

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1. Sejarah dan Gambaran PRODI Manajemen

Program studi Manajemen berdiri pada tahun 1984 sesuai dengan SK Pendirian dari DIKTI No. 0572/O/1984. Selanjutnya berdasarkan dari SK dari DIKTI No. 7646/D/T/K-VII/2011, Program Studi Manajemen mendapatkan ijin operasional tertanggal 4 Juli 2011. Pada tahun 2010, Program Studi Manajemen yang bernaung di bawah Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo ini mendapat nilai akreditasi B koreapills.com. Nilai akreditasi ini tertuang dalam SK BAN PT No. 020/BAN-PT/Ak-XII/S1/X/2010. Visi, misi dan tujuan program studi Manajemen telah dirumuskan bersama dengan berorientasi pada visi, misi, dan tujuan Fakultas Ekonomi dan Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

4.1.2. Visi, Misi dan Tujuan

Visi, Misi dan Tujuan program studi dikembangkan setelah melakukan telaah dari berbagai aspek diantaranya adalah sosiologis dan normatif. Berdasarkan hal tersebut diselenggarakanlah program studi Manajemen (S1) yang kurikulum dan evaluasi belajarnya mengacu pada ketentuan yang berlaku. Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo menyadari bahwa

perumusan visi dan misi yang tepat sangat menentukan tahapan-tahapan lain dalam program studi, karena visi merupakan landasan utama penyelenggaraan program studi. Perumusan Visi, Misi, dan Tujuan program studi Manajemen didasarkan pada kondisi saat ini dari kebutuhan, peluang, serta kecenderungan di masa depan.

4.1.2.1. Visi PRODI Manajemen

Visi PRODI Manajemen FE UMPO adalah Program Studi yang unggul dan terpercaya dalam bidang ilmu manajemen di wilayah Jawa Timur tahun 2030, berdasarkan nilai-nilai islami yang bercirikan kemandirian dan kewirausahaan.

4.1.2.2. Misi PRODI Manajemen

Misi PRODI Manajemen FE UMPO adalah sebagai berikut:

1. Menyelenggarakan pengajaran, penelitian dan pengabdian masyarakat berbasis Al-Islam Kemuhammadiyah.
2. Menyelenggarakan proses pendidikan dan pengajaran berbasis kompetensi.
3. Menghasilkan lulusan yang berkepribadian islami, terampil dalam berwirausaha serta menguasai ilmu dan aplikasi Manajemen.

4.1.2.3. Tujuan Program Studi Manajemen

Tujuan PRODI Manajemen FE UMPO adalah sebagai berikut:

1. Melaksanakan Catur Dharma Perguruan Tinggi Muhammadiyah
2. Menghasilkan lulusan yang senantiasa beriman dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, mempunyai kecakapan manajerial, berjiwa kewirausahaan dan berdaya saing tinggi serta mampu menjawab kebutuhan pasar dan stakeholders.
3. Melaksanakan kegiatan pengabdian pada masyarakat dengan menyebarkan hasil penelitian, semangat kewirausahaan menuju peningkatan kualitas kehidupan masyarakat
4. Meluaskan wawasan dan pengalaman program studi mengenai keperluan dan masalah nyata yang dihadapi masyarakat.
5. Menyelenggarakan pengelolaan satuan kerja program studi yang amanah dan bertumpu pada nilai-nilai islami.

4.2. Gambaran Bagian, Lembaga dan UPT Yang Berkaitan Dengan Peningkatan Kualitas Pelayanan Kegiatan Perkuliahan Mahasiswa UNMUH Ponorogo

Meningkatkan kualitas pelayanan kegiatan perkuliahan kampus tentu secara khusus menjadi tanggungjawab PRODI dari mahasiswa terkait, namun secara umum merupakan tanggungjawab keseluruhan bagian kampus. Universitas Muhammadiyah Ponorogo memiliki tidak hanya bagian, namun juga Lembaga dan UPT yang sangat berpotensi mempengaruhi tinggi rendahnya kualitas akademik, organisasi dan karir mahasiswa. Setiap badan tersebut memiliki visi misi, struktural kepemimpinan, dan TUPOKSI (Tugas Pokok dan Fungsi) yang berbeda namun saling mendukung dan bersinergi menyatu untuk merealisasikan visi dan misi Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Badan-badan tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1. Bagian, Lembaga dan UPT UMPO

Jenis Badan	Nama Badan
Bagian	<ol style="list-style-type: none"> 1. BPPA (Bagian Pengelolaan dan Pemeliharaan Aset) 2. BPP (Bagian Pengembangan Pembelajaran) 3. BSDM (Bagian Sumber Daya Manusia) 4. BAPK (Bagian Administrasi dan Pengelolaan Keuangan) 5. BP3DI (Badan Pengkajian, Pembinaan, dan Pengembangan Dakwah Islam) 6. BPIA (Bagian Pengadaan dan Inventaris Aset) 7. BAEA (Bagian Administrasi dan Evaluasi Akademik) 8. BAMA (Bagian Administrasi Mahasiswa dan Alumni) 9. BKM (Bagian Karir Mahasiswa) 10. BPMI (Bagian Penjaminan Mutu Institusi)

Lembaga	<ol style="list-style-type: none"> 1. LPSI (Lembaga Pengembangan Sistem Informasi) 2. LPPM (Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat) 3. Pondok Pesantren Mahasiswa 4. Pengajian Ahad Pagi Al-Manar
UPT	<ol style="list-style-type: none"> 1. UPT. Bahasa (Unit Pelaksana Teknis Bahasa) 2. UPT. PMB (Unit Pelaksana Teknis Penerimaan Mahasiswa Baru) 3. Perpustakaan 4. KU (Kantor Universitas)

Sumber: umpo.ac.id (2019)

Tabel 4.2. Dimensi dan *Stakeholder* Layanan

Dimensi Layanan	<i>Stakeholder</i> Terkait
<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	BPPA, BPIA, LPSI
<i>Reliability, Assurance, Empathy</i> dan <i>Responsiveness</i> , (Kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati layanan/ Kualitas Dosen)	BPP, BPMI, LPPM, BSDM

Sumber: umpo.ac.id (2019)

Untuk lebih memfokuskan keterkaitan bagian, lembaga dan UPT dengan penelitian ini, penulis menyortir dan mengklasifikan *stakeholder* tersebut berdasarkan dua dimensi layanan yang krusial dalam penelitian ini, yaitu: Bukti fisik, dan Kualitas Dosen dalam tabel 4.2.

Dalam dimensi layanan *tangibles*, tugas pokok dan fungsi yang membedakan antara BPPA, BPIA dan LPSI sebagai bagian dan lembaga yang berdiri di bawah naungan Wakil Rektor (WR) yang sama yaitu WR II, adalah sebagai berikut:

1. BPPA fokus pada pengendalian penggunaan, pemeliharaan, perawatan, kebersihan dan keamanan sarana dan prasarana kampus meliputi fasilitas gedung, ruang, peralatan, dan kendaraan.

2. BPIA fokus pada perencanaan, pengadaan, penyusunan dan penghapusan inventaris/ aset yang merupakan sarana prasana kampus.
3. LPSI fokus pada pengembangan dan pelaksanaan LAN, pemeliharaan, perawatan alat-alat berbasis IT, dan pengelolaan koneksi sistem dan jaringan.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa BPPA fokus pada pemeliharaan inventaris/ aset kampus yang telah diadakan oleh BPIA, sedangkan LPSI bergerak dalam dualisme layanan yaitu pengadaan sekaligus perawatan namun khusus pada sarana prasana kampus berbasis TI.

Dalam dimensi layanan *reliability*, *assurance*, *empathy* dan *responsiveness* (Kualitas Dosen), tugas pokok dan fungsi yang membedakan antara BPP, BPMI, LPPM, BSDM adalah sebagai berikut:

1. BPP berdiri di bawah naungan WR I, BPMI di bawah naungan Rektor, LPPM di bawah naungan WR III, sedangkan BSDM di bawah naungan WR II.
2. BPP fokus pada pengembangan pembelajaran dan peningkatan kualifikasi akademik dan profesi dosen sesuai dengan aspek-aspek pembelajaran yang relevan dengan pendidikan tinggi.
3. BPMI fokus pada penjaminan mutu institusi seperti kelembagaan, SDM, *input-proses-output* akademik.

4. LPPM fokus pada penyusunan, pelaporan, pengendalian, pembentukan, pengembangan dan penyelenggaraan program-program penelitian, pengabdian kepada masyarakat, penerbitan, dan jurnal ilmiah.
5. BSDM fokus pada pengembangan, peningkatan, evaluasi, dan monitoring kompetensi dosen dan tenaga kependidikan;

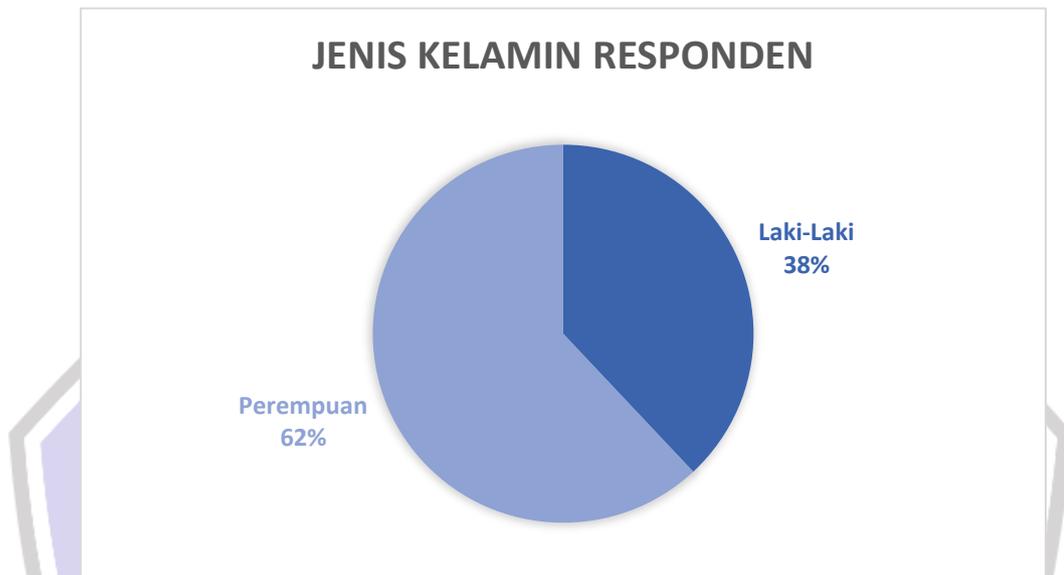
Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan, bahwa posisi tertinggi dalam pengaturan kualitas tenaga pengajar kampus secara umum adalah BPMP, sedangkan BPP lebih melihat relevansi kualifikasi dosen, yang telah dipilih dan ditingkatkan melalui BSDM dan diasah dari tiga sisi *Tri Dharma* oleh LPPM. Penulis melihat bahwa adanya masalah yang terjadi terkait mutu pendidik dalam hal ini sangat kompleks, karena terpayungi oleh tiga bagian yang terintegrasi tanggungjawabnya (BSDM, BPP dan LPPM) dan diawasi oleh bagian lain tertinggi (BPMP). Secara singkat, adanya *flaws* dan *error* dalam kualitas tenaga pengajar menyiratkan disintegrasi atau disharmoni TUPOKSI lembaga terkait atau kurang maksimal/relevansi dari program-program yang telah diselenggarakan oleh setiap lembaga dalam menunjang dan meningkatkan kualitas tenaga pengajar.

4.3. Gambaran Umum Responden

4.3.1. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Dari 71 responden sebagai data *primer* penelitian ini, penulis mengidentifikasikan adanya perbedaan jenis kelamin responden. Berdasarkan gambar 4.1. di bawah ini, dapat diketahui bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 27 orang (38%)

dan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 44 orang (62%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berjenis kelamin perempuan dengan persentase 62% dari seluruh responden.

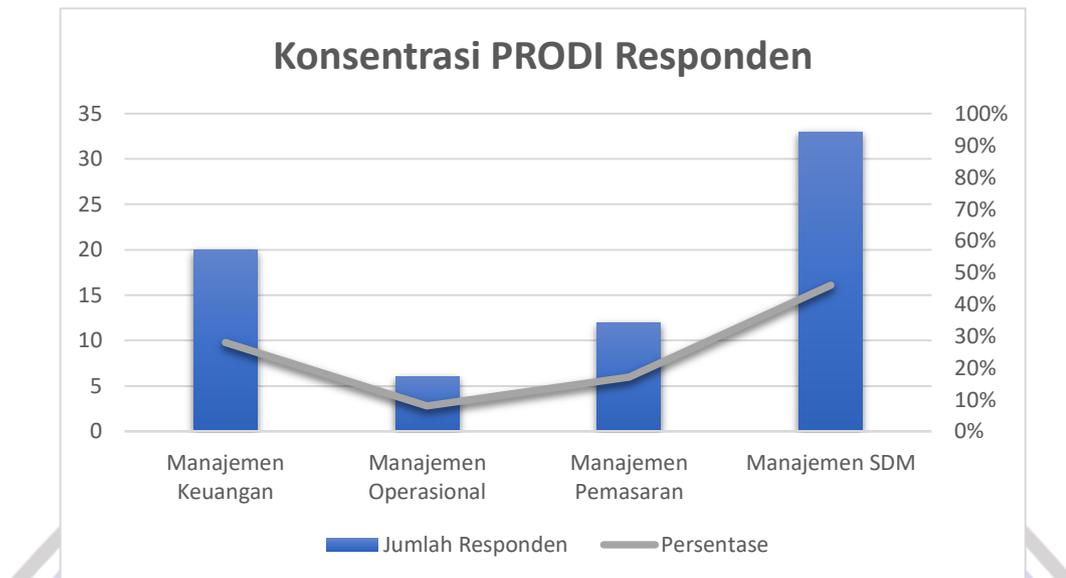


Gambar 4.1. Jenis Kelamin Responden (Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019)

4.3.2. Karakteristik Responden berdasarkan Konsentrasi PRODI

Dari 71 responden sebagai data *primer* penelitian ini, penulis mengidentifikasikan adanya perbedaan konsentrasi program studi responden. Berdasarkan gambar 4.2. di bawah ini, dapat diketahui bahwa dari total 71 responden, responden yang mengambil konsentrasi Manajemen Pemasaran sebanyak 12 orang (17%), konsentrasi Manajemen Keuangan sebanyak 20 orang (28%), konsentrasi Manajemen Operasional sebanyak 6 orang (8%) dan konsentrasi Manajemen SDM sebanyak 33 orang (46%). Dengan demikian, mayoritas responden dalam penelitian ini adalah

mahasiswa dengan konsentrasi SDM sejumlah 33 orang dengan persentase 46% dari seluruh responden.



Gambar 4.2. Konsentrasi PRODI Responden (Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019)

4.4. Uji Validitas dan Reliabilitas

Djali dan Mudjiono dalam Meryana (2014) mengatakan, "Uji validitas menunjukkan sejauh mana pertanyaan, tugas atau butir dalam suatu tes atau instrumen mampu menjawab secara keseluruhan dan proporsional perilaku sampel yang dikenai tes tersebut. Hal tersebut berarti bahwa, tes yang diberikan dapat mencerminkan keseluruhan konten atau materi yang diujikan atau yang seharusnya dikuasai secara proporsional".

Pada penelitian ini, uji validitas dilakukan dengan bantuan software SPSS 23.0, dengan melakukan uji validitas tingkat persepsi dan tingkat harapan terhadap kualitas pelayanan perkuliahan PRODI Manajemen FE UMPO. Rekap data uji validitas dapat dilihat di Lampiran 4 dan Lampiran 5.

Atribut pertanyaan pada kuisioner dapat dikatakan valid apabila memiliki nilai *Pearson Correlations* lebih besar daripada r_{tabel} . Besarnya r_{tabel} dicari pada taraf signifikansi 0.1 dengan jumlah sampel $(n) = 71$ sehingga diperoleh nilai r_{tabel} sebesar 0.1968. Dalam data Lampiran 6, setelah membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai $r_{tabel} = 0.1968$, perbandingan tersebut menghasilkan satu atribut yang dinyatakan tidak valid, yaitu atribut *tangibles* (T3) mengenai adanya spidol dalam ruang kelas di setiap perkuliahan, karena nilai r_{hitung} nya adalah 0.029** atau berada di bawah r_{tabel} yaitu 0.1968, sehingga penulis tidak melibatkan atribut ini dalam uji reliabilitas dan tidak menjadikannya sebagai salah satu atribut dalam menganalisa data, baik melalui *SERVQUAL* dan *Six Sigma*. Dengan tidak validnya atribut T3, maka total atribut yang digunakan dalam penelitian ini berubah dari 24 atribut menjadi 23 atribut.

Pada uji reliabilitas menunjukkan konsistensi skor-skor yang diberikan responden satu dengan yang lainnya. Suatu kuisioner dikatakan reliabel atau handal, jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Keandalan yang menyangkut kekonsistenan jawaban jika diujikan berulang pada sampel yang berbeda.

Pada penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan bantuan software SPSS 23.0. Atribut pertanyaan pada kuisioner dapat dikatakan valid apabila memiliki nilai *Pearson Correlations* lebih besar daripada r_{tabel} . Suwardji (2011) mengatakan, “Umumnya, para pakar memberikan standar koefisien reliabilitas dengan nilai *Cronbach Alpha* > 0.60 , semakin nilai menjauhi

0.60, maka semakin handal”. Hasil uji reliabilitas pada atribut persepsi menghasilkan angka 0.751, dan atribut harapan menghasilkan angka 0.763. Dengan hasil tersebut, penulis menyimpulkan bahwa atribut yang digunakan dalam kuisioner penelitian ini telah bersifat *reliable*. Rekap hasil uji reliabilitas lebih lengkap dapat dilihat pada lampiran 7 dan Lampiran 8.

4.5. Analisis Metode SERVQUAL (*Gap 5*)

Menurut Wardhani dalam Meryana (2014), “Salah satu pendekatan kualitas pemasaran adalah model *service quality (SERVQUAL)* yang dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi konsumen atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan atau diinginkan (*expected service*)”. Pada penelitian ini dilakukan dua analisis yakni analisis tingkat kepuasan dan analisis diagram Kartesius. Analisis tingkat kepuasan pelanggan dilakukan dengan cara menghitung *gap* kesenjangan antara nilai rata-rata persepsi dengan nilai rata-rata harapan. Setelah *gap/* kesenjangan diketahui maka tahap selanjutnya adalah menyimpulkan.

Menurut Mustaniroh (2010), “Nilai kepuasan negatif (<0) menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan persepsi konsumen, sebaliknya bila nilai kepuasan positif (>0) menunjukkan kualitas pelayanan telah melebihi tingkat kepuasan konsumen. Bila nilai kepuasan sama dengan nol ($=0$) menunjukkan kualitas pelayanan telah sesuai dengan harapan konsumen”. Nilai *gap* dapat dilihat pada tabel 4.3.

Pada Tabel 4.3. dapat dilihat, bahwa *gap* bernilai kurang dari nol (<0) maka menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan persepsi konsumen. Mahasiswa masih merasa belum puas terhadap pelayanan kegiatan perkuliahan yang diberikan oleh PRODI Manajemen FE UMPO. Ketidakpuasan ini disebabkan oleh persepsi mahasiswa saat menerima pelayanan tidak sesuai dengan yang diharapkan.

Tabel 4.3. Tingkat Persepsi, Tingkat Harapan dan Gap Setiap Atribut

No	Atribut	Persepsi (x)	Harapan (y)	\bar{X}	\bar{Y}	Gap
----	---------	--------------	-------------	-----------	-----------	-----

Tangibles (Bukti Fisik) (T)

1.	AC berfungsi dengan baik	227	264	3.19	3.71	-0.52
2.	LCD berfungsi dengan baik	258	279	3.63	3.92	-0.29
3.	Kursi dapat menampung seluruh mahasiswa	284	289	4	4.07	-0.07
4.	Akses WiFi berfungsi dengan baik	178	255	2.50	3.59	-1.09
5.	Ruang kelas dalam keadaan bersih setiap kegiatan perkuliahan	251	285	3.53	4.01	-0.48
6.	Dosen berpenampilan rapi, bersih, sopan dan menarik	279	288	3.92	4.05	-0.13

Responsiveness (Daya Tanggap Pelayanan) (R)

1.	Dosen memberikan modul perkuliahan	227	270	3.19	3.80	-0.61
2.	Dosen memberikan contoh terapan yang relevan	235	278	3.30	3.91	-0.61

3.	Dosen memberitahu mahasiswa tentang keterlambatannya	233	269	3.28	3.78	-0.5
4.	Dosen mampu menjawab pertanyaan saat proses pembelajaran maupun bimbingan dengan baik	276	288	3.88	4.05	-0.17
5.	Dosen menanggapi keluhan mahasiswa dengan ramah dan sabar	240	269	3.38	3.78	-0.4

Empathy (Sikap Empati) (E)

1.	Dosen mudah dihubungi oleh mahasiswa	222	264	3.12	3.71	-0.59
2.	Dosen dapat memotivasi mahasiswa	251	276	3.53	3.88	-0.35
3.	Dosen menggunakan intonasi dan emosi yang baik dalam berkomunikasi	250	281	3.52	3.95	-0.43

Assurances (Jaminan Pelayanan) (A)

1.	Materi perkuliahan sesuai dengan SAP	261	283	3.67	3.98	-0.31
2.	Kegiatan perkuliahan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan	232	273	3.26	3.84	-0.58
3.	Dosen memberikan nilai sesuai dengan kemampuan mahasiswa (objektif)	247	271	3.47	3.81	-0.34
4.	Dosen menyampaikan dan mempergunakan materi perkuliahan sesuai dengan waktu yang direncanakan	237	282	3.33	3.97	-0.64

5.	Dosen mempunyai referensi yang <i>up-to-date</i>	235	281	3.30	3.95	-0.65
----	--	-----	-----	------	------	-------

Reliability (Keandalan) (REL)

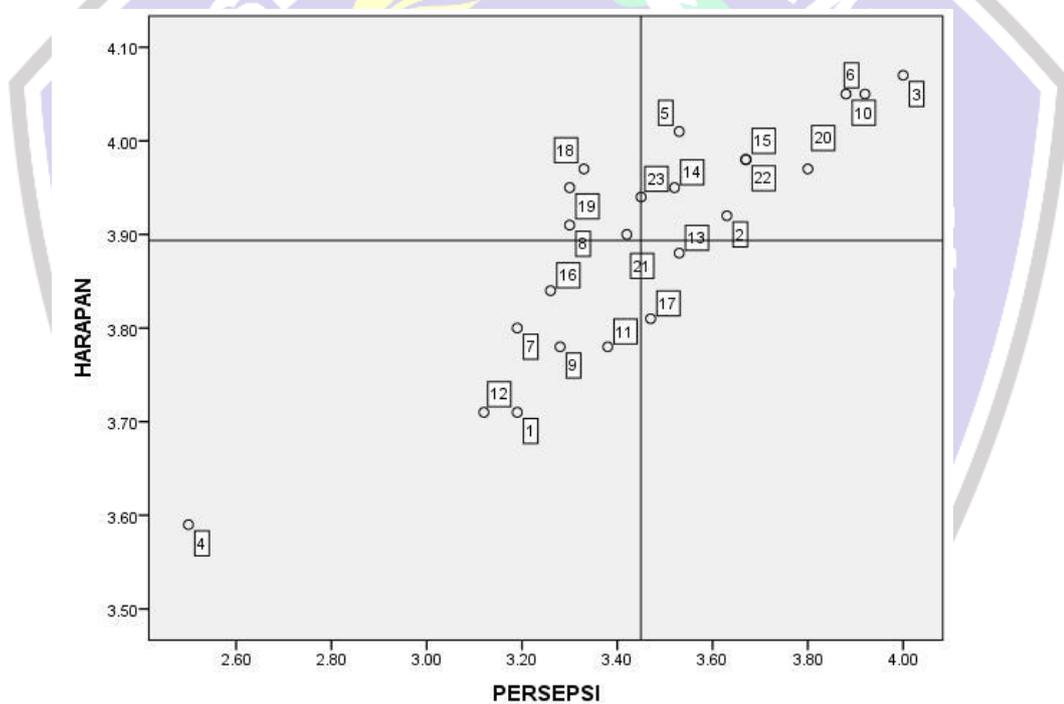
1.	Absensi diberikan secara terkendali dan teratur setiap kegiatan perkuliahan	270	282	3.80	3.97	-0.17
2.	Pengembangan kurikulum yang sesuai dengan perkembangan ilmu Manajemen	243	277	3.42	3.90	-0.48
3.	Dosen mampu mengajar dan menguasai kelas	261	283	3.67	3.98	-0.31
4.	Dosen mampu memberikan materi perkuliahan dengan jelas	245	280	3.45	3.94	-0.49
Total		5642	6367	79.34	89.55	-10.21
Rata-rata		245.30	276.82	3.44	3.89	-0.44

Sumber: Data Diolah (2019)

Langkah selanjutnya, adalah dengan menganalisa atribut menggunakan diagram Kartesius. Analisis atribut dengan diagram Kartesius pada tingkat kepentingan dan tingkat persepsi dapat digunakan untuk mengetahui secara rinci atribut-atribut yang paling penting. Gambar diagram Kartesius dapat dilihat pada Gambar 4.3.

Menurut Firdian (2012), “Kuadran I menunjukkan atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk atribut-atribut jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum mampu melaksanakan

sesuai keinginan pelanggan sehingga mengecewakan atau tidak puas. Kuadran II menunjukkan atribut jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankan dan atribut-atribut tersebut dianggap penting dan sangat memuaskan. Kuadran III menunjukkan atribut-atribut yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan. Pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja karena dianggap kurang penting dan kurang memuaskan. Kuadran IV menunjukkan atribut-atribut yang memiliki pengaruh kurang penting bagi pelanggan, tetapi pelaksanaan berlebih atau sangat memuaskan”.



Gambar 4.3. Diagram Kartesius Tiap Atribut Kualitas Pelayanan (Data diolah dengan SPSS 23.0)

Tabel 4.4. Penjelasan Simbol dan Atribut Diagram Kartesius

No	Tipe Kuadran	S	V	Atribut
1.	Kuadran I (Prioritas Utama)	8	R2	Dosen memberikan contoh terapan yang relevan
		18	A4	Dosen menyampaikan dan mempergunakan materi perkuliahan sesuai dengan waktu yang direncanakan
		19	A5	Dosen mempunyai referensi yang <i>up-to-date</i>
		21	REL2	Pengembangan kurikulum yang sesuai dengan perkembangan ilmu Manajemen
		23	REL4	Dosen mampu memberikan materi perkuliahan dengan jelas
2.	Kuadran II (Pertahankan Prestasi)	2	T2	LCD berfungsi dengan baik
		3	T3	Kursi dapat menampung seluruh mahasiswa
		5	T5	Ruang kelas dalam keadaan bersih setiap kegiatan perkuliahan
		6	T6	Dosen berpenampilan rapi, bersih, sopan dan menarik
		10	R4	Dosen mampu menjawab pertanyaan saat proses pembelajaran maupun bimbingan dengan baik
		14	E3	Dosen menggunakan intonasi dan emosi yang baik dalam berkomunikasi
		15	A1	Materi perkuliahan sesuai dengan SAP
		20	REL1	Absensi diberikan secara terkendali dan teratur setiap kegiatan perkuliahan
		22	REL3	Dosen mampu mengajar dan menguasai kelas

3.	Kuadran III (Prioritas Rendah)	1	T1	AC berfungsi dengan baik
		4	T4	Akses Wi-Fi berfungsi dengan baik
		7	R1	Dosen memberikan modul perkuliahan
		9	R3	Dosen memberitahu mahasiswa tentang keterlambatannya
		11	R5	Dosen menanggapi keluhan mahasiswa dengan ramah dan sabar
		12	E1	Dosen mudah dihubungi oleh mahasiswa
		16	A2	Kegiatan perkuliahan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan
4.	Kuadran IV (Berlebihan)	17	A3	Dosen memberikan nilai sesuai dengan kemampuan mahasiswa (objektif)
		13	E2	Dosen dapat memotivasi mahasiswa

A. Kuadran I

Sebagaimana dikutip dari qmc.binus.ac.id (2019), “Kuadran I memuat atribut-atribut/ Pernyataan yang dianggap penting oleh konsumen tetapi pada kenyataannya atribut-atribut/ pernyataan tersebut belum sesuai dengan harapan mereka. Tingkat kinerja dari atribut/ pernyataan tersebut lebih rendah daripada tingkat harapan konsumen terhadap atribut/ pernyataan tersebut. Atribut-atribut/ pernyataan yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan lagi kinerjanya agar dapat memuaskan konsumen”.

Atribut-atribut penelitian ini yang berada pada kuadran I adalah atribut dari dimensi *responsiveness*, *assurances*, dan *reliability*. Atribut dari dimensi *responsiveness* yang tergolong pada kuadran I adalah Dosen

memberikan contoh terapan yang relevan (R2). Menurut Wardhani dalam Meryana (2014), “Ketanggapan merupakan salah satu faktor penentu kepuasan pelanggan”. *Responsiveness* (ketanggapan) dalam hal ini, berarti kemampuan memberikan perumpamaan yang relevan atau pas dengan konteks masalah yang didiskusikan antara dosen dan mahasiswa, sehingga dapat dengan tepat dan jelas mengatasi masalah yang menciptakan keraguan, kebimbangan dan ketidakjelasan pada mahasiswa dalam kegiatan perkuliahan.

Atribut dari dimensi *Assurance* yang tergolong pada Kuadran I adalah Dosen menyampaikan dan mempergunakan materi perkuliahan sesuai dengan waktu yang direncanakan (A4), dan Dosen mempunyai referensi yang *up-to-date* (A5). Menurut Halim (2013), “Jaminan adalah kesesuaian pelayanan dengan janji yang telah diberikan secara riil dan efektif”. Kuadran ini mengidentifikasi besarnya penyimpangan dosen terhadap penggunaan jadwal kuliah yang telah ditetapkan, yang sebenarnya sangat diharapkan ketepatannya oleh mahasiswa. Di sisi lain, ditemukan indikasi bahwa dosen tidak memiliki/ menjelaskan referensi kontemporer dalam menyikapi permasalahan klasik atau terkini dalam kegiatan perkuliahan.

Atribut dari dimensi *Reliability* yang tergolong pada kuadran I adalah Pengembangan kurikulum yang sesuai dengan perkembangan ilmu Manajemen (REL2) dan Dosen mampu memberikan materi perkuliahan dengan jelas (REL4). Menurut Halim (2010), “Reliabilitas adalah

kemampuan untuk melakukan pelayanan secara handal dan akurat”. Berdasarkan kuadran di atas, mahasiswa masih merasa belum mendapatkan kurikulum yang dinilai *compatible* dengan perkembangan zaman serta ketidakmerataan kapasitas dosen dalam memberikan perkuliahan dengan jelas sehingga mahasiswa rentan menyerap informasi yang distortif dan *misleading*.

B. Kuadran II

Berdasarkan *Quality Management Center BINUS University* (2019), “Atribut-atribut/ Pernyataan dalam kuadran II memiliki tingkat harapan dan kinerja yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa atribut/ pernyataan tersebut penting dan memiliki kinerja yang tinggi dan wajib dipertahankan untuk waktu selanjutnya karena dianggap sangat penting/diharapkan dan hasilnya sangat memuaskan”. Atribut-atribut penelitian ini yang berada pada kuadran II adalah atribut dari dimensi *tangibles*, *responsiveness*, *assurances*, *empathy* dan *reliability*.

Atribut dari dimensi *tangibles* yang tergolong pada kuadran II adalah LCD berfungsi dengan baik (T2), Kursi dapat menampung seluruh mahasiswa (T3), Ruang kelas dalam keadaan bersih setiap kegiatan perkuliahan (T5), dan Dosen berpenampilan rapi, bersih, sopan dan menarik (T6). Menurut Zafrialdi dalam Meryana (2014), "Di antara hal yang perlu diperhatikan adalah seragam, selain kerapian seragam adalah untuk membedakan antara pemberi layanan dan konsumen, juga untuk meningkatkan *prestige* layanan yang diberikan”. Menurut Mustaniroh

(2010), “Kenyaamanan dan kebersihan ruangan sangat penting dalam memberikan suasana yang nyaman bagi konsumen saat menerima dan menikmati layanan”.

Atribut dari dimensi *responsiveness* yang tergolong pada kuadran II adalah Dosen mampu menjawab pertanyaan saat proses pembelajaran maupun bimbingan dengan baik (R4). Atribut dari dimensi *assurances* yang tergolong pada kuadran II adalah Materi perkuliahan sesuai dengan SAP (A1). Atribut dari dimensi *empathy* yang tergolong pada kuadran II adalah Dosen menggunakan intonasi dan emosi yang baik dalam berkomunikasi (E3). Atribut dari dimensi *reliability* yang tergolong pada kuadran II adalah Absensi diberikan secara terkendali dan teratur setiap kegiatan perkuliahan (REL1), dan Dosen mampu mengajar dan menguasai kelas (REL3).

Menurut Wiwoho dalam Meryana (2014), “Dengan mengikuti prosedur kerja yang baik, disertai rasa memiliki dan rasa betapa pentingnya menggunakan prosedur kerja yang tepat dan sesuai dengan ketepatan yang telah dibakukan, akan menjadikan pemberi layanan lebih bersikap *professional*”.

C. Kuadran III

Penjelasan yang diberikan oleh *QMC BINUS University* (2019) terkait kuadran III adalah bahwa, “Atribut/pernyataan yang terdapat dalam kuadran ini dianggap kurang penting oleh konsumen dan pada

kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa/biasa saja. Maksudnya, atribut-atribut/ Pernyataan yang terdapat dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan/harapan yang rendah dan kinerjanya juga dinilai kurang baik oleh pelanggan. Perbaikan terhadap atribut/ Pernyataan yang masuk dalam kuadran ini perlu dipertimbangkan kembali dengan melihat atribut/ Pernyataan yang mempunyai pengaruh terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan itu besar atau kecil dan juga untuk mencegah atribut/ Pernyataan tersebut bergeser ke kuadran I”.

Atribut-atribut penelitian ini yang berada pada kuadran III adalah atribut dari dimensi *tangibles*, *responsiveness*, *assurances*, dan *empathy*. Atribut dari dimensi *tangibles* yang tergolong pada kuadran III adalah AC berfungsi dengan baik (T1), dan Akses WiFi berfungsi dengan baik (T4). Bukti fisik (*tangibles*) yang bersifat suplementatif terhadap *overall quality* dari sebuah pelayanan, perlu ditingkatkan, walaupun misalnya hanya dengan memberikan satu perubahan sederhana untuk optimalisasi kinerja bentuk bukti fisik tersebut.

Atribut dari dimensi *responsiveness* yang tergolong pada kuadran III adalah Dosen memberikan modul perkuliahan (R1), Dosen memberitahu mahasiswa tentang keterlambatannya (R3), Dosen menanggapi keluhan mahasiswa dengan ramah dan sabar (R5). Dari segi daya tanggap, hal ini mencerminkan adanya ketidakpuasan mahasiswa terhadap variasi layanan yang mungkin seharusnya disampaikan dosen seperti modul perkuliahan, dan juga dari segi komunikasi yang terkadang mempersulit mahasiswa

untuk memastikan kehadiran dosen, terlepas dari murni tabiat atau adanya kesibukan yang lebih mendesak.

Atribut dari dimensi *empathy* yang tergolong pada kuadran III adalah Dosen mudah dihubungi oleh mahasiswa (E1). Layanan yang sangat krusial dan vital dalam perkuliahan adalah aksesibilitas kedua belah pihak, baik dosen maupun mahasiswa. Masuknya atribut ini dalam kuadran III menunjukkan bahwa, kemungkinan kemudahan dalam menghubungi dosen masih belum dapat dipastikan.

Atribut dari dimensi *assurance* yang tergolong pada kuadran III adalah Kegiatan perkuliahan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan (A2). Perihal perkuliahan, tentu menyoal kesesuaian kegiatan dengan jadwal, karena sifat meremehkan dengan mengubah jadwal, terlebih bila dilakukan sepihak, hanya akan memperburuk kualitas perkuliahan, dari segi tingkat kehadiran, animo/ motivasi mahasiswa untuk belajar, respect masing-masing pihak kepada lainnya, dan optimal tidaknya muatan materi perkuliahan yang seharusnya diberikan.

D. Kuadran IV

Pada kuadran IV, *QMC BINUS University* (2019) menjelaskan bahwa, “Atribut-atribut/ pernyataan ini memiliki tingkat harapan rendah menurut konsumen akan tetapi memiliki kinerja yang baik, sehingga dianggap berlebihan oleh konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa atribut/ pernyataan yang mempengaruhi kepuasan konsumen dinilai

berlebihan dalam pelaksanaannya, sebab konsumen menganggapnya tidak terlalu penting/kurang diharapkan terhadap adanya atribut/pernyataan tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali”. Atribut-atribut yang berada pada kuadran IV adalah atribut dari dimensi, *assurances*, dan *empathy*.

Atribut dari dimensi *assurances* yang tergolong pada kuadran IV adalah Dosen memberikan nilai sesuai dengan kemampuan mahasiswa (objektif) (A3). Atribut dari dimensi *empathy* yang tergolong pada kuadran IV adalah Dosen dapat memotivasi mahasiswa (E2). Dengan memahami kuadran IV, penulis menyimpulkan bahwa kemampuan dosen untuk secara objektif menilai mahasiswa adalah sangat baik. Selain itu, dosen telah mampu membangun hubungan *personal* dengan menjalin keakraban dengan mahasiswa, sehingga motivasi bisa lebih mudah diterima.

4.6. Analisis Metode Six Sigma

Six Sigma merupakan suatu disiplin pendekatan melalui data dan suatu metodologi untuk mengurangi atau meniadakan kesalahan (*defect*) dalam semua proses pelayanan. Menurut Wisnubroto (2012), “Dalam tingkatan *sigma*, perusahaan dapat mengetahui kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada pelanggan salah satunya dapat menggunakan metode *Define, Measure, Analyze, Improvement, Control* (DMAIC) dari *Six Sigma*, sebagai *problem solving* dalam melakukan perbaikan secara terus menerus”.

A. Tahap *Define*

Pada tahap perhitungan *SERVQUAL* sudah dilakukan pendefinisian atribut dan dimensi yang menjadi *parameter* dalam penilaian kualitas pelayanan. Pada hasil perhitungan terlihat sekali yang memiliki kesenjangan paling besar adalah pada atribut Dosen memberikan contoh terapan yang relevan (R2), Dosen menyampaikan dan mempergunakan materi perkuliahan sesuai dengan waktu yang direncanakan (A4) dan Dosen mempunyai referensi yang *up-to-date* (A5). Namun, agar lebih pasti, maka harus dilakukan tahap *Six Sigma* selanjutnya, untuk melihat masalah kritis lainnya. Perhitungan *Six Sigma* bertujuan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas dengan memperbaiki variabel/atribut-atribut yang menyebabkan mahasiswa kurang puas dalam merasakan dan menerima pelayanan dan fasilitas yang diberikan dalam kegiatan perkuliahan PRODI Manajemen FE UMPO.

B. Tahap *Measure*

Tahap *measure* mengukur tingkat kepentingan saat ini yang diperoleh dari pengukuran kesenjangan antara kepentingan dan kepuasan mahasiswa pada analisis *SERVQUAL* dan tingkat *Sigma*. Tahap pengukuran dimulai dengan cara menghitung rata-rata tingkat kinerja, rata-rata tingkat kepentingan, *gap*, target kepuasan, tingkat kepuasan, DPMO dan tingkat *Sigma*. Pada tahap *Six Sigma* hanya akan menghitung tingkat kepuasan, DPMO dan tingkat *Sigma*. Dalam penelitian ini, target

kepuasan yang ingin dicapai adalah skor 4 yaitu puas berasal dari jawaban skala *Linkert* kepuasan dari angka 1 yaitu tidak puas sampai angka 5 yakni sangat puas. Adapun hasil perhitungan nilai DPMO dan level *Sigma* dilihat pada Tabel 4.5.

Tabel 4.5. Hasil Pengukuran Nilai *Six Sigma* Setiap Atribut

Atribut	Rata-Rata Tingkat Persepsi	Rata-Rata Tingkat Harapan	Gap	Target Kepuasan	Tingkat Kepuasan	DPMO	Nilai <i>Sigma</i>
T1	3.19	3.71	-0.52	4	79%	202500	2.33
T2	3.63	3.92	-0.29	4	90%	92500	2.82
T3	4	4.07	-0.07	4	100%	-	-
T4	2.50	3.59	-1.09	4	62%	375000	1.81
T5	3.53	4.01	-0.48	4	88%	117500	2.68
T6	3.92	4.05	-0.13	4	98%	20000	3.55
R1	3.19	3.80	-0.61	4	79%	202500	2.33
R2	3.30	3.91	-0.61	4	82%	175000	2.43
R3	3.28	3.78	-0.5	4	82%	180000	2.41
R4	3.88	4.05	-0.17	4	97%	30000	3.38
R5	3.38	3.78	-0.4	4	84%	155000	2.51
E1	3.12	3.71	-0.59	4	78%	220000	2.27
E2	3.53	3.88	-0.35	4	88%	117500	2.68
E3	3.52	3.95	-0.43	4	88%	120000	2.67
A1	3.67	3.98	-0.31	4	91%	82500	2.88
A2	3.26	3.84	-0.58	4	81%	185000	2.39
A3	3.47	3.81	-0.34	4	86%	132500	2.61
A4	3.33	3.97	-0.64	4	83%	167500	2.46

A5	3.30	3.95	-0.65	4	82%	175000	2.43
REL1	3.80	3.97	-0.17	4	95%	50000	3.14
REL2	3.42	3.90	-0.48	4	85%	145000	2.55
REL3	3.67	3.98	-0.31	4	91%	82500	2.88
REL4	3.45	3.94	-0.49	4	86%	137500	2.59
Rata-rata	3.44	3.89	-0.44	4	86%	137608.7	2.51

Sumber: Data Diolah (2019)

C. Tahap *Analyze*

Pada tahap *analyze* yang dilakukan adalah menganalisa akar penyebab dari permasalahan dalam pelayanan kegiatan perkuliahan. Dalam tahap ini ditentukan atribut dengan nilai *Sigma* di bawah rata-rata. Pada penelitian ini rata-rata tingkat kepuasan adalah sebesar 86% dengan nilai rata-rata DPMO sebesar 137608.7 sehingga rata-rata nilai *Sigma* adalah sebesar 2.51. Terdapat sembilan atribut pelayanan yang berada di bawah rata-rata dan dapat dilihat pada Tabel 4.6.

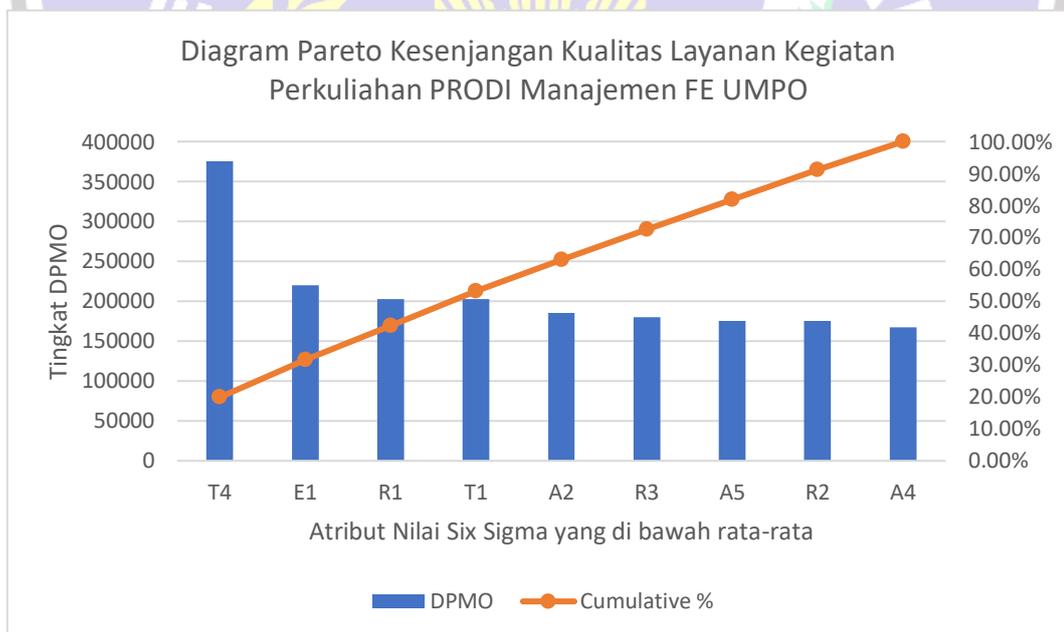
Tabel 4.6. Penentuan Atribut yang harus Dianalisis

Atribut	DPMO	Nilai <i>Sigma</i>
Akses Wi-Fi berfungsi dengan baik (T4)	375000	1.81
Dosen mudah dihubungi oleh mahasiswa (E1)	220000	2.27
Dosen memberikan modul perkuliahan (R1)	202500	2.33
AC berfungsi dengan baik (T1)	202500	2.33
Kegiatan perkuliahan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan (A2)	185000	2.39

Dosen memberitahu mahasiswa tentang keterlambatannya (R3)	180000	2.41
Dosen mempunyai referensi yang <i>up-to-date</i> (A5)	175000	2.43
Dosen memberikan contoh terapan yang relevan (R2)	175000	2.43
Dosen menyampaikan dan mempergunakan materi perkuliahan sesuai dengan waktu yang direncanakan (A4)	167500	2.46

Sumber: Data Diolah (2019)

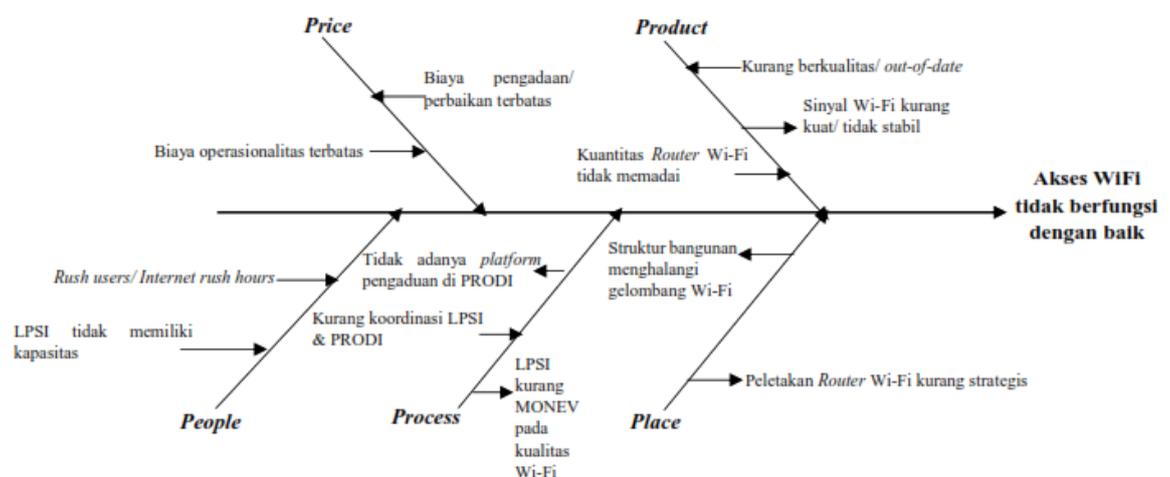
Langkah selanjutnya adalah melakukan pemecahan masalah yang dihadapi PRODI Manajemen FE UMPO menggunakan diagram Pareto dan diagram sebab akibat (*Fishbone Diagram*). Diagram Pareto dapat dilihat pada Gambar 4.4.



Gambar 4.4. Diagram Pareto Tingkat DPMO

Dari Gambar 4.4. dapat dilihat *waste* yang termasuk 80% terbesar adalah Akses Wi-Fi berfungsi dengan baik, Dosen mudah dihubungi oleh mahasiswa, Dosen memberikan modul perkuliahan, AC berfungsi dengan

baik, Kegiatan perkuliahan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan, Dosen memberitahu mahasiswa tentang keterlambatannya, Dosen mempunyai referensi yang *up-to-date*. Selanjutnya dari keenam *waste* tersebut, dipilih yang memiliki tingkat/ frekuensi kecacatan paling tinggi, yaitu T4 (Akses Wi-Fi berfungsi dengan baik), selanjutnya dicari akar permasalahannya menggunakan *root cause analysis* (RCA) dan diagram *Fishbone* untuk memberikan rekomendasi perbaikan.



Gambar 4.5. Diagram Tulang Ikan

Setelah berdiskusi dengan beberapa *stakeholder* universitas Muhammadiyah Ponorogo seperti mahasiswa, LPSI, BPPA, dan PRODI Manajemen FE UMPO terkait akses Wi-Fi yang tidak berfungsi dengan baik, penulis mengidentifikasi beberapa penyebab dan alasannya serta akar masalah (*root cause*) yang dijelaskan dalam tabel 4.7.

Tabel 4.7. Rangkuman Diskusi pada Sesi *Brainstorming Fishbone Diagram*

<i>Possible Root Cause</i>	<i>Discussion</i>	<i>Root Cause</i>
<i>Product</i>		
<i>Router</i> Wi-Fi kurang berkualitas/ <i>out-of-date</i>	Terverifikasi dengan <i>vendor</i> sebelum memberi	N
Sinyal/ <i>bandwidth</i> kurang kuat/ tidak stabil	Bukan akar masalah jika <i>bandwidth</i> Wi-Fi dapat diubah	N
Kuantitas <i>Access Point</i> tidak memadai/ kurang <i>Hotspot</i>	Keterbatasan dana dan kurangnya urgensi	Y
<i>Price</i>		
Biaya pengadaan/ perbaikan Wi-Fi kurang memadai	Ambang batas biaya pengadaan dan operasional tidak bisa dilewati.	Y
Biaya operasionalitas Wi-Fi terbatas		
<i>Place</i>		
Struktur bangunan menghalangi gelombang Wi-Fi	Peletakan <i>Router</i> Wi-Fi telah disesuaikan dengan struktur bangunan	N
Posisi <i>Access Point</i> kurang strategis/ ideal	Peletakan <i>Access Point</i> membutuhkan biaya tambahan	Y
<i>People</i>		
Pengguna Wi-Fi terlalu banyak	Disparitas <i>range</i> sinyal dan tingkat <i>bandwidth</i>	N
Jumlah karyawan LPSI kurang/ Kurangnya kapasitas LPSI	Kapasitas/Jumlah LPSI telah ditinjau oleh pengawas LPSI	N

<i>Possible Root Cause</i>	<i>Discussion</i>	<i>Root Cause</i>
<i>Process</i>		
Kurang koordinasi antara PRODI dan LPSI	Tidak adanya keluhan yang masif dan spesifik dari mahasiswa berdasarkan PRODI	N
Tidak adanya <i>platform</i> pengaduan kualitas layanan bagi mahasiswa yang disediakan PRODI	PRODI menyediakan ruang mediasi dan audiensi melalui HMPS	N
Kurangnya MONEV (<i>Monitoring & Evaluating</i>) LPSI terhadap kualitas Wi-Fi secara teratur	<i>Review</i> kinerja Router Wi-Fi dilakukan 4 tahun sekali atau berdasarkan keluhan	N

Sumber: Data Diolah (2019)

D. Tahap *Improvement*

Tahap *improvement* merupakan tahap perbaikan dengan membuat rancangan solusi dalam melakukan perbaikan, dan peningkatan kualitas *Six Sigma* pada proses-proses yang memerlukan perbaikan. Dari tabel 4.7., ditemukan *root cause* yang harus secara terstruktur, masif dan sistematis diantisipasi, yaitu *budgeting*. Penganggaran dana di awal tahun harus disusun dan direncanakan oleh LPSI secara lebih komprehensif, khususnya untuk mengatasi masalah yang paling utama dihadapi oleh mahasiswa terkait kualitas pelayanan kegiatan perkuliahan yang dalam hal ini masuk dalam dimensi *tangibles*.

Penganggaran dana terhadap peningkatan kualitas dan kuantitas fasilitas Wi-Fi yang tepat tidak hanya mampu menjawab ekspektasi

mahasiswa, namun juga memperpanjang umur ekonomis fasilitas tersebut. Tersedianya dana yang masif, dapat digunakan untuk membeli sarana prasarana Wi-Fi yang lebih berkualitas, sehingga *range* sinyal bisa menjadi luas dan diterima dengan stabil. Selain itu, penganggaran yang tepat dalam hal ini dapat digunakan untuk merevitalisasi *Hotspot* kampus, yaitu titik di mana mahasiswa menghabiskan waktunya untuk berdiskusi atau membahas tugas perkuliahan, sehingga yang diharapkan adalah kualitas kegiatan perkuliahan semakin meningkat, seiring meningkatnya integrasi internet dalam kegiatan akademis di kampus, khususnya di PRODI Manajemen FE UMPO.

Tabel 4.8. Dimensi, Masalah, Saran dan Stakeholder Penanggungjawab

No	Dimensi	Masalah	Saran	Bagian/ UPT/ Lembaga Penanggungjawab
1.	<i>Product</i>	Router Wi-Fi yang tidak berkualitas/ <i>out-of-date</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lebih berhati-hati dalam mengambil keputusan dalam membeli dengan memperhatikan <i>testimony</i> konsumen terdahulu, memilih produk yang bergaransi. 2. Melakukan perawatan serta pengontrolan secara berkala atau dalam jangka yang lebih pendek tanpa harus menunggu munculnya keluhan dari mahasiswa atau 	LPSI

			civitas akademika lainnya.	
		Ketidakstabilan sinyal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memperbesar paket <i>bandwidth</i> internet, 2. Memilih penyedia layanan internet yang <i>reliable</i>, 3. Selektif dalam memilih jenis <i>router</i> keluaran terbaru, 4. Meningkatkan <i>skill</i> dalam pengaturan konfigurasi <i>router</i>, 5. Memperbesar, atau menyesuaikan <i>channell</i> frekuensi pancaran sinyal Wi-Fi, 6. Membatasi pengguna di setiap <i>router</i> dengan sistem log in tertentu dikhususkan pada mahasiswa PRODI Manajemen 	LPSI
2.	<i>Price</i>	Isu finansial terkait biaya operasionalitas, pengadaan dan perbaikan sarana prasarana Wi-Fi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengusulkan bantuan dana pada rektorat, agar LPSI bergerak untuk lebih memaksimalkan aksesibilitas Wi-Fi khususnya di area perkuliahan PRODI Manajemen FE UMPO, atau 2. Mengefisiensikan pengeluaran PRODI untuk akhirnya disalurkan pada penunjang kualitas Wi-Fi untuk mahasiswa PRODI Manajemen FE 	PRODI Manajemen FE, LPSI

			UMPO dengan <i>installment assistance</i> dari LPSI.	
3.	<i>Place</i>	<i>Access point positioning</i>	LPSI melalui arahan/masukan PRODI Manajemen FE UMPO bisa mengatur kembali peletakan (<i>repositioning</i>) <i>Access point</i> Wi-Fi secara terpusat atau menyebar, menyesuaikan dengan kualitas daya jangkauan <i>Access point</i> Wi-Fi, bila berbeda, atau dengan meletakkan <i>router</i> Wi-Fi sesuai dengan kekuatan <i>bandwidth</i> berdasarkan proporsionalitas tempat dengan kuantitas mahasiswa PRODI Manajemen FE UMPO.	LPSI
4.	<i>Process</i>	Komunikasi yang tidak efektif	1. Mengintensifkan hubungan antara PRODI Manajemen dan mahasiswa, dengan menyediakan <i>platform</i> kritik dan saran, baik secara <i>offline</i> atau <i>online</i> , karena penyampaian aspirasi melalui HMPS Manajemen belum dirasa cukup dan representatif. Melihat jumlah mahasiswa Manajemen sebagai populasi terbesar dari mahasiswa PPRODI lainnya	PRODI Manajemen FE,

			<p>menunjukkan perlunya memberikan kualitas dan kuantitas yang berbeda pula, sehingga tidak muncul kesenjangan antara mahasiswa dan PRODI,</p> <p>2. Bila solusi ini dilakukan dengan baik, tidak hanya akan meningkatkan <i>trust</i> dan <i>satisfaction</i> mahasiswa terhadap layanan PRODI Manajemen, namun juga akan melecut PRODI lain untuk lebih kompetitif dalam meningkatkan kualitas pelayanan perkuliahan suplementatif bagi mahasiswa, namun sangat rentan disepelekan atau diabaikan.</p>	
--	--	--	--	--

Sumber: Data Diolah; Wawancara (2019)

Perbaikan akses Wi-Fi menjadi suatu hal yang urgen, menyadari bahwa di antara hal yang sangat *essential* bagi mahasiswa dalam menempuh atau menerima kegiatan perkuliahan tidak hanya *volume* materi yang diberikan, namun juga kehandalan aksesibilitas untuk menunjang kemampuan mahasiswa mendapatkan sumber-sumber ilmiah yang lebih variatif, berbobot, luas dan relevan dengan mata kuliah yang dikaji.