

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK DI STIKES SENIOR MEDAN

Dame Meldaria Sipahutar *

STIKes Senior Medan, Sumatera Utara-Indonesia, 20141

Abstrak. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di STIKes Senior Medan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang menggunakan enam variabel yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Empathy*, *Assurance* dan *Sistem Informasi* untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa. Kuesioner dalam bentuk skala likert dibagikan kepada mahasiswa melalui aplikasi google form. Selanjutnya dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas dengan menggunakan program aplikasi *Statistical Product and Service Solution (SPSS)* untuk mengetahui apakah variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini sudah valid dan reliabel. Dengan menggunakan analisis deskriptif kemudian diperoleh hasil tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik.

Kata Kunci: kepuasan, pelayanan, responsibel

Abstract. This study was conducted to determine the level of student satisfaction with academic services at STIKes Senior Medan. This research is a descriptive study that uses six variables, namely *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Empathy*, *Assurance* and *Information Systems* to measure the level of student satisfaction. Questionnaires in the form of a Likert scale were distributed to students through the Google Form application. Furthermore, validity and reliability tests were carried out using the *Statistical Product and Service Solution (SPSS)* application program to determine whether the variables used in this study were valid and reliable. By using descriptive analysis, the results obtained from the level of student satisfaction with the quality of academic services

Keywords: satisfaction, services, responsibility

Sitasi: Sipahutar, D.M. 2022. Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik di STIKes Senior Medan. *MES (Journal of Mathematics Education and Science)*, 7(2): 89-97.

Submit: 07 April 2022	Revisi: 28 April 2022	Publish: 30 April 2022
--------------------------	--------------------------	---------------------------

PENDAHULUAN

Pelayanan prima merupakan salah satu aspek penting yang perlu diperhatikan untuk mencapai suatu tujuan dalam suatu organisasi atau institusi yang bergerak di bidang jasa. Jika pelayanan yang dirasakan oleh konsumen tidak memuaskan maka konsumen akan enggan untuk kembali menggunakan jasa yang ditawarkan oleh suatu organisasi atau institusi.

Perguruan Tinggi sebagai salah satu institusi penyedia jasa yang bergerak di bidang pendidikan dituntut harus mampu memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada mahasiswa selaku konsumen. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) Senior Medan merupakan salah satu perguruan tinggi swasta yang cukup terkenal di Kota Medan. STIKes

Senior Medan awalnya adalah Akademi Kebidanan Senior Medan yang berdiri sejak tahun 2001 dengan satu program studi yaitu D-III Kebidanan. Sejak tahun 2014 Akademi Kebidanan Senior Medan berubah bentuk menjadi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) Senior Medan yang memiliki empat program studi yaitu S1 Farmasi, D-III Kebidanan, D-III Analis Kesehatan, dan D-III Radiodiagnostik & Radioterapi (Rontgen).

Salah satu visi STIKes Senior Medan adalah menjadi institusi pendidikan kesehatan yang berkarakter dan unggul dalam mutu pendidikan secara global. Untuk mencapai visi tersebut, selain infrastruktur yang mendukung dan tenaga pendidik berkualitas, aspek tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik juga merupakan salah satu hal yang perlu diperhatikan, sehingga visi STIKes Senior Medan sebagai institusi pendidikan berkualitas dapat terwujud.

Kepuasan atau ketidakpuasan konsumen terhadap suatu organisasi atau institusi penyedia jasa merupakan suatu perbedaan antara harapan dan hasil yang dirasakan. Kotler (2008) mengatakan bahwa kepuasan adalah hasil yang dirasakan oleh konsumen yang mengalami kinerja sebuah lembaga yang sesuai dengan harapannya. Cravens (dalam Handayani, et al, 2004) menyatakan bahwa untuk mencapai tingkat kepuasan yang tinggi diperlukan adanya pemahaman tentang apa yang diinginkan konsumen, dengan mengembangkan komitmen bahwa setiap orang dalam lembaga berusaha untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

Supriyatna dan Maria (2017) menyatakan bahwa pemanfaatan sistem informasi memiliki peran yang penting dalam peningkatan kualitas layanan administrasi. Dalam melakukan analisis, penelitian tersebut menggunakan faktor-faktor PIECES (*Performance, Information & Data, Economy, Control, Efeciency, and Service*). Hayati, Palilati, dan Sukotjo (2018) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Halu Oleo didukung oleh keberadaan dari kualitas sistem sebagai salah satu indikator dari Sistem Informasi Akademik (SIKAD).

Rahareng dan Relawan (2017) mengukur tingkat kepuasan mahasiswa dengan menggunakan hasil uji *T* terhadap 2 variabel yang berpegaruh yaitu variabel *responsiveness* (daya tanggap) dan variabel *Tangible* (bukti fisik). Kristy dan Kusuma (2018) melakukan analisis terhadap tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan sistem informasi yang menunjang pelayanan akademik di Universitas Muhammadiyah Malang. Fuad dan Harisun (2019) melakukan penelitian tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pemanfaatan sistem informasi akademik sebagai landasan pelayanan. Hasil penelitian mereka menunjukkan bahwa Sistem Informasi Akademik (SIMAK) memiliki pengaruh yang signifikan dalam proses pelayanan akademik.

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis deskriptif kuantitatif untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di STIKes Senior Medan. Penelitian deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti sekelompok manusia, atau obyek tertentu dengan tujuan untuk membuat deskripsi, gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat hubungan antar fenomena yang diselidiki.

Pengumpulan data dilakukan pada bulan Februari - Maret Tahun 2022 terhadap mahasiswa program studi yang masih aktif di STIKes Senior Medan, dimana untuk penentuan sampelnya menggunakan teknik *simple random sampling*. Gay, Mills dan Airasian (2009) menyebutkan bahwa jumlah sampel yang digunakan untuk penelitian metode deskriptif adalah minimal 10% populasi, untuk populasi yang relatif kecil minimal 20%, sedangkan untuk penelitian korelasi diperlukan sampel sebesar 30 responden. Dengan menggunakan rumus sampel 10% dari populasi maka sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 171 mahasiswa, sehingga dapat dikatakan bahwa sampel yang digunakan sudah sangat mencukupi.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tingkat kepuasan mahasiswa yang disusun dalam bentuk skala *likert*. Tingkat kepuasan mahasiswa diukur melalui persepsi mahasiswa (*perceived service*) terhadap kualitas pelayanan akademik yang meliputi bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan sistem informasi. Pengumpulan data dari mahasiswa dilakukan dengan menggunakan aplikasi *google form*.

Setelah data dari mahasiswa berhasil dikumpulkan, maka selanjutnya dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas dengan menggunakan program SPSS. Uji validitas dilakukan menggunakan rumus teknik korelasi *product moment* dengan menghitung korelasi antara masing-masing pertanyaan kemudian dihitung skor totalnya. Kriteria masing-masing pertanyaan dikatakan valid apabila nilai *r* hitung lebih besar dari nilai *r* tabel dengan taraf signifikansi 5%. Sementara uji reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai *cronbach's alpha*. Menurut Sekaran (1992) jika nilai reliabilitas kurang dari 0,6 maka kurang baik, jika nilainya 0,7 dapat diterima, dan jika nilainya di atas 0,8 adalah baik.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik, maka dilakukan analisis dengan mencari rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa terhadap masing-masing variabel yang direpresentasikan secara interval seperti yang ditampilkan pada tabel 1.

Tabel 1. Interval Ratio Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Akademik

Tingkat Kepuasan Mahasiswa	Interval Ratio
Sangat Puas	4,40 - 5,00
Puas	3,60 - 4,39
Cukup Puas	2,80 - 3,59
Kurang Puas	1,90 - 2,79
Tidak Puas	1,00 - 1,89

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari pengumpulan data yang dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di STIKes Senior Medan diperoleh hasil seperti yang ditampilkan pada tabel 2.

Tabel 2. Data Kepuasan Mahasiswa

Instrumen Variabel	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
Variabel <i>Tangible</i>	22,78 %	50,05 %	19,96 %	5,18 %	1,98 %
Variabel <i>Reliability</i>	20,83 %	53,47 %	20,94 %	2,88 %	1,83 %
Variabel <i>Responsiveness</i>	17,93 %	49,86 %	20,68 %	8,51 %	3,05 %
Variabel <i>Assurance</i>	17,53 %	52,81 %	23,28 %	3,41 %	2,93 %
Variabel <i>Empathy</i>	19,14 %	53 %	22,42 %	2,86 %	2,6 %
Variabel Sistem Informasi	18,48 %	51,88 %	22,24 %	4,58 %	2,84 %

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat dinyatakan bahwa kepuasan mahasiswa yang ditinjau dari enam aspek menunjukkan hasil yang baik. Mahasiswa yang menyatakan puas terhadap bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan sistem informasi berturut-turut adalah sebesar 72.83%, 74.20%, 67.79%, 70.34%, 72.14%, dan 70.36%. Dimana kepuasan yang paling dominan adalah terkait kehandalan (*reliability*).

Tabel 3 menampilkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap variabel *tangible*. Hasilnya menunjukkan bahwa 87,5% responden mahasiswa puas terhadap kenyamanan, kebersihan, dan kelengkapan infrastruktur kampus.

Tabel 3. Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Variabel *Tangible*

Item Pertanyaan	Rata-rata	Rata-rata variabel	Keterangan
Item 1	3.88	4	Puas
Item 2	4		Puas
Item 3	3.90		Puas
Item 4	3.97		Puas
Item 5	3.85		Puas
Item 6	3.87		Puas
Item 7	3.58		Cukup puas
Item 8	4.08		Puas

Tabel 4 menampilkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap variabel *reliability*. Hasilnya menunjukkan bahwa semua responden mahasiswa puas terhadap kualitas tenaga pendidik dan pelayanan staf akademik.

Tabel 4. Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Variabel *Reliability*

Item Pertanyaan	Rata-rata	Rata-rata variabel	Keterangan
Item 1	4.02	3.87	Puas
Item 2	3.98		Puas
Item 3	3.94		Puas
Item 4	3.85		Puas
Item 5	3.71		Puas
Item 6	4.01		Puas
Item 7	3.91		Puas
Item 8	3.69		Puas
Item 9	3.72		Puas

Tabel 5 menampilkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap variabel *responsiveness*. Hasilnya menunjukkan bahwa 66,67% responden mahasiswa puas terhadap ketersediaan beasiswa, bimbingan konseling, dan pelayanan kesehatan mahasiswa.

Tabel 5. Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Variabel *Responsiveness*

Item Pertanyaan	Rata-rata	Rata-rata variabel	Keterangan
Item 1	3.83	3.69	Puas
Item 2	3.59		Cukup Puas
Item 3	3.69		Puas
Item 4	3.66		Puas
Item 5	3.53		Cukup Puas
Item 6	3.85		Puas

Tabel 6 menampilkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap variabel *assurance*. Hasilnya menunjukkan bahwa semua responden mahasiswa puas terhadap kepastian dalam penyelesaian permasalahan yang dialami mahasiswa.

Tabel 6. Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Variabel *Assurance*

Item Pertanyaan	Rata-rata	Rata-rata variabel	Keterangan
Item 1	3.70	3.77	Puas
Item 2	3.81		Puas
Item 3	3.70		Puas
Item 4	3.76		Puas
Item 5	3.90		Puas
Item 6	3.77		Puas

Tabel 7 menampilkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap variabel *empathy*. Hasilnya menunjukkan bahwa semua responden mahasiswa puas terhadap kepedulian kampus terhadap minat dan bakat mahasiswa serta bantuan kampus jika mahasiswa mengalami kesulitan dalam hal akademik.

Tabel 7. Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Variabel *Empathy*

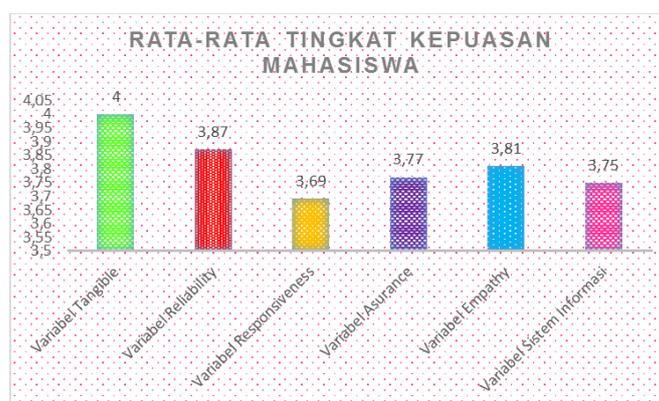
Item Pertanyaan	Rata-rata	Rata-rata variabel	Keterangan
Item 1	3.69	3.81	Puas
Item 2	3.86		Puas
Item 3	3.84		Puas
Item 4	3.85		Puas
Item 5	3.80		Puas

Tabel 8 menampilkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap variabel sistem informasi. Hasilnya menunjukkan bahwa semua responden mahasiswa puas terhadap pelayanan informasi akademik maupun non akademik.

Tabel 8. Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Variabel Sistem Informasi

Item Pertanyaan	Rata-rata	Rata-rata variabel	Keterangan
Item 1	3.83	3.75	Puas
Item 2	3.78		Puas
Item 3	3.72		Puas
Item 4	3.74		Puas
Item 5	3.68		Puas

Nilai tingkat kepuasan yang diberikan responden terhadap pelayanan dari enam faktor dinyatakan sebagai berikut.



Gambar 1. Rata-rata Kepuasan Mahasiswa

Adapun rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa terhadap bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan sistem informasi berturut-turut adalah sebesar 4.0, 3.87, 3.69, 3.77, 3.81, dan 3.75. Ini berarti respon yang menyatakan tingkat kepuasan yang paling tinggi adalah terhadap bukti fisik (*tangible*). Ini berarti bahwa mahasiswa merasa puas terhadap dua faktor yaitu bukti fisik (*tangible*) dan keandalan (*reliability*) dari pelayanan yang diberikan STIKes Senior Medan.

Dari hasil penelitian yang dilakukan terhadap mahasiswa yang masih aktif di STIKes Senior Medan dapat diambil kesimpulan bahwa secara umum mahasiswa STIKes Senior Medan merasa puas terhadap kualitas pelayanan akademik yang mereka terima di STIKes Senior Medan. Kepuasan terhadap pelayanan *tangible* yang dimaksud adalah kepuasan terhadap kenyamanan, kebersihan, dan kelengkapan infrastruktur kampus seperti ruang kuliah nyaman, laboratorium dan perpustakaan yang lengkap, serta ketersediaan fasilitas ibadah sudah cukup tinggi. Sementara tingkat kepuasan mahasiswa terhadap ketersediaan beasiswa, bimbingan konseling, dan pelayanan kesehatan mahasiswa masih cukup rendah.

Kualitas mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan (Tjiptono, 2008). Ketika kualitas suatu pelayanan meningkat, maka hal ini dapat dijadikan sebagai indikator meningkatnya kepuasan. Kualitas pelayanan akademik yang baik akan memberikan dorongan kepada mahasiswa untuk menjalin ikatan hubungan yang lebih kuat dengan institusi pendidikan. Dalam jangka panjang ikatan yang kuat seperti ini memungkinkan institusi untuk memahami dengan seksama harapan mahasiswa serta kebutuhan mereka.

Dengan demikian institusi dapat meningkatkan pelayanan akademik untuk dapat memaksimalkan pengalaman mahasiswa selama dalam masa pendidikan (Fikri et al., 2016).

Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik suatu institusi bisa menjadi tolak ukur institusi tersebut untuk dapat mengevaluasi kualitas pelayanan mereka kedepannya. Jika mahasiswa selaku konsumen tidak puas terhadap pelayanan akademik yang diberikan akan mengakibatkan konsumen tersebut tidak akan kembali lagi bahkan mungkin akan mengeluhkan ketidakpuasannya kepada konsumen lain. Kedepannya hal ini akan menjadi menjadi masalah baru bagi institusi tersebut dalam proses penerimaan mahasiswa baru (Giawa, 2020). Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Trianah et al., (2017), Arianto (2018), Ihzah dan Sulistyawati (2021), serta Ismail dan Yusuf (2021) yang menyatakan bahwa kualitas suatu pelayanan akan sangat berperan dalam menentukan kepuasan pelanggan, dimana hampir 70% kualitas pelayanan akan berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilaksanakan, maka dapat dinyatakan bahwa kepuasan mahasiswa yang ditinjau dari enam aspek menunjukkan hasil yang baik. Mahasiswa yang menyatakan puas terhadap bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan sistem informasi berturut-turut adalah sebesar 72.83%, 74.20%, 67.79%, 70.34%, 72.14%, dan 70.36%. Dimana kepuasan yang paling dominan adalah terkait keandalan (*reliability*).

DAFTAR PUSTAKA

- Arianto, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan loyalitas Pengunjung dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal Pemasaran Kompetitif: Manajemen Pemasaran*, 1(2).
- Fikri, S., Wiyani, W., Suwandaru, A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 3(1).
- Fuad, A., & Harisun, E. (2019). *Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akademik (SIMAK) Di Program Studi Informatika. JIKO (Jurnal Informatika dan Komputer)*, 2(1), 1-5.
- Giawa, Y. (2020). Pengaruh Kepuasan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UD Mawar Desa Tuindrao Kecamatan Amandraya 2021. *Curve Elasticity: Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 2(1).
- Handayani, R, Yermias T. K, dan Ratminto. (2004). "Analisis kepuasan Pemakai terhadap Pelayanan Perpustakaan Nasional Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta" *Jurnal Sosiosains*, Vol 17 No. 2, April 2004.
- Hayati, W. O. T., Palilati, A., & Sukotjo, E. (2018). *Pengaruh Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Dan Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa. Jurnal Manajemen, Bisnis dan Organisasi (JUMBO)*, 2(1), 11-19.
- Ihzah, M.Y., Sulistyawati, L. (2021). Analisa Peningkatan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dan

- Potential Gain in Customer Value (PGCV) (Studi Pada Tanto Sport Surabaya)*. Jurnal Disrupsi Bisnis, 4(5)
- Ismail, T., Yusuf, R. (2021). Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong di Kota Bandung. Jurnal Ilmiah MEA: Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi, 5(3).
- Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran Jilid 2*. Jakarta: Erlangga.
- Kristy, R. D., & Kusuma, W. A. (2018). *Analisis tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan penerapan sistem informasi universitas muhammadiyah Malang*. *Teknika: Engineering and Sains Journal*, 2(1), 17-24.
- Rahareng, V. J., & Relawan, N. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Universitas Telkom)*. *AdBispreneur: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Bisnis dan Kewirausahaan*, 2(2).
- Sekaran, Uma, (1992). *Research Methods for Business, A Skill Building Approach*”, 2nd edition, New York: John Wiley n Sons.
- Supriyatna, A., & Maria, V. (2017). *Pengukuran tingkat kepuasan pengguna sistem informasi djp online pelaporan SPT pajak*. *Khazanah Informatika: Jurnal Ilmu Komputer Dan Informatika*, 3(2), 88-94.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Strategi Pemasaran (Edisi Ke-3)*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Triana, R., Pranitasari, D., Marichs, S.Z. (2017). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus Pada Pelanggan D’Besto Mangun Jaya 2 Tambun Selatan. Jurnal STEI Ekonomi, 26(1).