

MENGUKUR TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK

MEASURING THE LEVEL OF STUDENT SATISFACTION ON ACADEMIC SERVICES

Yurasti¹, Elondri²

^{1,2} Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pasaman

Email: yurastilbs@yahoo.co.id.

INFO ARTIKEL	ABSTRAK
Koresponden Yurasti yurastilbs@yahoo.co.id Kata kunci: kepuasan, mahasiswa, pelayanan, akademik hal: 37 - 45	Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pasaman dan menganalisis kebutuhan perbaikan kualitas pelayanan. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 150 orang. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan <i>purpose random sampling</i>. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Pengolahan data menggunakan program SPSS 17. Uji instrument penelitian menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Data dianalisa dengan analisa deskriptif dan Tingkat Capaian Responden (TCR). Dari hasil pengukuran terhadap tingkat kepuasan mahasiswa dalam hal fasilitas fisik (<i>tangibles</i>), kehandalan (<i>reliability</i>), daya tanggap (<i>responsiveness</i>), jaminan (<i>assurance</i>) dan empati (<i>emphaty</i>) rata-rata cukup baik dengan nilai TCR masing-masing 71,14%, 72,15%, 73,7%, 69,85% dan 70,2%. Nilai rata-rata masing-masing variable adalah 3.56, 3.61, 3.69, 3.49 dan 3.52. Hal ini berarti bahwa mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pasaman cukup puas terhadap pelayanan akademik. .Copyright © 2018 UJSER. All rights reserved

ARTICLE INFO	ABSTRACT
Correspondent: Yurasti yurastiibs@yahoo.co.id Keywords: satisfaction, students, service, academic page: 37 - 45	<i>This study aims to measure student satisfaction on academic services at High School Economics of Pasaman and analyze the needs of service quality improvement. The number of samples used is 150 people. Sampling technique using purpose random sampling. Data obtained through the distribution of questionnaires to respondents. Data processing using SPSS 17. Test instrument research using validity and reliability test. Data were analyzed by descriptive analysis and Respondent Achievement Level (TCR). From the measurement to the level of student satisfaction in terms of physical facilities (tangibles), reliability (reliability), responsiveness, assurance (assurance) and empathy (emphaty) is quite good average with TCR value of 71.14%, 72.15%, 73.7%, 69.85% and 70.2% respectively. The mean values for each variable are 3.56, 3.61, 3.69, 3.49 and 3.52. This means that the students of High School Economics of Pasaman are quite satisfied with the academic service.</i> Copyright © 2018 UJSER. All rights reserved

PENDAHULUAN

Kepuasan mahasiswa merupakan salah satu tolak ukur suatu perguruan tinggi melakukan pelayanan kepada mahasiswa. Pelayanan akademik yang berkualitas akan mampu menciptakan mahasiswa yang berkualitas. Kepuasan didefinisikan sebagai perasaan senang dan tidak senang dengan membandingkan antara harapan (*perception*) terhadap kualitas layanan yang dirasakan (*perceived*) oleh penggunaan layanan (konsumen/pelanggan). Kepuasan bersifat individual karena setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan harapannya. Mahasiswa adalah pengguna layanan, baik layanan akademik maupun non akademik. Meskipun secara individual mahasiswa akan memiliki tingkat kepuasan masing-masing, namun perlu dilakukan pengukuran tingkat kepuasan secara umum. Dengan mengukur tingkat kepuasan secara umum terhadap layanan akademik maka akan diperoleh gambaran tentang kebutuhan perbaikan kualitas layanan secara terus menerus. Memelihara kepuasan perlu dilakukan untuk mempertahankan sikap-sikap positif mahasiswa sebagai pengguna layanan sekaligus meminimumkan sikap-sikap negatif yang bisa ditimbulkan sebagai akibat kualitas layanan yang buruk.

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pasaman terus berupaya meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa melalui berbagai cara. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan mahasiswa adalah survey kepuasan layanan mahasiswa yang hasilnya dijadikan sebagai tolak ukur untuk menilai kinerja kualitas pelayanan dan melakukan perbaikan dimasa yang akan datang. Pelayanan yang baik terhadap mahasiswa dari lembaga publik yang melakukan layanan jasa akan berakibat pada kepuasan bagi para mahasiswa. Dengan adanya kepuasan, maka para mahasiswa

akan merasa nyaman belajar di perguruan tinggi tersebut, dan hal ini akan mempengaruhi proses serta hasil pembelajar bagi para mahasiswanya. Jika out come perguruan tinggi baik, maka STIE Pasaman akan menjadi perguruan tinggi yang berkualitas dan menjadi lembaga pendidikan yang akan banyak dicari oleh calon mahasiswa.

Kualitas Pelayanan (*service quality*)

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1998) yang dikutip oleh Kothler (2008;65) kualitas pelayanan jasa dapat dilihat dari lima dimensi antara lain: fasilitas fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*).

- (1) *tangibles* (penampilan fisik), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan;
- (2) *reliability* (keandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai di janjikan dengan tepat dan terpercaya;
- (3) *responsiveness* (tanggap), yaitu keinginan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin;
- (4) *assurance* (kepastian), yaitu pengetahuan dan kesopan santunan para pegawai perusahaan serta kemampuan untuk membutuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan dan
- (5) *empathy* (perhatian), yaitu perhatian yang tulus yang diberikan kepada pelanggan.

Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara hasil dari produk atau jasa dengan apa yang diharapkan. Konsumen yang puas biasanya tetap setia untuk waktu yang lama dan menggunakan kembali produk atau jasa, membicarakan hal-hal baik tentang perusahaan kepada orang lain, Widodo dan Shibab (2016). Fredy Rangkuti mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan ditentukan oleh berbagai jenis pelayanan yang didapatkan oleh pelanggan selama ia menggunakan beberapa tahapan pelayanan tersebut.

Terdapat beberapa karakteristik jasa pada lembaga perguruan tinggi antara lain (RambatLupiyoadi): 1) Perguruan tinggi termasuk dalam kelompok jasa murni di mana pemberian jasa dilakukan atau didukung alat kerja atau sarana pendukung semata, 2) Jasa yang diberikan membutuhkan kehadiran pengguna jasa (mahasiswa), 3) Penerima jasa adalah orang, jadi merupakan pemberian jasa yang berbasis orang. Setelah mahasiswa mengikuti kuliah, mahasiswa akan merasakan tingkat kepuasan atau tingkat ketidak puasan tertentu. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membuat perbandingan antara kenyataan yang ia rasakan dengan harapannya. Mahasiswa dapat mengalami salah satu dari tingkat kepuasan yang umum yaitu: (1) Jika kinerja di bawah harapan, mahasiswa akan tidak puas, (2) kalau kinerja sesuai dengan harapan, mahasiswa akan puas., (3) apabila kinerja melampaui harapan, mahasiswa akan merasa sangat puas, senang, atau bahagia. Perasaan tidak puas, puas atau sangat puas ini akan mempengaruhi tindakan selanjutnya. Mahasiswa yang merasa puas akan menyampaikan secara positif tentang jasa yang ia gunakan/konsumsi.

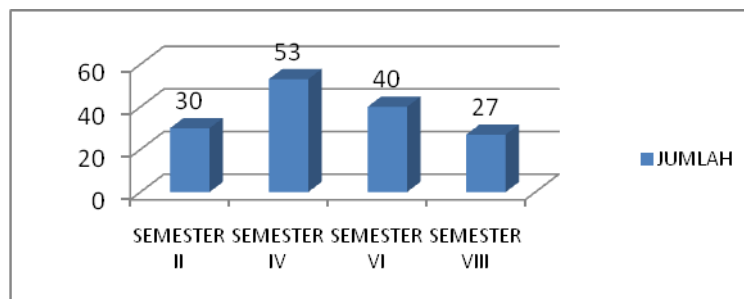
METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di kampus Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pasaman., Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pasaman. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan *purposive random sampling*, yaitu pengambilan data dengan memilih dari populasi yang ditentukan, yakni mahasiswa STIE pasaman semester genap (II, IV, VI dan VII) pada tahun akademik 2017/2018. Teknik pengumpulan data dengan cara penyebaran kuesioner kepada mahasiswa, dimana mahasiswa mengisi pernyataan yang peneliti sediakan. Kuesioner diukur dengan menggunakan skala likert dengan skala 1 sampai 5. Di mana 1 = Tidak Memuaskan, 2 = Kurang Memuaskan, 3 = Cukup Memuaskan,, 4 = Memuaskan dan 5 = Sangat Memuaskan.

Data-data yang sudah dikumpulkan kemudian diuji validitas dan reliabilitasnya dengan menggunakan *program SPSS 17* Pengujian menggunakan *pearson correlation* untuk menguji validitas pernyataan kuesioner dan *Cronbach's Alpha* untuk uji reliabilitas. Data-data yang sudah *valid* dan *reliable* kemudian diolah dengan menggunakan analisis deskriptif dan tingkat capaian responden (TCR). Hasil analisis akan digunakan untuk menentukan rekomendasi perbaikan layanan akademik demi meningkatkan kepuasan mahasiswa.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebaran responden berdasarkan semester sebagian besar berasal dari semester IV yaitu sebanyak 53 responden atau 35,33% sedangkan jumlah terendah adalah mahasiswa semester VIII yaitu 27 orang atau 18%. Selengkapnya dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Jumlah Responden Persemester

Uji Validitas dan Reliabilitas

Dari hasil pengujian Reliabilitas, dimensi tangibles memiliki nilai *cronbach's alpha* .768, dimensi reliability .874, responsiveness .811, Assurance .765 dan dimensi empathy sebesar .846, ini artinya seluruh dimensi memiliki nilai *Cronbach's Alpha* di atas .70 dan dikatakan Reliable. Hasil uji ini dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Uji Reliabilitas

No	Dimensi	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Tangibles	.768	Reliabel
2	Reliability	.874	Reliabel
3	Responsiveness	.811	Reliabel
4	Assurance	.765	Reliabel
5	Empathy	.846	Reliabel

Hasil Uji Validitas

Hasil uji validasi untuk setiap dimensi, disajikan pada Tabel 2 sampai dengan Tabel 6, seperti berikut ini.

Tabel 2. Dimensi Tangibles

No	Pernyataan	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
1	Tangibles 1	.519	Valid
2	Tangibles 2	.452	Valid
3	Tangibles 3	.402	Valid
4	Tangibles 4	.549	Valid
5	Tangibles 5	.587	Valid
6	Tangibles 6	.527	Valid
7	Tangibles 7	.390	Valid

Tabel 3. Dimensi Reliability

No	Pernyataan	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
1	Reliability 1	.649	Valid
2	Reliability 2	.681	Valid
3	Reliability 3	.679	Valid
4	Reliability 4	.526	Valid
5	Reliability 5	.654	Valid
6	Reliability 6	.614	Valid
7	Reliability 7	.641	Valid
8	Reliability 8	.654	Valid

Tabel 4. Dimensi Responsiveness

No	Pernyataan	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
1	Responsiveness 1	.569	Valid
2	Responsiveness 2	.760	Valid
3	Responsiveness 3	.610	Valid
4	Responsiveness 4	.605	Valid

Tabel 5. Dimensi Assurance

No	Pernyataan	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
1	Assurance 1	.500	Valid
2	Assurance 2	.560	Valid
3	Assurance 3	.632	Valid
4	Assurance 4	.588	Valid

Tabel 6. Dimensi Empathy

No	Pernyataan	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
1	Empathy 1	.612	Valid
2	Empathy 2	.708	Valid
3	Empathy 3	.783	Valid
4	Empathy 4	.636	Valid

Dari tabel di atas, seluruh pernyataan dari dimensi yaitu dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* memiliki nilai *Corrected Item Total Correlation* di atas 0,30, ini artinya seluruh pernyataan dari masing-masing dimensi valid.

Analisa Tingkat Capaian Responden (TCR)

Tabel 7. TCR Dimensi Tangibles

No	Pernyataan	Rata-Rata (Mean)	TCR	Kategori
1	Ruang kuliah tertata dengan rapi dan bersih	3.67	73.4 %	Cukup Baik
2	Ruang kuliah sejuk dan nyaman	3.51	70.2 %	Cukup Baik
3	Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah lengkap	3.51	70.2 %	Cukup Baik
4	STIE memiliki perpustakaan yang lengkap	3.46	69.2 %	Cukup Baik
5	Ketersediaan buku referensi di perpustakaan lengkap	3.43	68.6 %	Cukup Baik
6	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang bersih	3.57	71.4 %	Cukup Baik
7	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan mahasiswa STIE Pasaman	3.75	75 %	Cukup Baik
Rata-rata		3,56	71.14	

Berdasarkan Tabel 7, diperoleh tingkat capaian responden dimensi tangibles rata-rata 71.14 % dengan kategori cukup baik, dari tujuh pernyataan nilai terendah terdapat dalam pernyataan no 5 yaitu ketersediaan buku referensi di perpustakaan. Ini bisa jadi masukan positif untuk STIE Pasaman untuk lebih melengkapi buku di perpustakaan dengan referensi yang baru dan lengkap.

Tabel 8. TCR Dimensi Reliability

No	Pernyataan	Rata-Rata (Mean)	TCR	Kategori
1	Kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen	3.63	72.6 %	Cukup Baik
2	Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab	3.77	75.4 %	Cukup Baik
3	Bahan ajar suplemen (handout, modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan	3.68	73.6 %	Cukup Baik
4	Dosen datang tepat waktu	3.59	71.8 %	Cukup Baik
5	Dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya	3.58	71.6 %	Cukup Baik
6	Rencana perkuliahan semester yang dibuat dosen	3.59	71.8 %	Cukup Baik
7	Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan	3.50	70 %	Cukup Baik
8	Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa	3.52	70.4 %	Cukup Baik
Rata-rata		3.61	72.15 %	

Berdasarkan hasil tingkat capaian responden Tabel 8, diketahui bahwa dari dimensi reliability yaitu kehandalan dosen dan staf akademik rata-rata tingkat kepuasan

mahasiswa berada pada kategori cukup baik, pernyataan terendah sebesar 3.50 dengan TCR 70% dimana STIE Pasaman perlu meningkatkan kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan.

Tabel 9. TCR Dimensi Responsivenes

No	Pernyataan	Rata-Rata (Mean)	TCR	Kategori
1	STIE Pasaman menyediakan dosen pembimbing akademik mahasiswa	3.93	78.6 %	Cukup Baik
2	STIE Pasaman membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik	3.62	72.4 %	Cukup Baik
3	STIE Pasaman memberikan keringanan uang kuliah bagi mahasiswa yang kurang mampu	3.63	72.6 %	Cukup Baik
4	STIE Pasaman memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapat musibah kecelakaan	3.57	71.4 %	Cukup Baik
Rata-rata		3.69	73.7 %	

Berdasarkan Tabel 9, tentang tingkat capaian responden dari dimensi responsivenes diatas rata-rata tingkat capaian responden berada pada kategori cukup baik, responsivenes dinilai dari aspek sikap tanggap STIE Pasaman kepada mahasiswa. Nilai terendah dari dimensi ini berada pada pernyataan STIE Pasaman dalam memberikan bantuan asuransi kepada mahasiswa yang mendapat musibah kecelakaan, yaitu pada tingkat 71.4%, ini bisa dijadikan evaluasi bagi STIE Pasaman kedepannya.

Tabel 10. TCR Dimensi Assurance

No	Pernyataan	Rata-Rata (Mean)	TCR	Kategori
1	Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan	3.44	68.8 %	Cukup Baik
2	Permasalahan/ keluhan mahasiswa ditangani oleh STIE Pasaman melalui dosen PA (Pembimbing Akademik)	3.33	66.6 %	Cukup Baik
3	Waktu digunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran	3.59	71.8 %	Cukup Baik
4	Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan STIE Pasaman dan berlaku untuk mahasiswa tanpa terkecuali	3.61	72.2 %	Cukup Baik
Rata-rata		3.49	69.85	

Berdasarkan Tabel 10, nilai tingkat capaian responden dari dimensi assurance, yaitu perlakuan yang diberikan kepada mahasiswa berada pada kategori cukup baik, namun dari empat pernyataan dari dimensi ini, pernyataan yang memiliki nilai terendah berada pada nilai tcr 66.6% dimana pernyataan tentang permasalahan atau

keluhan mahasiswa ditangani oleh STIE Pasaman melalui dosen PA (Pembimbing Akademik) masih belum maksimal. Hal ini bisa jadi evaluasi bagi STIE Pasaman untuk mengkoordinasikan dengan dosen PA agar meningkatkan kinerja kedepannya.

Tabel 11. TCR Dimensi Empathy

No	Pernyataan	Rata-Rata (Mean)	TCR	Kategori
1	Kepedulian STIE Pasaman dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa	3.33	66.6 %	Cukup Baik
2	STIE Pasaman memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui Pembimbing Akademik	3.37	67.4 %	Cukup Baik
3	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah	3.65	73 %	Cukup Baik
4	Dosen bersifat terbuka dan kooperatif dengan mahasiswa	3.69	73.8 %	Cukup Baik
Rata-rata		3.51	70.2 %	

Berdasarkan Tabel 11, dapat dilihat bahwa dimensi empathy memiliki tcr rata-rata pada kategori cukup baik, namun pernyataan no 1 yaitu kepedulian STIE Pasaman dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa berada pada penilaian terendah dibanding pernyataan yang lainnya, hal ini bisa dijadikan evaluasi bagi STIE Pasaman untuk meningkatkan kedepannya.

SIMPULAN

Tingkat kepuasan mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pasaman diukur dengan dimensi *tangibles* (3,56), *reliability* (3,61), *responsiveness* (3,69), *assurance* (3,49), *danemphaty* (3,52). Hal ini berarti bahwa mahasiswa cukup puas terhadap pelayanan akademik yang diberikan oleh Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pasaman.

Untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa disarankan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pasaman untuk meningkatkan pelayanan akademik untuk semua dimensi terutama nilai terendah yaitu:

- Kepedulian STIE Pasaman dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa.
- Penanganan keluhan mahasiswa melalui dosen PA (Pembimbing Akademik).
- Memonitoring kemajuan mahasiswa melalui Pembimbing Akademik.
- Ketersediaan buku referensi di perpustakaan.
- Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu pendekatan praktik* (Edisi Revisi 2010).
- A.S. Nisafani, R.A. Vinarti, W. Anggraeni, *Analisis kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik di Institusi XYZ*. Jurnal Teknik dan Ilmu Komputer. Vol. 05 No. 18, Apr – Jun 2016

- Boky, Yonas. 2016. *Analisa Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Sekolah Tinggi Theologia Jaffray Makasar*, Jurnal Jaffray, Vol, 14, No.2, Oktober 2016.
- Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhalindo
- Lupiyoadi, R & Hamdani, A. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- N.K S.Y. Wahyuni, Ekawati Niwayan. 2018. *Peran Kepuasan Pelanggan dalam memediasi kualitas layanan terhadap word of mouth*. E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 7, 2018:2823-2855.
- Rangkuti.F. 2006. *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Measuring Customer Satifaction)* Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Rinala,Yudana dan Natajaya. 2013. *Pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali*, E-Journal Program Pascasarjana Pendidikan Ganesha Program Studi Administrasi Pendidikan (volume 4 Tahu 2013).
- Sekaran,Uma 2006. *Metode Penelitian Bisnis*. Erlangga. Jakarta
- Singgih, Santoso. 2000. *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*. PT Elek Media Komputindo, Jakarta.
- Sugiono. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif dan R & D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Widodo, R.C.A dan Shihab, M.S. 2016. *Membangun Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Persepsi Harga Untuk Mendukung Word Of Mouth Melalui Kepuasan*. Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya.

=====