

BAB III

HASIL PENELITIAN

Pada bab ini disajikan data yang diperoleh dari laporan yang berhubungan dengan kualitas pelayanan Akademik yang berkaitan dengan Perkuliahan dan Bimbingan Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro. Data-data yang diolah pada penelitian adalah data-data yang didapat dari jawaban responden.

3.1. Identitas Responden

Untuk mengetahui hasil penelitian mengenai “Kualitas Pelayanan Akademik Yang Berkaitan Dengan Perkuliahan dan Bimbingan Skripsi FISIP Undip” perlu adanya responden sebagai sebuah obyek penelitian. Penelitian ini dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada 89 responden yang merupakan mahasiswa S1 FISIP Undip yang sedang melakukan skripsi.

3.1.1. Jumlah Responden Berdasar Jenis Kelamin

Tabel 3.1.1

**Persebaran Presentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
N = 89**

	Frequency	Percent
Perempuan	65	73.0
Laki-laki	24	27.0
Total	89	100.0

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa responden perempuan lebih banyak dibandingkan dengan responden laki-laki dengan presentase 73% responden perempuan dan 27% responden laki-laki. Responden perempuan lebih banyak karena populasi mahasiswa perempuan di FISIP Undip lebih banyak dibandingkan laki-laki.

3.1.2. Jumlah Responden Berdasarkan Usia

Tabel 3.1.2

**Persebaran Presentase Responden Berdasarkan Usia
N = 89**

	Frequency	Percent
21 Tahun	55	62.0
22 Tahun	30	34.0
23 Tahun	4	4.0
Total	89	100.0

Berdasarkan tabel di atas dapat kita lihat bahwa jumlah responden yang berusia 21 tahun paling banyak dengan presentase 62% sedangkan jumlah responden yang berusia 23 tahun paling sedikit dengan presentase 4%. Responden berusia 21 tahun paling banyak karena mereka berada pada semester yang sedang terdapat perkuliahan dan penyusunan skripsi.

3.1.3. Jumlah Responden Berdasarkan Semester

Tabel 3.1.3

Persebaran Presentase Responden Berdasarkan Semester
N = 89

	Frequency	Percent
8	74	83.0
10	15	17.0
Total	89	100.0

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa responden semester 8 lebih banyak dibandingkan dengan responden semester 10 dengan presentase 83% responden semester 8 dan 17% responden semester 10. Responden semester 8 lebih banyak karena mereka berada pada semester yang sedang melakukan penyusunan skripsi dan beberapa perkuliahan.

3.2. Kualitas Pelayanan Akademik yang Berkaitan dengan Perkuliahan dan Bimbingan Skripsi

Pelayanan jasa yang baik merupakan kunci untuk memperoleh citra yang baik dimata publiknya. FISIP Undip tentunya perlu menumbuhkan kepercayaan tinggi kepada mahasiswa yang memilih kuliah di FISIP Undip, kuncinya adalah kepuasan para mahasiswa.

Penilaian publik sangat penting bagi suatu perusahaan karena nantinya akan menjadi tolok ukur dimata masyarakat bagaimana kinerja dari perusahaan / lembaga tersebut. Penilaian / persepsi disini dilihat dari seberapa kualitas pelayanan kinerja dosen FISIP Undip. Pelayanan disini meliputi :

Terdapat 5 dimensi utama sebagai penentu kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml dan Bitner yang dikutip oleh Tjiptono (2006 : 70) :

1. *Reliability* (Kehandalan)
2. *Responsiveness* (Daya Tanggap)
3. *Assurance* (Jaminan)
4. *Emphaty* (Empati)
5. *Tangibles* (Kenyataan / Bukti Fisik)

3.3. Analisis Kualitas Pelayanan Perkuliahan Reliability (Kehandalan)

Kemampuan / kehandalan dosen FISIP Undip dalam memberikan pelayanan perkuliahan kepada mahasiswa. Berikut indikatornya :

Tabel 3.3.1

Persebaran Presentase Responden Berdasarkan Dosen menghadiri 14x pertemuan dalam 1 semester.

N = 89

	Frequency	Percent
Tidak Setuju	0	0
Kurang Setuju	20	22.5
Setuju	57	64.0
Sangat Setuju	12	13.5
Total	89	100.0

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa 64% responden setuju dosen menghadiri sebanyak 14x pertemuan dalam 1 semester. Tetapi disisi lain terdapat 22,5% responden menjawab kurang setuju karena masih terdapat dosen yang menghadiri perkuliahan kurang dari 14x pertemuan karena dosen sakit,

sedang berada di luar kota, ada kepentingan pribadi ataupun kepentingan kampus yang harus dihadiri seperti rapat atau menjadi tamu di instansi lain.

Tabel 3.3.2

Persebaran Presentase Responden Berdasarkan Dosen tidak terlambat menghadiri perkuliahan.

N = 89

	Frequency	Percent
Tidak Setuju	2	2.2
Kurang Setuju	37	41.6
Setuju	46	51.7
Sangat Setuju	4	4.5
Total	89	100.0

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa 51,7% responden setuju Dosen tidak terlambat menghadiri perkuliahan. Responden merasa setuju bahwa dosen tidak terlambat menghadiri perkuliahan. Tetapi terdapat 41,6% responden menjawab kurang setuju karena masih terdapat dosen yang masih terlambat menghadiri perkuliahan dengan beberapa penyebab seperti habis sholat, sedang dalam perjalanan menuju kampus, sedang rapat, dosen lupa jika ada jadwal perkuliahan.

Tabel 3.3.3

Persebaran Presentase Responden Berdasarkan Dosen menguasai materi perkuliahan.

N = 89

	Frequency	Percent
Tidak Setuju	0	0
Kurang Setuju	5	5.6
Setuju	52	58.4
Sangat Setuju	32	36.0
Total	89	100.0

58,4% responden setuju Dosen menguasai materi perkuliahan. Responden setuju karena dosen mampu menyampaikan materi perkuliahan dengan lancar dan mampu menjawab pertanyaan yang diberikan mahasiswa.

Tabel 3.3.4

Persebaran Presentase Responden Berdasarkan Dosen mengajar sesuai alokasi waktu yang terjadwal.

N = 89

	Frequency	Percent
Tidak Setuju	1	1.1
Kurang Setuju	27	30.3
Setuju	56	62.9
Sangat Setuju	5	5.6
Total	89	100.0

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa 62,9% responden setuju Dosen mengajar sesuai alokasi waktu yang terjadwal. Tetapi terdapat 30,3% responden menjawab kurang setuju karena masih terdapat dosen yang mengajar kurang ataupun melebihi alokasi waktu yang terjadwal. Kurang dari alokasi waktu yang terjadwal disebabkan karena dosen mempunyai kepentingan pribadi

ataupun kepentingan kampus yang harus dihadiri. Sedangkan melebihi alokasi waktu yang terjadwal karena terdapat materi perkuliahan yang tertinggal di pertemuan sebelumnya yang disebabkan dosen tidak menghadiri perkuliahan.

Tabel 3.3.5

Persebaran Presentase Responden Berdasarkan Dosen menyampaikan materi perkuliahan aktual dan relevan dengan situasi sekarang.

N = 89

	Frequency	Percent
Tidak Setuju	0	0
Kurang Setuju	4	4.5
Setuju	68	76.4
Sangat Setuju	17	19.1
Total	89	100.0

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa 76,4% responden setuju Dosen menyampaikan materi perkuliahan aktual dan relevan dengan situasi sekarang. Responden setuju karena dosen sudah memberikan perkuliahan serta contoh baik instansi atau kejadian yang aktual dan relevan dengan situasi yang ada.

Tabel 3.3.6

Persebaran Presentase Responden Berdasarkan Dosen memberikan jawaban yang memuaskan ketika mahasiswa bertanya.

N = 89

	Frequency	Percent
Tidak Setuju	0	0
Kurang Setuju	5	5.6
Setuju	66	74.2
Sangat Setuju	18	20.2
Total	89	100.0

Berdasarkan tabel di atas 74,2% responden menyatakan Dosen memberikan jawaban yang memuaskan ketika mahasiswa bertanya. Responden setuju karena dosen sudah memberikan jawaban yang detail beserta contohnya.

Tabel 3.3.7

Persebaran Presentase Responden Berdasarkan Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan interaktif.

N = 89

	Frequency	Percent
Tidak Setuju	0	0
Kurang Setuju	16	18
Setuju	61	68.5
Sangat Setuju	12	13.5
Total	89	100.0

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa 68,5% responden setuju Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan interaktif. Responden setuju karena ketika perkuliahan dosen mengajak mahasiswanya untuk ikut serta berfikir dan berpartisipasi terhadap materi yang disampaikan.

- **Kategori Reliability (Kehandalan)**

Kategori indikator *Reliability* (kehandalan) dibagi menjadi empat interval kelas, yaitu sangat baik, baik, kurang baik dan tidak baik. Dalam indikator Reliability terdapat 7 item pertanyaan, dimana skor tertinggi adalah 28 dan skor terendah adalah 7, dan kelas intervalnya adalah 6.

Tabel 3.3.8

Kategori Skor Reliability (Kehandalan)

N = 89

Interval	<i>F</i>	Presentase	Kategori
7-12	0	0 %	Tidak Baik
13-18	13	15 %	Kurang Baik
19-24	71	80 %	Baik
25-30	5	5 %	Sangat Baik
Jumlah	89	100 %	

Berdasarkan tabel di atas sebanyak 80% responden merasa bahwa kehandalan dosen FISIP Undip dalam perkuliahan baik. Responden merasa baik karena dosen FISIP Undip handal dalam memberikan materi perkuliahan dan menghadiri 14x perkuliahan atau tidak terlambat. Tetapi terdapat 15% merasa kurang baik karena masih terdapat dosen yang tidak menghadiri 14x pertemuan, terlambat menghadiri perkuliahan, mengajar kurang ataupun melebihi alokasi waktu yang terjadwal, dan penyampaian materi perkuliahan yang kurang interaktif seperti dosen hanya menjelaskan materi tetapi tidak mengajak mahasiswa berpartisipasi dalam materi yang disampaikan.

3.4. Analisis Kualitas Pelayanan Perkuliahan Responsiveness (Daya Tanggap)

Daya tanggap dosen FISIP Undip dalam memberikan pelayanan perkuliahan kepada mahasiswa. Berikut indikatornya :

Tabel 3.4.1

Persebaran Presentase Responden Berdasarkan Dosen menanyakan pada mahasiswa tentang pemahaman terhadap materi yang disampaikan.

N = 89

	Frequency	Percent
Tidak Setuju	0	0
Kurang Setuju	2	2.2
Setuju	72	80.9
Sangat Setuju	15	16.9
Total	89	100.0

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa 80,9% responden setuju Dosen menanyakan pada mahasiswa tentang pemahaman terhadap materi yang disampaikan. Responden setuju karena setiap perkuliahan dosen selalu menanyakan pada mahasiswa apakah ada yang tidak dipahami.

Tabel 3.4.2

Persebaran Presentase Responden Berdasarkan Dosen menawarkan bantuan ketika mahasiswa mengalami kesulitan.

N = 89

	Frequency	Percent
Tidak Setuju	0	0
Kurang Setuju	24	27.0
Setuju	52	58.4
Sangat Setuju	13	14.6
Total	89	100.0

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui 58,4% responden menyatakan bahwa Dosen menawarkan bantuan ketika mahasiswa mengalami kesulitan. Responden setuju karena dosen menawarkan bantuan ketika mahasiswa mengalami kesulitan baik seluruh mahasiswa maupun individu. Misalnya,

mahasiswa kesulitan memahami materi yang disampaikan, lalu dosen menawarkan untuk menemuinya di ruangannya guna menjelaskan materi tersebut. Tetapi terdapat 27% responden kurang setuju karena masih terdapat dosen yang kurang interaktif dengan mahasiswanya.

Tabel 3.4.3

Persebaran Presentase Responden Berdasarkan Dosen bersedia memberikan panduan menyelesaikan persoalan.

N = 89

	Frequency	Percent
Tidak Setuju	1	1.1
Kurang Setuju	19	21.3
Setuju	58	65.2
Sangat Setuju	11	12.4
Total	89	100.0

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa 65,2% responden setuju Dosen bersedia memberikan panduan menyelesaikan persoalan. Responden setuju karena dosen mau memberikan panduan menyelesaikan persoalan seperti memberikan contoh penyelesaian persoalan ataupun memberikan referensi buku untuk menyelesaikan persoalan. Tetapi terdapat 21,3% responden kurang setuju karena dosen tidak memberikan contoh penyelesaian ataupun referensi buku.

Tabel 3.4.4

Persebaran Presentase Responden Berdasarkan Dosen menawarkan alternatif model Ujian Tengah Semester atau Ujian Akhir Semester.

N = 89

	Frequency	Percent
Tidak Setuju	3	3.4
Kurang Setuju	32	36.0
Setuju	35	39.3
Sangat Setuju	19	21.3
Total	89	100.0

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa 39,3% responden setuju Dosen menawarkan alternatif model Ujian Tengah Semester atau Ujian Akhir Semester. Responden setuju karena dosen memberikan tawaran kepada mahasiswa tentang alternatif model ujian seperti *open book* (ujian diperbolehkan membuka catatan pribadi kecuali handphone), memberikan pilihan model ujian tertulis atau praktek, model ujian *take home* dimana mahasiswa membawa pulang soal dan dikerjakan dirumah kemudian dikumpulkan sesuai batas waktu yang ditentukan. Tetapi dilain sisi terdapat 36% responden kurang setuju karena beberapa dosen tidak memperbolehkan model ujian *open book* maupun *take home* dan hanya model ujian tertulis ataupun praktek saja.

- **Kategori Responsiveness (Daya Tanggap)**

Kategori indikator *Responsiveness* (Daya Tanggap) dibagi menjadi empat interval kelas, yaitu sangat baik, baik, kurang baik dan tidak baik. Dalam indikator *Responsiveness* terdapat 4 item pertanyaan, dimana skor tertinggi adalah 16 dan skor terendah adalah 4, dan kelas intervalnya adalah 3.

Tabel 3.4.5

Kategori Skor Responsiveness (Daya Tanggap).

N = 89

Interval	<i>F</i>	Presentase	Kategori
4-6	0	0 %	Tidak Baik
7-9	7	8 %	Kurang Baik
10-12	57	64 %	Baik
13-15	25	28 %	Sangat Baik
Jumlah	89	100 %	

Berdasarkan tabel di atas sebanyak 64% responden merasa bahwa daya tanggap dosen FISIP Undip dalam perkuliahan baik. Responden merasa daya tanggap dosen baik karena dosen sudah menanyakan tingkat pemahaman mahasiswa terhadap materi, menawarkan bantuan ketika mahasiswa mengalami kesulitan, memberi panduan menyelesaikan persoalan dan menawarkan alternatif model ujian. Tetapi disisi lain terdapat 8% mahasiswa merasa kurang baik karena masih terdapat dosen yang kurang tanggap dengan kesulitan yang dialami mahasiswa, tidak memberikan panduan menyelesaikan persoalan serta tidak menawarkan alternatif model ujian.

3.5. Analisis Kualitas Pelayanan Perkuliahan Assurance (Jaminan)

Jaminan dosen FISIP Undip dalam memberikan pelayanan perkuliahan kepada mahasiswa. Berikut indikatornya :

Tabel 3.5.1

Persebaran Presentase Responden Berdasarkan Dosen mengucapkan salam ketika akan memulai ataupun mengakhiri perkuliahan.

N = 89

	Frequency	Percent
Tidak Setuju	1	1.1
Kurang Setuju	4	4.5
Setuju	56	62.9
Sangat Setuju	28	31.5
Total	89	100.0

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa 62,9% responden setuju Dosen mengucapkan salam ketika akan memulai ataupun mengakhiri perkuliahan. Responden setuju karena ketika akan memulai ataupun mengakhiri perkuliahan dosen selalu mengucapkan salam kepada mahasiswa. Salam sangat penting karena salam mengartikan bahwa dosen menghargai keberadaan mahasiswa.

Tabel 3.5.2

Persebaran Presentase Responden Berdasarkan Dosen tidak marah ketika diberi sanggahan dan kritikan.

N = 89

	Frequency	Percent
Tidak Setuju	1	1.1
Kurang Setuju	10	11.2
Setuju	65	73.0
Sangat Setuju	13	14.6
Total	89	100.0

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa 73% responden setuju Dosen tidak marah ketika diberi sanggahan dan kritikan. Responden setuju karena

dosen menanggapi dengan lapang dada terhadap sanggahan dan kritikan dari mahasiswa. Misalnya dosen mendapat sanggahan dari mahasiswa tetapi dosen tersebut tidak marah dan selalu sabar mengajar hingga perkuliahan selesai. Tetapi terdapat 11,2% responden kurang setuju karena beberapa dosen merasa kurang senang apabila diberi sanggahan dan kritikan dengan menunjukkan sikap ataupun ekspresi wajah yang kurang menyenangkan.

Tabel 3.5.3

Persebaran Presentase Responden Berdasarkan Dosen menunjukkan ekspresi wajah yang menyenangkan dan menggembirakan saat menyampaikan perkuliahan.

N = 89

	Frequency	Percent
Tidak Setuju	0	0
Kurang Setuju	18	20.2
Setuju	60	67.4
Sangat Setuju	11	12.4
Total	89	100.0

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa 67,4% responden setuju Dosen menunjukkan ekspresi wajah yang menyenangkan dan menggembirakan saat menyampaikan perkuliahan. Responden setuju karena ketika menyampaikan perkuliahan dosen selalu tersenyum. Tetapi terdapat 20,2% responden merasa kurang setuju karena terdapat dosen ketika menyampaikan perkuliahan tidak dengan tersenyum dan dengan ekspresi wajah yang sedang kesal, datar atau biasa saja.

Tabel 3.5.4

Persebaran Presentase Responden Berdasarkan Dosen bersedia memberikan kontak pribadi.

N = 89

	Frequency	Percent
Tidak Setuju	0	0
Kurang Setuju	9	10.1
Setuju	51	57.3
Sangat Setuju	29	32.6
Total	89	100.0

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa 57,3% responden setuju Dosen selalu bersedia memberikan kontak pribadi. Tetapi terdapat 10,1% responden merasa kurang setuju karena terdapat dosen yang tidak mau memberikan kontak pribadi yang disebabkan alasan pribadi atau tidak ingin diganggu mahasiswa.

Tabel 3.5.5

Persebaran Presentase Responden Berdasarkan Dosen menjawab dengan nada halus saat dihubungi mahasiswa lewat telepon.

N = 89

	Frequency	Percent
Tidak Setuju	1	1.1
Kurang Setuju	23	25.8
Setuju	56	62.9
Sangat Setuju	9	10.1
Total	89	100.0

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa 62,9% responden setuju Dosen menjawab dengan nada halus saat dihubungi mahasiswa lewat telepon. Responden setuju karena dosen menjawab dengan nada halus dan ramah ketika

dihubungi mahasiswa lewat telepon. Tetapi terdapat 25,8% responden kurang setuju karena dosen tidak menjawab dengan nada halus yang disebabkan dosen tidak ingin diganggu lewat telepon pada saat itu, dosen sedang dalam suatu perjalanan ataupun dosen merasa lelah.

Tabel 3.5.6

Persebaran Presentase Responden Berdasarkan Dosen tidak gugup saat memberikan perkuliahan.

N = 89

	Frequency	Percent
Tidak Setuju	0	0
Kurang Setuju	1	1.1
Setuju	59	66.3
Sangat Setuju	29	32.6
Total	89	100.0

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa 66,3% responden setuju Dosen tidak gugup saat memberikan perkuliahan. Responden setuju karena dosen tidak gugup saat memberikan perkuliahan, dosen enjoy ketika menyampaikan materi. Jika dosen gugup ataupun tidak enjoy, maka hal tersebut dapat mempengaruhi kenyamanan dalam perkuliahan. Mahasiswa menjadi kurang yakin terhadap ilmu dan materi yang disampaikan, bahkan mahasiswa ingin segera mengakhiri perkuliahan.

Tabel 3.5.7

Persebaran Presentase Responden Berdasarkan Dosen melakukan eye contact saat perkuliahan sebagai bentuk menarik perhatian audiens.

N = 89

	Frequency	Percent
Tidak Setuju	0	0
Kurang Setuju	1	1.1
Setuju	65	73.0
Sangat Setuju	23	25.8
Total	89	100.0

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa 73% responden menyatakan Dosen melakukan eye contact saat perkuliahan sebagai bentuk menarik perhatian audiens. Eye contact penting karena hal tersebut sebagai bentuk bahwa dosen membangun ikatan emosional dengan mahasiswa dan memahami kondisi mahasiswa dalam perkuliahan.

Tabel 3.5.8

Persebaran Presentase Responden Berdasarkan Dosen menginformasikan penyebab tidak dapat menghadiri atau menyelesaikan perkuliahan tepat waktu.

N = 89

	Frequency	Percent
Tidak Setuju	0	0
Kurang Setuju	21	23.6
Setuju	50	56.2
Sangat Setuju	18	20.2
Total	89	100.0

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa 56,2% responden setuju Dosen menginformasikan penyebab tidak dapat hadir atau menyelesaikan perkuliahan tepat waktu. Responden setuju karena dosen mau menginformasikan

penyebab tidak dapat menghadiri atau menyelesaikan perkuliahan tepat waktu. Hal ini penting karena sebagai bentuk menghargai mahasiswanya atau tidak menyepelekan keberadaan mahasiswa. Tetapi terdapat 23,6% responden kurang setuju karena terdapat dosen yang tidak menginformasikan penyebab tidak dapat menghadiri perkuliahan.

Tabel 3.5.9

Persebaran Presentase Responden Berdasarkan Dosen mengatakan sejujurnya bahwa dosen tersebut belum menguasai materi yang ditanyakan.

N = 89

	Frequency	Percent
Tidak Setuju	9	10.1
Kurang Setuju	22	24.7
Setuju	51	57.3
Sangat Setuju	7	7.9
Total	89	100.0

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa 57,3% responden setuju Dosen mengatakan sejujurnya bahwa dosen tersebut belum menguasai materi yang ditanyakan. Responden setuju karena dosen bersedia jujur apabila belum menguasai materi. Misal mahasiswa memberikan suatu pertanyaan diluar materi yang disampaikan kepada dosen tetapi dosen tersebut tidak dapat menjawab maka dosen tersebut akan mengatakan sejujurnya, bukan mengarang jawaban atau menyalahkan mahasiswanya. Tetapi terdapat 24,7% responden kurang setuju karena dosen tidak jujur apabila belum menguasai materi dan dosen menjawab dengan menunjukkan ekspresi wajah yang kurang menyenangkan.

- **Kategori Assurance (Jaminan)**

Kategori indikator *Assurance* (Jaminan) dibagi menjadi empat interval kelas, yaitu sangat baik, baik, kurang baik dan tidak baik. Dalam indikator Assurance terdapat 9 item pertanyaan, dimana skor tertinggi adalah 36 dan skor terendah adalah 9, dan kelas intervalnya adalah 7.

Tabel 3.5.10

Kategori Skor Assurance (Jaminan).

N = 89

Interval	<i>F</i>	Presentase	Kategori
9-15	0	0 %	Tidak Baik
16-22	2	2 %	Kurang Baik
23-29	65	73 %	Baik
30-36	22	25 %	Sangat Baik
Jumlah	89	100 %	

Berdasarkan tabel di atas sebanyak 73% responden merasa bahwa jaminan yang diberikan dosen FISIP Undip dalam perkuliahan baik. Responden merasa baik karena dosen mampu memberikan jaminan kepada mahasiswanya ketika perkuliahan. Jaminan adalah segala sesuatu yang mencakup pengetahuan, kemampuan kesopanan, sifat dapat dipercaya dan bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. Walaupun begitu masih terdapat responden menjawab kurang setuju di beberapa pertanyaan seperti dosen menunjukkan ekspresi wajah yang menyenangkan ketika menyampaikan perkuliahan, dosen bersedia memberikan kontak pribadi, dosen menjawab dengan nada halus saat ditelepon, dosen

menginformasikan penyebab ketidakhadiran atau menyelesaikan kuliah tepat waktu

3.6. Analisis Kualitas Pelayanan Perkuliahan Emphaty (Empati)

Jaminan dosen FISIP Undip dalam memberikan pelayanan perkuliahan kepada mahasiswa. Berikut indikatornya :

Tabel 3.6.1

Persebaran Presentase Responden Berdasarkan Dosen berbicara dengan ritme sedang sehingga mudah dipahami mahasiswa.

N = 89

	Frequency	Percent
Tidak Setuju	0	0
Kurang Setuju	8	9.0
Setuju	71	79.8
Sangat Setuju	10	11.2
Total	89	100.0

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa 79.8% responden setuju Dosen berbicara dengan ritme sedang sehingga mudah dipahami mahasiswa. Responden setuju karena dosen tidak terlalu cepat atau terlalu pelan ketika berbicara, sehingga apa yang disampaikan dosen dapat dipahami mahasiswa.

Tabel 3.6.2

Persebaran Presentase Responden Berdasarkan suara Dosen terdengar hingga bangku belakang.

N = 89

	Frequency	Percent
Tidak Setuju	0	0
Kurang Setuju	7	7.9
Setuju	64	71.9
Sangat Setuju	18	20.2
Total	89	100.0

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa 71,9% responden setuju suara Dosen terdengar hingga bangku belakang. Responden setuju karena di setiap ruang kelas terdapat mic / pengeras suara sehingga suara dosen dapat terdengar hingga bangku belakang.

Tabel 3.6.3

Persebaran Presentase Responden Berdasarkan Dosen menggunakan pilihan kalimat yang mudah dipahami.

N = 89

	Frequency	Percent
Tidak Setuju	0	0
Kurang Setuju	8	9.0
Setuju	66	74.2
Sangat Setuju	15	16.9
Total	89	100.0

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa 74,2% responden menyatakan Dosen menggunakan pilihan kalimat yang mudah dipahami. Responden setuju karena dosen ketika menyampaikan materi menggunakan kalimat yang baku, mudah dipahami mahasiswa dari berbagai daerah.

Tabel 3.6.4

Persebaran Presentase Responden Berdasarkan Dosen berbicara menggunakan artikulasi yang jelas.

N = 89

	Frequency	Percent
Tidak Setuju	0	0
Kurang Setuju	2	2.2
Setuju	74	83.1
Sangat Setuju	13	14.6
Total	89	100.0

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa 83,1% responden setuju Dosen berbicara menggunakan artikulasi yang jelas. Responden setuju karena dosen berbicara menggunakan artikulasi yang jelas. Misal menjelaskan permasalahan dengan memilih kata / kalimat yang relatif mudah dipahami mahasiswa.

Tabel 3.6.5

Persebaran Presentase Responden Berdasarkan Dosen menanyakan kabar mahasiswa.

N = 89

	Frequency	Percent
Tidak Setuju	11	12.4
Kurang Setuju	44	49.4
Setuju	27	30.3
Sangat Setuju	7	7.9
Total	89	100.0

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa 49,4% responden kurang setuju Dosen menanyakan kabar mahasiswa. Responden kurang setuju karena dosen tidak menanyakan kabar mahasiswa ketika perkuliahan. Menanyakan kabar merupakan hal penting, ini dapat mengartikan bahwa dosen memperhatikan dan peduli terhadap mahasiswanya.

Tabel 3.6.6

Persebaran Presentase Responden Berdasarkan Dosen memberikan kesempatan mahasiswa bertanya.

N = 89

	Frequency	Percent
Tidak Setuju	0	0
Kurang Setuju	0	0
Setuju	51	57.3
Sangat Setuju	38	42.7
Total	89	100.0

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa 57,3% responden setuju Dosen memberikan kesempatan mahasiswa bertanya. Responden merasa setuju karena dosen selalu memberikan kesempatan mahasiswanya untuk bertanya.

- **Kategori Emphaty (Empati)**

Kategori indikator *Emphaty* (Empati) dibagi menjadi empat interval kelas, yaitu sangat baik, baik, kurang baik dan tidak baik. Dalam indikator *Emphaty* terdapat 6 item pertanyaan, dimana skor tertinggi adalah 24 dan skor terendah adalah 6, dan kelas intervalnya adalah 5.

Tabel 3.6.7

Kategori Skor Emphaty (Empati).

N = 89

Interval	F	Presentase	Kategori
6-10	0	0 %	Tidak Baik
11-15	7	7,9 %	Kurang Baik
16-20	69	77,5 %	Baik
21-25	13	14,6 %	Sangat Baik
Jumlah	89	100 %	

Berdasarkan tabel di atas sebanyak 77,5% responden merasa bahwa empati dosen FISIP Undip dalam perkuliahan baik. Responden merasa baik karena dosen memberikan kemudahan mahasiswa dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan mahasiswa. Tetapi masih terdapat pertanyaan yang memperoleh jawaban kurang setuju, yaitu dosen menanyakan kabar mahasiswa.

3.7. Analisis Kualitas Pelayanan Perkuliahan Tangibles (Kenyataan)

Jaminan dosen FISIP Undip dalam memberikan pelayanan perkuliahan kepada mahasiswa. Berikut indikatornya :

Tabel 3.7.1

Persebaran Presentase Responden Berdasarkan Dosen mengenakan pakaian kerja yang sopan.

N = 89

	Frequency	Percent
Tidak Setuju	0	0
Kurang Setuju	1	1.1
Setuju	48	53.9
Sangat Setuju	40	44.9
Total	89	100.0

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa 53,9% responden setuju Dosen mengenakan pakaian kerja yang sopan. Responden setuju karena dosen sudah mengenakan pakaian kerja yang sopan, tidak mengenakan kaos, celana pendek ataupun sandal.

Tabel 3.7.2

Persebaran Presentase Responden Berdasarkan pakaian yang digunakan Dosen rapi saat mengajar di kelas.

N = 89

	Frequency	Percent
Tidak Setuju	0	0
Kurang Setuju	1	1.1
Setuju	46	51.7
Sangat Setuju	42	47.2
Total	89	100.0

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa 53,9% responden setuju pakaian yang digunakan Dosen rapi saat mengajar di kelas. Responden setuju karena dosen selalu rapi atau pakaian tidak kusut saat mengajar di kelas.

Tabel 3.7.3

Persebaran Presentase Responden Berdasarkan Dosen mampu mengoperasikan LCD / Mic saat perkuliahan.

N = 89

	Frequency	Percent
Tidak Setuju	0	0
Kurang Setuju	9	10.1
Setuju	53	59.6
Sangat Setuju	27	30.3
Total	89	100.0

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa 59,6% responden setuju Dosen mampu mengoperasikan LCD / Mic saat perkuliahan. Responden setuju karena di zaman teknologi seperti sekarang dosen mampu mengoperasikan LCD/ mic saat perkuliahan.

Tabel 3.7.4

Persebaran Presentase Responden Berdasarkan Dosen selalu membawa buku referensi pendukung saat perkuliahan.

N = 89

	Frequency	Percent
Tidak Setuju	1	1.1
Kurang Setuju	27	30.3
Setuju	52	58.4
Sangat Setuju	9	10.1
Total	89	100.0

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa 58,4% responden setuju Dosen selalu membawa buku referensi pendukung saat perkuliahan. Responden setuju karena dosen membawa buku referensi pendukung perkuliahan guna membantu dalam penyampaian materi. Tetapi terdapat 30,3% responden kurang setuju karena dosen tidak membawa buku referensi, hanya mengandalkan materi yang disampaikan lewat LCD sehingga mahasiswa tidak mengetahui bersumber dari mana materi tersebut.

- **Kategori Tangibles (Kenyataan)**

Kategori indikator *Tangibles* (Kenyataan) dibagi menjadi empat interval kelas, yaitu sangat baik, baik, kurang baik dan tidak baik. Dalam indikator Tangibles terdapat 4 item pertanyaan, dimana skor tertinggi adalah 16 dan skor terendah adalah 4, dan kelas intervalnya adalah 3.

Tabel 3.7.5

Kategori Skor Tangibles (Kenyataan).

N = 89

Interval	<i>F</i>	Presentase	Kategori
4-6	0	0 %	Tidak Baik
7-9	1	1,1 %	Kurang Baik
10-12	43	48,3 %	Baik
13-15	45	50,6 %	Sangat Baik
Jumlah	89	100 %	

Berdasarkan tabel di atas sebanyak 50,6% responden merasa bahwa kenyataan / bukti fisik dosen FISIP Undip dalam perkuliahan sangat baik. Responden merasa baik karena dosen sudah memberikan bukti fisik seperti pakaian kerja yang sopan dan rapi serta mampu menggunakan sarana komunikasi. Tetapi masih terdapat jawaban kurang setuju pada pernyataan dosen selalu membawa buku referensi pendukung saat perkuliahan.

3.8. Analisis Kualitas Pelayanan Perkuliahan Seluruh Kategori

Tabel 3.8

Kualitas Pelayanan Akademik yang Berkaitan dengan Perkuliahan FISIP Undip

No	Indikator	<i>F</i>	%	Kategori
1	Reliability	71	80	Baik
2	Responsiveness	57	64	Baik
3	Assurance	65	73	Baik
4	Empathy	69	77,5	Baik
5	Tangibles	45	50,6	Sangat Baik

Berdasarkan data di atas, mahasiswa menilai *Reliability* (kehandalan) Pelayanan Akademik terkait Perkuliahan FISIP Undip sudah baik dengan

presentase tertinggi yaitu 80% dan indikator terendah yaitu *Responsiveness* (daya tanggap) dengan presentase 64%. *Responsiveness* menjadi indikator terendah karena masih terdapat dosen yang kurang tanggap dengan kesulitan yang dialami mahasiswa, tidak memberikan panduan menyelesaikan persoalan serta tidak menawarkan alternatif model ujian.

3.9. Analisis Kualitas Pelayanan Bimbingan Skripsi Reliability (Kehandalan)

Kemampuan / kehandalan dosen FISIP Undip dalam memberikan pelayanan bimbingan skripsi kepada mahasiswa. Berikut indikatornya :

Tabel 3.9.1

Persebaran Presentase Responden Berdasarkan Dosen selalu ada di ruangnya setiap hari.

N = 89

	Frequency	Percent
Tidak Setuju	9	10.1
Kurang Setuju	42	47.2
Setuju	28	31.5
Sangat Setuju	10	11.2
Total	89	100.0

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa 47,2% responden kurang setuju Dosen selalu ada di ruangnya setiap hari. Responden kurang setuju karena dosen tidak selalu ada di ruangnya. Penyebabnya adalah dosen mengajar perkuliahan di jurusan lain, rapat, terapi kesehatan hingga datang siang (hanya sesuai jadwal perkuliahan yang akan dihadiri).

Tabel 3.9.2

Persebaran Presentase Responden Berdasarkan Dosen mengutamakan mahasiswa ketika konsultasi dibanding dengan kesibukan lainnya seperti mengobrol dengan tamu atau sesama dosen.

N = 89

	Frequency	Percent
Tidak Setuju	8	9.0
Kurang Setuju	31	34.8
Setuju	40	44.9
Sangat Setuju	10	11.2
Total	89	100.0

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa 44,9% responden setuju Dosen mengutamakan mahasiswa ketika konsultasi dibanding dengan kesibukan lainnya seperti mengobrol dengan tamu atau sesama dosen. Responden setuju karena dosen mengutamakan mahasiswa bimbingannya terlebih dahulu dibanding dengan kesibukan yang lain. Tetapi terdapat 34,8% responden kurang setuju karena dosen mengobrol dengan sesama dosen, bermain Hp ataupun mengerjakan pekerjaan dosen yang lain.

Tabel 3.9.3

Persebaran Presentase Responden Berdasarkan Dosen mengoreksi terlebih dahulu pekerjaan mahasiswa sebelum konsultasi.

N = 89

	Frequency	Percent
Tidak Setuju	1	1.1
Kurang Setuju	22	24.7
Setuju	54	60.7
Sangat Setuju	12	13.5
Total	89	100.0

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa 60,7% responden setuju Dosen mengoreksi terlebih dahulu pekerjaan mahasiswa sebelum konsultasi. Responden setuju karena dosen mengoreksi terlebih dahulu skripsi mahasiswa yang dikumpulkan sehari sebelumnya atau sewaktu konsultasi. Tetapi terdapat 24,7% responden kurang setuju karena terdapat dosen yang tidak mengoreksi terlebih dahulu, langsung membaca dan mencoret setiap kalimat yang salah.

Tabel 3.9.4

Persebaran Presentase Responden Berdasarkan Dosen bersedia memberikan jawaban detail ketika mahasiswa bertanya saat konsultasi.

N = 89

	Frequency	Percent
Tidak Setuju	0	0
Kurang Setuju	11	12.4
Setuju	57	64.0
Sangat Setuju	21	23.6
Total	89	100.0

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa 64% responden setuju Dosen bersedia memberikan jawaban yang detail ketika mahasiswa bertanya saat konsultasi. Responden setuju karena dosen bersedia memberikan jawaban dan contoh yang rinci kepada mahasiswa yang berkonsultasi. Tetapi terdapat 12,4% responden kurang setuju karena dosen tidak menjawab pertanyaan mahasiswa, hanya menyuruh memperbaiki sesuai coretan yang dikoreksi dosen.

- **Kategori Reliability (Kehandalan)**

Kategori indikator *Reliability* (Kehandalan) dibagi menjadi empat interval kelas, yaitu sangat baik, baik, kurang baik dan tidak baik. Dalam indikator

Reliability terdapat 4 item pertanyaan, dimana skor tertinggi adalah 16 dan skor terendah adalah 4, dan kelas intervalnya adalah 3.

Tabel 3.9.5

Kategori Skor Reliability (Kehandalan).

N = 89

Interval	<i>F</i>	Presentase	Kategori
4-6	3	3,4 %	Tidak Baik
7-9	18	20,2 %	Kurang Baik
10-12	49	55,1 %	Baik
13-15	19	21,3 %	Sangat Baik
Jumlah	89	100 %	

Berdasarkan tabel di atas sebanyak 55,1% responden merasa bahwa kehandalan dosen FISIP Undip dalam bimbingan skripsi baik. Tetapi terdapat 20,2% responden yang merasa kurang baik. Hal ini disebabkan karena terdapat jawaban kurang setuju pada pernyataan dosen selalu ada di ruangnya setiap hari, dosen mengutamakan mahasiswa dibanding dengan kesibukan lainnya, dosen mengoreksi terlebih dahulu pekerjaan mahasiswa sebelum konsultasi, dan memberikan jawaban detail ketika mahasiswa bertanya saat konsultasi.

3.10. Analisis Kualitas Pelayanan Bimbingan Skripsi Responsiveness (Daya Tanggap)

Daya tanggap dosen FISIP Undip dalam memberikan pelayanan bimbingan skripsi kepada mahasiswa. Berikut indikatornya :

Tabel 3.10.1

Persebaran Presentase Responden Berdasarkan Dosen menanyakan apakah ada hal yang sulit dipahami saat konsultasi.

N = 89

	Frequency	Percent
Tidak Setuju	1	1.1
Kurang Setuju	18	20.2
Setuju	56	62.9
Sangat Setuju	14	15.7
Total	89	100.0

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa 62,9 % responden setuju Dosen menanyakan apakah ada hal yang sulit dipahami saat konsultasi. Responden setuju karena mereka ditanya dosen apakah ada hal yang sulit dipahami terhadap apa yang dikoreksi oleh dosen. Sehingga dengan begitu mahasiswa akan melihat kembali pekerjaannya dan menanyakan hingga mendapat jawaban yang memuaskan. Tetapi terdapat 20,2% responden menjawab kurang setuju karena dosen tersebut tidak menanyakan kepada mahasiswa apakah ada hal yang sulit dipahami. Sehingga mahasiswa bingung bagaimana maksud dari pekerjaan yang sudah dikoreksi dosen tersebut. Misal dosen memberikan rumus menyelesaikan perhitungan yang belum diketahui mahasiswanya, tetapi dosen tersebut tidak menanyakan apakah ada yang sulit dipahami. Sehingga mahasiswa hanya menerima dan harus berpikir sendiri bagaimana cara menyelesaikan persoalan dengan rumus tersebut.

Tabel 3.10.2

Persebaran Presentase Responden Berdasarkan Dosen menawarkan bantuan ketika mahasiswa mengalami kesulitan.

N = 89

	Frequency	Percent
Tidak Setuju	2	2.2
Kurang Setuju	24	27.0
Setuju	49	55.1
Sangat Setuju	14	15.7
Total	89	100.0

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa 55,1 % responden setuju Dosen menawarkan bantuan ketika mahasiswa mengalami kesulitan. Responden setuju karena dosen menawarkan bantuan dan mau berpartisipasi dalam menyelesaikan kesulitan yang dihadapi mahasiswa. Misalnya mahasiswa kesulitan mencari buku referensi, kemudian dosen bersedia meminjamkan buku referensi yang dibutuhkan.

Tabel 3.10.3

Persebaran Presentase Responden Berdasarkan Dosen bersedia memberikan panduan menyelesaikan persoalan, tidak hanya menyalahkan.

N = 89

	Frequency	Percent
Tidak Setuju	0	0
Kurang Setuju	14	15.7
Setuju	61	68.5
Sangat Setuju	14	15.7
Total	89	100.0

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa 68,5% responden setuju Dosen bersedia memberikan panduan menyelesaikan persoalan, tidak hanya

menyalahkan. Responden setuju karena mereka diberi panduan oleh dosen bagaimana cara menyelesaikan persoalan seperti dosen memberitahu sebaiknya seperti apa. Tetapi terdapat 15,7% responden kurang setuju karena pekerjaan mereka hanya disalahkan saja tanpa diberitahu oleh dosen bagaimana yang benar.

- **Kategori Responsiveness (Daya Tanggap)**

Kategori indikator *Responsiveness* (daya tanggap) dibagi menjadi empat interval kelas, yaitu sangat baik, baik, kurang baik dan tidak baik. Dalam indikator Responsiveness terdapat 3 item pertanyaan, dimana skor tertinggi adalah 12 dan skor terendah adalah 3, dan kelas intervalnya adalah 2.

Tabel 3.10.4

Kategori Skor Responsiveness (Daya Tanggap).

N = 89

Interval	<i>F</i>	Presentase	Kategori
4-5	2	2,3 %	Tidak Baik
6-7	16	18 %	Kurang Baik
8-9	46	51,7 %	Baik
10-11	25	28 %	Sangat Baik
Jumlah	89	100 %	

Berdasarkan tabel di atas sebanyak 51,7% responden merasa bahwa daya tanggap dosen FISIP Undip dalam bimbingan skripsi baik. Responden merasa baik karena dosen mempunyai keinginan membantu mahasiswa bimbingannya dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Tetapi terdapat 18% responden merasa kurang baik karena masih terdapat beberapa dosen yang kurang

mempunyai keinginan untuk membantu mahasiswa bimbingannya dan kurang tanggap dalam memberikan pelayanan.

3.11. Analisis Kualitas Pelayanan Bimbingan Skripsi Assurance (Jaminan)

Jaminan dosen FISIP Undip dalam memberikan pelayanan bimbingan skripsi kepada mahasiswa. Berikut indikatornya :

Tabel 3.11.1

Persebaran Presentase Responden Berdasarkan Dosen mengucapkan salam pada mahasiswa yang akan konsultasi.

N = 89

	Frequency	Percent
Tidak Setuju	7	7.9
Kurang Setuju	37	41.6
Setuju	36	40.4
Sangat Setuju	9	10.1
Total	89	100.0

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa 41,6 % responden kurang setuju Dosen mengucapkan salam pada mahasiswa yang akan konsultasi. Responden kurang setuju karena dosen tidak mengucapkan salam kepada mahasiswa yang akan konsultasi, tetapi menanyakan ada perlu apa.

Tabel 3.11.2

Persebaran Presentase Responden Berdasarkan Dosen mempersilahkan mahasiswa duduk.

N = 89

	Frequency	Percent
Tidak Setuju	3	3.4
Kurang Setuju	12	13.5
Setuju	56	62.9
Sangat Setuju	18	20.2
Total	89	100.0

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa 62,9 % responden setuju Dosen mempersilahkan mahasiswa duduk. Responden setuju karena mahasiswa dipersilahkan duduk saat berkonsultasi. Tetapi terdapat 13,5% responden kurang setuju karena dosen tidak mempersilahkan duduk lalu mahasiswa duduk dengan inisiatif sendiri, bahkan mahasiswa hanya berdiri selama konsultasi karena kursi sedang digunakan dosen lainnya.

Tabel 3.11.3

Persebaran Presentase Responden Berdasarkan Dosen tidak marah ketika diberi sanggahan dan kritikan.

N = 89

	Frequency	Percent
Tidak Setuju	1	1.1
Kurang Setuju	16	18.0
Setuju	58	65.2
Sangat Setuju	14	15.7
Total	89	100.0

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa 65,2 % responden setuju Dosen tidak marah ketika diberi sanggahan dan kritikan. Responden setuju karena dosen menerima dengan lapang dada terhadap sanggahan dan kritikan yang diberikan mahasiswa. Tetapi terdapat 18% responden kurang setuju karena dosen menunjukkan ekspresi yang kurang menyenangkan ketika diberi sanggahan dan kritikan.

Tabel 3.11.4

Persebaran Presentase Responden Berdasarkan Dosen ketika melayani konsultasi dengan ekspresi wajah yang menyenangkan.

N = 89

	Frequency	Percent
Tidak Setuju	1	1.1
Kurang Setuju	15	16.9
Setuju	59	66.3
Sangat Setuju	14	15.7
Total	89	100.0

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa 66,3 % responden setuju Dosen ketika melayani konsultasi dengan ekspresi wajah menyenangkan. Responden setuju karena dosen tersenyum ketika melayani konsultasi. Tetapi terdapat 16,9% responden kurang setuju karena ekspresi wajah dosen biasa saja ataupun datar, bahkan terlihat sedikit muram karena lelah.

Tabel 3.11.5

Persebaran Presentase Responden Berdasarkan Dosen menyediakan kesempatan untuk membuat janji via WhatsApp atau kontak pribadi lainnya.

N = 89

	Frequency	Percent
Tidak Setuju	7	7.9
Kurang Setuju	11	12.4
Setuju	49	55.1
Sangat Setuju	22	24.7
Total	89	100.0

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa 55,1 % responden setuju Dosen menyediakan kesempatan untuk membuat janji via WhatsApp atau kontak pribadi lainnya. Responden setuju karena dosen memperbolehkan mahasiswa

bimbingannya untuk membuat janji konsultasi melalui kontak pribadi. Tetapi terdapat 11% responden kurang setuju dan 7% responden kurang setuju karena dosen tidak menyediakan kesempatan untuk membuat janji melalui kontak pribadi, dosen hanya memperbolehkan mahasiswa untuk bertemu secara langsung. Sehingga mahasiswa harus menunggu berjam-jam tanpa dia tau kapan dia dapat berkonsultasi dengan dosen pembimbingnya.

Tabel 3.11.6

Persebaran Presentase Responden Berdasarkan Dosen menjawab dengan menyenangkan ketika dihubungi via telepon.

N = 89

	Frequency	Percent
Tidak Setuju	4	4.5
Kurang Setuju	14	15.7
Setuju	55	61.8
Sangat Setuju	16	18.0
Total	89	100.0

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa 61,8 % responden setuju Dosen menjawab dengan menyenangkan ketika dihubungi via telepon. Responden setuju karena dosen menjawab dengan nada halus dan menerima dengan hangat telepon dari mahasiswa bimbingannya. Tetapi terdapat 15,7% responden kurang setuju dan 4,5% responden tidak setuju karena dosen menjawab dengan nada kurang mengemukakan, seolah ingin cepat mengakhiri telepon.

Tabel 3.11.7

Persebaran Presentase Responden Berdasarkan Dosen menunjukkan sikap ramah (ada selipan candaan) ketika melayani mahasiswa konsultasi.

N = 89

	Frequency	Percent
Tidak Setuju	6	6.7
Kurang Setuju	12	13.5
Setuju	59	66.3
Sangat Setuju	12	13.5
Total	89	100.0

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa 66,3 % responden setuju Dosen menunjukkan sikap ramah (ada selipan candaan) ketika melayani mahasiswa konsultasi. Responden setuju karena dosen melayani konsultasi dengan sedikit candaan, sehingga membuat suasana tidak begitu mencekam. Tetapi terdapat 13,5% responden kurang setuju dan 6,7% responden tidak setuju karena dosen hanya fokus mengoreksi pekerjaan mahasiswa sehingga mahasiswa tidak berani menanyakan hal yang ingin ditanyakan terkait skripsinya

Tabel 3.11.8

Persebaran Presentase Responden Berdasarkan Dosen melakukan eye contact ketika melayani konsultasi.

N = 89

	Frequency	Percent
Tidak Setuju	1	1.1
Kurang Setuju	0	0
Setuju	67	75.3
Sangat Setuju	21	23.6
Total	89	100.0

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa 75,3 % responden setuju Dosen melakukan eye contact ketika melayani konsultasi. Responden setuju karena dosen menatap mahasiswanya ketika konsultasi. Hal ini dapat menunjukkan bahwa dosen membangun ikatan emosional dengan mahasiswa dan memahami kondisi mahasiswa.

Tabel 3.11.9

Persebaran Presentase Responden Berdasarkan Dosen memberitahukan penyebab tidak bisa menepati perjanjian konsultasi.

N = 89

	Frequency	Percent
Tidak Setuju	1	1.1
Kurang Setuju	26	29.2
Setuju	48	53.9
Sangat Setuju	14	15.7
Total	89	100.0

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa 53,9 % responden setuju Dosen memberitahukan penyebab tidak bisa menepati perjanjian konsultasi. Responden setuju karena dosen memberitahukan penyebab tidak bisa menepati perjanjian konsultasi walaupun melalui whatsapp atau kontak pribadi lainnya. Tetapi terdapat 29,2% responden kurang setuju karena mereka tidak diberitahu penyebab dosen tidak bisa menepati perjanjian konsultasi walaupun melalui whatsapp atau kontak pribadi lainnya.

- **Kategori Assurance (Jaminan)**

Kategori indikator *Assurance* (jaminan) dibagi menjadi empat interval kelas, yaitu sangat baik, baik, kurang baik dan tidak baik. Dalam indikator

Assurance terdapat 9 item pertanyaan, dimana skor tertinggi adalah 36 dan skor terendah adalah 9, dan kelas intervalnya adalah 7.

Tabel 3.11.10

Kategori Skor Assurance (Jaminan).

N = 89

Interval	<i>F</i>	Presentase	Kategori
9-15	1	1,2 %	Tidak Baik
16-22	13	14,6 %	Kurang Baik
23-29	57	64 %	Baik
30-36	18	20,2 %	Sangat Baik
Jumlah	89	100 %	

Berdasarkan tabel di atas sebanyak 64% responden merasa bahwa jaminan dosen FISIP Undip dalam bimbingan skripsi baik. Responden setuju karena dosen sopan dan ramah (mempersilahkan duduk) ketika konsultasi, dosen melakukan eye contact dengan mahasiswa, dosen tidak marah ketika diberi sanggahan, menyediakan kesempatan membuat janji melalui kontak pribadi. Tetapi terdapat 14,6% responden kurang setuju karena dosen tidak mengucapkan salam ketika mahasiswa akan berkonsultasi dan tidak memberitahukan penyebab tidak bisa menepati perjanjian konsultasi.

3.12. Analisis Kualitas Pelayanan Bimbingan Skripsi Emphaty (Empati)

Empati dosen FISIP Undip dalam memberikan pelayanan bimbingan skripsi kepada mahasiswa. Berikut indikatornya :

Tabel 3.12.1

Persebaran Presentase Responden Berdasarkan Dosen memberikan respon cepat ketika dihubungi via telepon.

N = 89

	Frequency	Percent
Tidak Setuju	9	10.1
Kurang Setuju	39	43.8
Setuju	33	37.1
Sangat Setuju	8	9.0
Total	89	100.0

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa 43,8% responden kurang setuju Dosen memberikan respon cepat ketika dihubungi via telepon. Responden kurang setuju karena dosen tidak langsung merespon ketika ditelepon mahasiswa baik itu ketika jam kerja maupun diluar jam kerja.

Tabel 3.12.2

Persebaran Presentase Responden Berdasarkan Dosen tidak berbicara terlalu cepat.

N = 89

	Frequency	Percent
Tidak Setuju	0	0
Kurang Setuju	10	11.2
Setuju	63	70.8
Sangat Setuju	16	18.0
Total	89	100.0

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa 70,8% responden setuju Dosen tidak berbicara terlalu cepat. Responden setuju karena dosen berbicara tidak terlalu cepat sehingga mahasiswa dapat menangkap apa yang dibicarakan dosen.

Tabel 3.12.3

Persebaran Presentase Responden Berdasarkan Dosen menggunakan kalimat yang mudah dipahami.

N = 89

	Frequency	Percent
Tidak Setuju	0	0
Kurang Setuju	5	5.6
Setuju	66	74.2
Sangat Setuju	18	20.2
Total	89	100.0

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa 74,2% responden setuju Dosen menggunakan kalimat yang mudah dipahami. Responden setuju karena dosen tidak menggunakan kalimat yang sulit dipahami, dosen menggunakan kalimat baku yang mudah dimengerti mahasiswa dari berbagai daerah.

Tabel 3.12.4

Persebaran Presentase Responden Berdasarkan Dosen berbicara menggunakan artikulasi yang jelas.

N = 89

	Frequency	Percent
Tidak Setuju	0	0
Kurang Setuju	0	0
Setuju	72	80.9
Sangat Setuju	17	19.1
Total	89	100.0

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa 80,9% responden setuju Dosen berbicara menggunakan artikulasi yang jelas. Responden setuju karena dosen berbicara menggunakan artikulasi yang jelas. Misal menjelaskan

permasalahan dengan memilih kata / kalimat yang relatif mudah dipahami mahasiswa.

Tabel 3.12.5

Persebaran Presentase Responden Berdasarkan Dosen menanyakan kabar mahasiswa bimbingannya.

N = 89

	Frequency	Percent
Tidak Setuju	7	7.9
Kurang Setuju	42	47.2
Setuju	33	37.1
Sangat Setuju	7	7.9
Total	89	100.0

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa 47,2% responden kurang setuju Dosen menanyakan kabar mahasiswa bimbingannya. Responden kurang setuju karena dosen jarang bahkan hamper tidak pernah menanyakan kabar mahasiswa bimbingannya. Dosen hanya melayani konsultasi, tidak mau mengetahui keadaan mahasiswa bimbingannya. Misal mahasiswa bimbingannya tidak konsultasi dalam waktu lama karena sakit, dosen tersebut tidak menanyakan apa penyebab mahasiswa tidak menemui dosen.

Tabel 3.12.6

Persebaran Presentase Responden Berdasarkan Dosen memberi kesempatan mahasiswa bertanya.

N = 89

	Frequency	Percent
Tidak Setuju	1	1.1
Kurang Setuju	6	6.7
Setuju	65	73.0
Sangat Setuju	17	19.1
Total	89	100.0

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa 73% responden setuju Dosen memberikan kesempatan mahasiswa bertanya. Responden setuju karena mahasiswa diperbolehkan bertanya ketika ada hal yang kurang dimengerti.

Tabel 3.12.7

Persebaran Presentase Responden Berdasarkan Dosen mengenal mahasiswa bimbingannya secara personal.

N = 89

	Frequency	Percent
Tidak Setuju	7	7.9
Kurang Setuju	25	28.1
Setuju	42	47.2
Sangat Setuju	15	16.9
Total	89	100.0

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa 47,2% responden setuju Dosen mengenal mahasiswa bimbingannya secara personal. Responden setuju karena mahasiswa dikenali oleh dosen secara personal, maksud personal disini adalah mengetahui nama mahasiswa bimbingannya, mengobrol *face to face*, menerima curahan hati mahasiswanya.

- **Kategori Emphaty (Empati)**

Kategori indikator *Emphaty* (empati) dibagi menjadi empat interval kelas, yaitu sangat baik, baik, kurang baik dan tidak baik. Dalam indikator *Emphaty* terdapat 7 item pertanyaan, dimana skor tertinggi adalah 28 dan skor terendah adalah 7, dan kelas intervalnya adalah 6.

Tabel 3.12.8

Kategori Skor Emphaty (Empati).

N = 89

Interval	<i>F</i>	Presentase	Kategori
7-12	1	1,2 %	Tidak Baik
13-18	25	28 %	Kurang Baik
19-24	52	58,4 %	Baik
25-30	11	12,4 %	Sangat Baik
Jumlah	89	100 %	

Berdasarkan tabel di atas sebanyak 58,4% responden merasa bahwa empati dosen FISIP Undip dalam bimbingan skripsi baik. Responden merasa baik karena dosen memahami kebutuhan mahasiswanya, komunikasi yang baik. Tetapi terdapat 28% responden merasa kurang baik karena kesulitan dalam melakukan hubungan, dan kurangnya perhatian pribadi seperti menanyakan kabar mahasiswa bimbingannya.

3.13. Analisis Kualitas Pelayanan Bimbingan Skripsi Tangibles (Kenyataan / Bukti Fisik)

Kenyataan / bukti fisik dosen FISIP Undip dalam memberikan pelayanan bimbingan skripsi kepada mahasiswa. Berikut indikatornya :

Tabel 3.13.1

**Persebaran Presentase Responden Berdasarkan Dosen mengenakan pakaian yang rapi.
N = 89**

	Frequency	Percent
Tidak Setuju	0	0
Kurang Setuju	0	0
Setuju	58	65.2
Sangat Setuju	31	34.8
Total	89	100.0

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa 65,2% responden setuju Dosen mengenakan pakaian yang rapi. Responden setuju karena dosen selalu mengenakan pakaian rapi, tidak mengenakan kaos, celana pendek atau sandal.

Tabel 3.13.2

**Persebaran Presentase Responden Berdasarkan Dosen memberikan saran buku referensi.
N = 89**

	Frequency	Percent
Tidak Setuju	2	2.2
Kurang Setuju	13	14.6
Setuju	52	58.4
Sangat Setuju	22	24.7
Total	89	100.0

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa 58,4% responden setuju Dosen memberikan saran buku referensi. Responden setuju karena dosen bersedia memberi saran buku referensi, bahkan meminjamkan buku referensi milik dosen kepada mahasiswa bimbingannya. Tetapi terdapat 14,6% responden

kurang setuju karena dosen tidak memberikan saran buku referensi, sehingga mahasiswa harus mencari sendiri buku referensi yang dibutuhkan.

Tabel 3.13.3

Persebaran Presentase Responden Berdasarkan meja ruangan Dosen rapi dan bersih ketika konsultasi.

N = 89

	Frequency	Percent
Tidak Setuju	1	1.1
Kurang Setuju	3	3.4
Setuju	59	66.3
Sangat Setuju	26	29.2
Total	89	100.0

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa 66,3% responden setuju meja ruangan Dosen rapi dan bersih ketika konsultasi. Responden setuju karena meja ruangan dosen rapi, tidak terdapat barang-barang yang tidak penting seperti tas berada di atas meja, berkas-berkas tertata rapi / tidak berserakan.

- **Kategori Tangibles (Kenyataan / Bukti Fisik)**

Kategori indikator *Tangibles* (kenyataan / bukti fisik) dibagi menjadi empat interval kelas, yaitu sangat baik, baik, kurang baik dan tidak baik. Dalam indikator *Tangibles* terdapat 3 item pertanyaan, dimana skor tertinggi adalah 12 dan skor terendah adalah 3, dan kelas intervalnya adalah 2.

Tabel 3.13.4

Kategori Skor Tangibles (Kenyataan / Bukti Fisik).

N = 89

Interval	<i>F</i>	Presentase	Kategori
4-5	0	0 %	Tidak Baik
6-7	1	1,1 %	Kurang Baik
8-9	56	62,9 %	Baik
10-11	32	36 %	Sangat Baik
Jumlah	89	100 %	

Berdasarkan tabel di atas sebanyak 62,9% responden merasa bahwa kenyataan / bukti fisik dosen FISIP Undip dalam bimbingan skripsi baik. Responden merasa baik karena fasilitas fisik seperti pakaian dan meja kerja sudah rapi, serta perlengkapan sudah tersedia.

3.14. Analisis Kualitas Pelayanan Bimbingan Skripsi Seluruh Kategori

Tabel 3.14

Kualitas Pelayanan Akademik yang Berkaitan dengan Bimbingan Skripsi FISIP Undip

No	Indikator	<i>F</i>	%	Kategori
1	Reliability	49	55,1	Baik
2	Responsiveness	46	51,7	Baik
3	Assurance	57	64	Baik
4	Empathy	52	58,4	Baik
5	Tangibles	56	62,9	Baik

Berdasarkan data di atas, mahasiswa menilai *Assurance* (jaminan) Pelayanan Akademik terkait Bimbingan Skripsi FISIP Undip sudah baik dengan presentase tertinggi yaitu 64% dan indikator terendah yaitu *Responsiveness* (daya tanggap) dengan presentase 51,7%. *Responsiveness* menjadi indikator terendah karena masih terdapat beberapa dosen yang kurang mempunyai keinginan untuk

membantu mahasiswa bimbingannya dan kurang tanggap dalam memberikan pelayanan.