempatan berdiskusi/bertanya dalam perkuliahan	440	5.06	84.29	Sangat tinggi
8	Kesempatan mendapatkan umpan balik/masukan atas tugas/ujian	397	4.56	76.05	Tinggi
9	Dosen memotivasi mahasiswa berpartisipasi aktif dalam perkuliahan	426	4.89	81.61	Sangat tinggi
10	Kemampuan dosen memberi contoh yang relevan	405	4.65	77.58	Tinggi
11	Kemampuan dosen menanggapi pertanyaan/pendapat mahasiswa	431	4.95	82.56	Sangat tinggi
12	Kemampuan dosen menumbuhkan semangat belajar	382	4.39	73.18	Tinggi
13	Kemampuan dosen dalam menjaga suasana perkuliahan yang kondusif	384	4.41	73.56	Tinggi
14	Kesesuaian materi ujian dengan materi kuliah	408	4.69	78.16	Tinggi
	Jumlah	5561	63.92	1065.32	
	Rata-Rata	397.21	4.56	76.09	Tinggi

5. TingkatKepuasanMahasiswaterhadapelayanan nakademikdannon-akademikdilingkunganAkademi Pariwisata Mataram ditinjau dari pelaksanaan OJT

Tabel 9. Tingkat kepuasan mahasiswa ditinjau dari pelaksanaan OJT

	E. OJT	Jlh.	Rata-Rata	Persen	Kategori
1	Kemudahan proses pengurusan OJT	76	5.07	84.44	Sangat tinggi
2	Kemudahan Memperoleh tempat OJT	68	4.53	75.56	Tinggi
3	Kesesuaian materi kuliah dengan OJT	78	5.20	86.67	Sangat tinggi
4	Lama waktu pelaksanaan OJT	78	5.20	86.67	Sangat tinggi
5	Kualitas bimbingan selama OJT	67	4.47	74.44	Tinggi
6	Penyusunan Laporan OJT	67	4.47	74.44	Tinggi
7	Pelaksanaan ujian OJT	67	4.47	74.44	Tinggi
	Jumlah	501	33.4	556.667	
	Rata-Rata	71.57	4.77	79.52	Tinggi

Berdasarkan hasil analisis data seperti tampak pada table 9 tampak bahwa kepuasan mahasiswa ditinjau dari pelaksanaan on the job training mahasiswa merasakan kepuasan yang tinggi. Ini berarti bahwa pelaksanaan OJT sudah berjalan dengan sangat bagus. Ada beberapa aspek seperti; kemudahan proses pengurusan OJT, kesesuaian materi kuliah dengan OJT, dan lama waktu pelaksanaan OJT memiliki kepuasan yang sangat tinggi.

6. TingkatKepuasanMahasiswaterhadapelayanan nakademikdannon-akademikdilingkunganAkademi Pariwisata Mataram ditinjau dari kegiatan praktikum.

Tabel 10. Tingkat kepuasan mahasiswa ditinjau dari kegiatan praktikum

	F. PRAKTIKUM	Jlh.	Rata-Rata	Persen	Kategori
1	Kesesuaian materi kuliah dengan materi praktikum	406	4.67	77.78	Tinggi
2	Kelengkapan materi praktikum yang diberikan	376	4.32	72.03	Tinggi
3	Kemampuan asisten dalam membimbing praktikum	395	4.54	75.67	Tinggi
4	Kemampuan asisten menanggapi pertanyaan mahasiswa saat praktikum	395	4.54	75.67	Tinggi
5	Informasi jadwal praktikum, responsi dll	378	4.34	72.41	Tinggi
6	Ruang praktek/praktikum	353	4.06	67.62	Tinggi
7	Peralatan praktikum dan atau laboratorium	341	3.92	65.32	Tinggi
	Jumlah	2644	30.39	506.51	
	Rata-Rata	377.71	4.34	72.36	Tinggi

Kepuasan mahasiswa Akademi Pariwisata Mataram ditinjau dari kegiatan praktikum hasilnya tinggi, seperti tampak dari hasil analisis data seperti table tersebut di atas. Hal ini berarti bahwa kegiatan praktikum telah berjalan dengan sangat baik.

PENUTUP

a. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan seperti yang telah diuraikan di atas maka dapat ditarik beberapa kesimpulan antara lain:

1. Secara umum kepuasan Mahasiswa Akademi Pariwisata Mataram terhadap pelayanan akademikdannon-akademikdilingkunganAkademi Pariwisata Mataram.tinggi.
2. TingkatKepuasanMahasiswaterhadapPelayanan nAkademikdannon-akademikdilingkunganAkademi Pariwisata Mataram ditinjau dari fasilitas yang tersedia sedang.

3. Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Akademik dan non-akademik di lingkungan Akademi Pariwisata Mataram ditinjau dari layanan yang diperoleh tinggi.
4. Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap pelayanan akademik dan non-akademik di lingkungan Akademi Pariwisata Mataram ditinjau dari proses pembelajaran tinggi.
5. Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap pelayanan akademik dan non-akademik di lingkungan Akademi Pariwisata Mataram ditinjau dari pelaksanaan OJT tinggi.
6. Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap pelayanan akademik dan non-akademik di lingkungan Akademi Pariwisata Mataram ditinjau dari kegiatan praktikum tinggi.

b. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan tersebut di atas maka dapat disampaikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Kepada Yayasan Kertya Wisata Mataram diharapkan untuk melengkapi sarana pembelajaran dan sarana penunjang lainnya agar dapat memberikan kepuasan kepada mahasiswa.
2. Kepada Direktur beserta jajarannya Akademi Pariwisata Mataram agar selalu meningkatkan kepuasan minimal mempertahankan kondisi yang telah baik.
3. Kepada para Dosen Akpar Mataram agar selalu mengutamakan pelayanan pembelajaran agar selalu bisa memberikan kepuasan kepada mahasiswa.
4. Kepada Mahasiswa Akpar Mataram agar selalu meningkatkan partisipasinya selama mengikuti pembelajaran di Akpar Mataram.

DAFTAR PUSTAKA

Alma, Buchari. 2003, *Pemasaran Strategik Jasa Pendidikan*. Penerbit CV.Alfabeta Bandung.

-----, 2004. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Penerbit CV.Alfabeta Bandung.

Amir, M.Taufiq. 2005. *Dinamika Pemasaran, Jelajahi dan Rasakan*. Penerbit PT.Raja Grafindo Persada. Jakarta.

Departemen Pendidikan Nasional, RI. 2003. *Pedoman Penjaminan Mutu atau quality assurance*. Depdiknas . Jakarta.

Departemen Pendidikan Nasional, RI. 2005. *Peningkatan Kualitas Pembelajaran*. Depdiknas . Jakarta..

Imran, Ali, dkk. 2003, *Manajemen Pendidikan Suatu Analisis Substantif dan Aplikasinya dalam Institusi Pendidikan*. Penerbit Universitas Negeri Malang

Gerson. F.Richard 1993. *Measuring Costomer Satisfaction*. Published by Crip Pulication, Inc.

Maisyaroh, dkk. 2004. *Perseptif Manajemen Pendidikan Berbasis Sekolah*, Penerbit Universitas Negeri Malang.

Robbbins,S.P.,2003. *Perilaku Organisasi* Edisi 9 Bahasa Indonesia, PT. Indkes, Kelompok Gramedia, Jakarta.

Riyanto Yatim, 2007. *Metodologi Penelitian Pendidikan Kuantitatif dan Kualitatif*. Surabaya: Unesa University Press.

Singarimbun, Masri. 2005. *Pedoman Praktis Membuat Usul Penelitian*. Penerbit Ghalia Indonesia. Jakarta.

Sugiono,E.Wibowo. 2004. *Statistik untuk penelitian dan Aplikasinya*. Penerbit CV.Alfabeta. Bandung.

Sugiyono, 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Penerbit CV.Alfabeta. Bandung.