

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA PADA PELAYANAN AKADEMIK FKIP UMMY SOLOK

Roza Zaimil

Universitas Mahaputra Muhammad Yamin

Email: rozazaimil1406@gmail.com

Abstract

This research was motivated by the Teacher Training and Education Faculty (FKIP) UMMY Solok as an educational institution that has a commitment to produce quality education that must be able to measure the level of student satisfaction. This was done to determine whether the UMMY FKIP had provided the quality of service expected by students. The student's expectations are reflected in the dimensions of service quality such as tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy and information system. The purpose of this study was to find out how the level of student satisfaction at the academic services of FKIP UMMY Solok in terms of reliability, responsiveness, assurance, Emphaty, tangibles and information system. This research uses a quantitative approach with descriptive methods. The population in this study were FKIP UMMY Solok students in the academic year 2019/2020. Sampling in this study was conducted using the cluster random sampling technique. The sample chosen in this study were students of the Mathematics Education Study Program FKIP UMMY Solok Academic Year 2019/2020. To obtain data that has high validity in this study, the authors use a questionnaire or questionnaire method. The results showed that the level of student satisfaction in the academic services of FKIP UMMY Solok in terms of reliability was an average of 4.24 with a percentage of 84.86% in the satisfactory criteria. Student Satisfaction Level in Academic Service of FKIP UMMY Solok in terms of responsiveness, an average of 4.33 with a percentage of 86.50% is in the satisfactory criteria. The level of student satisfaction at the Academic Service of FKIP UMMY Solok in terms of belief (Assurance) an average of 4.31 with a percentage of 86.25% is in the satisfactory criteria. The level of student satisfaction at the Academic Service of FKIP UMMY Solok in terms of empathy averaged 4.44 with a percentage of 88.75% being in the satisfactory criteria. The level of student satisfaction in the Academic Service of FKIP UMMY Solok in terms of tangibles, an average of 3.27 with a percentage of 65.36% is in the criteria of satisfactory enough. The level of student satisfaction at the Academic Service of FKIP UMMY Solok in terms of the Information System an average of 4.26 with a percentage of 85.25% being in satisfactory criteria.

Keywords: Analysis, Students satisfaction, Academic Services

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) UMMY Solok sebagai salah satu institusi pendidikan yang memiliki komitmen untuk menghasilkan pendidikan yang bermutu harus dapat melakukan pengukuran tingkat kepuasan mahasiswanya. Hal tersebut dilakukan untuk menentukan apakah FKIP UMMY telah memberikan kualitas layanan seperti yang diharapkan oleh mahasiswa. Harapan mahasiswa tersebut tercermin pada dimensi kualitas pelayanan seperti *reliability* (kehandalan dosen, staf akademik), *responsiveness* (sikap tanggap), *assurance* (perlakuan pada mahasiswa), *Emphaty* (pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa), *tangibles*

(keberwujudan) dan *information system* (sistem informasi kemahasiswaan). Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa pada pelayanan akademik FKIP UMMY Solok ditinjau dari *reliability* (kehandalan dosen, staf akademik), *responsiveness* (sikap tanggap), *assurance* (perlakuan pada mahasiswa), *Emphaty* (pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa), *tangibles* (keberwujudan) dan *information system* (sistem informasi kemahasiswaan). Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah Mahasiswa FKIP UMMY Solok Tahun Akademik 2019/2020. Pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan teknik *Cluster random sampling*. Sampel yang terpilih penelitian ini adalah mahasiswa Program Studi Pendidikan Matematika FKIP UMMY Solok Tahun Akademik 2019/2020 Untuk memperoleh data yang mempunyai validitas tinggi dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan metode angket atau kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan Tingkat kepuasan mahasiswa pada pelayanan akademik FKIP UMMY Solok ditinjau dari aspek *reliability* (kehandalan dosen, staf akademik) rata-rata 4,24 dengan persentase 84,86% berada pada kriteria memuaskan. Tingkat Kepuasan Mahasiswa pada Pelayanan Akademik FKIP UMMY Solok ditinjau dari ketanggapan (*Responsiveness*) rata-rata 4,33 dengan persentase 86,50% berada pada kriteria memuaskan. Tingkat Kepuasan Mahasiswa pada Pelayanan Akademik FKIP UMMY Solok ditinjau dari keyakinan (*Assurance*) rata-rata 4,31 dengan persentase 86,25% berada pada kriteria memuaskan. Tingkat Kepuasan Mahasiswa pada Pelayanan Akademik FKIP UMMY Solok ditinjau dari empati (*Emphaty*) rata-rata 4,44 dengan persentase 88,75% berada pada kriteria memuaskan. Tingkat Kepuasan Mahasiswa pada Pelayanan Akademik FKIP UMMY Solok ditinjau dari keberwujudan (*Tangibles*) rata-rata 3,27 dengan persentase 65,36% berada pada kriteria cukup memuaskan. Tingkat Kepuasan Mahasiswa pada Pelayanan Akademik FKIP UMMY Solok ditinjau dari Information System rata-rata 4,26 dengan persentase 85,25% berada pada kriteria memuaskan.

Kata Kunci: Analisis; Kepuasan mahasiswa; Layanan Akademik.

PENDAHULUAN

Peran perguruan tinggi sebagai pewaris, pelestarian dan agen kebudayaan, mempunyai tanggung jawab tidak ringan. Apalagi dalam era globalisasi seperti sekarang ini, masuknya teknologi dan informasi tanpa batas tentu segi negatifnya menjadi ancaman serius dalam dunia pendidikan, lebih-lebih pada Perguruan Tinggi. Kualitas merupakan inti kelangsungan hidup sebuah lembaga. Jika lembaga pendidikan tidak memberikan layanan yang berkualitas, bukan tidak mungkin pada saatnya akan ditinggalkan mahasiswanya lantaran mereka tidak mendapatkan sesuatu yang diharapkan. Di sisi lain, dengan masuknya perguruan tinggi asing di Indonesia, yang cenderung memberikan layanan akademik dan administrasi dengan memanjakan konsumen (mahasiswa), maka tuntutan untuk memberikan layanan yang berkualitas dan menyenangkan itu menjadi semakin kuat.

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) UMMY Solok sebagai salah satu institusi pendidikan yang memiliki komitmen untuk menghasilkan pendidikan yang bermutu harus dapat melakukan pengukuran tingkat kepuasan mahasiswanya. Hal tersebut dilakukan untuk menentukan apakah FKIP UMMY telah memberikan kualitas layanan

seperti yang diharapkan oleh mahasiswa. Berkaitan dengan pelayanan tersebut, mendefinisikan bahwa pelayanan (jasa) sebagai suatu perbuatan seseorang atau suatu kelompok menawarkan pada kelompok atau orang lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan produksinya berkaitan atau tidak dengan fisik produk.

Bertolak dari pemikiran di atas bisa dipahami, bahwa layanan akademik dalam lembaga pendidikan adalah masalah yang sangat penting bagi suksesnya proses pendidikan di Perguruan Tinggi. Oleh sebab itu dipandang penting bagi lembaga untuk secara berkala melakukan evaluasi terhadap layanan itu dengan cara menjangkau informasi dari penggunaannya (mahasiswa), untuk selanjutnya dilakukan perbaikan-perbaikan guna meningkatkan mutu layanan dan sekaligus kualitas lembaga dalam memenuhi tuntutan perkembangan zaman. Dengan semakin ketatnya persaingan dan beragamnya keluhan masyarakat terhadap penyelenggaraan pendidikan, maka FKIP UMMY Solok diharapkan mampu memberikan pelayanan yang profesional kepada masyarakat dalam hal ini pelayanan dibidang akademik yang dapat memuaskan mahasiswa dan menumbuhkan loyalitas mereka.

Pelayanan dikatakan memuaskan jika layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan. Pelayanan yang seperti ini dipersepsikan sebagai pelayanan yang berkualitas dan ideal. Harapan pelanggan tersebut tercermin pada dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati). Dalam penelitian Zeithaml dalam mengenai kualitas pelayanan menyimpulkan bahwa perguruan tinggi berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan tersebut di atas semuanya dalam kategori buruk. Berdasarkan pemikiran dari uraian tersebut, maka perlu dilakukan sebuah penelitian untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap sistem pelayanan Akademik FKIP UMMY dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa pada Pelayanan Akademik FKIP UMMY Solok”.

METODE PENELITIAN

Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Bentuk penelitian yang digunakan adalah *survey studies*. Penelitian ini dilaksanakan pada semester genap 2019/2020 di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Mahaputra Muhammad Yamin Solok. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa FKIP UMMY Solok Tahun Akademik 2019/2020. Sampel dalam penelitian ini adalah mahasiswa Program Studi Pendidikan Matematika FKIP UMMY Solok yang berjumlah 16 orang.

Untuk memperoleh data yang mempunyai validitas tinggi dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan metode angket atau kuesioner. “Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang diketahui. Metode ini digunakan untuk mengetahui seberapa tinggi Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan akademik di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Mahaputra Muhammad Yamin Solok dengan indikator kualitas layanan yaitu *reliability* (kehandalan dosen, staf akademik), *responsiveness* (sikap tanggap), *assurance* (perlakuan pada mahasiswa), *Empathy* (pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa), *tangibles* (keberwujudan) dan *information system* (sistem informasi kemahasiswaan).

Dalam penelitian ini sumber data atau jenis data yang dikumpulkan adalah data primer bersifat kuantitatif. Yang dimaksud data primer disini yaitu data yang diperoleh langsung dari pelanggan/mahasiswa berupa jawaban terhadap pertanyaan dalam kuesioner. Untuk mencari jawaban atas permasalahan yang peneliti cari, peneliti lebih tertuju pada kuesioner tertutup dimana kuesioner tersebut terdapat lima alternatif jawaban yang harus dipilih oleh responden tanpa kemungkinan memberikan jawaban lain.

Dalam menganalisis data penelitian ini digunakan metode deskriptif kuantitatif. Dalam hal ini, digunakan skala 5 tingkat (*Likert*) yang terdiri dari sangat penting, penting, cukup, tidak dan sangat tidak penting. Kelima penilaian tersebut diberikan bobot sebagai berikut.

1. Jawaban sangat baik diberi bobot 5, berarti pelayanan sangat memuaskan.
2. Jawaban baik diberi bobot 4, berarti pelayanan memuaskan.
3. Jawaban cukup baik diberi bobot 3, berarti pelayanan cukup memuaskan.
4. Jawaban tidak baik diberi bobot 2, berarti pelayanan tidak memuaskan.
5. Jawaban sangat tidak baik diberi bobot 1, berarti pelayanan sangat tidak memuaskan.

Berdasarkan kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja/pelaksana dengan skor harapan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

Adapun rumus yang digunakan adalah

$$Tki = \frac{x_i}{n} \times 100 \%$$

Dimana:

Tki = Tingkat Kepuasan Responden

Xi = Skor penilaian layanan

N = Jumlah Skor Total

HASIL PENELITIAN

A. Analisis kepuasan Mahasiswa Dalam Layanan Administrasi Akademik di FKIP UMMY Solok.

1. Aspek *Reliability* (Kehandalan dosen, Staf Akademik)

Tingkat kepuasan mahasiswa FKIP terhadap *reliability* (kehandalan dosen, staf akademik), disajikan dalam Tabel 1 berikut.

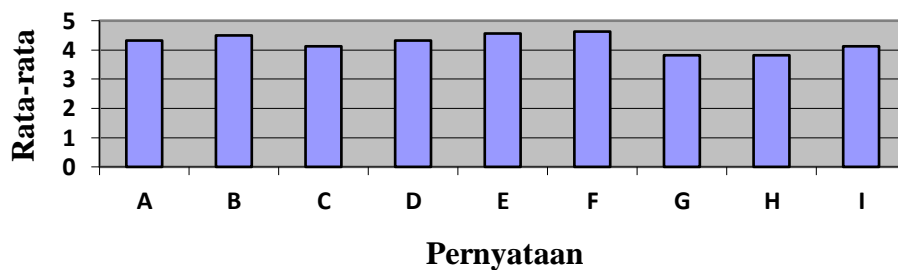
Tabel 1. Aspek *Reliability* (Kehandalan dosen, Staf Akademik)

No.	Pernyataan	Rata-rata	Kriteria	Persentase
1.	Kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen	4,3125	Memuaskan	86,25%
2.	Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab	4,5	Sangat memuaskan	90%
3.	Bahan ajar suplemen (Handout, modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan	4,125	Memuaskan	82,5%
4.	Dosen mengembalikan hasil	4,3125	Memuaskan	86,25%

	ujian/tugas dengan nilai yang objektif			
5.	Dosen dengan tepat waktu	4,5625	Sangat memuaskan	91,25%
6.	Dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya	4,625	Sangat memuaskan	92,5%
7.	Satuan acara yang dibuat oleh dosen	3,8125	Memuaskan	76,25%
8.	Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan	3,8125	Memuaskan	76,25%
9.	Kualitas staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa	4,125	Memuaskan	82,5%
Total Keseluruhan		4,24	Memuaskan	84,86%

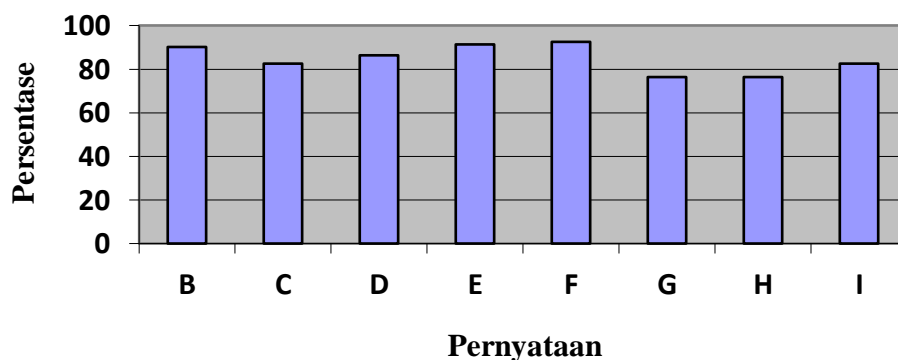
Grafik rata-rata dan persentase tingkat kepuasan mahasiswa FKIP terhadap *reliability* (kehandalan dosen, staf akademik) pada Gambar 1 dan Gambar 2 berikut.

Rata-rata Aspek Reliability (Kehandalan dosen, Staf Akademik)



Gambar 1. Rata-rata Aspek *Reliability* (Kehandalan dosen, Staf Akademik)

Persentase Aspek Reliability (Kehandalan dosen, Staf Akademik)



Gambar 2. Persentase Aspek *Reliability* (Kehandalan dosen, Staf Akademik)

2. Aspek *Responsiveness* (Sikap Tanggap)

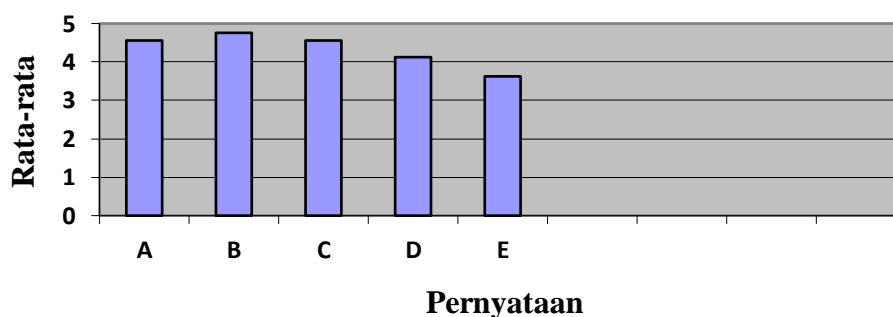
Tingkat kepuasan mahasiswa FKIP terhadap *Responsiveness* (Sikap Tanggap), disajikan dalam Tabel 2 berikut.

Tabel 2. Aspek *Responsiveness* (Sikap Tanggap)

No.	Pernyataan	Rata-rata	Kriteria	Persentase
1.	FKIP menyediakan dosen bimbingan Akademik bagi mahasiswa	4,5625	Sangat Memuaskan	91,25%
2.	FKIP membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik	4,75	Sangat memuaskan	95%
3.	FKIP menyediakan waktu bagi mahasiswa berkonsultasi	4,5625	Sangat Memuaskan	91,25%
4.	FKIP memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit	4,125	Memuaskan	82,5%
5.	FKIP memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan	3,625	Memuaskan	72,5%
Total Keseluruhan		4,33	Memuaskan	86,50%

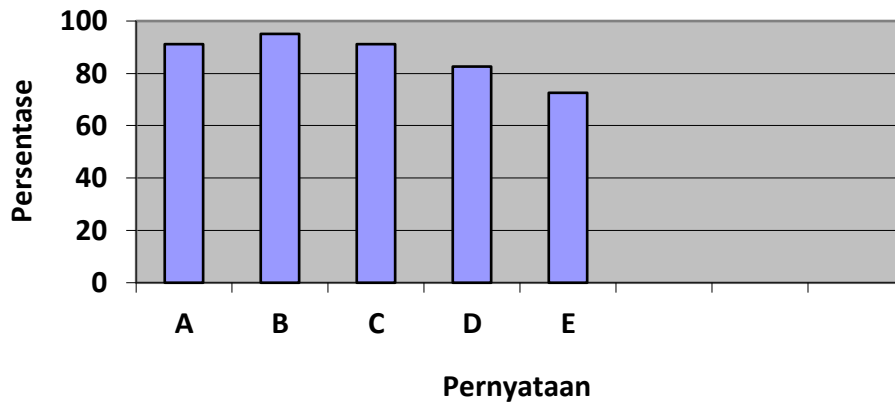
Grafik rata-rata dan persentase tingkat kepuasan mahasiswa FKIP terhadap *responsiveness* (sikap tanggap) pada Gambar 3 dan Gambar 4 berikut.

Rata-rata Aspek *Responsiveness* (Sikap Tanggap)



Gambar 3. Rata-rata Aspek *Responsiveness* (Sikap Tanggap)

Persentase Aspek Responsiveness (Sikap Tanggap)



Gambar 4. Persentase Aspek *Responsiveness* (Sikap Tanggap)

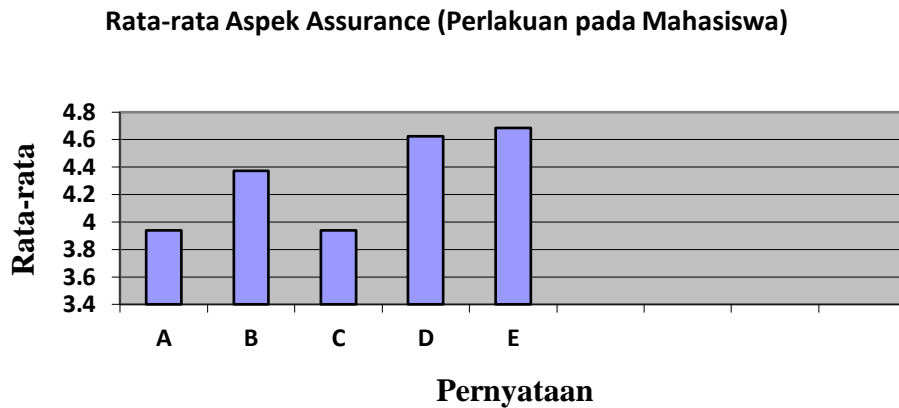
3. Aspek Assurance (Perlakuan pada Mahasiswa)

Tingkat kepuasan mahasiswa FKIP terhadap Assurance (Perlakuan pada mahasiswa), disajikan dalam Tabel 3 berikut.

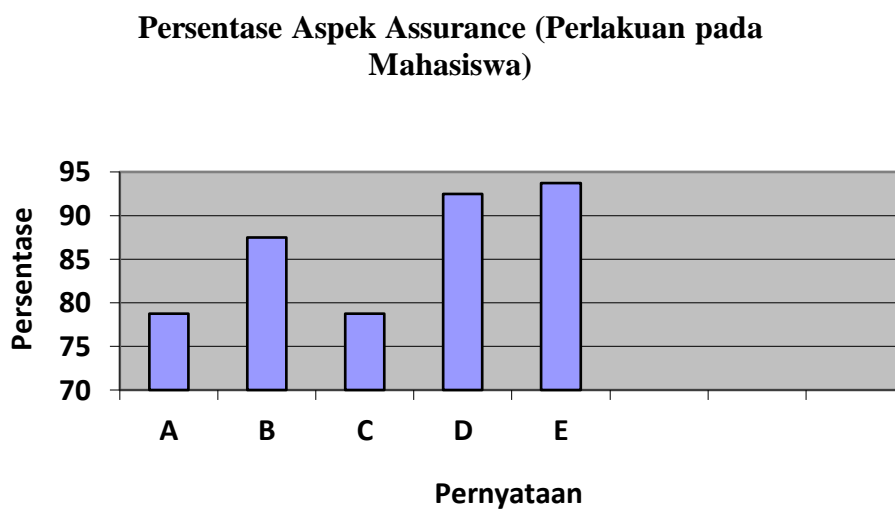
Tabel 3. Aspek Assurance (Perlakuan pada Mahasiswa)

No.	Pernyataan	Rata-rata	Kriteria	Persentase
1.	Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan	3,9375	Memuaskan	78,75%
2.	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh FKIP melalui dosen PA (Pembimbing Akademik)	4,375	Memuaskan	87,5%
3.	Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada mahasiswa	3,9375	Memuaskan	78,75%
4.	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran	4,625	Sangat Memuaskan	92,5%
5.	Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan FKIP berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali	4,6875	Sangat Memuaskan	93,75%
Total Keseluruhan		4,31	Memuaskan	86,25%

Grafik rata-rata dan persentase tingkat kepuasan mahasiswa FKIP terhadap assurance (perlakuan pada mahasiswa) pada Gambar 5 dan Gambar 6 berikut.



Gambar 5. Rata-rata Aspek Assurance (Perlakuan pada Mahasiswa)



Gambar 6. Persentase Aspek Assurance (Perlakuan pada Mahasiswa)

4. Aspek *Empathy* (Pemahaman terhadap Kepentingan Mahasiswa)

Tingkat kepuasan mahasiswa FKIP terhadap *Empathy* (Pemahaman terhadap kepentingan Mahasiswa), disajikan dalam Tabel 4 berikut.

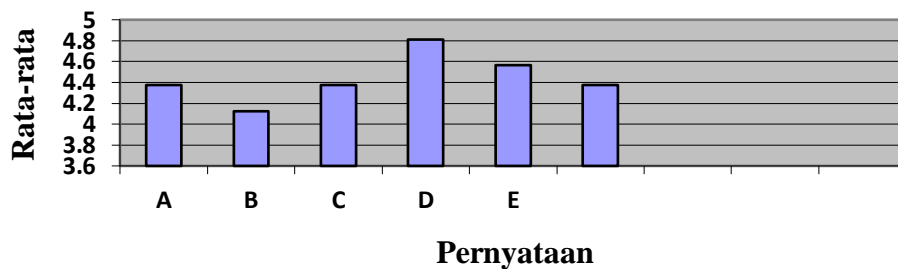
Tabel 4. Aspek *Empathy* (Pemahaman terhadap Kepentingan Mahasiswa)

No.	Pernyataan	Rata-rata	Kriteria	Persentase
1.	Kepedulian FKIP dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa	4,375	Memuaskan	87,5%
2.	Adanya sosialisasi terkait perkembangan dan penerimaan beasiswa bidikmisi/ PPA	4,125	Memuaskan	82,5%
3.	FKIP memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen pembimbing akademik	4,375	Memuaskan	87,5%
4.	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata	4,8125	Sangat Memuaskan	96,25%

	kuliah			
5.	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa	4,5625	Sangat Memuaskan	91,25%
6.	FKIP berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya	4,375	Memuaskan	87,5%
Total Keseluruhan		4,44	Memuaskan	88,75%

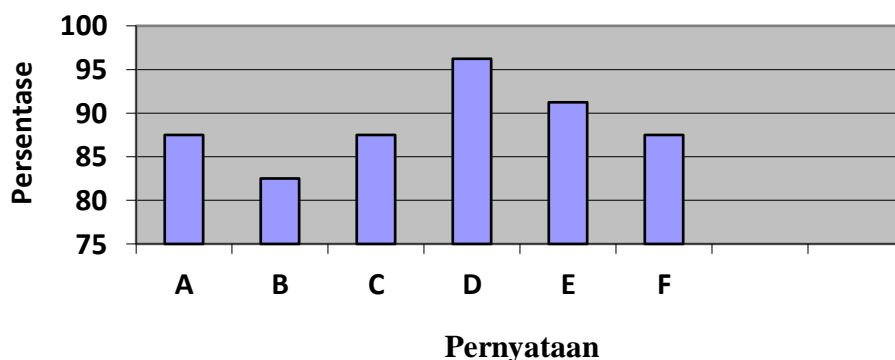
Grafik rata-rata dan persentase tingkat kepuasan mahasiswa FKIP terhadap *empathy* (pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa) pada Gambar 7 dan Gambar 8 berikut.

Rata-rata Aspek Empathy (Pemahaman terhadap Kepentingan Mahasiswa)



Gambar 7. Rata-rata Aspek Empathy (Pemahaman terhadap Kepentingan Mahasiswa)

Persentase Aspek Empathy (Pemahaman terhadap Kepentingan Mahasiswa)



Gambar 8. Persentase Aspek Empathy (Pemahaman terhadap Kepentingan Mahasiswa)

5. Aspek *Tangibles* (Sarana Pendidikan - Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan)

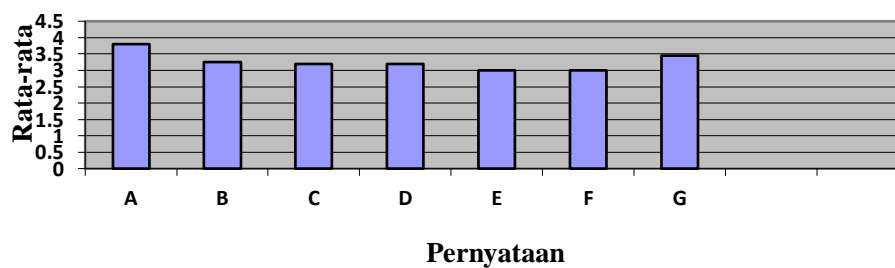
Tangibles adalah penampilan fasilitas fisik administrasi akademik. Hasil kepuasan mahasiswa mengenai indikator *Tangibles* pada Tabel 5 sebagai berikut.

Tabel 5. Aspek Tangibles (Sarana Pendidikan - Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan)

No.	Pernyataan	Rata-rata	Kriteria	Persentase
1.	Ruang kuliah tertata dengan bersih dan rapi	3,81	Memuaskan	76,25%
2.	Ruang kuliah sejuk dan nyaman	3,25	Cukup memuaskan	65%
3.	Sarana pembelajaran yang tersedia di ruangan kuliah	3,19	Cukup memuaskan	63,75%
4.	FKIP memiliki perpustakaan	3,19	Cukup memuaskan	63,75%
5.	ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan FKIP	3	Cukup memuaskan	60%
6.	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih	3	Cukup memuaskan	60%
7.	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa FKIP	3,44	Cukup memuaskan	68,75%
Total Keseluruhan		3,27	Cukup Memuaskan	65,36%

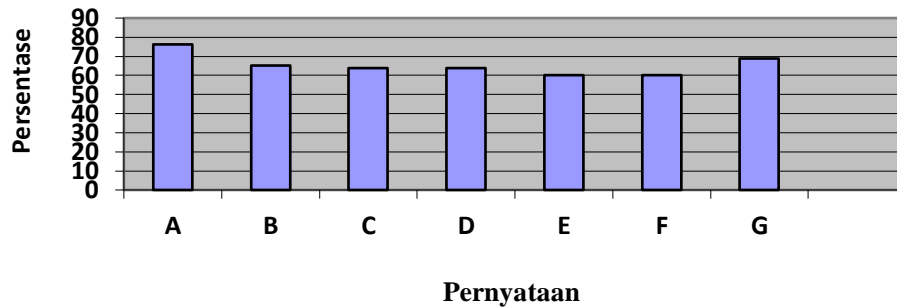
Grafik rata-rata dan persentase tingkat kepuasan mahasiswa FKIP terhadap tangibles (sarana pendidikan - alat perkuliahan, media pengajaran dan prasarana pendidikan) pada Gambar 9 dan Gambar 10 berikut.

Rata-rata Aspek Tangibles (Sarana Pendidikan - Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan)



Gambar 9. Rata-rata Aspek Tangibles (Sarana Pendidikan - Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan)

Persentase Aspek Tangibles (Sarana Pendidikan - Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan)



Gambar 10. Persentase Aspek Tangibles (Sarana Pendidikan - Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan)

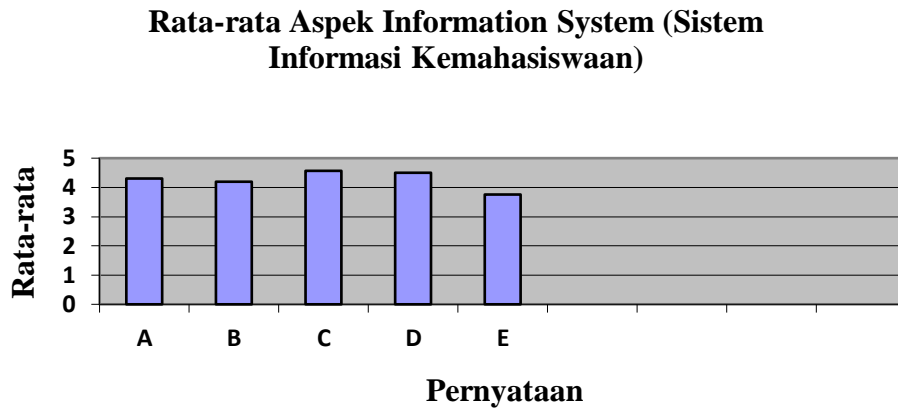
6. Aspek *Information System* (Sistem Informasi Kemahasiswaan)

Tingkat kepuasan mahasiswa FKIP terhadap *Information System* (Sistem Informasi Kemahasiswaan), disajikan dalam Tabel 6 berikut.

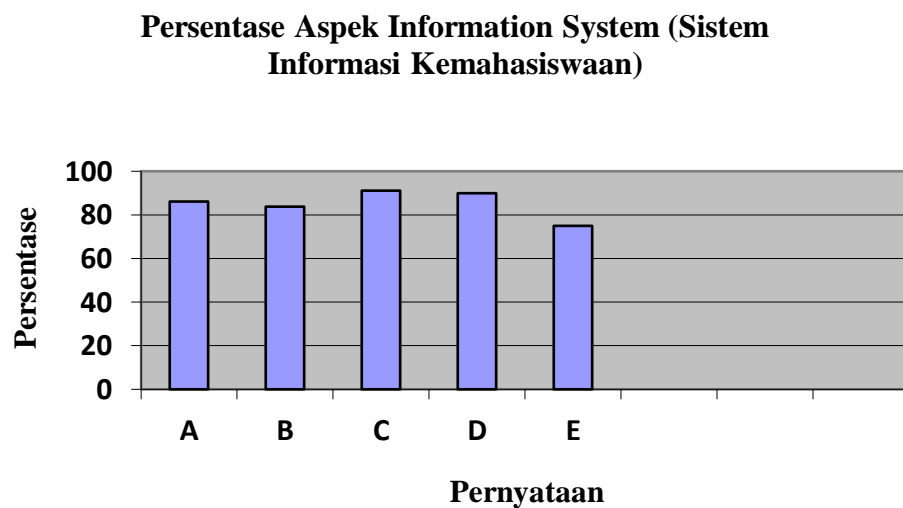
Tabel 6. Aspek *Information System* (Sistem Informasi Kemahasiswaan)

No.	Pernyataan	Rata-rata	Kriteria	Persentase
1.	FKIP memberikan informasi sistem perkuliahan dalam bentuk buku panduan perkuliahan	4,3125	Memuaskan	86,25%
2.	FKIP memberikan informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk online	4,1875	Memuaskan	83,75%
3.	FKIP secara terbuka memberikan informasi dan pelayanan baik akademik maupun non akademik	4,5625	Sangat Memuaskan	91,25%
4.	FKIP berusaha memberikan respon positif setiap pengaduan mahasiswa	4,5	Sangat Memuaskan	90%
5.	FKIP berusaha transparan dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan	3,75	Memuaskan	75%
Total Keseluruhan		4,26	Memuaskan	85,25%

Grafik rata-rata dan persentase tingkat kepuasan mahasiswa FKIP terhadap *information system* (sistem informasi kemahasiswaan) pada Gambar 11 dan Gambar 12 berikut.



Gambar 11. Rata-rata Aspek *Information System* (Sistem Informasi Kemahasiswaan)



Gambar 12. Persentase Aspek *Information System* (Sistem Informasi Kemahasiswaan)

Pembahasan Hasil Penelitian

Dalam perkuliahan ada bentuk proses yang dilalui mahasiswa yaitu proses administrasi. Daryanto (2010:6) menyatakan Administrasi ini berfungsi untuk merancang, mengatur, mengkoordinasikan, menyediakan fasilitas, mengarahkan dan memperbaiki proses teknis. Tujuannya adalah agar semua kegiatan yang mendukung tercapainya kegiatan pendidikan dapat tercapai dengan baik. Dalam proses administrasi ini tidak terlepas dari adanya layanan. Layanan dalam hal ini menyangkut dengan kepuasan mahasiswa. Untuk mewujudkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik maka administrasi harus mengetahui setiap permasalahan yang dihadapi oleh mahasiswa, memahami harapan atas

kualitas, memahami strategi dan memahami siklus pengukuran dan umpan balik dari kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik.

Setelah melakukan perhitungan terhadap hasil angket yang telah diberikan kepada mahasiswa, diketahui bahwa semua indikator kepuasan Mahasiswa Dalam Layanan Administrasi Akademik di FKIP UMMY Solok memuaskan selain dari Aspek *Tangibles* (Sarana Pendidikan - Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan) dengan kriteria cukup memuaskan.

Pada indikator aspek *Tangibles* (Sarana Pendidikan - Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan) dengan rata-rata 3,27 persentase 65,36% berada pada kriteria cukup memuaskan. Hal ini terlihat pada semua indikator pada aspek ini cukup memuaskan selain dari indikator Ruang kuliah tertata dengan bersih dan rapih pada kriteria memuaskan dengan rata-rata 3,81 dengan persentase 76,25%. Aspek yang lainnya seperti Ruang kuliah sejuk dan nyaman rata-rata 3,25 dengan persentase 65%. Sarana pembelajaran yang tersedia di ruangan kuliah, rata-rata 3,19 dengan persentase 63,75%. FKIP memiliki perpustakaan, rata-rata 3,19 dengan persentase 63,75%. ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan FKIP, rata-rata 3 dengan persentase 60%. Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih, rata-rata 3 dengan persentase 60%. Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa FKIP, rata-rata 3,44 dengan persentase 68,75%.

Fasilitas merupakan bentuk *tangibles* yang dirasakan langsung oleh mahasiswa erat kaitannya dengan tingkat kepuasan dalam sebuah manajemen kualitas dan pelayanan perguruan tinggi. Kelengkapan fasilitas kampus tidak selalu berada pada kualitas yang memuaskan. Oleh sebab itu, perguruan tinggi harus memperhatikan kepentingan mahasiswa dan civitas akademika. Fasilitas dalam dunia pendidikan berarti segala sesuatu yang bersifat fisik maupun material, yang dapat memudahkan terselenggaranya proses pembelajaran, seperti tersedianya tempat pembelajaran, perlengkapan belajar di kelas, alat-alat peraga pembelajaran, buku pelajaran, perpustakaan, perlengkapan pratikum, dan kelengkapan laboratorium. Tjiptono, Fandy, dkk, (2011: 180) menyatakan dimensi fasilitas pada perguruan tinggi meliputi fleksibilitas, penataan, kualitas baik, kelayakan penggunaan, kelengkapan, sesuai kebutuhan, dukungan akademik, desain yang baik, kemudahan pengoperasian, dan ketersediaan sistem informasi.

Begitu juga pada aspek aspek *reliability* (kehandalan dosen, staf akademik) berada pada kriteria memuaskan dengan rata-rata 4,24 persentase 84,86%. Hal ini dapat dilihat pada semua indikator yang berada pada rentang kriteria memuaskan dan sangat memuaskan. Indikator yang memuaskan diantaranya, Kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen rata-rata 4,31 persentase 86,25%. Bahan ajar suplemen (Handout, modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan rata-rata 4,13 persentase 82,5%. Satuan acara yang dibuat oleh dosen rata-rata 3,8125 persentase 76,25%. Kualitas staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa rata-rata 4,13 dengan persentase 82,5%. Sedangkan pada kriteria sangat memuaskan diantaranya Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab, rata-rata 4,5 persentase 90%. Dosen dengan tepat waktu rata-rata 4,6 persentase 91,25%. Dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya, rata-rata 4,63 persentase 92,5%.

Aspek *responsiveness* (sikap tanggap) berada pada kriteria memuaskan dengan rata-rata 4,33 persentase 86,5%. Hal ini terlihat pada FKIP menyediakan dosen bimbingan Akademik bagi mahasiswa dengan rata-rata 4,56 persentase 91,25% kriteria sangat memuaskan. FKIP membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik dengan rata-rata 4,75 persentase 95% kriteria sangat memuaskan. FKIP menyediakan waktu bagi mahasiswa berkonsultasi, dengan rata-rata 4,56 persentase 91,25% kriteria sangat memuaskan. FKIP memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit dengan rata-rata 4,13 persentase 82,05% berada kriteria memuaskan. FKIP memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan, rata-rata 3,63 persentase 72,5 dengan kriteria sangat memuaskan.

Aspek *assurance* (perlakuan pada mahasiswa) berada pada kriteria memuaskan dengan rata-rata 4,31 persentase 86,25% dengan kriteria memuaskan. Hal ini terlihat pada Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan dengan rata-rata 3,94 persentase 78,75 dengan kriteria sangat memuaskan. Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh FKIP melalui dosen PA (Pembimbing Akademik), rata-rata 4,38 persentase 87,5% dengan kriteria memuaskan. Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada mahasiswa, rata-rata 3,94 persentase 78,75% dengan kriteria memuaskan. Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran, rata-rata 4,63 persentase 92,5% dengan kriteria sangat memuaskan. Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan FKIP berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali, rata-rata 4,69 dengan persentase 93,8% berada pada kriteria sangat memuaskan.

Aspek *empathy* (pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa) berada pada kriteria memuaskan dengan rata-rata 4,44 persentase 88,75%. Indikator pada aspek ini diantaranya kepedulian FKIP dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa, rata-rata 4,38 persentase 87,5% berada pada kriteria memuaskan. Adanya sosialisasi terkait perkembangan dan penerimaan beasiswa bidikmisi/ PPA, rata-rata 4,13 persentase 82,5% berada pada kriteria memuaskan. FKIP memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen pembimbing akademik, rata-rata 4,38 persentase 87,5% kriteria memuaskan. Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah, rata-rata 4,81 persentase 96,25% dengan kriteria sangat memuaskan. Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa, rata-rata 4,56 persentase 91,25% dengan kriteria sangat memuaskan. FKIP berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya dengan rata-rata 4,38 persentase 87,5% berada pada kriteria memuaskan.

Aspek *information system* (sistem informasi kemahasiswaan) berada pada kriteria memuaskan dengan rata-rata 4,26 persentase 82,25%. Indikator aspek ini diantaranya, FKIP memberikan informasi sistem perkuliahan dalam bentuk buku panduan perkuliahan dengan rata-rata 4,31 persentase 86,25% berada pada kriteria memuaskan. FKIP memberikan informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk online, rata-rata 4,19 persentase 83,75% dengan kriteria memuaskan. FKIP secara terbuka memberikan informasi dan pelayanan baik akademik maupun non akademik, rata-rata 4,56 persentase 91,25% dengan kriteria sangat memuaskan. FKIP berusaha memberikan respon positif setiap pengaduan mahasiswa, rata-rata 4,5 persentase 90% dengan kriteria sangat memuaskan.

FKIP berusaha transparan dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan, dengan rata-rata 3,75 persentase 75% berada pada kriteria memuaskan.

Hasil survey terhadap mahasiswa menunjukkan bahwa secara rata-rata mahasiswa merasa puas dengan layanan akademik dengan rata-rata 4,14. Menurut Zeithaml dan Bitner (2000) kepuasan adalah respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Sehingga pelanggan yang dalam hal ini adalah mahasiswa di Perguruan Tinggi berharap dapat menikmati sarana dan prasarana kampus yang tersedia sehingga dapat menunjang peningkatan ilmu pengetahuan teknologi. Sudah seharusnya setiap dosen maupun karyawan mengetahui bahwa mahasiswa layak untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Agar hal tersebut dapat terwujud maka diperlukan peningkatan kualitas pelayanan yang baik karena peningkatan kualitas pelayanan merupakan suatu kebutuhan yang mendesak, dalam melayani masyarakat/pelanggannya baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal.

Layanan akademik yang dirasa sudah memuaskan bagi mahasiswa meski masih belum maksimal. Masalah kepuasan adalah relatif, artinya bagi seseorang suatu layanan yang diterimanya sangat memuaskan dan memuaskan, sementara individu yang lain merasa cukup memuaskan. Hal itu dimungkinkan karena kepuasan sangat berkaitan dengan belum terpenuhinya kebutuhan bagi mahasiswa.

Hasil penelitian sesuai dengan Kotler (2009) yang mengemukakan ada lima determinan kualitas pelayanan sebagai berikut: (1) Kepercayaan atau kehandalan (*reliability*): kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya; (2) Daya tanggap (*responsiveness*): kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan; (3) Keyakinan (*assurance*): pengetahuan dan kesopanan Pustakawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan; (4) Empati (*empathy*): syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan; dan (5) Berwujud (*tangibles*): penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi.

Bertolak dari pemikiran di atas maka sangat mungkin terjadi layanan yang sama dirasa sangat memuaskan dan memuaskan oleh sekelompok individu, tetapi dirasa cukup memuaskan oleh sekelompok individu yang lain. Namun demikian aspek kuantitas jumlah orang yang merasa sangat memuaskan, memuaskan dan cukup memuaskan juga perlu menjadibahkan pertimbangan bahwa dalam penilaian suatu layanan suatu layanan masih perlu ditingkatkan.

KESIMPULAN

Berdasarkan pada hasil analisis data penelitian yang telah diuraikan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

- a. Tingkat kepuasan mahasiswa pada pelayanan akademik FKIP UMMY Solok ditinjau dari aspek *reliability* (kehandalan dosen, staf akademik) rata-rata 4,24 dengan persentase 84,86% berada pada kriteria memuaskan.
- b. Tingkat Kepuasan Mahasiswa pada Pelayanan Akademik FKIP UMMY Solok ditinjau dari ketanggapan (*Responsiveness*) rata-rata 4,33 dengan persentase 86,50% berada pada kriteria memuaskan.

- c. Tingkat Kepuasan Mahasiswa pada Pelayanan Akademik FKIP UMMY Solok ditinjau dari keyakinan (Assurance) rata-rata 4,31 dengan persentase 86,25% berada pada kriteria memuaskan.
- d. Tingkat Kepuasan Mahasiswa pada Pelayanan Akademik FKIP UMMY Solok ditinjau dari empati (Emphaty) rata-rata 4,44 dengan persentase 88,75% berada pada kriteria memuaskan.
- e. Tingkat Kepuasan Mahasiswa pada Pelayanan Akademik FKIP UMMY Solok ditinjau dari keberwujudan (Tangibles) rata-rata 3,27 dengan persentase 65,36% berada pada kriteria cukup memuaskan.
- f. Tingkat Kepuasan Mahasiswa pada Pelayanan Akademik FKIP UMMY Solok ditinjau dari Information System rata-rata 4,26 dengan persentase 85,25% berada pada kriteria memuaskan.

DAFTARPUSTAKA

- Abdullah, Sukirno, Annisa, dkk. (2013). *Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta. Jurnal Nominal. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, Volume II Nomor I. 102.*
- Daryanto, Mohammad. *Administrasi Pendidikan*, (Jakarta : Rineka Cipta).
- Husaini Usman. (2006). *Manajemen Teori, Praktek dan Riset Pendidikan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Kotler, Philip. (2009). *Manjemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks
- Kotler, Philip. (2012). *Marketing Management*. New Jersey : Prentice Hall.
- Lupiyoadi, Rambat. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Pratik*, Edisi Pertama, Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Ratnasari, Ririn Tri dan Mastuti. (2011). *Manajemen Pemasaran*. Bogor : Ghalis Indonesia.
- Tjiptono, Fandy. (2009). *Service management*. Penerbit ANDI, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandi dan Gregorius Chandra. (2011). *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Zeithaml, Valarie A. and Bitner, Mary Jo. 2002. *Service Marketing*. York.