

HALAMAN PENGESAHAN

1. Judul Penelitian : Studi Tentang Pencapaian Mutu Layanan Pembelajaran Mata Kuliah Program Studi PPs Unesa
2. Bidang Penelitian : Pendidikan
3. Ketua Peneliti
 - a. Nama Lengkap : Prof. Dr. Muslimin Ibrahim, M.Pd.
 - b. NIP/NIK : 195104011974121002
 - c. NIDN : 0001045107
 - d. Jabatan Fungsional : Guru Besar
 - e. Jabatan Struktural : Kepala Pusat Pengembangan Kurikulum dan Sumber Belajar LP3M Unesa, Ketua Gugus Penjaminan Mutu PPs Unesa
 - f. Fakultas/Jurusan : FMIPA/Biologi
 - g. Pusat Penelitian : LPPM Unesa
 - h. Alamat Institusi : Kampus Unesa Ketintang Surabaya, 60231
 - i. Telepon/Faks/e-mail : 031-8293484/031-8293484/
kapuskurikulumsb@Unesa.ac.id
 - j. Jumlah Anggota Penelitian : 4 (empat) Orang
4. Waktu Penelitian : 6 (enam) bulan
5. Biaya yang diusulkan
 - a. Jumlah Dana : Rp 15.000.000
 - b. Biaya Instansi lain : Rp –

Surabaya, 15 Desember 2016

Mengetahui,
Direktur PPs Unesa,

Prof. I Ketut Budayasa, Ph.D.
NIP. 195712041994021001

Ketua Peneliti,

Prof. Dr. Muslimin Ibrahim, M.Pd
NIP. 195104011974121002

Menyetujui,
Kepala LPPM Unesa,

Prof. Dr. Ir. I Wayan Susila, M.T.
NIP. 195312151980021002

LAPORAN PENELITIAN



STUDI TENTANG PENCAPAIAN MUTU LAYANAN PEMBELAJARAN MATA
KULIAH PROGRAM STUDI PROGRAM PASCASARJANA UNESA

TIM PENGUSUL

Prof. Dr. Muslimin Ibrahim, M.Pd	0001045107
Dr. Sri Joeda Andajani, M.Kes,	0009046309
Dr. Meini Sondang Sumbawati, M.Pd	0015056104
Dr. Erman, M.Pd	0005067105
Dr. Meda Wahini, M.Si	0022086101

LEMBAGA PENELITIAN & PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA
DESEMBER, 2016

HALAMAN PENGESAHAN

1. Judul Penelitian : Studi Tentang Pencapaian Mutu Layanan Pembelajaran Mata Kuliah Program Studi PPs Unesa
2. Bidang Penelitian : Pendidikan
3. Ketua Peneliti
 - a. Nama Lengkap : Prof. Dr. Muslimin Ibrahim, M.Pd.
 - b. NIP/NIK : 195104011974121002
 - c. NIDN : 0001045107
 - d. Jabatan Fungsional : Guru Besar
 - e. Jabatan Struktural : Kepala Pusat Pengembangan Kurikulum dan Sumber Belajar LP3M Unesa, Ketua Gugus Penjaminan Mutu PPs Unesa
 - f. Fakultas/Jurusan : FMIPA/Biologi
 - g. Pusat Penelitian : LPPM Unesa
 - h. Alamat Institusi : Kampus Unesa Ketintang Surabaya, 60231
 - i. Telepon/Faks/e-mail : 031-8293484/031-8293484/
kapuskurikulumsb@Unesa.ac.id
 - j. Jumlah Anggota Penelitian : 4 (empat) Orang
4. Waktu Penelitian : 6 (enam) bulan
5. Biaya yang diusulkan
 - a. Jumlah Dana : Rp 15.000.000
 - b. Biaya Instansi lain : Rp –

Surabaya, 15 Desember 2016

Ketua Peneliti,

Prof. Dr. Muslimin Ibrahim, M.Pd
NIP. 195104011974121002

Mengetahui,
Direktur PPs Unesa,
Prof. Al Ketut Budayasa, Ph.D.
NIP. 195712041994021001

Mengetahui,
Kepala LPPM Unesa,
Prof. Udan Wayan Susila, M.T.
NIP. 195312151980021002

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan.....	ii
Daftar Isi.....	iii
Abstrak.....	iv
Prakata.....	v
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	2
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pentingnya Layanan Pembelajaran Bermutu.....	3
B. Mutu Jasa Layanan Pembelajaran dan Indikatornya.....	4
C. Instrumen Untuk Mengukur Mutu Jasa Layanan Pembelajaran.....	4
BAB III. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN	
A. Tujuan Penelitian.....	6
B. Manfaat Penelitian.....	6
BAB IV. METODE PENELITIAN.....	
BAB V. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN.....	
DAFTAR PUSTAKA.....	33
LAMPIRAN-LAMPIRAN	35
Lampiran 1. Ketersediaan Sarana dan Prasarana.....	36
Lampiran 2. Biodata Tim Peneliti.....	37
Lampiran 3. Surat Pernyataan Ketua Peneliti.....	74
Lampiran 4. Susunan Organisasi Tim Peneliti dan Pembagian Tugas.....	122
Lampiran 5. Angket Persepsi Dosen.....	123
Lampiran 6. Angket Pencapaian Mutu Layanan.....	127
Lampiran 7. Lembar Observasi Aktivitas Mahasiswa.....	131
Lampiran 8. SK Rektor.....	132

STUDI TENTANG PENCAPAIAN MUTU LAYANAN
PEMBELAJARAN MATA KULIAH PROGRAM STUDI
PPS UNESA

ABSTRAK

Tujuan jangka panjang penelitian ini adalah mewujudkan program pascasarjana yang bermutu. Untuk mencapai maksud tersebut dilakukan kebijakan pengembangan mutu berkelanjutan. Sebagai baseline sekaligus untuk mengetahui sejauh mana dampak implementasi kebijakan mutu yang diwujudkan melalui berbagai aktivitas antara lain: penerapan ISO 9001-2008, penataan kampus, melengkapi prasarana dan sarana, review kurikulum serta pengembangan Rencana Pembelajaran Semester pada setiap matakuliah. Target khusus yang ingin dicapai melalui penelitian adalah Profil Mutu Pembelajaran Mata Kuliah di Program Studi PPs Unesa yang dapat dipotret melalui berbagai teknik yang relevan; pengamatan, wawancara, penyebaran angket.

BAB I PENDAHULUAN

Bab pendahuluan ini dibahas keterkaitan dengan latar belakang masalah, dan rumusan masalah berikut di bawah ini.

A. Latar Belakang Masalah

Untuk mewujudkan Visi PPs Unesa yaitu: Unggul dalam Pengembangan Inovasi Pendidikan, Kukuh dalam Pengembangan dan Penyebarluasan IPTEKS, dilakukan melalui pelaksanaan salah satu misi yaitu, Melaksanakan Pendidikan Inovatif jenjang magister dan doktor. Komitmen itu diwujudkan melalui (1) penerapan manajemen mutu melalui implementasi ISO 9001-2008, (2) PPs Unesa telah menetapkan 13 (tiga belas) kebijakan mutu yang meliputi kurikulum, SDM, Mahasiswa, Lulusan, proses pembelajaran, Suasana akademik, keuangan, Sarana prasarana, sistem informasi, Penelitian dan Publikasi, Pengabdian Kepada Masyarakat, Kerjasama di dalam dan luar negeri serta Manajemen Lembaga (Dokumen Mutu PPs Unesa).

Sebagian besar kebijakan mutu tersebut telah diimplementasikan, misalnya penataan taman, gazebo, dan penyediaan fasilitas *hot spot wifi* serta melengkapi ruang kuliah untuk pembelajaran dengan menciptakan suasana akademik yang kondusif. Pembangunan prasarana gedung dan fasilitas parkir, penataan ruang ujian, pengembangan perangkat perkuliahan (RPS), review dan revisi kurikulum program studi dan sebagainya. Pertanyaan yang muncul adalah apakah kebijakan-kebijakan yang telah diambil tersebut telah menimbulkan perubahan pada proses pembelajaran? Bagaimana mutu layanan pembelajaran matakuliah di program studi? Begitu pula pertanyaan-pertanyaan seterusnya. Dalam rangka pemberian pelayanan yang prima dalam bentuk layanan pembelajaran yang berkualitas diperlukan informasi mutakhir mengenai bagaimana kualitas pembelajaran yang terjadi sekarang di program studi PPs Unesa? Informasi yang diperoleh sangat penting artinya untuk menetapkan tindak lanjut segera yang harus diambil dalam rangka peningkatan mutu secara berkelanjutan.

Pengukuran mutu jasa layanan pembelajaran merupakan bagian dari perbaikan mutu. Setiap perbaikan harus didasarkan pada fakta, bukan bersifat intuitif. Pendekatan mutu seperti Manajemen Mutu Terpadu, ISO 9001, *Six Sigma* sangat menekankan pada pentingnya keputusan berbasiskan fakta. Penelitian ini diharapkan mendukung kebijakan dengan menyediakan data/fakta tentang mutu pembelajaran terkini.

Penelitian ini sangat penting dilakukan mengingat beberapa perbaikan yang berkesinambungan harus dikelola dan dijalankan secara sistematis. Langkah awal dalam perbaikan adalah merencanakan apa yang akan diperbaiki. Perbaikan harusnya di dasarkan atas kelemahan atau kekurangan dari sistem yang sekarang. Dengan demikian penelitian ini juga diharapkan menyediakan fakta tentang kelemahan-kelemahan.

Melalui pengukuran mutu, faktor-faktor yang menjadi titik lemah sistem dapat diidentifikasi dan atas dasar inilah rencana perbaikan dapat ditetapkan dalam bentuk rencana perbaikan. Setelah rencana perbaikan ditetapkan, alternatif perbaikan dapat dikembangkan dan dites dalam skala yang kecil. Hasil pengujian ini kemudian diperiksa untuk mengevaluasi sejauh mana usulan perbaikan dapat meningkatkan kinerja. Jika hasilnya memuaskan, maka usulan tersebut dapat diimplementasikan. Di samping penelitian ini juga bertujuan untuk memodifikasi instrumen pengukuran mutu jasa di pendidikan tinggi.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, rumusan masalah yang dirumuskan dalam bentuk pertanyaan penelitian yang akan dijawab di dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana keterlaksanaan pembelajaran matakuliah di program studi menurut persepsi mahasiswa?
2. Bagaimana kualitas layanan pembelajaran matakuliah di program studi menurut persepsi mahasiswa?
3. Bagaimana kualitas layanan pembelajaran matakuliah di program studi menurut persepsi dosen?
4. Bagaimana kualitas pembelajaran matakuliah di program studi berdasarkan hasil pengamatan kemunculan indikator kualitas pembelajaran pada sampel pembelajaran matakuliah di program studi?
5. Hambatan-hambatan apa yang dihadapi dalam mewujudkan layanan pembelajaran berkualitas
6. Bagaimana tingkat pemahaman sivitas akademika terhadap visi, misi, dan tujuan PPs Unesa?

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Institusi pendidikan seperti Program Pascasarjana (PPs) Unesa, dapat dikategorikan ke dalam industri jasa. Karena institusi ini menyediakan jasa layanan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat (Tridarma Pendidikan Tinggi) di samping melakukan pengembangan ilmu melalui penelitian.

A. Pentingnya Layanan Pembelajaran Bermutu

Perkembangan ilmu pengetahuan yang pesat menyebabkan meningkatkan taraf kehidupan sosial seseorang. Semakin tinggi tingkat kehidupan sosial masyarakat memunculkan semakin meningkatnya tuntutan kebutuhan akan layanan pendidikan pada umumnya dan pembelajaran pada khususnya. Hal tersebut bisa karena masyarakat meyakini bahwa pendidikan mampu menjawab dan mengantisipasi berbagai tantangan dalam kehidupan. Pendidikan perlu perubahan yang dapat dilakukan melalui perubahan dan peningkatan dalam pengelolaan atau manajemen pendidikan di sekolah.”

Lebih lanjut tentang alasan pentingnya pelayanan pendidikan yang bermutu Ikke Dewi Sartika (2002:93) mengemukakan, bahwa: Jaminan kualitas pada hakekatnya berhubungan dengan bagaimana menentukan dan menyampaikan apa yang dipromosikan kepada konsumen, lebih dari itu kita telah memulai untuk memperbaiki proses penentuan apa yang pelanggan inginkan untuk merancang kualitas produksi dan prosesnya menggunakan metode seperti penyebaran fungsi kualitas (Quality Function Development). Namun jika kualitas ditentukan sebagai kepuasan pelanggan produksi mengikuti kualitas yang diharapkan melalui proses yang melayani pelanggan. Alasan lain dikemukakan Rahaijo (Depdiknas, 2003:03) bahwa : “..... mutu pendidikan masih belum meningkat secara signifikan, sebagian kecil saja sekolah menunjukkan peningkatan mutu pendidikan.”

Jadi pelayanan pendidikan yang bermutu itu amat penting agar konsumen (pelanggan) memperoleh kepuasan layanan dari jasa pendidikan yang diberikan sekolah, sebab para siswa dan masyarakat selaku pelanggan jasa pendidikan menaruh harapan yang besar terhadap sekolah dalam rangka mengantisipasi dan menjawab tantangan kehidupan di masa yang datang, terlebih peningkatan mutu pendidikan yang sudah diperoleh belum menggembirakan. Mutu pendidikan berkait erat dengan proses pendidikan. Tanpa proses pelayanan pendidikan yang bermutu tidak mungkin diperoleh produk layanan yang bermutu, dengan kata lain tidak akan ada kepuasan pelanggan (para mahasiswa dan masyarakat).

B. Mutu Jasa Layanan Pembelajaran dan Indikatornya

Mutu layanan (*Quality of Service*) merupakan mekanisme yang memungkinkan subsistem pelayanan dapat beroperasi sesuai dengan yang diharapkan. Kinerja jasa pelayanan dapat bervariasi akibat beberapa masalah, seperti halnya masalah: SDM, manajemen, peralatan pendukung, prasarana dan sebagainya. Berdasar karakteristik tersebut, mengukur pencapaian mutu jasa layanan pembelajaran haruslah diukur berdasarkan indikator-indikator yang juga bervariasi.

Prasuraman, et al. (1988) menyatakan bahwa jasa layanan dapat diukur berdasarkan atas 5 (lima) dimensi yaitu: (1) tangible: fasilitas fisik, peralatan, dan penampakan personel; (2) Reliability: kemampuan untuk melaksanakan pelayanan seperti yang telah dinyatakan secara konsisten dan akurat; (3) Responsiveness: kepedulian untuk selalu membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan yang baik; (4) Assurance: pengetahuan dan menunjukkan sikap positif terhadap pelanggan dan kemampuan untuk menginspirasi, memberikan kepercayaan dan percaya diri; dan (5) Empathy: peduli, memberi perhatian secara individu.

Dua dimensi terakhir (Assurance dan Emphaty) mengandung butir-butir tentang komunikasi, kredibilitas, sekuriti, kompetensi, courtesy, pemahaman terhadap pelanggan, dan akses.

C. Instrumen Untuk mengukur Mutu Jasa Layanan Pembelajaran

Ada beberapa instrumen yang dapat digunakan untuk mengukur mutu jasa layanan pembelajaran seperti IPKG (Konsorsium Sertifikasi Guru Depdiknas, 2014), Lembar Pengamatan Pembelajaran (Arends, 2000), dan Carrillaht et.al (2007). Salah satu instrumen untuk mengukur mutu jasa layanan yang paling banyak digunakan adalah Servqual dengan 5 dimensi dan 22 atribut yang disusun oleh Carrillat et al. (2007). Hanya saja instrumen ini perlu dimodifikasi sesuai dengan jenis jasa layanan yang akan diukur. Pemodifikasian instrumen menurut Carrillat et.al (2007) justru berdampak baik karena akan meningkatkan validitasnya.

Khususnya untuk layanan pembelajaran pendidikan tinggi, ada beberapa instrumen yang merupakan modifikasi dari instrumen Servqual, yaitu dari Firdaus (2005) yang dikenal dengan HEdPERF (*Higher Education Performance*). Instrumen ini dimodifikasi dan diujicobakan di Malaysia, kemudian divalidasi ulang untuk keperluan penelitian di Indonesia dan dilakukan oleh Yogie et al (2012) di lingkungan Teknik Industri Unpar (TI-Unpar).

Hasilnya setelah dilakukan analisis faktor konfirmatori menunjukan tingkat kesesuaian yang sedang dengan nilai GFI sebesar 0,71 dan AGFI sebesar 0,67 masih jauh di bawah 0,90. Nilai ini termasuk rendah hal ini boleh jadi karena persepsi mahasiswa di Malaysia berbeda dengan di Indonesia.

Atas dasar itu instrumen yang digunakan nanti di dalam penelitian juga bersumber dari Servqual, tetapi diusahakan untuk disesuaikan dengan konteks dan budaya Indonesia serta hasil review bahan pustaka. Instrumen ini terdiri dari seperangkat pernyataan yang dikembangkan mengacu kepada lima dimensi tersebut di atas. Instrumen lengkap dilampirkan pada Lampiran 6.

BAB III

TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang dapat dicapai dalam penelitian ini, sebagai berikut.

1. Mendeskripsikan keterlaksanaan pembelajaran matakuliah di program studi menurut persepsi mahasiswa.
2. Mendeskripsikan kualitas layanan pembelajaran matakuliah di program studi menurut persepsi mahasiswa.
3. Mendeskripsikan kualitas layanan pembelajaran matakuliah di program studi menurut persepsi dosen.
4. Mendeskripsikan kualitas layanan pembelajaran matakuliah di program studi berdasarkan hasil pengamatan kemunculan indikator kualitas pembelajaran pada sampembelajaran atakuliah di program studi.
5. Mengidentifikasi—hambatan-hambatan—apa yang dihadapi dalam mewujudkan layanan pembelajaran berkualitas.
6. Mendeskripsikan tingkat pemahaman sivitas akademika terhadap visi, misi, dan tujuan PPs Unesa.

B. Manfaat Penelitian

Dengan berhasilnya penelitian ini dapat diperoleh manfaat informasi seperti berikut di bawah ini.

1. Tersedianya informasi *real time* tentang keterlaksanaan dan kualitas layanan pembelajaran mata kuliah di program studi.
2. Teridentifikasi hambatan yang dihadapi.

Informasi tersebut merupakan dasar bagi penyusunan rekomendasi bagi peningkatan mutu berkelanjutan di Program Pasca sarjana Universitas Negeri Surabaya, khususnya pembelajaran.

BAB IV

METODE PENELITIAN

Sesuai dengan judul, penelitian ini bertujuan mengukur mutu layanan pembelajaran yang dilakukan di program studi PPs Unesa. Untuk melakukan pengukuran mutu layanan digunakan definisi mutu jasa layanan dari Cronin (1992), yang mengatakan bahwa mutu layanan jasa termasuk pembelajaran diukur berdasarkan persepsi konsumen. Konsumen di dalam hal ini adalah mahasiswa. Oleh karena itu indikator mutu layanan diinduksi dari persepsi dan pendapat mahasiswa sebagai konsumen, kemudian dikembangkan instrumen yang disebarkan kepada mahasiswa dan dosen serta dijadikan indikator di dalam mengembangkan instrumen pengamatan mutu layanan pembelajaran di kelas (proses pembelajaran).

Sebagai acuan awal untuk, peneliti mengacu kepada dimensi dari HEDPERF (*Higher Education Performance*), kemudian dimodifikasi sesuai kebutuhan dan masukan dari hasil FGD dengan mahasiswa.

Untuk melakukan penelitian ini langkah-langkah yang akan ditempuh adalah sebagai berikut.

1. Diskusi terfokus kelompok peneliti dengan wakil mahasiswa untuk mengidentifikasi atribut yang menjadi pertimbangan mahasiswa di dalam menilai mutu layanan pembelajaran.
2. Memodifikasi instrumen pengukuran layanan pembelajaran Sevqual (2012) sehingga relevan dengan pengukuran mutu layanan pembelajaran.
3. Memvalidasi instrumen pengukuran mutu layanan pembelajaran
4. Melaksanakan pengamatan pembelajaran di program studi terpilih. Penelitian ini melibatkan semua (19 program studi) sebagai sasaran penelitian.

Adapun nama-nama program studi Program Pascasarjana Universitas Negeri Surabaya yang dimaksud adalah berikut di bawah ini.

- a. Program Studi S2 Pendidikan Matematika
- b. Program Studi S2 Pendidikan Bahasa dan Sastra
- c. Program Studi S2 Pendidikan Olahraga
- d. Program Studi S2 Pendidikan Sains
- e. Program Studi S2 Pendidikan Dasar
- f. Program Studi S2 Pendidikan Ilmu Sosial

- g. Program Studi S2 Pendidikan Seni Budaya
 - h. Program Studi S2 Pendidikan Luar Biasa
 - i. Program Studi S2 Pendidikan Luar Sekolah
 - j. Program Studi S2 Manajemen Pendidikan
 - k. Program Studi S2 Pendidikan Teknologi dan Kejuruan
 - l. Program Studi S2 Pendidikan Dasar, konsentrasi PAUD
 - m. Program Studi S2 Teknologi Pendidikan
 - n. Program Studi S2 Pendidikan Ekonomi
 - o. Program Studi S3 Pendidikan Matematika
 - p. Program Studi S3 Ilmu Keolahragaan
 - q. Program Studi S3 Pendidikan Bahasa & Sastra
 - r. Program Studi S3 Manajemen Pendidikan
 - s. Program Studi S3 Teknologi Pendidikan
5. Sasaran penelitian adalah mahasiswa setiap program studi yang bertindak sebagai responden yaitu sejumlah 15% mahasiswa untuk setiap program studi, dari berbagai angkatan yang diambil secara acak.
6. Menyebarkan instrumen kepada mahasiswa sasaran
7. Mengelompokkan dan tabulasi data hasil rekaman dari responden
8. Analisis data, penarikan kesimpulan serta penyusunan rekomendasi.
9. Penulisan laporan.

Luaran penelitian adalah rekomendasi yang akan dijadikan dasar untuk membuat keputusan tentang peningkatan mutu layanan pembelajaran mata kuliah di program studi.

Data dikumpulkan melalui observasi/pengamatan dan penyebaran angket. Data selanjut dianalisis secara deskriptif.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Sesuai dengan rumusan masalah yang sudah diuraikan pada Bab I Pendahuluan, Bab III Tujuan dan Manfaat Penelitian, kemudian pengumpulan data mengikuti prosedur dan instrumen di Bab IV, berikut ini disajikan hasil penelitian.

A. HASIL PENELITIAN

1. Keterlaksanaan pembelajaran matakuliah di program studi menurut persepsi mahasiswa

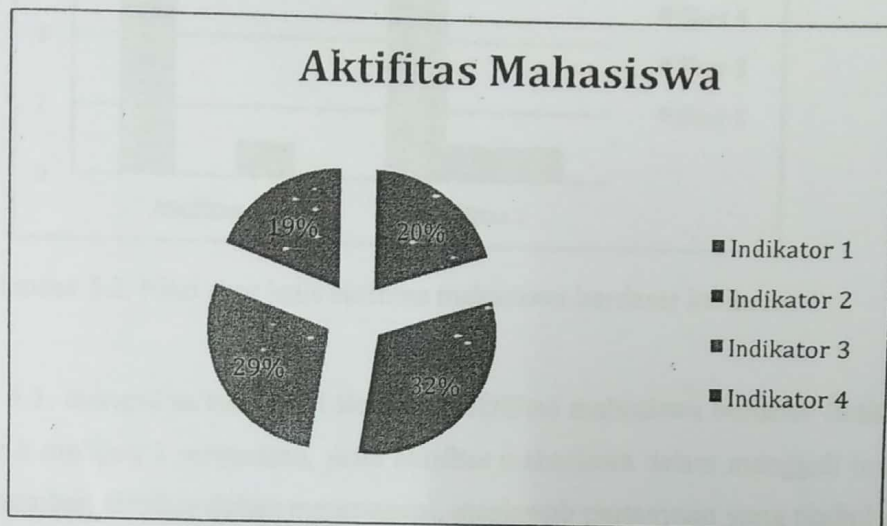
Keterlaksanaan pembelajaran mata kuliah di program studi diukur dengan tiga cara. Pertama, hasil pengamatan dosen mata kuliah terhadap aktifitas mahasiswa selama proses pembelajaran berlangsung; Kedua, dengan cara menghitung jumlah kehadiran dan pokok bahasan materi pada jurnal perkuliahan manual yang harus diisi dosen selama pengajaran berlangsung; dan ketiga melihat persentase kehadiran dosen di dalam perkuliahan berdasarkan dokumen jurnal perkuliahan.

a. Aktifitas mahasiswa

Pengamatan terhadap aktifitas mahasiswa sebagai indikator pengukuran keefektifan pembelajaran dinilai oleh 12 orang dosen PPs dari berbagai program studi. Penilaian terbagi menjadi 4 dengan rentang nilai 4 jika sangat aktif, 3 jika aktif, 2 jika cukup aktif, 1 jika kurang aktif; Sedangkan indikator yang dinilai adalah 1) mengidentifikasi masalah, 2) memiliki rasa ingin tahu, 3) bekerja secara teliti, dan 4) mampu mengevaluasi keputusan. Aktifitas mahasiswa untuk indikator 1 dijabarkan dalam 2 pernyataan, yaitu mengajukan pertanyaan-pertanyaan terkait materi dan membuat satu permasalahan atau tema; Pada indikator 2 untuk 3 pernyataan yakni menggali informasi dari berbagai sumber, menanggapi, menjawab pertanyaan yang timbul selama diskusi, dan melakukan aktifitas kolaborasi; Pada indikator 3 meliputi 3 aktifitas, yaitu menyumbang ide selama diskusi, memperhatikan saran orang lain, dan menelaah kembali hasil diskusi; Dan untuk indikator 4 diuraikan ke dalam 2 pernyataan, yaitu aktifitas membuat kesimpulan atas informasi yang telah didiskusikan, dan menerapkan pengetahuan pada permasalahan yang sebenarnya.

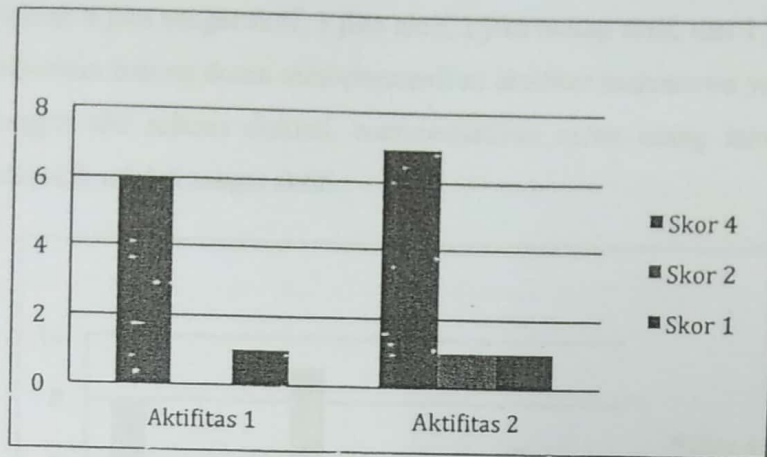
Gambar 5.1-5.5 berikut menyajikan hasil nilai skor aktifitas mahasiswa berdasar indikator dan jenis aktifitas pada setiap indikator. Hasil nilai skor aktifitas mahasiswa

berdasar indikator tersaji pada Gambar 5.1. Hasil ini menunjukkan bahwa skor tertinggi (43) pada indikator 2, yaitu memiliki rasa ingin tahu; Sedangkan terendah (38) pada indikator 3 dan 4, yakni bekerja secara teliti dan mampu mengevaluasi keputusan selama pembelajaran berlangsung.



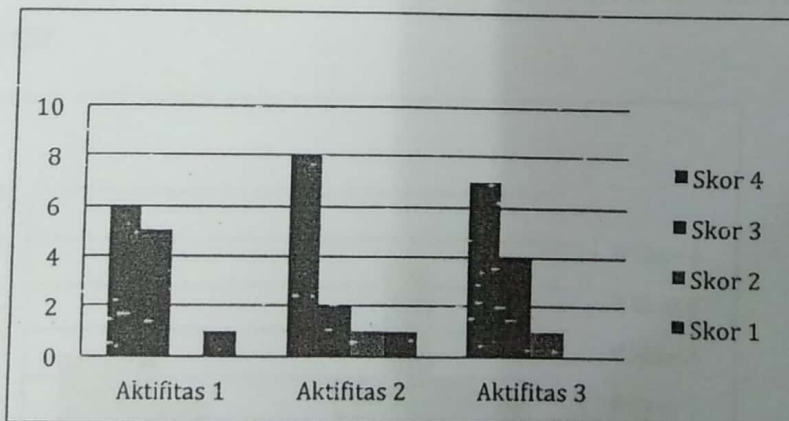
Gambar 5.1. Nilai skor aktifitas mahasiswa berdasarkan indikator

Gambar 5.2. menyajikan nilai skor jenis aktifitas mahasiswa berdasar indikator 1. Pada indikator 1 tentang mengidentifikasi masalah, meliputi 2 pernyataan, yaitu aktifitas mahasiswa dalam mengajukan pertanyaan-pertanyaan terkait materi, dan aktifitas mahasiswa dalam membuat satu permasalahan atau tema. Skala penilaiannya adalah 4 jika sangat aktif, 3 jika aktif, 2 jika cukup aktif, dan 1 jika kurang aktif. Hasil menunjukkan bahwa aktifitas mahasiswa dalam mengajukan pertanyaan-pertanyaan terkait materi dan aktifitas mahasiswa dalam membuat suatu permasalahan atau tema, dipandang dosen paling banyak pada jawaban sangat aktif, hanya satu dosen yang melihat kurang aktif. Ini artinya, aktifitas mahasiswa untuk mengidentifikasi masalah dipersepsikan dosen sangat aktif.



Gambar 5.2. Nilai skor jenis aktifitas mahasiswa berdasar indikator 1

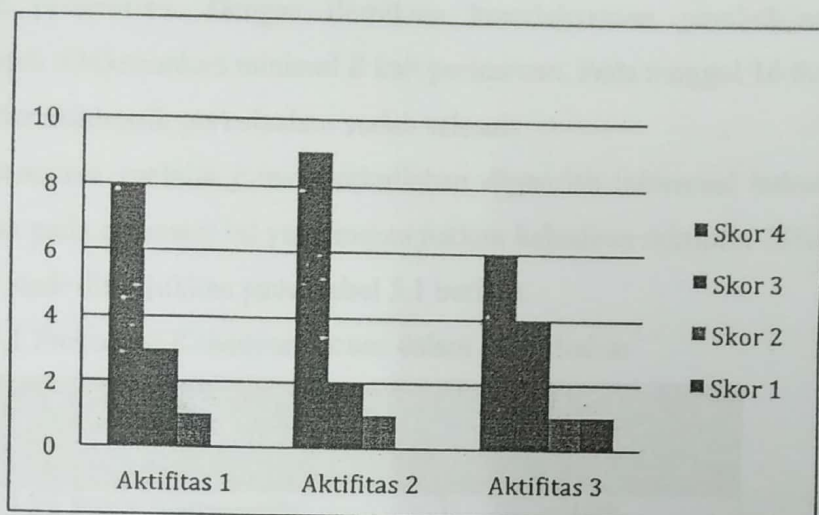
Gambar 5.3. merupakan hasil nilai skor jenis aktifitas mahasiswa berdasar indikator 2. Pada indikator 2 meliputi 3 pernyataan, yaitu aktifitas mahasiswa dalam menggali informasi dari berbagai sumber, aktifitas dalam menanggapi, menjawab pertanyaan yang timbul selama diskusi, dan melakukan aktifitas kolaborasi selama pembelajaran berlangsung. Kriteria penilaiannya sebagai berikut: 4 jika sangat aktif, 3 jika aktif, 2 jika cukup aktif, dan 1 jika kurang aktif. Hasil analisis menunjukkan bahwa pada indikator 2 terkait aktifitas mahasiswa dalam menggali informasi dari berbagai sumber, aktifitas dalam menanggapi, menjawab pertanyaan yang timbul selama diskusi, dan melakukan aktifitas kolaborasi selama pembelajaran berlangsung diamati oleh dosen sebagai aktifitas mahasiswa yang sangat aktif.



Gambar 5.3. Nilai skor jenis aktifitas mahasiswa berdasar indikator 2

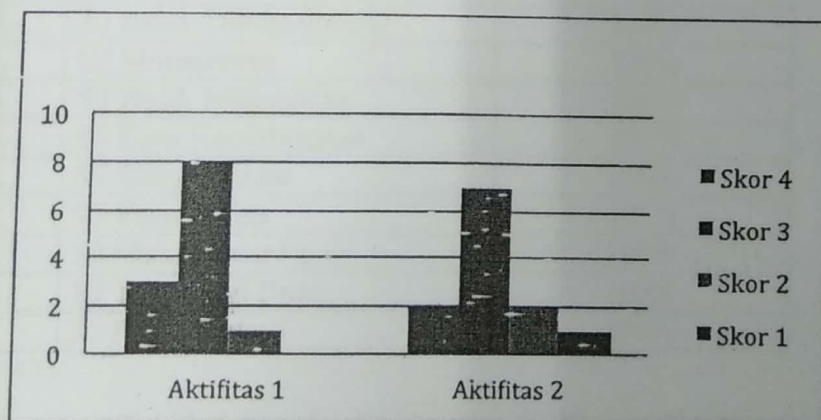
Gambar 5.4. menyajikan hasil nilai skor jenis aktifitas berdasar indikator 3. Pada indikator 3 mencakup 3 pernyataan, yaitu aktifitas mahasiswa dalam menyumbang ide selama diskusi, memperhatikan saran orang lain, dan menelaah kembali hasil diskusi. Kriteria

penilaiannya adalah 4 jika sangat aktif, 3 jika aktif, 2 jika cukup aktif, dan 1 jika kurang aktif. Hasil memperlihatkan bahwa dosen mempersepsikan aktifitas mahasiswa yang berhubungan dengan sumbangan ide selama diskusi, memperhatikan saran orang lain, dan menelaah kembali hasil diskusi, adalah sangat aktif.



Gambar 5.4. Nilai skor jenis aktifitas mahasiswa berdasar indikator 3

Gambar 5.5. menyajikan nilai skor aktifitas mahasiswa berdasar indikator 4. Pada indikator 4 mencakup 2 pernyataan, yaitu aktifitas mahasiswa dalam membuat kesimpulan atas informasi yang telah didiskusikan, dan menerapkan pengetahuan pada permasalahan yang sebenarnya. Kriteria penilaiannya adalah 4 jika sangat aktif, 3 jika aktif, 2 jika cukup aktif, dan 1 jika kurang aktif. Hasil analisis menunjukkan bahwa kedua aktifitas pada indikator 4 dinilai sangat aktif.



Gambar 5.5 Nilai skor jenis aktifitas berdasar indikator 4

b. Jurnal perkuliahan

Keterlaksanaan pembelajaran juga dipantau dari kehadiran dosen melalui jurnal

perkuliahan. Perkuliahan dikatakan terlaksana jika minimal 75% dari matakuliah yang ditawarkan pada semester gasal 2016/2017 telah dilaksanakan perkuliahan sesuai jadwal yang sudah ditentukan. Karena perkuliahan semester tersebut dimulai bulan September 2016, dan sekarang sudah memasuki bulan kedua, kuliah minimal yang harus dilakukan dosen adalah 8 kali pertemuan. Dengan demikian keterlaksanaan pembelajaran jika 75% perkuliahan sudah dilaksanakan minimal 8 kali pertemuan. Pada tanggal 16 September 2016, menurut kalender akademik perkuliahan sudah selesai.

Hasil pantauan melalui jurnal perkuliahan diperoleh informasi bahwa mata kuliah yang ditawarkan pada semester ini yang menunjukkan kehadiran minimal 75% (12 kali) pada setiap program studi ditunjukkan pada Tabel 5.1 berikut.

Tabel 5.1 Frekuensi Kehadiran Dosen dalam Perkuliahan

No.	Program Studi	Matakuliah dgn kehadiran minimal 75% (12 kali)
1.	S2 Pend. Matematika	100%
2.	S2 Pend. Sains	100%
3.	S2 Pend. Bhs & Sastra	100%
4.	S2 Pend. Olahraga	100%
5.	S2 Pend. Dasar	100%
6.	S2 Pend. IPS	100%
7.	S2 Pend. Seni Budaya	100%
8.	S2 Pend. PTK	100%
8.	S2 Manajemen Pend.	100%
9.	S2 Teknologi Pend.	100%
10.	S2 Pend. Ekonomi	100%
11.	S2 Pend. Luar Biasa	100%
12.	S2 Pend. Luar Sekolah	100%
13.	S2 Pend. Dikdas-PAUD	100%
14.	S2 Manajemen	100%
15.	S3 Pend. Matematika	100%
16.	S3 Ilmu Keolahragaan	100%
17.	S3 Bhs & Sastra	100%
18.	S3 Pend. Sains	100%
19.	S3 Manajemen Pend	100%
20.	S3 Teknologi Pend	100%
21.	S3 Pend. Vokasi	100%

Berdasarkan Tabel 5.1. seluruh program studi menunjukkan kinerja yang tinggi karena semua prodi telah memenuhi kriteria minimal kehadiran (75%). Dari semua matakuliah yang ditawarkan. Hanya saja banyak perkuliahan yang tidak disampaikan sesuai dengan jadwal yang dirancang. Hal tersebut terjadi karena: dosen harus melaksanakan tugas

yang lain seperti menjadi (a) instruktur, (b) menjadi nara sumber, (c) karena terjadinya bentrok antara jadwal kuliah di S1 dengan di PPs Unesa, (d) membimbing kuliah lapangan mahasiswa, (e) dosen melaksanakan kegiatan PkM dan penelitian di luar kota, dan karena alasan yang lain.

Meskipun demikian jadwal perkuliahan yang tertunda dan tidak dapat dilaksanakan tepat waktu, pada umumnya dilakukan perubahan jadwal perkuliahan secara permanen atau dilakukan perkuliahan pengganti dengan jadwal tetap sesuai rencana, sehingga dengan demikian persentase minimal perkuliahan telah terpenuhi, bahkan sebagian besar matakuliah memiliki tingkat kehadiran 16 kali, beberapa matakuliah melebihi jumlah tersebut.

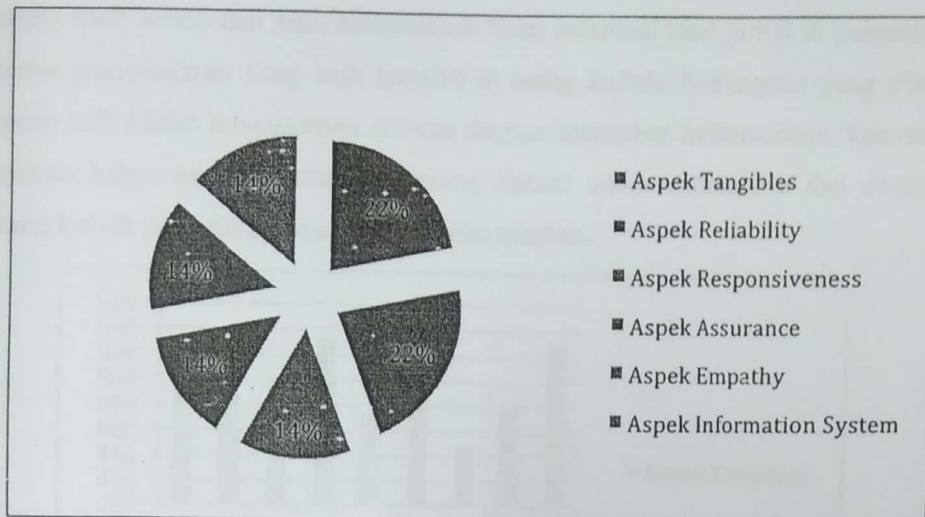
2. Kualitas layanan pembelajaran matakuliah di program studi menurut persepsi mahasiswa

Kualitas layanan diases melalui enam (6) aspek pelayanan, yaitu (1) Aspek *tangibles*, yaitu sarana pendidikan – (Alat Perkuliahan, Media Pengajaran, dan Prasarana Pendidikan PPs Unesa); (2) Aspek *Reliability* (kehandalan dosen, staf Akademik); (3) Aspek *Responsiveness* (Sikap tanggap); (4) Aspek *Assurance* (perlakuan pada mahasiswa); (5) Aspek *Empathy* (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa); (6) Aspek *Information System* (Sistem informasi kemahasiswaan)

Persepsi mahasiswa diaring menggunakan instrumen yang mendeskripsi aspek-aspek yang menyangkut kondisi ruang kuliah, ketersediaan sarana pembelajaran, perpustakaan. Berikut ini adalah hasil analisis data persepsi mahasiswa.

a. Kualitas layanan pembelajaran mata kuliah di program studi menurut persepsi mahasiswa (N=196)

Hasil analisis kualitas layanan pembelajaran mata kuliah di program studi menurut persepsi mahasiswa Unesa (PPs) tersaji pada Gambar 5.6. Hasil menunjukkan bahwa aspek *reliability* dan *tangibles* dipersepsikan mahasiswa sebagai layanan yang memiliki nilai kualitas sangat baik sekali sama besar dalam pembelajaran mata kuliah di program studi, apabila dibandingkan dengan aspek *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *information* sistem dengan nilai besaran yang sama. Hal ini berarti, kehandalan dosen maupun staf akademik; Selain sarana pendidikan, alat perkuliahan, media pengajaran dan prasarana pendidikan dianggap sebagai unsur layanan yang lebih berkualitas dibanding unsur lainnya, seperti sikap tanggap, perlakuan pada mahasiswa, pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa, serta sistem informasi kemahasiswaan.



Gambar 5.6. Rerata kualitas layanan pembelajaran mata kuliah di program studi menurut persepsi mahasiswa

Hasil kualitas layanan pembelajaran mata kuliah di program studi yang dijabarkan berdasar tiap-tiap aspek ditunjukkan pada Gambar 5.7 sampai Gambar 5.12. berikut.

a). Aspek *Tangible*

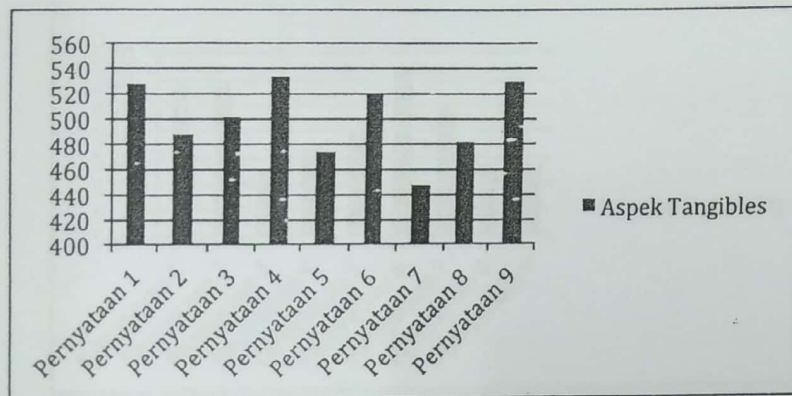
Pada aspek tangible, pertanyaan yang diajukan kepada mahasiswa adalah sebagai ditunjukkan pada Tabel 5.2 berikut.

Tabel 5.2 Aspek layanan *Tangibles*

No.	Deskripsi Aspek yang Dinilai
1.	Ruang kuliah tertata dengan bersih, dan rapi
2.	Ruang kuliah sejuk, nyaman dan harum
3.	Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah
4.	Sarana perpustakaan
5.	Laboratorium dan/atau bengkel relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa (Teknik, bahasa, komputer, dan sejenisnya)
6.	Ketersediaan buku referensi dan/atau jurnal di perpustakaan
7.	Fasilitas kamar kecil yang cukup memadai, bersih, harum, dan terstandar
8.	Ketersediaan ruang diskusi untuk mahasiswa dan/atau dosen
9.	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa

Pada aspek *tangibles* (Gambar 5.7.) yang berkaitan dengan sarana pendidikan, alat perkuliahan, media pengajaran, dan sarana pendidikan program pascasarjana (PPs) Unesa (Tabel 5.2) diketahui mahasiswa mengatakan bahwa PPs Unesa mempunyai perpustakaan yang lengkap, fasilitas ibadah yang baik, dan ruang kuliah

tertata baik, bersih dan rapi, ketersediaan buku referensi atau jurnal di perpustakaan, sarana pembelajaran yang baik tersedia di ruang kuliah; Sedangkan yang dianggap cukup baik adalah laboratorium relevan dengan kebutuhan keilmuannya, ketersediaan fasilitas kamar kecil, ketersediaan ruang diskusi untuk mahasiswa dan dosen, dan ruang kuliah yang cukup sejuk, harum, dan nyaman.



Gambar 5.7. Aspek tangibles

b. Aspek *Reliability*

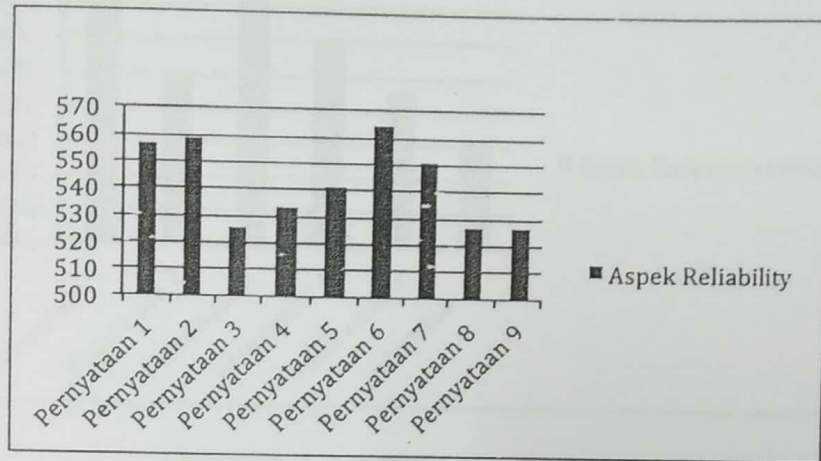
Aspek-aspek *reliability* yang ditanyakan kepada mahasiswa ditunjukkan pada Tabel 5.3

Tabel 5.3 Aspek Layanan Reliability Menurut Mahasiswa

No.	Deskripsi Aspek yang Dinilai
1.	Kejelasan dan penguasaan materi perkuliahan yang diberikan Dosen
2.	Waktu yang disediakan Dosen untuk diskusi dan tanya jawab
3.	Bahan ajar suplemen (handout, modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan
4.	Dosen mengembalikan hasil ujian/tugas dengan nilai yang objektif
5.	Dosen datang dan pulang tepat waktu
6.	Metode pembelajaran Dosen
7.	Rencana pembelajaran semester yang dibuat dosen
8.	Kemampuan, kecekatan dan keramahmatan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan
9.	Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa

Pada Gambar 5.8. disajikan data hasil analisis aspek *reliability* yaitu mengenai kehandalan dosen dan staf akademik. Hasil menunjukan bahwa dosen sangat baik dalam menyediakan waktu untuk diskusi dan tanya jawab dengan mahasiswa, menguasai materi perkuliahan, menggunakan metode pengajaran yang beragam, membuat rencana pembelajaran semester, dosen datang mengajar dan pulang tepat waktu, dan

mengembalikan hasil ujian/ tugas dengan nilai yang obyektif, dan dosen membuat bahan ajar suplemen untuk diberikan kepada mahasiswa; Selain itu, kemampuan, kecekatan dan keramahmatan staf akademik dan kualitas layanan untuk memenuhi kepentingan pengajaran dipandang sangat baik.



Gambar 5.8. Aspek reliability

c. Aspek *Responsiveness* (Sikap Tanggap)

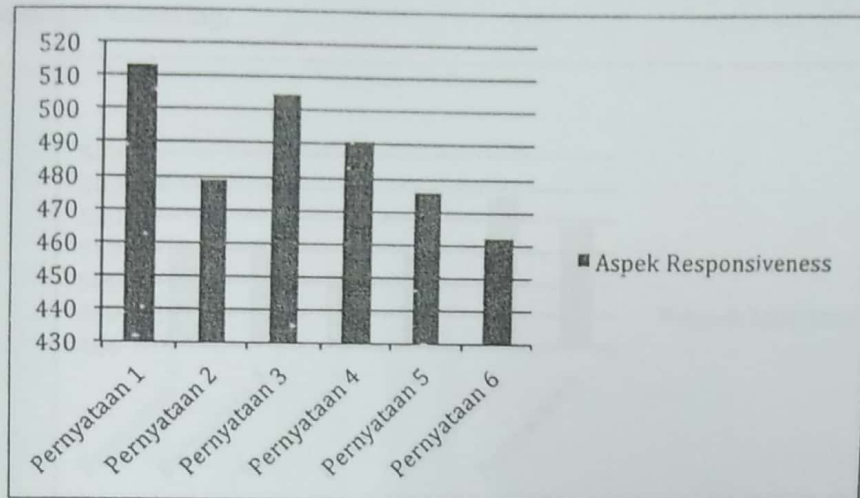
Aspek *responsiveness* yang dinilai oleh mahasiswa meliputi hal-hal seperti ditunjukkan pada Tabel 5.4 berikut.

Tabel 5.4 Aspek responsif (Sikap Tanggap)

No.	Deskripsi Aspek yang Dinilai
1.	Penyediaan Dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa
2	Pimpinan beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi
3.	Penyediaan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu
4.	Membantu mahasiswa bila mengalami masalah akademik
5.	Bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit
6.	Bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan

Aspek *responsiveness* yang berhubungan dengan sikap tanggap tersaji pada Gambar 5.9. Hasil memperlihatkan bahwa PPs Unesa menyediakan dosen bimbingan konseling bagi mahasiswa dan membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik, dianggap sangat baik sekali oleh mahasiswa. Mahasiswa juga menyatakan bahwa PPs Unesa beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orangtua mahasiswa untuk berkonsultasi, menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu, memberikan

bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit, memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan adalah sangat baik.



Gambar 5.9. Aspek Responsiveness

d. Aspek Assurance

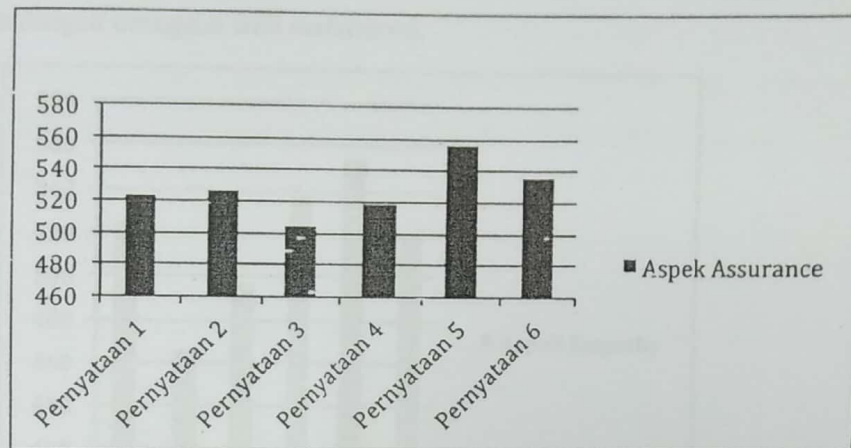
Butir-butir *assurance* yang ditanyakan kepada responden mahasiswa ditunjukkan pada Tabel 5.5.

Tabel 5.5. Aspek Assurance (perlakuan pada mahasiswa)

No.	Deskripsi Aspek yang Dinilai
1.	Perlakuan terhadap mahasiswa
2.	Waktu dipergunakan secara efektif dan efisien dalam pembelajaran
3.	Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali
4.	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani melalui dosen PA (Pembimbing Akademik). Staf administrasi akademik santun di dalam melakukan pelayanan
5.	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani melalui dosen bimbingan konseling
6.	Dosen dalam proses pembelajaran memperlakukan mahasiswa dengan sikap hangat Setiap tugas selalu dikoreksi dan dikembalikan oleh Dosen pada mahasiswa

Gambar 5.10 menunjukkan hasil analisis aspek *assurance*. Hasil memperlihatkan untuk aspek *assurance* tentang perlakuan pada mahasiswa, dinyatakan sangat baik sekali oleh mahasiswa terhadap waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran, sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan Unesa dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali, permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh Unesa melalui dosen pembimbing akademik, staf administrasi akademik

santun dalam memberikan pelayanan, setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada mahasiswa, dan permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh PPs Unesa melalui dosen bimbingan konseling.



Gambar 5.10. Aspek Assurance

d. Aspek *Empathy*

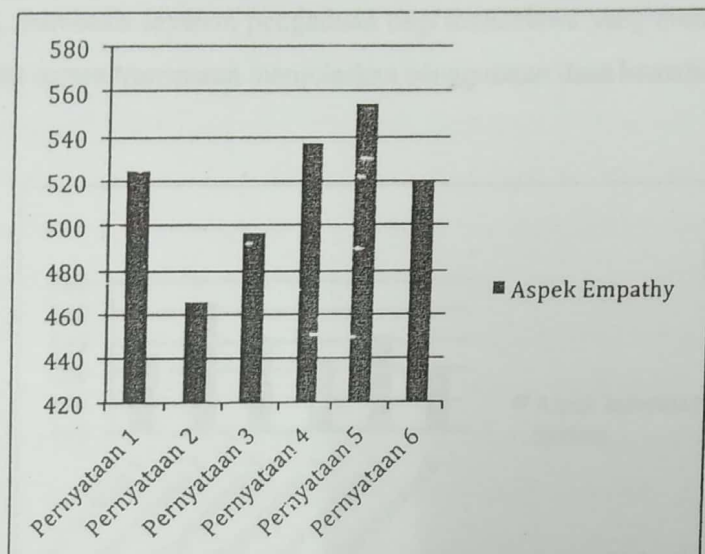
Aspek *Empathy* (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa) yang ditanyakan kepada mahasiswa meliputi hal-hal seperti ditunjukkan pada Tabel 5.6.

Tabel 5.6 Aspek-aspek *Empathy*

No.	Deskripsi Aspek yang Dinilai
1.	Kepedulian dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa
2.	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa
3.	Kemajuan mahasiswa dimonitor melalui dosen Pembimbing Akademik dan/atau dosen bimbingan konseling
4.	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah
5.	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa
6.	Manajemen berusaha memahami minat & bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya

Gambar 5.11 menyajikan hasil analisis aspek *empathy* untuk memahami terhadap kepentingan mahasiswa. Pada gambar terlihat bahwa mahasiswa menyatakan dosen bersikap terbuka dan kooperatif dengan mahasiswa, dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah, dan PPs Unesa dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa, serta manajemen berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya.

sangat baik sekali; Sedangkan pernyataan sangat baik dalam hal PPs Unesa memonitor kemajuan mahasiswa melalui dosen pembimbing akademik atau dosen bimbingan konseling dan besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orangtua wali mahasiswa.



Gambar 5.11. Aspek Empathy

e. Aspek *Information System*

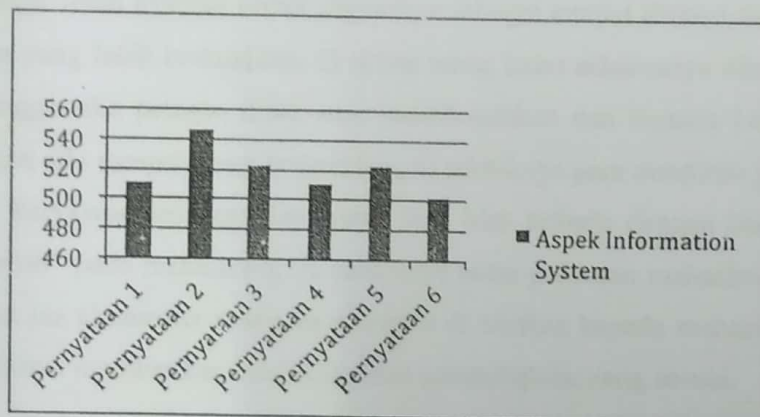
Kualitas layanan pembelajaran dilihat dari information system, dijangar meliputi aspek-aspek seperti disajikan pada Tabel 5.7 berikut.

Tabel 5.7 Aspek *Information System* (Sistem informasi kemahasiswaan)

No.	Deskripsi Aspek yang Dinilai
1.	Manajemen memberikan informasi sistem perkuliahan dalam bentuk buku pedoman
2.	Manajemen memberikan informasi pelayanan akademik dan non akademik dalam bentuk website (<i>online</i>)
3.	Manajemen secara terbuka & transparan memberikan informasi maupun pelayanan lain kepada mahasiswa
4.	Manajemen membuka layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan
5.	Manajemen berusaha memberikan respon positif dan cepat terhadap keluhan mahasiswa
6.	Manajemen transparan dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan

Gambar 5.12. menunjukan aspek *information system* terkait sistem informasi kemahasiswaan. Hasil menggambarkan bahwa mahasiswa memandang PPs Unesa sangat

baik sekali dalam memberikan informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk website (on-line), berusaha memberikan respon positif setiap pengaduan mahasiswa, secara terbuka memberikan informasi dan pelayanan baik akademik maupun non akademik, memberikan informasi sistem perkuliahan dalam bentuk buku panduan perkuliahan, membuka layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan, serta berusaha secara transparan menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan.



Gambar 5.12. Aspek *Information System*

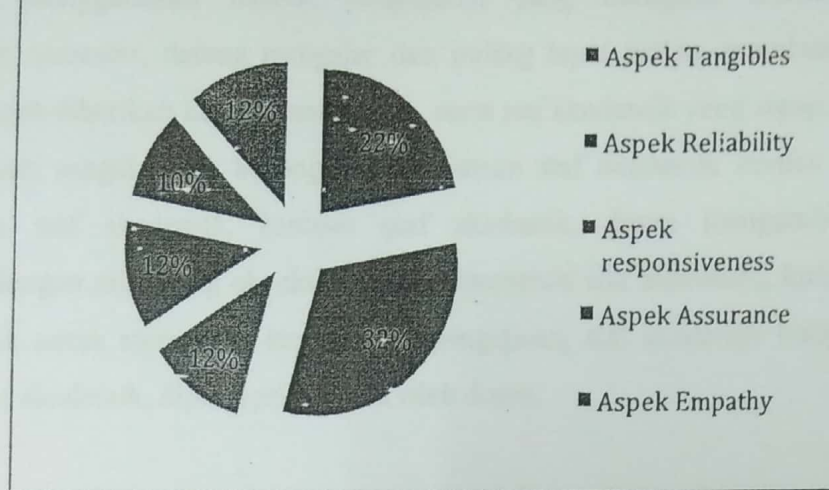
Hal lain yang juga perlu untuk dideskripsikan pada hasil penelitian ini adalah kendala dan/atau hambatan, serta saran perbaikan untuk mewujudkan layanan pembelajaran yang berkualitas pada PPS Unesa menurut pandangan mahasiswa. Kendala dan atau hambatan adalah sebagai berikut: 1) sarana kamar kecil yang kurang terstandar dengan baik dan jumlahnya belum sesuai dengan kebutuhan jumlah mahasiswa, 2) rencana pembelajaran semester dosen untuk beberapa mata kuliah di program studi olahraga tidak tertata baik/kacau, 3) seorang penjaga parkir dengan ciri fisik “gendut” sangat tidak manusiawi dan kadang tidak sopan terhadap mahasiswa, 4) wifi tidak dapat dipergunakan dengan baik, 5) ruang pada gedung K10 sangat kotor, terutama untuk lantai 2 ruang 8 pada atap dan lantai jebol dan tidak layak digunakan untuk perkuliahan, 6) tidak ada perawatan pada fasilitas kampus, sehingga mahasiswa merasa pelayanan tidak diberikan dengan baik, 7) di tempat ibadah tidak ditemukan petugas kebersihan, sehingga kebersihan di tempat ibadah sangat tidak nyaman untuk digunakan, 8) beberapa dosen tidak sesuai bidangnya sehingga pembelajaran sangat tidak maksimal karena materi yang disampaikan sangat membingungkan, 9) di dalam kelas, kebanyakan LCD tidak layak digunakan karena sering mati sendiri, 10) kalender akademik semester gasal tidak ada, 11) penempatan AC di

dalam kelas sangat tidak strategis sehingga kenyamanan AC tidak maksimal, selain itu AC di kelas tidak berfungsi dengan baik dan terkadang mati sendiri.

Saran mahasiswa 1) masalah sarana dan prasarana pada proses pembelajaran harus lebih ditingkatkan dan diperhatikan, 2) perlu peningkatan layanan beberapa staff administrasi yang masih sangat buruk dan tidak ramah terhadap mahasiswa, 3) perlu diberikan teguran pada penjaga ruangan karena tidak membuka kelas tepat waktu yang dapat mengganggu pembelajaran pada jam pertama, 4) layanan perpustakaan perlu ditingkatkan agar lebih nyaman untuk digunakan sebagai tempat diskusi dan penambahan referensi buku yang lebih berkualitas, 5) setiap ruang kelas seharusnya disediakan tempat sampah, sehingga jika petugas tidak mau membersihkan dan menata kelas setiap hari maka tidak akan ada sampah yang berserakan, 6) sebaiknya para pimpinan juga menjamin kesejahteraan karyawan sehingga karyawan juga bisa bekerja dengan baik tanpa harus meminta "pamrih" pada mahasiswa, 7) sebaiknya buku pedoman mahasiswa, kartu tanda mahasiswa dan jas almamater sesegera mungkin di berikan kepada mahasiswa baru, dan 8) dosen sebaiknya memberikan modul layanan pembelajaran yang sesuai.

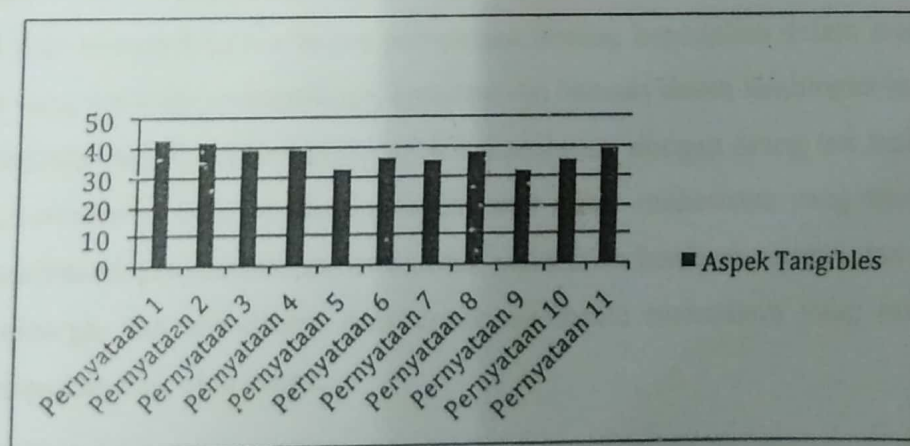
3. Kualitas layanan pembelajaran mata kuliah di program studi menurut persepsi dosen (N=54)

Hasil analisis rerata persepsi dosen terhadap kualitas layanan pembelajaran mata kuliah di program studi tersaji pada Gambar 4.13. Berdasarkan nilai rerata diketahui bahwa kualitas layanan terbaik pada aspek *reliability*, yaitu kehandalan dosen dan staf akademik, dan aspek *tangibles* terkait sarana pendidikan, alat perkuliahan, media pengajaran, dan prasarana pendidikan PPs Unesa; Diikuti aspek *responsiveness* atau sikap tanggap, aspek *assurance* atau perlakuan pada mahasiswa, dan aspek *information system* (sistem informasi kemahasiswaan); Dan terakhir aspek *emphaty* yang berkaitan dengan pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa.



Gambar 5.13. Rerata kualitas layanan pembelajaran mata kuliah di program studi menurut persepsi dosen

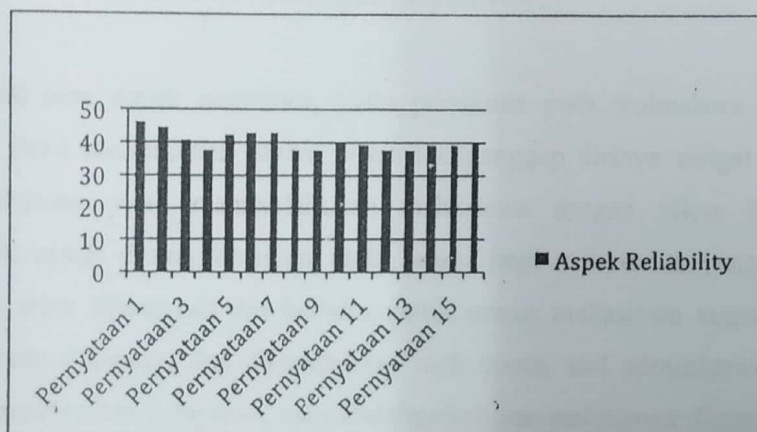
Gambar 5.14. merupakan hasil analisis total skor pada sarana pendidikan, alat perkuliahan, media pengajaran dan prasarana pendidikan PPs Unesa sebagai aspek *tangibles*. Pada gambar terlihat bahwa dosen mempersepsikan ruang kuliah tertata, bersih dan rapi, sejuk, nyaman, dan harum, sangat baik; Sedangkan persepsi baik bagi dosen ditujukan pada sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah, sarana perpustakaan, fasilitas ibadah, ketersediaan ruang diskusi untuk mahasiswa dan/atau dosen, ketersediaan buku referensi atau jurnal di perpustakaan, ketersediaan internet, fasilitas kamar mandi yang cukup memadai, bersih, harum dan terstandar, laboratorium relevan dengan kebutuhan keilmuannya, dan ketersediaan ruang dosen.



Gambar 5.14. Aspek *Tangibles*

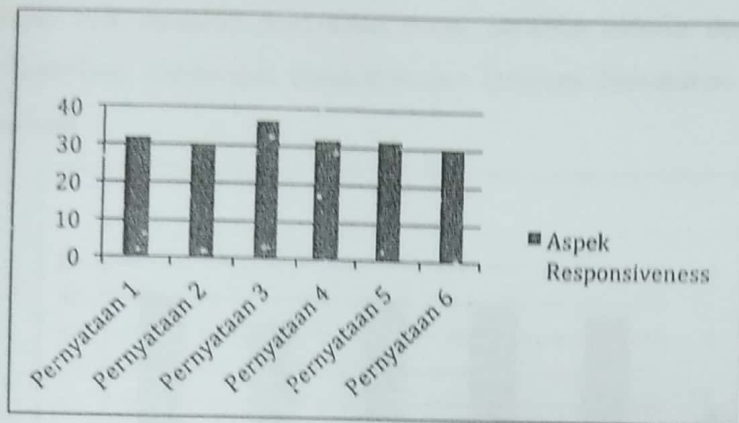
Aspek *reliability* terkait kehandalan dosen dan staf akademik tersaji pada Gambar 5.15. Hasil total skor menunjukkan bahwa dosen berpikir dan merasa dirinya menguasai materi perkuliahan, menyediakan waktu untuk diskusi dan tanya jawab dengan

mahasiswa, menggunakan metode pengajaran yang beragam, membuat rencana pembelajaran semester, datang mengajar dan pulang tepat waktu, membuat bahan ajar suplemen untuk diberikan kepada mahasiswa, serta staf akademik yang sigap, tanggap dan terbuka adalah sangat baik; Sedangkan pernyataan staf akademik cerdas dan handal, keterampilan staf akademik, bantuan staf akademik, dosen mengembalikan hasil ujian/tugas dengan nilai yang obyektif, keramah tamahan staf akademik, kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan pengajaran, staf akademik kooperatif, serta keaktifan staf akademik, dipersepsikan baik oleh dosen.



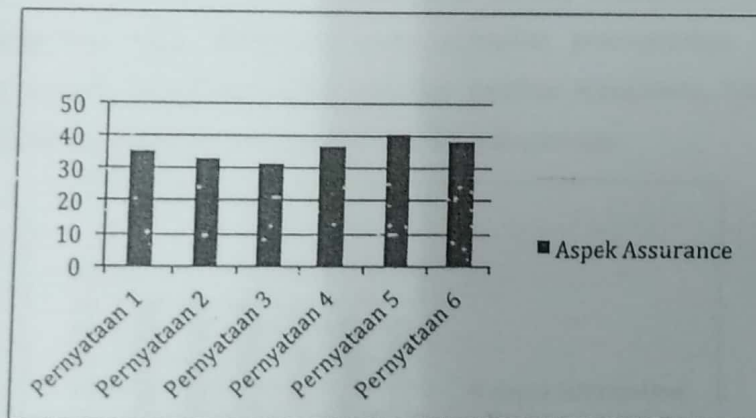
Gambar 5.15. Aspek *reliability*

Gambar 5.16 menggambarkan aspek *responsiveness* atau sikap tanggap PPs Unesa. Hasil total skor memperlihatkan bahwa pernyataan tentang kepedulian dalam menangani mahasiswa yang memiliki permasalahan, ketersediaan layanan dosen bimbingan konseling untuk mahasiswa, terjalinnya hubungan antara manajemen dengan orang tua mahasiswa dan dosen, tersedianya bantuan dana atau asuransi untuk mahasiswa yang mengalami musibah kecelakaan, penyediaan beasiswa untuk mahasiswa berdasar prestasi dan kondisi ekonomi keluarga, dan tersedianya dana untuk membantu mahasiswa yang menderita sakit, dipersepsikan baik oleh dosen.



Gambar 5.16. Aspek *Responsiveness*

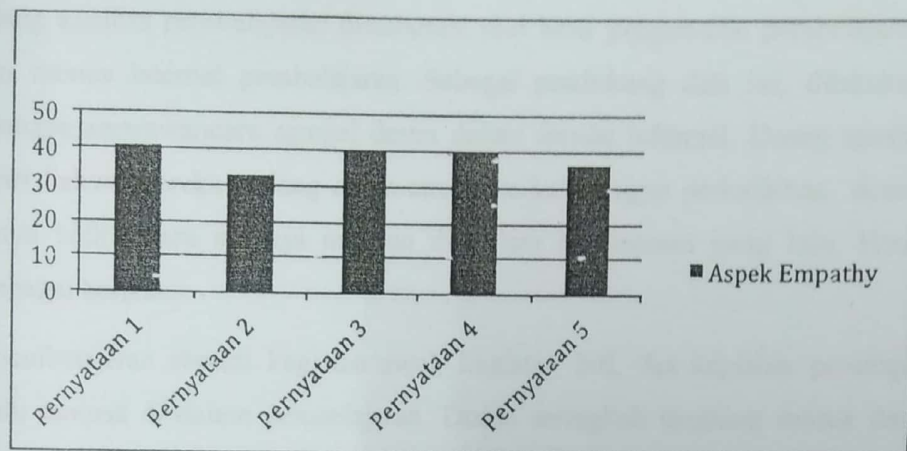
Hasil total skor aspek *assurance*, yaitu perilaku pada mahasiswa tersaji pada Gambar 5.17. Hasil menunjukkan bahwa dosen menganggap dirinya sangat baik dalam proses pembelajaran yang memperlakukan mahasiswa dengan sikap hangat; dan pandangan baik untuk dosen diberikan pada sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali, setiap tugas selalu dikoreksi dan dikembalikan oleh dosen, staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan, permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani melalui dosen pembimbing akademik, dan ditangani melalui bimbingan konseling.



Gambar 5.17. Aspek *Assurance*

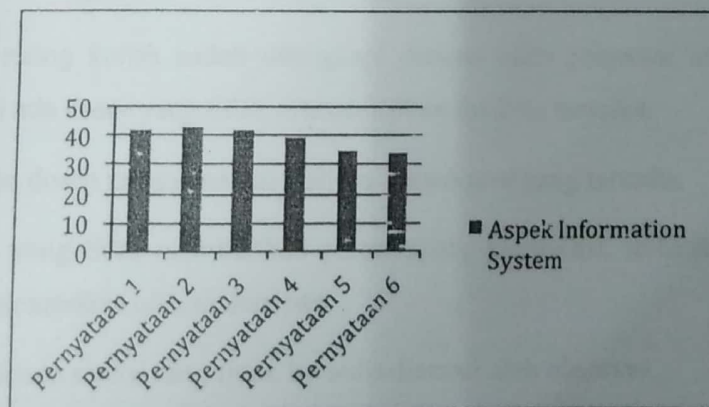
Hasil total skor aspek *empathy* (pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa) tersaji pada Gambar 5.18. Hasil aspek *empathy* memperlihatkan bahwa dosen beranggapan sangat baik terhadap pernyataan kepedulian untuk memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa, kemajuan mahasiswa dimonitor melalui dosen pembimbing akademik, dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik; Dan

berpandangan baik terhadap pernyataan dosen bersikap terbuka dan kooperatif, serta besarnya kontribusi sumbangan pengembangan lembaga dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa.



Gambar 5.18. Aspek *Empathy*

Gambar 5.19 menyajikan hasil total skor aspek *information system* atau sistem informasi kemahasiswaan. Hasil memperlihatkan bahwa menurut persepsi dosen manajemen memberikan informasi sistem perkuliahan dalam bentuk buku pedoman dan informasi pelayanan akademik dan non akademik dalam bentuk website (online), serta secara terbuka dan transparan memberikan informasi maupun pelayanan lain kepada mahasiswa, sangat baik; Dan berpandangan baik terhadap manajemen yang membuka layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan dan berusaha memberikan respons positif dan cepat terhadap keluhan mahasiswa, serta manajemen transparan dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan.



Gambar 5.19. Aspek *Information System*

4. Kualitas pembelajaran matakuliah di program studi berdasarkan hasil pengamatan kemunculan indikator kualitas pembelajaran pada sampel pembelajaran matakuliah di program studi

Data tentang kualitas pembelajaran dielaborasi dari hasil pengamatan pembelajaran saat dilakukan monev internal pembelajaran. Sebagai pendukung data ini, dilakukan triangulasi dengan mewawancarai sampel dosen dalam format informal. Dosen sendiri tidak menyadari bahwa mereka sedang diwawancarai terkait dengan perkuliahan dosen yang diamatinya baik secara sengaja maupun di dalam kesempatan yang lain. Hasil pengamatan sebagai berikut.

1. Tahapan pembelajaran seperti kegiatan awal, kegiatan inti, dan kegiatan penutup. Tidak selalu tampak di dalam pembelajaran. Dosen seringkali langsung masuk dan meminta mahasiswa melakukan presentasi melanjutkan tugas-tugas seperti yang sudah disepakati (*Tahapan pembelajaran*)
2. Dengan alasan bahwa tingkat perkembangan mahasiswa pascasarjana sudah dewasa, di samping metode presentasi, metode pembelajaran yang dominan digunakan adalah metode ceramah, diskusi, dan penugasan. Pilihan metode belum maksimal mempertimbangkan perbedaan yang ada di antara mahasiswa.
3. Tidak semua dosen yang diamati menyampaikan tujuan pembelajaran yang mereka lakukan pada hari itu.
4. Ada dosen sepanjang perkuliahan hanya duduk seraya menyampaikan informasi secara lisan menggunakan metode ceramah.
5. Meskipun ruang kuliah sudah dilengkapi dengan slide projector untuk powerpoint slide, tetapi ada dosen yang tidak memanfaatkan fasilitas tersebut.
6. Tidak semua dosen menggunakan fasilitas *whiteboard* yang tersedia.
7. Ada dosen yang tidak memberikan pemantapan, klarifikasi, terhadap apa-apa yang sudah dipresentasikan oleh mahasiswa.
8. Masih ada dosen senior yang tidak bersedia diamati oleh observer.
9. Tugas-tugas yang diberikan oleh dosen, masih perlu ditingkatkan proporsionalitasnya. Ada dosen yang tugasnya terlampau mudah, atau terlalu sukar.
10. Balikan terhadap tugas-tugas masih belum merata diberi balikan

Informasi hasil pengamatan pembelajaran yang disajikan di atas mulai butir (a) sampai dengan (j) menunjukkan hal-hal yang masih perlu untuk mendapat perhatian di dalam meningkatkan kualitas pembelajaran. Dosen perlu melakukan introspeksi, mana dari informasi pada (a) sd (j) di atas yang perlu dihindari dan mana yang sebaiknya dilakukan.

5. Hambatan-hambatan yang dihadapi dalam mewujudkan layanan pembelajaran berkualitas

1. Menurut pandangan mahasiswa

Hal lain yang juga perlu untuk dideskripsikan pada hasil penelitian ini adalah kendala dan/atau hambatan, serta saran perbaikan untuk mewujudkan layanan pembelajaran yang berkualitas pada PPS Unesa menurut pandangan mahasiswa. Kendala dan atau hambatan adalah sebagai berikut: 1) sarana kamar kecil yang kurang terstandar dengan baik dan jumlahnya belum sesuai dengan kebutuhan jumlah mahasiswa, 2) rencana pembelajaran semester dosen untuk beberapa mata kuliah di program studi olahraga tidak tertata baik/kacau, 3) seorang penjaga parkir dengan ciri fisik “gendut” sangat tidak manusiawi dan kadang tidak sopan terhadap mahasiswa, 4) wifi tidak dapat dipergunakan dengan baik, 5) ruang pada gedung K10 sangat kotor, terutama untuk lantai 2 ruang 8 pada atap dan lantai jebol dan tidak layak digunakan untuk perkuliahan, 6) tidak ada perawatan pada fasilitas kampus, sehingga mahasiswa merasa pelayanan tidak diberikan dengan baik, 7) di tempat ibadah tidak ditemukan petugas kebersihan, sehingga kebersihan di tempat ibadah sangat tidak nyaman untuk digunakan, 8) beberapa dosen tidak sesuai bidangnya sehingga pembelajaran sangat tidak maksimal karena materi yang disampaikan sangat membingungkan, 9) di dalam kelas, kebanyakan LCD tidak layak digunakan karena sering mati sendiri, 10) kalender akademik semester gasal tidak ada, 11) penempatan AC di dalam kelas sangat tidak strategis sehingga kenyamanan AC tidak maksimal, selain itu AC di kelas tidak berfungsi dengan baik dan terkadang mati sendiri.

Saran mahasiswa 1) masalah sarana dan prasarana pada proses pembelajaran harus lebih ditingkatkan dan diperhatikan, 2) perlu peningkatan layanan beberapa staff administrasi yang masih sangat buruk dan tidak ramah terhadap mahasiswa, 3) perlu diberikan teguran pada penjaga ruangan karena tidak membuka kelas tepat waktu yang dapat mengganggu pembelajaran pada jam pertama, 4) layanan perpustakaan perlu ditingkatkan agar lebih nyaman untuk digunakan sebagai tempat diskusi dan penambahan referensi buku yang lebih berkualitas, 5) setiap ruang kelas seharusnya disediakan tempat sampah, sehingga jika petugas tidak mau membersihkan dan menata kelas setiap hari

maka tidak akan ada sampah yang berserakan, 6) sebaiknya para pimpinan juga menjamin kesejahteraan karyawan sehingga karyawan juga bisa bekerja dengan baik tanpa harus meminta "pamrih" pada mahasiswa, 7) sebaiknya buku pedoman mahasiswa, kartu tanda mahasiswa dan jas almamater sesegera mungkin di berikan kepada mahasiswa baru, dan 8) dosen sebaiknya memberikan modul layanan pembelajaran yang sesuai.

2. Menurut pandangan dosen

Masalah lain yang juga ditemukan dalam penelitian ini adalah terdapatnya kendala dan/ atau hambatan termasuk saran perbaikan untuk mewujudkan layanan pembelajaran yang berkualitas pada PPs Unesa dalam pandangan dosen. Kendala dan/atau hambatan yang ditemukan antara lain 1) selama ini dosen kesulitan memperoleh berbagai jenis SK misalnya sk mengajar, SK membimbing TA, SK menguji, 2) tidak jelas siapa yang berstatus dosen pembimbing akademik, 3) informasi tentang beasiswa, bantuan untuk mahasiswa, bimbingan konseling belum jelas, dan 4) informasi sistem pembayaran uang kuliah kurang jelas dan tidak ada kalender akademik sebagai acuan.

Saran yang disampaikan adalah sebagai berikut 1) perlu disediakan ruang dosen untuk keperluan bimbingan dan transit sebelum mengajar, 2) perlu ditunjuk dosen penasehat akademik yang jelas (bukan dirangkap kaprodi) untuk membantu dan/atau tempat konsultasi akademik dan non akademik mahasiswa, 3) fasilitas wifi perlu diperbaiki karena selama ini tidak berfungsi, 4) ruang dosen perlu disediakan dengan fasilitas yang memadai, 5) perlu adanya pengontrolan setiap kabel LCD agar selalu siap dalam pemakaian, 6) sebaiknya monev perkuliahan perlu dilakukan secara terencana, terprogram dan berkesinambungan, dan 7) program-program yang sudah baik untuk peningkatan kualitas pembelajaran perlu di pertahankan bahkan ditingkatkan.

Para dosen merasa bahwa kegiatan yang dilakukan masih dikendalikan oleh dana, sebaiknya dana yang mengikuti kegiatan selama kegiatan tersebut telah dirancang dengan baik dan disepakati. Perabot masih banyak yang belum dapat dipenuhi karena menurut informasi disebabkan mekanisme pengadaan menggunakan *e-catalog*.

6. Tingkat pemahaman sivitas akademika terhadap visi, misi, tujuan PPs Unesa

Penelitian ini belum dapat menyimpulkan secara tegas apakah berapa persen rata-rata penguasaan sivitas akademika terhadap VMT, karena jumlah responden yang dapat dijangkau masih sangat terbatas

Tingkat pemahaman sivitas akademika terhadap visi, misi, dan tujuan (VMT) PPs Unesa didjaring lewat wawancara mendalam terhadap mahasiswa yang dijaring ketika mereka memasuki gedung K-1 depan ruang GPM. Mahasiswa diberhentikan dan diwawancara, hasil wawancara direkam. Jumlah mahasiswa yang terjaring 13 orang. Hasil yang diperoleh adalah sebagai berikut.

1. Tidak satupun mahasiswa yang bisa menghafal rumusan visi, misi, dan juga tujuan PPs Unesa.
2. Semua mahasiswa mengaku pernah membaca rumusan VMT tersebut. Jawabannya beragam, ada yang mengaku membaca di buku pedoman, ada yang mengaku membaca di tempelan di dinding
3. 10 orang mengaku paham VMT tersebut meskipun tidak hafal. Menurut mereka terbukti, mereka menjalankan kewajibannya sebagai mahasiswa, mengikuti perkuliahan, melaksanakan bimbingan. Menurut mahasiswa "mereka menganggap dosen dan tenaga kependidikan memahami VMT selama mereka menjalankan tugasnya dengan baik sesuai aturan yang ditetapkan.

B. PEMBAHASAN

1. Keterlaksanaan Perkuliahan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterlaksanaan perkuliahan dilihat dari dua indikator tercapai 100%. Hal ini dapat terjadi karena adanya interaksi positif antara mahasiswa dan dosen. Mahasiswa dituntut harus hadir minimal 75% untuk dapat mengikuti ujian-ujian. Tuntutan semacam ini menyebabkan mahasiswa menjadi "lebih rajin" mengingatkan dosen untuk tidak lupa menghadiri kuliah dan meminta kepada dosen untuk mengganti jadwal perkuliahan yang belum terpenuhi. Kondisi seperti ini sangat berdampak positif terhadap persentase kehadiran dosen/mahasiswa. Antara dosen dan mahasiswa terjadi ketergantungan positif disebabkan aturan tentang kewajiban hadir. Tingkat kehadiran tinggi ini juga sebagai akibat adanya monev dan rekapitulasi kehadiran yang dilakukan sebagai balikan bagi dosen.

2. Kualitas Layanan Menurut Persepsi Mahasiswa

Responden mempersepsi layanan yang diberikan oleh PPs Unesa pada umumnya memiliki modus yang dipersepsi sebagai baik dan sangat baik oleh mahasiswa, berdasar 6 (enam) aspek. Dilihat dari aspek tangible (sarana dan prasana), mahasiswa mempersepsi positif (baik dan sangat baik). Hal ini bisa terjadi karena beberapa kegiatan besar telah

dilakukan oleh PPs Unesa. (1) PPs Unesa melengkapi prasarana dengan melakukan pembangunan fisik, sehingga semua bangunan di PPs Unesa telah direnovasi. (2) PPs juga telah melaksanakan program penataan taman yang sedikit banyak memengaruhi atmosfer akademik di kampus; (3) melengkapi perlengkapan ruang kuliah dengan AC dan LCD projector.

Dilihat dari *reliability* (keterandalan) layanan, mahasiswa mempersepsi juga umumnya baik dan sangat baik. Hal ini dapat dicapai melalui berbagai cara (1) Pimpinan PPs Unesa telah mengadakan sayembara di kalangan tenaga kependidikan untuk merumuskan motto tentang pelayanan. Selanjutnya motto yang menang dijadikan pedoman bekerja oleh tenaga kependidikan. Dengan berhasilnya PPs Unesa meraih ISO 9001: 2008, semua aktivitas akademik/administrasi dilaksanakan mengikuti SOP, dilengkapi dengan sasaran mutu dan prosedur mutu. Dengan adanya hal tersebut disertai dengan adanya *movev* internal dan audit internal. Kondisi semacam ini sudah barang tentu pada gilirannya meningkatkan kualitas layanan. Semua orang bekerja mengikuti prosedur dan untuk menapai sasaran yang telah ditetapkan. Selain itu PM

3. Kualitas Layanan Menurut Persepsi Dosen

Berdasarkan nilai rerata diketahui bahwa kualitas layanan terbaik menurut persepsi dosen berturut-turut adalah pada aspek *reliability*, yaitu kehandalan dosen dan staf akademik, dan aspek *tangibles* terkait sarana pendidikan, alat perkuliahan, media pengajaran, dan prasarana pendidikan PPs Unesa; Hal ini dapat dicapai karena: (1) PPs Unesa baru menyelesaikan program peningkatan kualitas dan kuantitas sarana belajar terutama ruang kuliah dan perpustakaan. Sementara persepsi positif dari sisi dosen dapat dicapai karena karena semua dosen PPs Unesa memiliki kualifikasi akademik minimal doktor (S3) sesuai dengan disiplin ilmu yang diajarkan. Kualifikasi yang sesuai itu bisa dicapai pertama karena sistem rekrutmen dosen di PPs sesuai dengan pedoman akademik PPs Unesa salah satu persyaratannya adalah memiliki gelar doktor di bidang yang diperlukan (Panduan PPs Unesa 2016). Selain itu kebijakan pimpinan Unesa untuk studi lanjut dosen diarahkan pada pengisian keahlian SDM yang diperlukan sesuai hasil analisis. Semua dosen PPs Unesa telah memiliki sertifikat sebagai pendidik profesional.

Sementara itu untuk aspek *responsiveness* atau sikap tanggap, aspek *assurance* atau perlakuan pada mahasiswa, dan aspek *information system* (sistem informasi kemahasiswaan dan terakhir aspek *emphaty* yang berkaitan dengan pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa, meskipun hasilnya tidak jelek, tetapi perlu mendapat perhatian untuk dilakukan

peningkatan. Pelatihan-pelatihan tenaga kependidikan di dalam melakukan layanan prima perlu dilakukan. Pelayan yang masih belum optimal boleh jadi karena volume pekerjaan yang terlampau banyak. Oleh karena itu analisis yang lebih rasional mengenai kebutuhan tenaga kependidikan, dan memaksimal pemantauan teknologi komunikasi untuk jenis-jenis pelayanan tertentu. Terutama layanan administrasi, pendaftaran ujian, dan perpustakaan.

4. Kualitas layanan Menurut Hasil Pengamatan

Hasil pengamatan terhadap kualitas layanan, diarahkan pada layanan proses pembelajaran. Karena keterbatasan waktu, belum semua pembelajaran diamati, di samping itu jug masih ada dosen yang tidak bersedia diamati. Pada saranya pelayan berjalan baik, mahasiswa sangat menyukai suasana pembelajaran, karena telah terjalan hubungan yang tulus antara dosen dan mahasiswa. Arends (2000) mengatakan bahwa salah satu ciri guru yang berhasil ialah memiliki kepribadian yang memungkinkan dosen menjalin hubungan yang tulus dengan muridnya, di samping penguasaan disipin ilmu dan keterampilan metodologi pembelajaran.

5. Hambatan-hambatan di dalam Pembelajaran

Hambatan utama di dalam pembelajaran boleh dikatakan tidak yang berarti. Hambatan terbanyak adalah pelaksanaan pembelajaran sesuai jadwal. Pembelajaran sesuai jadwal beberapa prpdi dan matakuliah sering tidak dapat dilakukan. Beberapa matakuliah dipindah jadwal agar sesuai dengan waktu dosen yang tersedia. Oleh karena itu ke depan jadwal kuliah dosen di S1 dan PPs Unesa perlu disinkronkan. Penyebab lainnya adalah masalah undangan pertemuan dan rapat yang sangat banyak. Kadan-kadang di dalam sehari ada yang mencapai 4 macam rapat. Untuk mengatasi masalah ini perlu ada koordinasi antara S1, PPs Unesa, dan pengundang rapat agar agenda disesuaikan, misanya di luar jam perkuliahan.

Kendala lain yang muncul adalah kurangnya jumlah hari yang dapat digunakan untuk perkuliahan. Hai ini terjadi karena ada kebijakan fakultas yang menetapkan hari-hari tertentu harus bebas perkuliahan karena dosen melakukan rapat.

6. Tingkat Pemahaman sivitas akademika terhadap VMT

Dari cara para tenaga kependidikan dan dosen melaksanakan tugas diduga kuat mereka memahami VMTS, tetapi tidak satupun dari mereka yang bisa menghafal rumusan VMTS tersebut meskipun sudah dosialisasikan. Beberapa tenaga kependidikan yang diwawancara menunjukkan bahwa VMTS tidak perlu dihafal, asal digunakan salam kehiduoan sehari-hari

BAB VI

PENUTUP

Pada bab ini dapat disajikan kesimpulan dan saran maupun rekomendasi dari hasil penelitian berikut di bawah ini.

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh dari penelitian ini, dapat dirumuskan simpulan sebagai berikut.

1. Keterlaksanaan pembelajaran matakuliah di program studi menurut persepsi mahasiswa sudah dilakukan dengan baik. Hal ini didasarkan (a) tercapainya persentase kehadiran minimal pada semua matakuliah; (b) aktivitas mahasiswa menunjukkan didominasi oleh aktivitas aktif dan sangat aktif untuk aktivitas: mengidentifikasi masalah, menunjukkan memiliki rasa ingin tahu, bekerja secara teliti, dan mampu mengevaluasi keputusan.
2. Kualitas layanan pembelajaran—matakuliah di program studi menurut persepsi mahasiswa berdasar 6 aspek pada umumnya baik dan sangat baik.
3. Kualitas layanan pembelajaran matakuliah di program studi menurut persepsi dosen berdasar 6 aspek pada umumnya baik dan sangat baik
4. Kualitas layanan pembelajaran matakuliah di program studi berdasarkan hasil pengamatan kemunculan indikator kualitas pembelajaran pada sampembelajaran atakuliah di program studi, terdapat 10 hal yang harus mendapat perhatian serius.
5. Hambatan-hambatan apa yang dihadapi dalam mewujudkan layanan pembelajaran berkualitas menurut mahasiswa terdapat (a) seringnya gangguan wifi, perilaku tukang pakir, perawatan dan kebersihan toilet dan kamar mandi (sarana penunang). Sementara itu menurut dosen sering terlambatnya distribusi SK, belum tersedia ruang dosen (ruang kerja, ruang transit, dan memberi bimbingan kepada mahasiswa, dan fasilitas wifi.
6. Tingkat pemahaman sivitas akademika terhadap visi, misi, dan tujuan PPs Unesa belum dapat ditentukan secara akurat, karena jumlah responden yang terjaring sesuai mekanisme yang ditetapkan masih sangat terbatas. Pada umumnya mereka pernah membaca VMT melalui berbagai media, tetapi semuanya tidak mengingat rumusannya.

B. Saran-saran

Perlu ada penelitian revalidasi untuk mengoreksi hasil penelitian ini sekaligus merupakan dukungan empirik untuk penguatan implementasinya di lapangan.

C. Rekomendasi

1. Disarankan agar wifi dapat diakses pada semua ruang kuliah, karena terdapat banyak informasi yang baik dan inovatif yang dapat membantu meningkatkan kualitas perkuliahan.
2. Perlu ada koordinasi penyusunan jadwal perkuliahan antara S1, S2, dan S3 sehingga dapat mengurangi kemungkinan terjadi tumpang tindih jadwal kuliah
3. Perlu ada fasilitas balikan yang dapat diberikan secara bebas oleh mahasiswa di dalam akademik
4. Sosialisasi VMTS masih perlu dilakukan
5. Perlu meninjau kebijakan fakultas yang menetapkan hari tertentu bebas kuliah, sehingga sangat mengurangi waktu belajar yang dapat digunakan

DAFTAR PUSTAKA

- Cronin, J. J., Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56 (3), pg. 55.
- Ibrahim, Muslimin dan Wahyu Sukartiningsih. (2014). *Model Pembelajaran Inovatif Melalui Pemaknaan (Belajar Perilaku Positif dari Alam*. Surabaya: University Press
- Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie A., , Berry, Leonard L. "Servqual: A Multiple -Item Scale to Measuring Consumer Perception of Service Quality" *Journal of Reatailing*, Volume 64, Vomume 1, Spring, 1988, pp 12-40