

Laporan Hasil Penelitian

**Pengukuran Kepuasan Mahasiswa
Terhadap Pelayanan Pendidikan Pada
Program Studi Hukum Ekonomi Syariah**



**LP3M
STISNU NUSANTARA
2016**

Laporan Hasil Penelitian

Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Pendidikan Pada Program Studi Hukum Ekonomi Syariah



LP3M
STISNU NUSANTARA
2016

Laporan Hasil Penelitian

Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Pendidikan Pada Program Studi Hukum Ekonomi Syariah STISNU Nusantara Tangerang

Tim Peneliti:

Ketua : Muhamad Sartibi, SE, M.Pd
Anggota : Muhamad Qustulani, MA.Hum
 : Ecep Ishak F, MA
 : Ahmad Suhendra, M.Hum
Pengarah : Ketua STISNU Tangerang

Layouter : Muhamad Qustulani

LP3M STISNU Nusantara Tangerang

@copyright2016

Ukuran A5, 54 halaman

Jl. Perintis Kemerdekaan 2 Cikokol Tangerang

Telp. (021) 222252432 Web: www.stisnutangerang.ac.id

KATA PEGANTAR

Bismillahirrahmanirrahiem

Dengan Hormat,

Puji syukura kepada Allah swt, dan shalawat salam kepada Nabi Muhammad Saw, bahwa Lembaga Penelitian, Pengabdian dan Pengembangan Masyarakat (LP3M) STISNU Nusantara telah menyelesaikan project tugas penelitian terkait Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Pendidikan pada program studi di STISNU Nusantara Tangerang.

Semoga hasil penelitian ini dapat dijadikan rujukan dan bahan evaluasi dalam meningkatkan mutu dan pengembangan arah akademik STISNU Nusantara Tangerang. Hasil penelitian ini adalah acuan bagi pengelola di mana di dalamnya merupakan kritik membangun terkait pengembangan perguruan tinggi ditinjau dari kebutuhan mahasiswa.

Maka dari itu, tim peneliti mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang sudah menyukseskan program

rutinan yang dilakukan LP3M STISNU Nusantara Tangerang.

Semoga Allah memberikan karunia nikmat dan melimpah atas pengabdian kita bersama di STISNU Nusantara Tangerang.

Tangerang, 2016

LPM STISNU Nusantara

Muhamad Sartibi, SE, M.Pd

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	3
Daftar Isi	5
Pendahuluan	6
Perumusan Masalah	9
Tujuan Penelitian	10
Manfaat Penelitian	11
Tinjauan Pustaka	12
Metodologi Penelitian	20
Hasil Penelitian	24
Kesimpulan	41
Saran	43
Referensi	44
Lampiran	46

Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Pendidikan Di Program Studi Hukum Ekonomi Syariah (HES) STISNU Nusantara Tangerang

A. Pendahuluan

Sistem pendidikan yang bermutu tentunya berkaitan erat dengan kualitas sumber daya manusia. Hal ini didasarkan pada realitas bahwa *output* (keluaran) dari suatu sistem pendidikan adalah sumber daya manusia yang akan digunakan dalam industri dan pembangunan di suatu daerah. Upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia dapat dilakukan dengan perbaikan sistem pendidikan yang selanjutnya dapat menghasilkan sistem pendidikan yang bermutu.

Masyarakat seringkali mempertanyakan tentang kualitas atau mutu pendidikan di Indonesia. Indonesia termasuk negara yang masih memiliki kualitas pendidikan yang rendah. Kualitas mutu pendidikan yang rendah dapat ditunjukkan dengan rendahnya peringkat mutu pendidikan di Indonesia bila dibandingkan

dengan negara-negara lain. Menurut survei di tahun 2004, Indonesia hanya menempati urutan ke 102 dari 107 negara yang disurvei dan peringkat 41 dari 47 negara di Asia (www.pikiran-rakyat.com).

Sistem manajemen mutu menyatakan bahwa salah satu indikator yang dapat digunakan untuk mengukur mutu suatu produk atau jasa adalah kemampuan suatu produk/jasa dalam memenuhi kriteria yang ditetapkan oleh pelanggan/pemakai. Kriteria yang ditetapkan oleh pelanggan atau pemakai produk/jasa sering juga disebut dengan harapan pelanggan/pemakai.

Negara juga mengatur dalam Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah untuk mengakomodir tentang kepuasan pemakai jasa di lingkungan Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Dunia pendidikan, sebagai salah satu bentuk pelayanan di masyarakat, juga dapat menerapkan prinsip tersebut di atas. Pengukuran tentang sejauh mana institusi pendidikan mampu memenuhi harapan pelanggannya, dapat dijadikan titik

tolak untuk menentukan mutu pelayanan pendidikan suatu institusi pendidikan. Hal ini direalisasikan melalui pengukuran tingkat kepuasan pemakai/pelanggan jasa pendidikan.

Pelanggan atau pemakai jasa pendidikan terdiri dari berbagai pihak, di antaranya mahasiswa, orang tua siswa dan perusahaan pemakai lulusan dari suatu institusi pendidikan. Mahasiswa merupakan pelanggan langsung dari suatu sistem pelayanan pendidikan, karena mahasiswa merupakan pihak yang langsung terlibat dalam proses yang dilaksanakan suatu institusi pendidikan.

STISNU Tangerang, sebagai salah satu institusi pendidikan yang memiliki komitmen untuk menghasilkan pendidikan yang bermutu, dapat melakukan pengukuran tingkat kepuasan pelanggannya. Hal ini untuk menentukan apakah STISNU Tangerang telah mampu memenuhi ketentuan-ketentuan yang diharapkan oleh pelanggannya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap sistem pelayanan pendidikan di Program Studi Hukum Ekonomi Syariah

STISNU Tangerang. Lingkup penelitian ini dibatasi hanya di lingkungan Program Studi Hukum Ekonomi Syariah karena adanya keterbatasan waktu dan dana penelitian. Hasil yang diharapkan dari penelitian ini adalah diketahuinya harapan dan tingkat kepuasan pelanggan (mahasiswa) terhadap pelayanan pendidikan di Program Studi Hukum Ekonomi Syariah. Selanjutnya, dapat diketahui perbedaan (*gap*) antara harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh pelanggan) mahasiswa sehubungan dengan pelaksanaan sistem pelayanan pendidikan di Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, dan tindakan perbaikan dapat dilakukan untuk meningkatkan mutu pelayanan pendidikan

B. Perumusan Masalah

Permasalahan yang akan ditelaah dalam penelitian ini adalah:

1. Berapakah rata-rata harapan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di Program Studi Hukum Ekonomi Syariah STISNU Tangerang ?

2. Berapakah rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di Program Studi Hukum Ekonomi Syariah STISNU Tangerang ?
3. Apakah ada perbedaan (*gap*) antara harapan dan kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di Program Studi Hukum Ekonomi Syariah STISNU Tangerang ?
4. Bagaimana tingkat mutu pelayanan pendidikan di Program Studi Hukum Ekonomi Syariah STISNU Tangerang bila mengacu kepada Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui rata-rata harapan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di Program Studi Hukum Ekonomi Syariah STISNU Tangerang
2. Untuk mengetahui rata-rata tingkat kepuasan yang dirasakan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di Program Studi Hukum Ekonomi Syariah STISNU Tangerang

3. Untuk mengetahui apakah ada perbedaan (*gap*) antara harapan dan tingkat kepuasan yang dirasakan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di Program Studi Hukum Ekonomi Syariah STISNU Tangerang
4. Untuk mengetahui tingkat mutu pelayanan pendidikan di Program Studi Hukum Ekonomi Syariah STISNU Tangerang bila mengacu kepada Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Program Studi Hukum Ekonomi Syariah STISNU Tangerang, penelitian ini dapat dijadikan alat untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang perlu dibenahi dan dipertahankan di Program Studi Hukum Ekonomi Syariah STISNU Tangerang dipandang dari sudut pandang mahasiswa.
2. Bagi pengajar dan karyawan Program Studi Hukum Ekonomi Syariah STISNU Tangerang, hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan untuk

memperbaiki diri dan mempertahankan hal-hal yang dianggap sudah baik.

3. Bagi Pimpinan Program Studi Hukum Ekonomi Syariah STISNU Tangerang, hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam pembuatan perencanaan strategis untuk kemajuan Program Studi Hukum Ekonomi Syariah STISNU Tangerang di masa yang akan datang
4. Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini dapat dijadikan salah satu acuan untuk penelitian sejenis di masa yang akan datang.

E. Tinjauan Pustaka

1. Pendidikan

Pendidikan menurut *dictionary of education* di www.education.yahoo.com adalah: (1). *The act or process of educating or being educated*, (2). *The knowledge or skill obtained or developed by a learning process*, (3). *A program of instruction of a specified kind or level: driver education, a college education*, (4). *The field of study that is concerned with the pedagogy of teaching and learning*, (5). *An instructive or enlightening experience*.

Pendidikan menurut Crow (dikutip dari Ratnawati, 2003) adalah proses yang berisi berbagai macam kegiatan yang sesuai dengan kegiatan seseorang untuk kehidupan sosialnya dan membantu kebiasaan-kebiasaan dan kebudayaan serta kelembagaan sosial dari generasi ke generasi. Drijarkara (Sihombing 2002) mengatakan bahwa pendidikan adalah memanusiakan manusia muda. Pengangkatan manusia muda ke taraf insani itulah yang menjelma dalam perbuatan mendidik. Maka dari itu, mendidik tidak hanya memintarkan tetapi juga menanamkan nilai-nilai moral pada peserta didik.

Kamus Umum Bahasa Indonesia (Badudu, 1994) menyatakan pendidikan adalah proses mengubah sikap dan tata laku seseorang atau kelompok orang dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan (proses, perbuatan, cara mendidik).

Berdasarkan definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa pokok-pokok penting pendidikan adalah: (1). Pendidikan merupakan

proses yaitu proses pembelajaran, proses sosial dan proses memanusiakan manusia, (2). Pendidikan mengubah dan mengembangkan kemampuan, sikap dan perilaku. Berdasarkan hal ini dapat dikatakan bahwa pendidikan bukan hanya tranfer pengetahuan (*transfer of knowledge*) tetapi seluruh rangkaian kegiatan untuk memanusiakan manusia yang mampu mengembangkan kemampuannya.

2. Pelayanan

Kottler (2000) mendefinisikan pelayanan (jasa) sebagai suatu perbuatan di mana seseorang atau suatu kelompok menawarkan pada kelompok atau orang lain sesuatu yang pada dasarnya tidak berwujud dan produksinya berkaitan atau tidak dengan fisik produk. Stanton (1981) menyatakan bahwa jasa adalah sesuatu yang dapat didefinisikan secara terpisah, tidak berwujud dan ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan di mana jasa dihasilkan dengan menggunakan benda-benda berwujud atau tidak.

Kottler (1997) menjelaskan bahwa jasa yang diberikan kepada konsumen memiliki karakteristik

sebagai berikut: (1). *Intangibility* (tidak berwujud) yaitu jasa memiliki sifat tidak berwujud, tidak dapat dirasakan dan tidak dapat dilihat, didengar atau dicium sebelum dibeli, (2). *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan) artinya jasa dihasilkan dan dirasakan pada waktu bersamaan dan apabila dikehendaki oleh seseorang untuk diserahkan kepada pihak lainnya, (3). *Variability* (bervariasi) yaitu bahwa jasa yang sesungguhnya sangat mudah berubah-ubah, karena jasa tergantung pada siapa yang menyajikan dan di mana disajikan.

3. Pelanggan

Pelanggan dapat didefinisikan sebagai orang atau sekelompok orang yang memperoleh manfaat dari suatu kegiatan, baik produksi maupun jasa. Kadangkala definisi pelanggan dapat dianggap sama dengan konsumen. Konsumen adalah mereka yang memanfaatkan hasil dari suatu badan, perusahaan, institusi atau sering juga disebut sebagai orang yang mau membelanjakan uangnya untuk membeli sesuatu yang ditawarkan oleh suatu badan.

4. Kepuasan Pelanggan

Zeithaml et al (1990) menyatakan bahwa kepuasan konsumen dalam bisnis pelayanan jasa dapat diukur dari kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan tentang pelayanan yang diterima. Harapan pelanggan adalah apa yang pelanggan yakini akan terjadi pada saat layanan disampaikan dan apa yang diinginkan pelanggan untuk terjadi. Persepsi adalah apa yang dilihat atau dirasakan setelah memasuki lingkungan yang diharapkan memberi sesuatu kepadanya. Pengertian kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan adalah perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan.

Kotler (1997) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai kepuasan atau kekecewaan yang dirasakan oleh konsumen setelah membandingkan antara harapan dengan kenyataan yang ada.

5. Faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan

Berry dan Parasuraman (1991) seperti yang dikutip dari Ratnawati (2003) mengungkapkan 5 (lima) faktor dominan atau penentu mutu jasa pelayanan yaitu:

(1). keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan guru/dosen/karyawan/pengurus untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya, akurat dan konsisten, (2). Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu kemauan dari dosen/karyawan dan pemilik lembaga untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan bermakna serta kesediaan mendengar dan mengatasi keluhan yang diajukan konsumen, (3). Kepastian (*assurance*) yaitu berupa kemampuan dosen/karyawan/pengurus untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen, (4). Empati (*empathy*) yaitu kesediaan guru/dosen/karyawan/pengelola untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan, (5). Berwujud (*tangible*) yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan dan berbagai materi komunikasi.

6. Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan

Pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa diproses ke dalam 5 (lima) variabel, sebagaimana yang dikembangkan oleh Berry dan Parasuraman, yaitu:

(1). Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan dosen, karyawan dan fungsionaris (pengurus) program studi dalam memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, (2). Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu kemauan dari dosen, karyawan dan fungsionaris (pengurus program studi) untuk membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat dan berkualitas, termasuk dalam menanggapi keluhan yang dihadapi mahasiswa, (3). Kepastian (*assurance*) yaitu kemampuan dosen, karyawan dan fungsionaris (pengurus program studi) untuk memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa jasa yang diberikannya telah sesuai dengan ketentuan dan berkualitas, (4). Empati (*empathy*) yaitu kesediaan dosen, karyawan dan fungsionaris (pengurus jurusan) untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada mahasiswa dan (5). Berwujud (*tangible*) yaitu persepsi mahasiswa terhadap penampilan fasilitas fisik, peralatan dan berbagai materi komunikasi.

Variabel-variabel tersebut di atas diolah dengan menggunakan metode ServQual dibantu dengan Microsoft Excell untuk menghitung Mean (rata-rata). Untuk mendapatkan data yang diperlukan, kelima faktor

tersebut dijabarkan menjadi butir-butir dalam bentuk pertanyaan dengan alternatif jawaban menggunakan skala Likert: (1) Sangat setuju, (2). Setuju, (3), Kurang setuju dan (4). Tidak setuju.

Penghitungan kepuasan mahasiswa juga dibarengi dengan penghitungan rata-rata harapan mahasiswa sehingga dapat diketahui gap (perbedaan) antara harapan dan kepuasan. Bila gap negatif, maka harapan mahasiswa masih lebih besar bila dibandingkan kenyataan yang dirasakan. Sementara gap positif berarti kepuasan yang dirasakan di atas harapan yang diinginkan.

7. Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

Kemunculan peraturan ini dilatarbelakangi oleh masih banyaknya dijumpai kelemahan-kelemahan dalam pelayanan publik oleh aparatur pemerintah. Kelemahan ini ditandai dengan masih banyaknya keluhan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik di

Indonesia. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (Propenas), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Tabel 1.

Tabel: Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

F. Metodologi Penelitian

1. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di STISNU Tangerang, Jl. Perintis Kemerdekaan II, Cikokol-Babakan Tangerang pada tanggal 01 sampai dengan 27 Oktober 2015.

2. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Program Studi Hukum Ekonomi Syariah STISNU Tangerang yang terdaftar sebagai mahasiswa aktif untuk tahun ajaran 2016/2017 sebanyak 68 mahasiswa. Data mengenai populasi penelitian dapat diringkas sebagai berikut :

Tabel 2. Populasi Penelitian

Program Studi	Jenis Kelamin	Jumlah Mahasiswa
Hukum Ekonomi Syariah	Lk	42
	Pr	26
Total		68

3. Sampel

Adapun pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan secara sensus. Yaitu seluruh anggota populasi dijadikan sampel, Dr. H. M. Musfiqon dalam bukunya *metodologi penelitian pendidikan*, mengatakan bahwa “jika jumlah populasi kurang dari 100 orang sebaiknya diteliti semuanya, akan tetapi jika lebih maka pengambilan sampel dapat disesuaikan dengan besarnya populasi yaitu

$\pm 20-30$ %. Dalam penelitian ini karena anggota populasinya kurang dari 100, yaitu sebanyak 68 mahasiswa maka seluruh anggota populasi dijadikan sampel dan dapat digambarkan sebagai berikut :

Tabel 3. Sampel Penelitian

Program Studi	Populasi	Sampel
Hukum Ekonomi	42	42
Syariah	26	26
Total		68

4. Variabel-variabel penelitian

Variabel penelitian yang digunakan sesuai dengan yang digunakan dalam penelitian Berry dan Parasuraman (1991) yaitu:

- (1). Keandalan (*reliability*)
- (2). Daya tanggap (*responsiveness*).
- (3). Kepastian (*assurance*)
- (4). Empati (*empathy*)
- (5). Berwujud (*tangible*)

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan pengumpulan data primer melalui alat bantu kuisioner. Teknik ini juga didampingi dengan metode wawancara dan tanya jawab. Reliabilitas dan validitas kuisioner diuji dengan teknik *Pilot Testing* yaitu menguji kuisioner pada 8 (delapan) orang mahasiswa terlebih dahulu sebelum ditanyakan kepada sampel (responden) sebenarnya.

6. Teknik Analisis dan Pengolahan Data

Analisis data dilakukan dengan menghitung rata-rata harapan dan kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa. Selanjutnya, dihitung perbedaan (*gap*) rata-rata antara harapan dan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan Program Studi Hukum Keluarga. Tingkat mutu pelayanan didapatkan dengan mengkonversikan rata-rata kepuasan yang dirasakan dengan nilai yang tercantum dalam Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/M.PAN/2/2004.

7. Penafsiran dan Penyimpulan hasil penelitian

Penafsiran hasil analisa dan pengolahan data mengacu kepada ketentuan dalam metode ServQual yang dikembangkan Zeithaml dan Parasuraman (1990) yang dikombinasikan dengan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/M.PAN/2/2004.

G. Hasil Penelitian

1. Nilai Rata – Rata Persepsi Mahasiswa

Setelah dilakukan pengumpulan data kuesioner dan dibuat rekapitulasi data persepsi mahasiswa maka dapat dilakukan perhitungan nilai rata-rata persepsi mahasiswa, hasil seperti tersebut pada tabel berikut :

Tabel 4
Nilai Rata-Rata Persepsi Mahasiswa

No	Variabel	Rata2
1	Ruang kuliah yang bersih, nyaman dan rapi	3,561
2	STISNU Tangerang menyediakan sarana pembelajaran yang	3,671
3	STISNU Tangerang mempunyai	3,711
4	STISNU Tangerang mempunyai laboratorium yang relevan	3,814

5	STISNU Tangerang menyediakan buku referensi yang memadai	2,902
6	STISNU Tangerang menyediakan fasilitas	3,019
7	STISNU Tangerang mempunyai fasilitas ibadah yang dapat	2,811
8	Dosen selalu mengulang materi perkuliahan sampai	2,716
9	Dosen mengalokasikan waktu untuk diskusi	3,312
10	Dosen memberi bahan ajar (suplemen) untuk melengkapi	3,001
11	Dosen selalu membagikan hasil ulangan	3,723
12	Dosen selalu datang tepat waktu	2,691
13	Jumlah dosen memadai (sesuai dengan	2,613
14	Dosen selalu membuat Satuan Acara	3,745
15	Staf Akademik mempunyai kemampuan untuk melayani	3,823
16	STISNU Tangerang menyediakan dosen Bimbingan Konseling	3,512
17	Pelaksanaan ujian, ulangan yang tepat	2,971
18	Pembelajaran sesuai dengan waktu yang	2,983
19	STISNU Tangerang menyediakan bantuan (keringanan)	2,618
20	STISNU Tangerang selalu membantu mahasiswa	3,011
21	STISNU Tangerang menyediakan waktu khusus	2,017
22	Staf Akademik santun dalam melakukan	3,492
23	Permasalahan/keluhan mahasiswa selalu ditangani	3,801
24	Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan	2,201
25	Waktu dipergunakan secara efektif oleh	3,571

26	Adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang	3,028
27	STISNU Tangerang selalu berusaha memahami kepentingan	3,045
28	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan	3,234
29	STISNU Tangerang selalu memonitor terhadap kemajuan	3,613
30	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang	3,521
31	Dosen bersikap bersahabat kepada	3,221
32	STISNU Tangerang berusaha memahami minat	2,230
Rata - Rata		3,646

Berdasarkan tabel diatas dapat dibuat suatu urutan nilai rata-rata persepsi tiap kriteria mulai dari yang paling kecil yaitu STISNU Tangerang menyediakan waktu khusus untuk orang tua mahasiswa konsultasi ke nilai rata-rata yang terbesar yaitu staf akademik mempunyai kemampuan untuk melayani mahasiswa.

Namun nilai persepsi mahasiswa yang paling besar terhadap suatu kriteria belum tentu menjamin kepuasan pelanggan pada kriteria tersebut karena kepuasan mahasiswa tidak hanya dilihat dari nilai persepsinya saja namun juga dengan memperhatikan nilai harapan mahasiswa terhadap kriteria tersebut.

2. Nilai Rata – Rata Harapan Mahasiswa

Setelah dilakukan pengumpulan data kuesioner dan dibuat rekapitulasi data harapan pelanggan maka dapat dilakukan perhitungan nilai rata-rata harapan mahasiswa hasilnya seperti tersebut pada tabel berikut:

Tabel 5
Nilai Rata-Rata Harapan Mahasiswa

No	Variabel	Rata2
1	Ruang kuliah yang bersih, nyaman dan rapi	3,481
2	STISNU Tangerang menyediakan sarana pembelajaran yang	3,571
3	STISNU Tangerang mempunyai	3,011
4	STISNU Tangerang mempunyai laboratorium yang relevan	3,516
5	STISNU Tangerang menyediakan buku referensi yang memadai	2,821
6	STISNU Tangerang menyediakan fasilitas	3,215
7	STISNU Tangerang mempunyai fasilitas ibadah yang dapat	3,011
8	Dosen selalu mengulang materi perkuliahan sampai	2,911
9	Dosen mengalokasikan waktu untuk diskusi	3,120
10	Dosen memberi bahan ajar (suplemen) untuk melengkapi	2,923
11	Dosen selalu membagikan hasil ulangan	3,561
12	Dosen selalu datang tepat waktu	2,891

13	Jumlah dosen memadai (sesuai dengan	2,712
14	Dosen selalu membuat Satuan Acara	3,543
15	Staf Akademik mempunyai kemampuan untuk melayani	3,162
16	STISNU Tangerang menyediakan dosen Bimbingan Konseling	3,015
17	Pelaksanaan ujian, ulangan yang tepat	3,321
18	Pembelajaran sesuai dengan waktu yang	3,056
19	STISNU Tangerang menyediakan bantuan (keringanan)	2,781
20	STISNU Tangerang selalu membantu mahasiswa	2,478
21	STISNU Tangerang menyediakan waktu khusus	3,081
22	Staf Akademik santun dalam melakukan	3,491
23	Permasalahan/keluhan mahasiswa selalu ditangani	3,721
24	Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan	2,901
25	Waktu dipergunakan secara efektif oleh	3,213
26	Adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang	2,405
27	STISNU Tangerang selalu berusaha memahami kepentingan	3,215
28	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan	3,671
29	STISNU Tangerang selalu memonitor terhadap kemajuan	3,200
30	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang	3,421
31	Dosen bersikap bersahabat kepada	3,612
32	STISNU Tangerang berusaha memahami minat	2,918
Rata - Rata		3,542

Berdasarkan tabel 5 diatas dapat dibuat suatu urutan nilai rata-rata harapan mahasiswa tiap kriteria mulai dari yang paling kecil yaitu adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk mahasiswa tanpa terkecuali ke nilai rata-rata terbesar yaitu permasalahan/keluhan mahasiswa selalu ditangani oleh STISNU Tangerang melalui dosen pembimbing konseling.

Hal ini terlihat bahwa semakin besar nilai rata-rata harapannya berarti semakin besar pula harapan untuk diperbaiki kualitas layanannya. Telah kita ketahui bahwa yang menduduki peringkat pertama atau memiliki nilai paling besar adalah yaitu permasalahan/keluhan mahasiswa selalu ditangani oleh STISNU Tangerang melalui dosen pembimbing konseling. Ini menandakan bahwa mahasiswa sangat menginginkan adanya dosen pembimbing konseling sebagai tempat penanganan permasalahan/keluhan mahasiswa di STISNU Tangerang.

3. Perhitungan Nilai Servqual (Gap)

Nilai *Gap* dapat diartikan sebagai nilai selisih antara nilai persepsi dan nilai harapan atau dengan kata lain selisih antara nilai yang dipersepsikan oleh pelanggan dengan nilai yang diharapkan oleh pelanggan. Nilai yang positif menunjukkan bahwa STISNU Tangerang tidak perlu meningkatkan kualitas layanannya cukup dipertahankan saja karena sudah mampu memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan pelanggan. Jika nilai negatif maka STISNU Tangerang harus meningkatkan kualitas layanannya karena belum mampu untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan. Adapun hasil perhitungan secara keseluruhan seperti tersebut pada tabel berikut :

Tabel 6
Nilai Gap (Servqual)

No	Var	Uraian	Persepsi	Harapan	Gap
1	X1.1	Ruang kuliah yang bersih, nyaman dan rapi	3,561	3,481	80
2	X1.2	STISNU Tangerang menyediakan sarana pembelajaran yang memadai diruang	3,671	3,571	100

3	X1.3	STISNU Tangerang mempunyai	3,711	3,011	700
4	X1.4	STISNU Tangerang mempunyai laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan (IPA, bahasa, komputer dan lain-lain)	3,814	3,516	298
5	X1.5	STISNU Tangerang menyediakan buku referensi yang memadai di perpustakaan	2,902	2,821	81
6	X1.6	STISNU Tangerang menyediakan fasilitas kamar kecil yang bersih	3,019	3,215	-196
7	X1.7	STISNU Tangerang mempunyai fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa	2,811	3,011	-200
8	X2.1	Dosen selalu mengulang materi perkuliahan sampai semua mahasiswa merasa jelas	2,716	2,911	-195

9	X2.2	Dosen mengalokasikan waktu untuk diskusi dan tanya jawab	3,312	3,120	192
10	X2.3	Dosen memberi bahan ajar (suplemen) untuk melengkapi materi yang diberikan di STISNU Tangerang	3,001	2,923	78
11	X2.4	Dosen selalu membagikan hasil ulangan dengan nilai yang obyektif	3,723	3,561	162
12	X2.5	Dosen selalu datang tepat waktu	2,691	2,891	-200
13	X2.6	Jumlah dosen memadai (sesuai dengan bidang dan jumlahnya)	2,613	2,712	-99
14	X2.7	Dosen selalu membuat Satuan Acara Perkuliahan	3,745	3,543	202
15	X2.8	Staf Akademik mempunyai kemampuan untuk melayani kepentingan mahasiswa	3,823	3,162	661

16	X3.1	STISNU Tangerang menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa	3,512	3,015	497
17	X3.2	Pelaksanaan ujian, ulangan yang tepat waktu	2,971	3,321	-350
18	X3.3	Pembelajaran sesuai dengan waktu yang telah ditentukan	2,983	3,056	-73
19	X3.4	STISNU Tangerang menyediakan bantuan (keringanan) bagi mahasiswa tidak mampu	2,618	2,781	-163
20	X3.5	STISNU Tangerang selalu membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik	3,011	2,478	533
21	X3.6	STISNU Tangerang menyediakan waktu khusus untuk orang tua mahasiswa untuk konsultasi.	2,017	3,081	-1064
22	X4.1	Staf Akademik santun dalam melakukan pelayanan akademik	3,492	3,491	1

23	X4.2	Permasalahan/keluhan mahasiswa selalu ditangani oleh STISNU Tangerang melalui dosen bimbingan konseling	3,801	3,721	80
24	X4.3	Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada mahasiswa	2,201	2,901	-0,7
25	X4.4	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran	3,571	3,213	358
26	X4.5	Adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali	3,028	2,405	623
27	X5.1	STISNU Tangerang selalu berusaha memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa	3,045	3,215	-170
28	X5.2	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa	3,234	3,671	-437

29	X5.3	STISNU Tangerang selalu memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen wali atau dosen bimbingan konseling	3,613	3,200	413
30	X5.4	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan studi	3,521	3,421	100
31	X5.5	Dosen bersikap bersahabat kepada mahasiswa	3,221	3,612	-391
32	X5.6	STISNU Tangerang berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk	2,230	2,918	-788
Rata - Rata			3,646	3,542	

Berdasarkan tabel diatas jika nilai kualitas layanan positif maka hanya perlu dipertahankan kualitas layanannya dan jika bernilai negatif maka harus ditingkatkan kualitas layanannya.

4. Penentuan Tingkat Mutu Pelayanan

Tabel 7
Tingkat Mutu Pelayanan

No	Uraian	Kepuasan	Mutu	Kriteria
1	Ruang kuliah yang bersih, nyaman dan rapi	2,971	A	Sangat Baik
2	STISNU Tangerang menyediakan sarana pembelajaran yang memadai di ruang kuliah.	2,983	A	Sangat Baik
3	STISNU Tangerang mempunyai perpustakaan yang memadai	2,618	A	Sangat Baik
4	STISNU Tangerang mempunyai laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan (IPA, bahasa, komputer dan lain-lain)	2,017	A	Sangat Baik
5	STISNU Tangerang menyediakan buku referensi yang memadai di perpustakaan	3,011	B	Baik

6	STISNU Tangerang menyediakan fasilitas kamar kecil yang bersih	3,492	B	Baik
7	STISNU Tangerang mempunyai fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa	3,801	B	Baik
8	Dosen selalu mengulang materi perkuliahan sampai semua mahasiswa merasa jelas	2,201	B	Baik
9	Dosen mengalokasikan waktu untuk diskusi dan tanya jawab	3,571	B	Baik
10	Dosen memberi bahan ajar (suplemen) untuk melengkapi materi yang diberikan di STISNU Tangerang	3,028	B	Baik
11	Dosen selalu membagikan hasil ulangan dengan nilai yang obyektif	3,045	A	Sangat Baik
12	Dosen selalu datang tepat waktu	3,134	B	Baik

13	Jumlah dosen memadai (sesuai dengan bidang dan jumlahnya)	3,513	B	Baik
14	Dosen selalu membuat Satuan Acara Perkuliahan	3,421	A	Sangat Baik
15	Staf Akademik mempunyai kemampuan untuk melayani kepentingan mahasiswa	3,121	A	Sangat Baik
16	STISNU Tangerang menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa	2,130	A	Sangat Baik
17	Pelaksanaan ujian, ulangan yang tepat waktu	3,561	B	Baik
18	Pembelajaran sesuai dengan waktu yang telah ditentukan	3,671	B	Baik
19	STISNU Tangerang menyediakan bantuan (keringanan) bagi mahasiswa tidak mampu	3,711	B	Baik
20	STISNU Tangerang selalu membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik	3,011	B	Baik

21	STISNU Tangerang menyediakan waktu khusus untuk orang tua mahasiswa untuk konsultasi.	2,017	C	Kurang Baik
22	Staf Akademik santun dalam melakukan pelayanan akademik	3,019	A	Sangat Baik
23	Permasalahan/keluhan mahasiswa selalu ditangani oleh STISNU Tangerang melalui dosen bimbingan konseling	2,811	A	Sangat Baik
24	Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada mahasiswa	2,716	C	Kurang Baik
25	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran	3,312	A	Sangat Baik
26	Adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali	3,001	B	Baik
27	STISNU Tangerang selalu berusaha memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa	3,723	B	Baik

28	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa	2,691	B	Baik
29	STISNU Tangerang selalu memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen wali atau dosen bimbingan konseling	2,613	A	Sangat Baik
30	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan studi	3,745	A	Sangat Baik
31	Dosen bersikap bersahabat kepada mahasiswa	3,823	B	Baik
32	STISNU Tangerang berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya	3,512	C	Kurang Baik
Nilai Rata - Rata		3,646	B	Baik

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/M.PAN/2/2004, dapat ditentukan tingkat mutu pelayanan yang didapat dengan mengkonversikan rata-rata

kepuasan yang dirasakan oleh responden. Tabel di atas menunjukkan rata – rata tingkat mutu pelayanan yang telah mampu diberikan oleh Program Studi Hukum Ekonomi Syariah STISNU Tangerang untuk 32 (Tiga Puluh Dua) variabel bernilai “B” dengan kinerja unit pelayanan “BAIK”.

H. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di atas, dapat disimpulkan beberapa poin berikut ini :

1. Urutan nilai rata-rata persepsi mahasiswa tiap kriteria mulai dari yang paling kecil yaitu STISNU Tangerang mempunyai laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan (IPA, bahasa, komputer dan lain-lain) ke nilai rata-rata yang terbesar yaitu Dosen bersikap bersahabat kepada mahasiswa.
2. Urutan nilai rata-rata harapan mahasiswa tiap kriteria mulai dari yang paling kecil yaitu Dosen selalu mengulang materi perkuliahan sampai semua mahasiswa merasa jelas ke nilai rata-rata terbesar yaitu STISNU Tangerang mempunyai fasilitas

ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa. Hal ini terlihat bahwa semakin besar nilai rata-rata harapannya berarti semakin besar pula harapan untuk diperbaiki kualitas layanannya. Telah kita ketahui bahwa yang menduduki peringkat pertama atau memiliki nilai paling besar adalah STISNU Tangerang mempunyai fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa. Ini menandakan bahwa mahasiswa sangat menginginkan adanya fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa.

3. Jika nilai gap kualitas layanan positif maka hanya perlu dipertahankan kualitas layanannya dan jika bernilai negatif maka harus ditingkatkan kualitas layanannya.
4. Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/M.PAN/2/2004, dapat ditentukan tingkat mutu pelayanan yang didapat dengan mengkonversikan rata-rata kepuasan yang dirasakan oleh responden. Tabel di atas menunjukkan rata – rata tingkat mutu pelayanan yang telah mampu diberikan oleh Program Studi Hukum Keluarga STISNU

Tangerang untuk 32 (Tiga Puluh Dua) variabel bernilai “B” dengan kinerja unit pelayanan “BAIK”.

I. Saran

Berdasarkan hasil penelitian di atas, penulis dapat menyarankan beberapa hal :

1. Diharapkan semua elemen di Program Studi Hukum Ekonomi Syariah STISNU Tangerang mempertahankan nilai gap dengan kualitas layanan positif dan meningkatkan kualitas layanan yang bernilai negatif.
2. Meningkatkan kinerja unit pelayanan yang sudah bernilai “BAIK” menjadi “Sangat BAIK”.

J. Referensi

1. Suparman. 2008. Mungkinkah Model “Servqual” di Terapkan di Pelayanan Kesehatan. Dalam Warta Widyaiswara, Edisi Desember 2008
2. Kep. Menpan No. Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Jakarta, 2004.
3. Fathoni. Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Menggunakan Metode Servqual. Dalam Konferensi Nasional Sistem dan Informatika, 14 Nopember 2009 di Bali (Prosiding)
4. Sulistiyowati¹, Wiwik; Hari Supriyanto, Mokh.Suef. *Integrasi Metode Servqual, Lean Dan Six Sigma Implementasi : PT.PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur, APJ Surabaya Selatan – UPJ Ngagel*
5. Kotler, P, 1997. Manajemen Pemasaran. PT. Prehallindo, Jakarta
6. Parasuraman A, Zeithaml and Berry L. Leonard, 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer*

Perceptions And Expectations. The Free Press, New York

7. Sudjana, 1996. Metode Statistika. TARSIITO, Bandung
8. Supranto, MA, J, Prof, 1997. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar. Rineka Cipta, Jakarta
9. Tjiptono, F, 1997. Total Quality Service (TQS).

Lampiran

**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
STISNU NUSANTARA TANGERANG
PROGRAM STUDI HUKUM KELUARGA
TAHUN AKADEMIK 2016/2017**

IDENTITAS RESPONDEN:

Nama :
NIM :
Program Studi :

PETUNJUK UMUM :

- a. Kajian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di STISNU Tangerang
- b. Saudara yang terpilih sebagai responden, dimohon untuk mengisi seluruh instrumen ini sesuai dengan pengalaman, pengetahuan, persepsi, dan keadaan yang sebenarnya.
- c. Partisipasi Saudara untuk mengisi instrumen ini secara objektif sangat besar artinya bagi STISNU Tangerang untuk mendapatkan masukan yang akurat dalam rangka perbaikan dan peningkatan pelayanan akademik kedepan.
- d. Jawaban Saudara akan dijamin kerahasiaan dan tidak memiliki dampak negatif bagi siapapun.
- e. Instrumen ini terdiri dari seperangkat pertanyaan atau pernyataan untuk mengukur: (1) *tangibles* (2) *assurance* (3) *reliability* (4). *Responsiveness* (5) *empathy*
- f. Pilihlah salah satu dari alternatif yang disediakan dengan cara menyilang pada kolom yang tersedia
- g. Ada lima alternatif jawaban yang dapat saudara pilih, yaitu:
 - 1 = Sangat setuju
 - 2 = Setuju
 - 3 = Cukup setuju
 - 4 = Tidak Setuju
 - 5 = Sangat tidak setuju

1. **Aspek *tangibles*** (Sarana pendidikan - Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Ruang kuliah yang bersih, nyaman dan rapi					
2.	STISNU Tangerang menyediakan sarana pembelajaran yang memadai di ruang kuliah.					
3.	STISNU Tangerang mempunyai perpustakaan yang memadai					
4.	STISNU Tangerang mempunyai laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan					
5.	STISNU Tangerang menyediakan buku referensi yang memadai di perpustakaan					
6.	STISNU Tangerang menyediakan fasilitas kamar kecil yang bersih					
7.	STISNU Tangerang mempunyai fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa					

2. Aspek *Reliability* (kehandalan dosen, staf Akademik)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Dosen selalu mengulang materi perkuliahan sampai semua mahasiswa merasa jelas					
2.	Dosen mengalokasikan waktu untuk diskusi dan tanya jawab					
3.	Dosen memberi bahan ajar (suplemen) untuk melengkapi materi yang diberikan di STISNU Tangerang					
4.	Dosen selalu membagikan hasil ulangan dengan nilai yang obyektif					
5.	Dosen selalu datang tepat waktu					
6.	Jumlah dosen memadai (sesuai dengan bidang dan jumlahnya)					
7.	Dosen selalu membuat Satuan Acara Perkuliahan					
8.	Staf Akademik mempunyai kemampuan untuk melayani kepentingan mahasiswa					

3. Aspek *Responsiveness* (Sikap tanggap)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	STISNU Tangerang menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa					
2.	Pelaksanaan ujian, ulangan yang tepat waktu					
3.	Pembelajaran sesuai dengan waktu yang telah ditentukan					
4.	STISNU Tangerang menyediakan bantuan (keringanan) bagi mahasiswa tidak mampu					
5.	STISNU Tangerang selalu membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik					
6.	STISNU Tangerang menyediakan waktu khusus untuk orang tua mahasiswa untuk konsultasi.					

4. Aspek Assurance (perlakuan pada mahasiswa)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Staf Akademik santun dalam melakukan pelayanan akademik					
2.	Permasalahan/keluhan mahasiswa selalu ditangani oleh STISNU Tangerang melalui dosen bimbingan konseling					
3.	Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada mahasiswa					
4.	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran					
5.	Adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali					

5. Aspek *Empathy* (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	STISNU Tangerang selalu berusaha memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa					
2.	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa					
3.	STISNU Tangerang selalu memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen wali atau dosen bimbingan konseling					
4.	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan studi					
5.	Dosen bersikap bersahabat kepada mahasiswa					
6.	STISNU Tangerang berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya					