

## **ANALISIS PENINGKATAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP *TEACHING TEAM* MATA KULIAH DEPARTEMEN MANAJEMEN TEKNOLOGI ITS**

**Lissa Rosdiana Noer**

Departemen Manajemen Teknologi, Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya  
\*e-mail: lissarosdiana @gmail.com

### **Abstract**

Improving students' satisfaction to the teaching subjects team of Department of Technology Management ITS Department was assessed using Gap Analysis. The analysis was chosen to find out the expectation and reality that students served to academic service provided by teaching team. Industrial Management, Project Management, and Information Technology Management. Total subjects were 23 pursued by student of 2nd, 3rd, and 4th semester. The data processing results show that there were 17 subjects with valid data. Enhancements needed to improve students' satisfaction are by implementing midterm exam, final exam, and task (presentation) on schedule, giving lecture material according to the expertises, giving clear and understandable lecture material, giving subjects literature, performing objective and transparent assessment, explaining lesson plan, holding lecture on schedule, being able to understand students' characteristic, being available for discussion outside the class meetings, accepting criticism and suggestion.

**Keywords:** Teaching Team, Student Satisfaction, Analysis Gap.

### **Abstrak**

*Dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap teaching team mata kuliah Departemen Manajemen Teknologi ITS, dilakukan penilaian menggunakan Gap Analysis. Analisis tersebut dipilih untuk mengetahui harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh mahasiswa terhadap pelayanan akademik yang diberikan oleh teaching team mata kuliah. Responden penelitian adalah mahasiswa program S2 pada bidang keahlian yang dimiliki oleh Departemen Manajemen Teknologi ITS yaitu: Manajemen Industri, Manajemen Proyek, dan Manajemen Teknologi Informasi. Total mata kuliah adalah 23, ditempuh oleh mahasiswa semester 2, 3, dan 4. Dari hasil pengolahan data, terdapat 17 mata kuliah dengan data yang valid. Perbaikan yang diperlukan dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa antara lain: Pelaksanaan UTS, UAS, dan Tugas (Presentasi) sesuai jadwal; Penyampaian materi perkuliahan sesuai keahlian yang dimiliki; Pemberian materi perkuliahan jelas dan mudah dipahami; Pemberian literatur mata kuliah; Penilaian dilakukan secara objektif dan transparan; Penjelasan Rancangan Pembelajaran; Perkuliahan dilaksanakan sesuai jadwal; Mampu memahami karakteristik mahasiswa; Bersedia diskusi diluar jam perkuliahan; Memiliki keterbukaan terhadap kritik dan saran.*

**Kata kunci:** Teaching Team, Kepuasan Mahasiswa, Analisis Gap.

## 1. PENDAHULUAN

Pada Tahun 2016, Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) resmi sebagai Perguruan Tinggi Negeri Badan Hukum yang akan berimplikasi terhadap pelayanan dan kinerja pelaksanaan kegiatan tridharma perguruan tinggi. Hal tersebut diatur melalui Peraturan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor 10 Tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Teknologi Sepuluh Nopember. Departemen Manajemen Teknologi ITS berada di bawah Fakultas Bisnis dan Manajemen Teknologi.

Salah satu upaya Departemen Manajemen Teknologi agar tetap menjadi program studi S2 unggulan adalah dengan memberikan jasa atau pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada mahasiswa yang menempuh studi di Departemen Manajemen Teknologi ITS. Keunggulan yang dimiliki Departemen Manajemen Teknologi diantaranya dosen pengajar yang berkompeten di bidangnya, lokasi kampus yang berada di pusat perkotaan surabaya, dan fasilitas proses belajar mengajar lengkap.

Persaingan jasa pendidikan saat ini semakin ketat, mengingat program manajemen yang ditawarkan pihak pesaing baik Perguruan Tinggi Negeri (PTN) atau Perguruan Tinggi Swasta (PTS) yang kompetitif. Dalam mengantisipasi hal tersebut, Departemen Manajemen Teknologi secara berkala melakukan survei kepada mahasiswa agar dapat mengetahui kepuasan mahasiswa (konsumen) terhadap jasa atau pelayanan yang telah diberikan sehingga mampu meningkatkan kepuasan mahasiswa yang nantinya dapat menjadikan Departemen Manajemen Teknologi sebagai referensi

utama dalam pemilihan pendidikan jenjang S2 Manajemen.

Strategi yang digunakan dalam menghadapi persaingan adalah meningkatkan pelayanan akademik yang didukung oleh dosen (tenaga pengajar) yang ahli dalam bidangnya. Departemen Manajemen Teknologi-ITS memiliki staf pengajar sebanyak 62 orang dosen ITS dan 24 orang dosen luar biasa (profesional), dengan kualifikasi 19 orang profesor dan 67 orang doktor.

Menurut Kotler dan Susanto (2000), jasa adalah tindakan atau perbuatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Kepuasan mahasiswa dalam proses perkuliahan merupakan kunci sukses sebuah perguruan tinggi (Maheswari, 2013). *Output* lulusan yang berkualitas sangat bergantung kepada dosen yang mempunyai loyalitas tinggi dalam menyampaikan/transfer ilmu dan mengampu mata kuliah dengan baik. Gaya dalam mengajar yang dimiliki dosen mampu mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

Pada penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, penilaian kepuasan dilakukan sebagian besar langsung kepada kinerja dosen pengampu. Pada penelitian ini, akan difokuskan pada kepuasan mahasiswa terhadap *teaching team* mata kuliah Departemen Manajemen Teknologi ITS. Adanya perbaikan yang diperlukan dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa, mampu meningkatkan koordinasi didalam *teaching team* mata kuliah di Departemen Manajemen Teknologi ITS kedepannya.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian akan menggunakan pendekatan Kepuasan Pelanggan serta Metode *Service Quality*.

### a. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan menurut Tjiptono (2005) adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Handayani, dkk (dalam Husnayetti, 2012) menyatakan bahwa dalam mencapai tingkat kepuasan yang tinggi diperlukan adanya pemahaman tentang apa yang diinginkan oleh konsumen, dengan mengembangkan komitmen setiap orang yang ada dalam lembaga untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

Kualitas layanan menurut Kotler (1995) yaitu dimulai dari harapan atau kebutuhan pelanggan, serta berakhir pada persepsi pelanggan. Sehingga kualitas jasa, sangat bergantung kepada pelanggan yang mengkonsumsi dan menikmati jasa tersebut. Sedangkan harapan pelanggan adalah keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk, yang dijadikan acuan dalam menilai kinerja produk tersebut (Tjiptono, 2007).

Menurut Buttle (dalam Dewi dan Asikin, 2009), kepuasan pelanggan atas dasar model gap (kinerja aktual layanan yang dirasakan “perceived service performance” pelanggan dengan layanan yang diharapkan “expected service”) meliputi tiga bentuk hubungan yaitu: (a) jika kinerja melebihi harapan, maka mutu layanan dipersepsikan mahasiswa sebagai sangat unggul (*excellence*). (b) jika kinerja sesuai harapan, maka mutu layanan dipersepsikan mahasiswa sebagai baik, dan (c) jika kinerja berada dibawah

harapan, maka mutu layanan dipersepsikan mahasiswa sebagai buruk.

### b. Metode Service Quality

Metode *Service Quality* (*Servqual*) digunakan sebagai alat ukur suatu kualitas layanan. Metode ini dipilih dalam penelitian untuk mengetahui nilai *servqual*, dimana nilai tersebut diperoleh melalui selisih antara nilai persepsi (kenyataan) yang dirasakan oleh mahasiswa dengan nilai dari harapan mahasiswa. Nilai ini berfungsi untuk menunjukkan kesenjangan antara persepsi dengan harapan pelanggan.

Terdapat lima dimensi dalam kualitas pelayanan menurut Parasuraman, dkk (dalam Tjiptono, 2005) antara lain:

#### 1. Tampilan Elemen Fisik/Berwujud (*Tangible*)

Dimensi ini mencakup ketersediaan fasilitas fisik, peralatan, sumber daya manusia, materi-materi untuk komunikasi yang merupakan bukti nyata dari pelayanan.

#### 2. Keandalan (*Reliability*)

Dimensi ini mencakup kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang telah disepakati.

#### 3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi ini mencakup kemampuan dan kesediaan para karyawan dalam membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan memberikan jasa secara cepat.

#### 4. Jaminan/Keyakinan (*Assurance*)

Dimensi ini mencakup perilaku karyawan yang dapat menumbuhkan

kepercayaan dari pelanggan terhadap perusahaan sehingga perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi pelanggannya. Jaminan ini berarti bahwa para karyawan menguasai pengetahuan dan keterampilan dalam menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan serta selalu bersikap sopan.

#### 5. Empati (*Empathy*)

Hal ini mencakup pemahaman masalah oleh perusahaan kepada para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggannya dan juga jam operasi yang nyaman.

Pendekatan yang digunakan didalam penelitian ini merupakan pendekatan deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain (Sugiyono, 2003).

Populasi penelitian adalah *teaching team* mata kuliah yang ada di Departemen Manajemen Teknologi dengan jumlah 23 mata kuliah, yang dibagi berdasarkan Bidang Keahlian (Manajemen Industri, Manajemen Proyek, dan Manajemen Teknologi Informasi). 23 Mata Kuliah tersebut antara lain: Manajemen Sumber Daya Manusia, (SDM) Manajemen Pemasaran, Manajemen Keuangan, Manajemen Operasional, Manajemen Strategi, Statistik Bisnis, Sistem dan Teknologi Informasi, Manajemen Proyek, Manajemen Teknologi dan Inovasi, Analisis dan Sistem Keputusan, Etika Bisnis, Tesis, Capita Selekt, Manajemen Logistik dan Rantai Pasok, Manajemen Kualitas dan Reliabilitas, Manajemen

Kontrak, Analisis Investasi Proyek, Manajemen Nilai, Manajemen Kualitas dan Resiko, Manajemen Data, E-Business, Audit IT, dan Rekayasa Kebutuhan dan Desain Sistem.

Pengertian populasi menurut Sugiyono (2003) adalah wilayah generalisasi terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.

Sampel penelitian diambil dengan cara *Area probability sampling* yaitu cara pengambilan sampel yang menunjukkan cara tertentu atau bagian sampel yang memiliki ciri-ciri populasi (Sugiyono, 2003).

Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner atau angket yang akan dibagikan kepada mahasiswa semester 2, 3, dan 4 dengan Bidang Keahlian Manajemen Industri, Manajemen Teknologi Informasi, dan Manajemen Proyek. Hal ini dipilih dengan asumsi bahwa mahasiswa tersebut telah merasakan pelayanan akademik yang diberikan oleh *teaching team* mata kuliah.

Pengukuran kepuasan konsumen pada kuesioner dirumuskan sebagai berikut (Zeithaml dan Bitner, 2008):

#### 1. *Service Quality < Expectation*

Hal ini dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan Departemen Manajemen Teknologi buruk. Selain tidak memuaskan juga tidak sesuai dengan harapan mahasiswa. Jika *service quality* yang diberikan Departemen Manajemen Teknologi lebih kecil dari ekspektasi mahasiswa, maka akan mengakibatkan ketidakpuasan terhadap mahasiswa.

#### 2. *Service Quality = Expectation*

Hal ini dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan tidak ada keistimewaan. Jika nilai kualitas pelayanan yang diberikan Departemen Manajemen Teknologi sama dengan harapan mahasiswa, maka muncul kepuasan yang biasa diinginkan mahasiswa.

### 3. *Service Quality*>*Expectation*

Hal ini dapat dikatakan bahwa mahasiswa merasakan pelayanan yang diberikan oleh Departemen Manajemen Teknologi tidak hanya sesuai dengan kebutuhan, namun sekaligus memuaskan dan menyenangkan. Jika kualitas pelayanan lebih besar dari harapan yang diinginkan mahasiswa, maka akan membuat kepuasan mahasiswa sangat luar biasa. Pelayanan ketiga ini disebut pelayanan prima (*excellent service*) yang selalu diharapkan oleh pelanggan.

Pertanyaan pada kuesioner disusun menggunakan lima dimensi *Service Quality*, diantaranya:

1. *Tangible* yaitu: Dosen berpenampilan rapi ketika tatap muka perkuliahan (1); Dosen menjaga sikap dan perilakunya saat tatap muka perkuliahan (2).
2. *Reliability* yaitu: Dosen memanfaatkan media dan teknologi selama proses perkuliahan (3); Dosen selalu datang tepat waktu pada saat tatap muka perkuliahan (4); Dosen melaksanakan UTS, UAS, dan Tugas (Presentasi) tepat waktu sesuai jadwal yang dijanjikan (5); Dosen mampu menyampaikan materi perkuliahan dengan baik dan jelas sesuai bidang keahlian yang dimiliki (6).
3. *Responsiveness* yaitu: Dosen memberikan materi perkuliahan secara jelas dan mudah dipahami (7); Dosen memberikan literatur mata kuliah

sebagai pedoman dalam proses belajar mandiri (8); Dosen memberikan tanggapan dan penjelasan yang baik atas pertanyaan yang diajukan oleh mahasiswa pada proses perkuliahan (9).

4. *Assurance* yaitu: Dosen memberikan penilaian secara obyektif dan transparan (10); Dosen menjelaskan Rancangan Pembelajaran Mata Kuliah sebelum materi perkuliahan disampaikan (11); Dosen memberikan perkuliahan sesuai dengan jadwal yang ditetapkan oleh Departemen Manajemen Teknologi (12).
5. *Emphaty* yaitu: Dosen memahami karakteristik tiap-tiap mahasiswa pada saat proses belajar mengajar (13); Dosen bersedia berdiskusi bersama mahasiswa yang mengalami kesulitan belajar diluar jam perkuliahan (14); Dosen memiliki keterbukaan terhadap kritik dan pendapat yang berbeda dari mahasiswa selama proses perkuliahan (15).

### 3. HASIL DAN DISKUSI

Dari 23 mata kuliah yang akan diberikan penilaian, hanya 17 mata kuliah yang dapat diproses berdasarkan hasil kuesioner yang kembali kepada peneliti. Perhitungan hasil skor nilai *gap* dapat diproses dengan cara pengurangan antara nilai harapan mahasiswa dikurangi nilai kenyataan yang dirasakan oleh mahasiswa. Prioritas perbaikan pada penelitian ini berdasarkan skor nilai (*range*) *gap* yang dihasilkan meliputi tiga bagian, yaitu:

- Jika nilai *GAP* diantara 0,5 – 1 (*Service Quality*<*Expectation*), maka perlu dilakukan perbaikan utama (perbaikan mayor).

- Jika nilai *GAP* diantara 0 – 0,5 (*Service Quality = Expectation*), maka perlu dilakukan perbaikan sekunder (perbaikan minor).
- Jika nilai *GAP* > 0 (*Service Quality > Expectation*), maka tidak diperlukan perbaikan.

Tabel 1 menunjukkan perbaikan utama yang harus segera dilakukan

berdasarkan mata kuliah. Dari hasil pengolahan data menggunakan perhitungan *gap analysis*, terdapat beberapa *teaching team* mata kuliah yang memerlukan perbaikan utama (major). *Teaching team* mata kuliah tersebut antara lain: Manajemen Keuangan, Manajemen Kontrak, Manajemen Operasional, dan Rekayasa Kebutuhan dan Desain Sistem.

**Tabel 1.** Perbaikan Utama (Major) pada Mata Kuliah Departemen Manajemen Teknologi.

NO	MATA KULIAH	GAP	PERTANYAAN	PERBAIKAN
1	Manajemen Keuangan	0.9688	7	Dosen memberikan materi perkuliahan secara jelas dan mudah dipahami
		0.9063	6	Dosen mampu menyampaikan materi perkuliahan dengan baik dan jelas sesuai bidang keahlian yang dimiliki
		0.875	10	Dosen memberikan penilaian secara obyektif dan transparan
		0.7188	8	Dosen memberikan literatur mata kuliah sebagai pedoman dalam proses belajar mandiri
		0.7188	12	Dosen memberikan perkuliahan sesuai dengan jadwal yang ditetapkan oleh Departemen Manajemen Teknologi
		0.5938	14	Dosen bersedia berdiskusi bersama mahasiswa yang mengalami kesulitan belajar diluar jam perkuliahan
		0.5313	11	Dosen menjelaskan Rancangan Pembelajaran Mata Kuliah sebelum materi perkuliahan disampaikan
2	Manajemen Kontrak	1.6	12	Dosen memberikan perkuliahan sesuai dengan jadwal yang ditetapkan oleh Departemen Manajemen Teknologi
		0.8	13	Dosen memahami karakteristik tiap-tiap mahasiswa pada saat proses belajar mengajar
		0.6	5	Dosen melaksanakan UTS, UAS, dan Tugas (Presentasi) tepat waktu sesuai jadwal yang dijanjikan
		0.6	11	Dosen menjelaskan Rancangan Pembelajaran Mata Kuliah sebelum materi perkuliahan disampaikan
		0.5	14	Dosen bersedia berdiskusi bersama mahasiswa yang mengalami kesulitan belajar diluar jam perkuliahan

NO	MATA KULIAH	GAP	PERTANYAAN	PERBAIKAN
3	Manajemen Operasional	0.717	13	Dosen memahami karakteristik tiap-tiap mahasiswa pada saat proses belajar mengajar
		0.6792	7	Dosen memberikan materi perkuliahan secara jelas dan mudah dipahami
		0.6226	10	Dosen memberikan penilaian secara obyektif dan transparan
		0.5849	15	Dosen memiliki keterbukaan terhadap kritik dan pendapat yang berbeda dari mahasiswa selama proses perkuliahan
		0.5283	6	Dosen mampu menyampaikan materi perkuliahan dengan baik dan jelas sesuai bidang keahlian yang dimiliki
		0.5094	14	Dosen bersedia berdiskusi bersama mahasiswa yang mengalami kesulitan belajar diluar jam perkuliahan
4	Rekayasa Kebutuhan dan Desain Sistem	0.68	13	Dosen memahami karakteristik tiap-tiap mahasiswa pada saat proses belajar mengajar
		0.6	14	Dosen bersedia berdiskusi bersama mahasiswa yang mengalami kesulitan belajar diluar jam perkuliahan
		0.52	10	Dosen memberikan penilaian secara obyektif dan transparan

Perbaikan untuk Mata Kuliah Manajemen Keuangan yaitu: Dosen memberikan materi perkuliahan secara jelas dan mudah dipahami, Dosen mampu menyampaikan materi perkuliahan dengan baik dan jelas sesuai bidang keahlian yang dimiliki, Dosen memberikan penilaian secara obyektif dan transparan, Dosen memberikan literatur mata kuliah sebagai pedoman dalam proses belajar mandiri, Dosen memberikan perkuliahan sesuai dengan jadwal yang ditetapkan oleh departemen manajemen teknologi, Dosen bersedia berdiskusi bersama mahasiswa yang mengalami kesulitan belajar diluar jam perkuliahan, dan Dosen menjelaskan Rancangan Pembelajaran Mata Kuliah sebelum materi perkuliahan disampaikan. Untuk perbaikan Mata Kuliah Manajemen

Kontrak antara lain: Dosen memberikan perkuliahan sesuai dengan jadwal yang ditetapkan oleh Departemen Manajemen Teknologi, Dosen memahami karakteristik tiap-tiap mahasiswa pada saat proses belajar mengajar, Dosen melaksanakan UTS, UAS, dan Tugas (Presentasi) tepat waktu sesuai jadwal yang dijanjikan, Dosen menjelaskan Rancangan Pembelajaran Mata Kuliah sebelum materi perkuliahan disampaikan, dan Dosen bersedia berdiskusi bersama mahasiswa yang mengalami kesulitan belajar diluar jam perkuliahan.

Perbaikan yang diperlukan untuk Mata Kuliah Manajemen Operasional yaitu: Dosen memahami karakteristik tiap-tiap mahasiswa pada saat proses belajar mengajar, Dosen memberikan materi perkuliahan secara jelas dan

mudah dipahami, Dosen memberikan penilaian secara obyektif dan transparan, Dosen memiliki keterbukaan terhadap kritik dan pendapat yang berbeda dari mahasiswa selama proses perkuliahan, Dosen mampu menyampaikan materi perkuliahan dengan baik dan jelas sesuai bidang keahlian yang dimiliki, dan Dosen bersedia berdiskusi bersama mahasiswa yang mengalami kesulitan belajar diluar jam perkuliahan.

Sedangkan perbaikan untuk Mata Kuliah Rekayasa Kebutuhan dan Desain sistem yaitu: Dosen memahami karakteristik tiap-tiap mahasiswa pada

saat proses belajar mengajar, Dosen bersedia berdiskusi bersama mahasiswa yang mengalami kesulitan belajar diluar jam perkuliahan, dan Dosen memberikan penilaian secara obyektif dan transparan.

Perbaikan pada Tabel 1 tersebut perlu segera dilakukan oleh Departemen Manajemen Teknologi, sehingga kepuasan mahasiswa Program S2 Departemen Manajemen Teknologi dapat terwujud.

Tabel 2 menunjukkan perbaikan sekunder yang dapat dilakukan perbaikannya setelah perbaikan utama telah dilakukan.

**Tabel 2.** Perbaikan Sekunder (Minor) pada Mata Kuliah Departemen Manajemen Teknologi.

NO	MATA KULIAH	GAP	PERTANYAAN	PERBAIKAN
1	Manajemen SDM	0.2759	8	Dosen memberikan literatur mata kuliah sebagai pedoman dalam proses belajar mandiri
		0.2759	13	Dosen memahami karakteristik tiap-tiap mahasiswa pada saat proses belajar mengajar
		0.2759	15	Dosen memiliki keterbukaan terhadap kritik dan pendapat yang berbeda dari mahasiswa selama proses perkuliahan
2	Manajemen Pemasaran	0.1429	7	Dosen memberikan materi perkuliahan secara jelas dan mudah dipahami
3	Manajemen Keuangan	0.4375	15	Dosen memiliki keterbukaan terhadap kritik dan pendapat yang berbeda dari mahasiswa selama proses perkuliahan
		0.4063	12	Dosen memberikan perkuliahan sesuai dengan jadwal yang ditetapkan oleh departemen manajemen teknologi
		0.375	9	Dosen memberikan tanggapan dan penjelasan yang baik atas pertanyaan yang diajukan oleh mahasiswa pada proses perkuliahan
		0.4375	15	Dosen memiliki keterbukaan terhadap kritik dan pendapat yang berbeda dari mahasiswa selama proses perkuliahan
4	Manajemen Operasional	0.434	3	Dosen memanfaatkan media dan teknologi selama proses perkuliahan
		0.3962	9	Dosen memberikan tanggapan dan penjelasan yang baik atas pertanyaan

NO	MATA KULIAH	GAP	PERTANYAAN	PERBAIKAN
				yang diajukan oleh mahasiswa pada proses perkuliahan
		0.3585	8	Dosen memberikan literature mata kuliah sebagai pedoman dalam proses belajar mandiri
5	Manajemen Strategi	0.1429	7	Dosen memberikan materi perkuliahan secara jelas dan mudah dipahami
		0.3256	13	Dosen memahami karakteristik tiap-tiap mahasiswa pada saat proses belajar mengajar
6	Statistik Bisnis	0.3023	11	Dosen menjelaskan Rancangan Pembelajaran Mata Kuliah sebelum materi perkuliahan disampaikan
		0.2791	7	Dosen memberikan materi perkuliahan secara jelas dan mudah dipahami
		0.3431	10	Dosen memberikan penilaian secara objektif dan transparan
7	Sistem dan Teknologi Informasi	0.3333	9	Dosen memberikan tanggapan dan penjelasan yang baik atas pertanyaan yang diajukan oleh mahasiswa pada proses perkuliahan
		0.3137	13	Dosen memahami karakteristik tiap-tiap mahasiswa pada saat proses belajar mengajar
		0.0984	4	Dosen selalu datang tepat waktu pada saat tatap muka perkuliahan
8	Manajemen Proyek	0.0656	12	Dosen memberikan perkuliahan sesuai dengan jadwal yang ditetapkan oleh departemen manajemen teknologi
		0.0328	13	Dosen memahami karakteristik tiap-tiap mahasiswa pada saat proses belajar mengajar
		0.0984	4	Dosen selalu datang tepat waktu pada saat tatap muka perkuliahan
9	Manajemen Teknologi dan Inovasi	0.0656	12	Dosen memberikan perkuliahan sesuai dengan jadwal yang ditetapkan oleh departemen manajemen teknologi
		0.0328	13	Dosen memahami karakteristik tiap-tiap mahasiswa pada saat proses belajar mengajar
		0.28	15	Dosen memiliki keterbukaan terhadap kritik dan pendapat yang berbeda dari mahasiswa selama proses perkuliahan
10	Analisa dan Sistem Keputusan	0.1867	10	Dosen memberikan penilaian secara objektif dan transparan
		0.1867	13	Dosen memahami karakteristik tiap-tiap mahasiswa pada saat proses belajar mengajar
11	Manajemen Kualitas dan	0.3256	13	Dosen memahami karakteristik tiap-tiap mahasiswa pada saat proses belajar

NO	MATA KULIAH	GAP	PERTANYAAN	PERBAIKAN
	Reliabilitas			mengajar
		0.3023	11	Dosen menjelaskan Rancangan Pembelajaran Mata Kuliah sebelum materi perkuliahan disampaikan
12	Manajemen Kontrak	0.4	6	Dosen mampu menyampaikan materi perkuliahan dengan baik dan jelas sesuai bidang keahlian yang dimiliki
		0.4	9	Dosen memberikan tanggapan dan penjelasan yang baik atas pertanyaan yang diajukan oleh mahasiswa pada proses perkuliahan
		0.3	7	Dosen memberikan materi perkuliahan secara jelas dan mudah dipahami
13	Manajemen Nilai	0.1	8	Dosen memberikan literature mata kuliah sebagai pedoman dalam proses belajar mandiri
		0.1	13	Dosen memahami karakteristik tiap-tiap mahasiswa pada saat proses belajar mengajar
14	Manajemen Kualitas dan Resiko	0.0227	12	Dosen memberikan perkuliahan sesuai dengan jadwal yang ditetapkan oleh departemen manajemen teknologi
15	Manajemen Data	0.2143	9	Dosen memberikan tanggapan dan penjelasan yang baik atas pertanyaan yang diajukan oleh mahasiswa pada proses perkuliahan
		0.1429	10	Dosen memberikan penilaian secara objektif dan transparan
		0.1429	14	Dosen bersedia berdiskusi bersama mahasiswa yang mengalami kesulitan belajar diluar jam perkuliahan
16	E-business	0.3929	9	Dosen memberikan tanggapan dan penjelasan yang baik atas pertanyaan yang diajukan oleh mahasiswa pada proses perkuliahan
		0.25	6	Dosen mampu menyampaikan materi perkuliahan dengan baik dan jelas sesuai bidang keahlian yang dimiliki
		0.25	10	Dosen memberikan penilaian secara objektif dan transparan
17	Rekayasa Kebutuhan dan Desain Sistem	0.4	8	Dosen memberikan literature mata kuliah sebagai pedoman dalam proses belajar mandiri
		0.4	11	Dosen menjelaskan Rancangan Pembelajaran Mata Kuliah sebelum materi perkuliahan disampaikan

Dari hasil pengolahan data menggunakan perhitungan *Gap Analysis*, terdapat beberapa *teaching team* mata kuliah yang memerlukan perbaikan sekunder (minor). Perbaikan sekunder dapat dilakukan dan dapat pula tidak

dilakukan. Hal ini dikarenakan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik oleh *teaching team* mata kuliah telah memenuhi harapan yang diinginkan mahasiswa Program S2 Departemen Manajemen Teknologi. *Teaching team* mata kuliah yang memerlukan perbaikan sekunder tersebut antara lain: Manajemen SDM, Manajemen Pemasaran, Manajemen Keuangan, Manajemen Operasional, Manajemen Strategi, Statistik dan Komputasi Bisnis, Sistem dan Teknologi Informasi, Manajemen Proyek, Manajemen Teknologi dan Inovasi, Analisis dan Sistem Keputusan, Manajemen Kualitas dan Reliabilitas, Manajemen Kontrak, Manajemen Nilai, Manajemen Kualitas dan Resiko, Manajemen Data, E-Business, dan Rekayasa Kebutuhan dan Desain Sistem.

#### 4. KESIMPULAN

Departemen Manajemen Teknologi ITS memiliki 3 bidang keahlian diantaranya: Manajemen Industri, Manajemen Proyek, dan Manajemen Teknologi Informasi. Staf pengajar yang dimiliki Departemen Manajemen Teknologi sebanyak 62 orang dosen ITS dan 24 orang dosen luar biasa (profesional), yang terdiri dari 19 orang profesor dan 67 orang doktor. Staf pengajar masing-masing dibagi kedalam *team teaching* mata kuliah sesuai dengan bidang keahlian dan pembagian beban mengajar yang diberikan oleh pihak Departemen Manajemen Teknologi ITS. Jumlah seluruh mata kuliah yang ada pada Departemen Manajemen Teknologi adalah 23, penilaian hanyadapat dilakukan pada 17 mata kuliah berdasarkan hasil kuesioner yang kembali kepada peneliti. Kepuasan mahasiswa

Departemen Manajemen Teknologi dapat terwujud apabila harapan yang dirasakan oleh mahasiswa sesuai dengan kenyataan yang dirasakan terhadap pelayanan akademik yang diberikan oleh *team teaching* mata kuliah.

Pada penelitian ini, kuesioner akan diberikan kepada responden penelitian yaitu: mahasiswa Prodi S2 bidang keahlian: manajemen industri, manajemen teknologi informasi, dan manajemen proyek semester 2,3, dan 4. Dimensi kualitas layanan akan didekati dengan teori dari Parasuraman, dkk (1990) “*Service Quality*”.

Dari hasil dari pengolahan data dengan *Gap Analysis* menunjukkan perlu adanya perbaikan-perbaikan terhadap *teaching team* mata kuliah tertentu, antara lain: Manajemen Keuangan, Manajemen Kontrak, Manajemen Operasional, serta Rekayasa Kebutuhan dan Desain Sistem. Perbaikan tersebut diantaranya: Pelaksanaan UTS, UAS, dan Tugas (Presentasi) sesuai jadwal; Penyampaian materi perkuliahan sesuai keahlian yang dimiliki; Pemberian materi perkuliahan jelas dan mudah dipahami; Pemberian literatur mata kuliah; Penilaian dilakukan secara obyektif dan transparan; Penjelasan Rancangan Pembelajaran; Perkuliahan dilaksanakan sesuai jadwal; Mampu memahami karakteristik mahasiswa; Bersedia diskusi diluar jam perkuliahan; Memiliki keterbukaan terhadap kritik dan saran.

#### DAFTAR PUSTAKA

Dewi, R, N., dan Asikin, M. (2009).Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Perkuliahan di FMIPA UNNES. Lembaran Ilmu Kependidikan Jilid 39, No. 2.

- Husnayetti. (2012). Tingkat Kepuasan Belajar Mahasiswa dan Proses Belajar Mengajar di Perguruan Tinggi X. *Jurnal Liquidity* Vol 1, No. 2: 115-124.
- Kotler, P. (1995), *Marketing: an introduction*, 3rd Edition, Prentice Hall, New Jersey.
- Kotler, P., dan Susanto, A.,B. (2000). *Manajemen Pemasaran. Edisi Milenium.* (Translated Hendra Teguh, Ronny A, Rusli dan Benjamin Molan ) Jakarta: Prenhallindo.
- Maheswari, H. (2013). Analisis Perbandingan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Proses Belajar Mengajar Dosen Tetap Dengan Dosen Tidak Tetap Pada Universitas Mercu Buana. *Jurnal SWOT*, Vol.6, No.1.
- Peraturan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor 10 Tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
- Sugiyono. (2003). *Metode Penelitian Bisnis.* Bandung: Pusat Bahasa Depdiknas.
- Tjiptono, F (2005), *Pemasaran Jasa.* Malang: Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, F. (2007). *Manajemen Jasa.* Yogyakarta: ANDI.
- Zeithaml, A., V., & Bitner, J., M. (2008). *Service Marketing.* The McGraw Hill Companies, Inc.