
ARTIKEL PENELITIAN

**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA SEBAGAI UPAYA
PENINGKATAN LAYANAN PENDIDIKAN DI POLITEKNIK
NEGERI PONTIANAK**

Marsela Diaz[✉], Syarifah Novieyana, Samuel Dendy Krisandi

Politeknik Negeri Pontianak

Abstrak

Penelitian ini mengukur tingkat kepuasan mahasiswa atas layanan pendidikan yang disediakan di Politeknik Negeri Pontianak dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa. Kualitas layanan ditanyakan dalam penelitian ini menggunakan lima dimensi kualitas layanan yang dikembangkan oleh Parasuraman dkk yaitu *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Tangibles* (Bukti Langsung) dan *Empathy* (Empati). Kuesioner dalam penelitian ini terdiri dari 75 butir pertanyaan yang mewakili lima dimensi kualitas layanan. Responden penelitian ini sebanyak 468 mahasiswa yang tersebar dari delapan Jurusan yang ada di Politeknik Negeri Pontianak. Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan diperoleh hasil bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan di Politeknik Negeri Pontianak sebesar 78,50 dan masuk dalam kategori PUAS. Selanjutnya berdasarkan hasil pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan lima dimensi kualitas layanan tersebut, dimensi *Tangible* mendapatkan nilai kepuasan paling rendah sebesar 73,49, dimensi *Assurance* mendapatkan nilai yang tertinggi sebesar 81,19. Hasil penelitian ini juga mengungkapkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa yang paling rendah terdapat pada indikator kejelasan pemberian informasi pelayanan akademik, kelengkapan fasilitas olahraga dan layanan internet di kampus. Perlunya peningkatan kualitas layanan pendidikan diantaranya melakukan peningkatan kualitas dengan menambah fasilitas yang dibutuhkan oleh mahasiswa, memperbaiki layanan informasi akademik, meningkatkan akses internet dilingkungan kampus, serta menambah koleksi buku perpustakaan di Politeknik Negeri Pontianak.

Kata Kunci: Kepuasan Mahasiswa, Layanan Pendidikan

[✉]Alamat korespondensi:

Politeknik Negeri Pontianak

Jl. Ahmad Yani, Kota Pontianak, Kalimantan Barat, Indonesia

E-mail: diazviolet@yahoo.co.id

PENDAHULUAN

Perguruan Tinggi sebagai pelaksana dalam menjalankan pendidikan tinggi harus terus berupaya meningkatkan mutu pendidikannya. Salah satunya dengan menerapkan dan mengembangkan Sistem Penjaminan Mutu Internal. Dengan Sistem Penjaminan Mutu Internal Perguruan Tinggi yang baik diharapkan tumbuh budaya mutu dalam memberikan pelayanan terbaik bagi para pemangku kepentingannya. Sejak diterbitkannya Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi, maka yang dikukuhkanlah integritas Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi dalam sebuah sistem yang disebut dengan Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi (SPM Dikti) yang terdiri dari Sistem Penjaminan Mutu Internal, Sistem Penjaminan Mutu Eksternal atau akreditasi, dan Pangkalan Data Pendidikan Tinggi.

Michaelowa dalam Bendriyanti (2015) menyatakan bahwa Pendidikan yang memenuhi kriteria-kriteria atau standar mutu akan menentukan peningkatan daya saing bangsa, sehingga menuntut setiap negara dan satuan pendidikan di dalamnya untuk dapat mencapai kriteria dan standar tertentu untuk dapat bertahan dalam lingkungan global dan kompetitif yang ada saat ini. Peningkatan mutu pendidikan haruslah sejalan dengan penyediaan layanan pendidikan yang memadai dan memberikan kepuasan bagi para penggunanya. Mutu layanan adalah keluaran yang disampaikan dengan lebih baik dan terstandar melalui sebuah layanan (Malik dalam Martasubrata dan Suwatno 2016). Adapula yang mengungkapkan bahwa kualitas layanan merupakan sejauh mana layanan yang diberikan oleh perusahaan sesuai dengan kebutuhan dan harapan

pelanggan atau seberapa jauh perbedaaan antara kenyataan dengan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima (Mulyawan & Juhana dalam Martasubrata dan Suwatno 2016).

Jika pelayanan yang diterima atau dirasakan oleh mahasiswa sesuai dengan yang diharapkan maka mutu pelayanan yang dipersepsikan oleh mahasiswa adalah baik dan memuaskan. Sebaliknya jika pelayanan jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan maka mutu pelayanan dipersepsikan sebagai mutu yang ideal. Namun, jika pelayanan yang diterima oleh mahasiswa dirasakan lebih rendah daripada yang diharapkan, maka mutu pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa yang diberikan oleh perguruan tinggi akan tergantung pada persepsi kepuasan mahasiswa.

Politeknik Negeri Pontianak sebagai salah satu perguruan tinggi yang menyelenggarakan pendidikan vokasional yang saat ini berada dibawah naungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, harus siap memberikan penyelenggaraan pendidikan yang bermutu dengan menyediakan pelayanan terbaik bagi mahasiswanya baik secara akademik maupun non akademik sehingga nantinya bisa menghasilkan lulusan yang memiliki daya saing tinggi di tingkat nasional maupun global.

Penelitian dengan tema *Sustainable mobility* ini dilakukan untuk mengumpulkan data melakukan analisis terhadap kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan sebagai upaya pengukuran mutu layanan pendidikan di Politeknik Negeri Pontianak. Adapun layanan yang akan di ukur berupa layanan akademik maupun non

akademik. Layanan akademik antara lain yaitu layanan proses pembelajaran yang diberikan oleh dosen kepada mahasiswa baik di kelas maupun di laboratorium/bengkel dan layanan administrasi akademik yang diberikan oleh staf tenaga kependidikan kepada mahasiswa baik di jurusan maupun di lembaga Politeknik Negeri Pontianak. Sedangkan layanan non akademik berupa layanan kemahasiswaan, layanan perpustakaan, serta layanan sarana dan prasarana pendukung lainnya yang diberikan kepada mahasiswa.

METODE

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa akademika Politeknik Negeri Pontianak yang berdasarkan data di Pangkalan Data Pendidikan Tinggi (PD Dikti) untuk data mahasiswa tahun 2020/2021 tercatat 6.184 orang mahasiswa pada 8 Jurusan yang ada di Politeknik Negeri Pontianak. Penentuan sample penelitian menggunakan Rumus Slovin. Berdasarkan populasi dengan besaran 6.184 orang dan tingkat kesalahan yang di perkirakan adalah 5%, maka diperoleh jumlah sample penelitian ini sebanyak 375,69 atau digenapkan menjadi 380 orang.

Namun, berdasarkan data sebaran kuesioner yang telah dibagikan secara daring menggunakan aplikasi *google form*, diperoleh hasil yang kembali sebanyak 468 responden. Dengan demikian penelitian ini menggunakan data 468 responden tersebut sebagai referensi untuk hasil penelitian ini.

Adapun tahapan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Pengumpulan data penelitian yang akan dilakukan dengan penyebaran angket menggunakan *google form* kepada mahasiswa pada setiap

Jurusan di Politeknik Negeri Pontianak.

2. Setelah melakukan pengumpulan data, selanjutnya melakukan uji validitas dan reabilitas dari instrumen penelitian.
 - a) Uji validitas dilakukan dengan metode *product moment* dari *pearson*, pengujian dilakukan dengan melihat angka koefisien korelasi (r_{xy}) yang menyatakan hubungan antara skor pernyataan dengan skor total (*item total correlation*). Hasilnya kita bandingkan dengan r tabel dimana $df=n-2$ dan $\alpha=0,05$.
 - b) Uji reliabilitas dalam penelitian ini uji reliabilitas menggunakan metode *one shoot* atau pengukuran sekali saja. Disini pengukurannya hanya sekali saja dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. Aplikasi SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *cronbach alpha* (α). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach alpha* > 0.60 .
3. Kemudian akan dilanjutkan dengan analisis data *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan analisis kuantitatif berupa persentase pelanggan yang senang dalam suatu survei kepuasan pelanggan. CSI diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa. Langkah-langkah perhitungan CSI sebagai berikut:
 1. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS), nilai ini berasal

dari rata-rata kepentingan tiap konsumen.

2. Membuat *Weight Factors* (WF), bobot ini merupakan persentase nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut.
3. Membuat *Weight Score* (WS), bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kepuasan (X).
4. Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Nilai maksimum CSI adalah 100%. Nilai CSI 50% atau lebih rendah menandakan kinerja pelayanan yang kurang baik. Kriteria Nilai Customer Satisfaction Index menurut Bhote (1996) dalam Widodo dan Sutopo (2018) dikelompokkan sebagai berikut:

Nilai CSI

| | |
|--------------|-------------|
| 0% - 34,99% | Tidak Puas |
| 35% - 50,99% | Kurang Puas |
| 51% - 65,99% | Cukup Puas |
| 66% - 80,99% | Puas |
| 81% - 100% | Sangat Puas |

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari lima elemen atau dimensi. Dimana setiap dimensi ini diwakili oleh 15 atribut pertanyaan. Sehingga total pertanyaan dalam penelitian ini adalah 75 pertanyaan. Berikut penjelasan dari setiap elemen penelitian ini:

1. Bukti Langsung (*Tangibles*) yaitu sarana pendidikan, alat perkuliahan, media pengajaran dan prasarana pendidikan yang tersedia dalam menunjang proses pembelajaran dan peningkatan mutu pendidikan
2. Keandalan (*Reliability*), yaitu keandalan dari pengelola perguruan tinggi seperti dosen dalam memberikan pembelajaran, staf tenaga kependidikan dalam memeberikan layanan administarsi,

laboran dan teknisi dalam memberikan layanan laboratorium dan bengkel serta pimpinan lembaga dalam menyediakan layanan bagi mahasiswa.

3. Empati (*Emphaty*) meliputi pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa dengan selalu berupaya untuk meningkatkan dan memenuhi keinginan dan kebutuhan mahasiswa.
4. Daya yanggap (*Responsiveness*), meliputi daya tanggap dalam menyediakan berbagai jenis layanan dalam membantu mahasiswa dalam pengembangan diri. Pelayanan ini dapat berupa layanan bimbingan dan konseling, layanan kesehatan, layanan beasiswa, layanan informasi kerja dan persiapannya serta lain sebagainya.
5. Jaminan (*Assurance*), yaitu bagaimana jaminan perlakuan dari seluruh SDM perguruan tinggi dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa sebagai salah satu pelanggannya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)

Pada tabel 1 dapat kita lihat bahwa CSI skor sebesar 73,49 dan termasuk dalam kategori puas. *Tangible* (bukti fisik) berarti bahwa mahasiswa menghendaki adanya bukti yang dapat ditunjukkan oleh perguruan tinggi sebagai penyedia layanan yang dapat memuaskan pelanggan seperti hal yang menyangkut kelengkapan fasilitas, sarana dan prasarana serta kelengkapan layanan pendidikan lainnya yang dapat dilihat dan dinikmati langsung oleh mahasiswa.

Tabel 1. CSI untuk Atribut pada Dimensi *Tangible*

| No | Pertanyaan | WS per atribut |
|------------------|--|----------------|
| P1 | Kenyamanan ruang kelas | 27,07 |
| P2 | Fasilitas dan media perkuliahan ruang kelas | 25,64 |
| P3 | Fasilitas di ruang baca perpustakaan | 25,08 |
| P4 | Kelengkapan koleksi buku di perpustakaan | 22,99 |
| P5 | Fasilitas ruang laboratorium/bengkel | 25,29 |
| P6 | Keberadaan fasilitas pendukung pembelajaran (LCD, Laptop, Komputer, dll) | 26,80 |
| P7 | Layanan internet di kampus | 21,32 |
| P8 | Kelengkapan fasilitas olahraga | 17,32 |
| P9 | Area parkir di kampus | 24,44 |
| P10 | Kebersihan toilet | 23,17 |
| P11 | Keberadaan teman-teman dan <i>public space</i> di lingkungan kampus | 25,46 |
| P12 | Penerangan jalan di lingkungan kampus pada malam hari | 24,16 |
| P13 | Kelengkapan buku panduan akademik | 24,21 |
| P14 | Fasilitas dan nyaman ruang tunggu pelayanan | 24,11 |
| P15 | Fasilitas pendukung lainnya seperti tempat ibadah (musholla), poliklinik kesehatan, kantin dan koperasi di lingkungan kampus | 30,40 |
| <i>CSI Score</i> | | 73,49 |

Sumber: Data Primer, 2020

Berdasarkan tabel 1 diatas juga dapat diketahui bahwa 3 (tiga) layanan yang mendapatkan *CSI Score* paling tinggi pada dimensi *tangible* adalah fasilitas pendukung lainnya yang disediakan oleh kampus Politeknik Negeri Pontianak seperti tempat ibadah (masjid/musholla), poliklinik kesehatan, kantin dan koperasi di lingkungan kampus, kenyamanan ruang kelas, dan atribut keberadaan fasilitas pendukung pembelajaran seperti LCD, Laptop, Komputer, dll). Sedangkan 3 (tiga) layanan yang dirasakan masih kurang memuaskan adalah kelengkapan fasilitas olahraga, layanan internet di kampus dan kelengkapan koleksi buku di perpustakaan.

Dimensi *Reliability* (Keandalan)

Selanjutnya tingkat kepuasan mahasiswa pada dimensi *reliability*. Dimensi ini menunjukkan kehandalan perguruan tinggi dalam menyediakan kebutuhan pelanggannya, yang dalam hal ini adalah mahasiswa sesuai dengan tujuan pendidikan yang diharapkan Keandalan juga berhubungan dengan kebijakan pimpinan, kompetensi dan pelayanan karyawan dalam memberikan pelayanan yang bermutu dengan yang dijanjikan, konsisten, yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan.

Tabel 2. CSI untuk Atribut pada Dimensi *Reliability*

| No | Pertanyaan | WS per atribut |
|-----|---|----------------|
| P16 | Kejelasan pemberian informasi pelayanan akademik | 14,52 |
| P17 | Kedisiplinan dosen dalam memberikan pengajaran kepada mahasiswa | 27,40 |
| P18 | Ketersediaan Modul/Buku Ajar pendukung pembelajaran | 26,19 |
| P19 | Ketersediaan silabus/RPS yang mendukung proses pembelajaran | 24,94 |
| P20 | Kemudahan mendapatkan pelayanan akademik dan administrasi di Jurusan | 26,17 |
| P21 | Kurikulum dan Materi Perkuliahan disusun dengan baik, terstruktur dan disampaikan dengan baik oleh dosen sesuai dengan lapangan kerja | 27,09 |
| P22 | Kemampuan dosen ketika mengajar dikelas | 29,21 |
| P23 | Sikap dan kemampuan petugas pelayanan administrasi di Jurusan | 26,10 |
| P24 | Sikap dan kemampuan pelayanan administrasi di tingkat lembaga | 26,32 |
| P25 | Sikap dan kemampuan pelayanan petugas Laboratorium | 26,68 |
| P26 | Sikap dan kemampuan pelayanan petugas Perpustakaan | 26,19 |
| P27 | Lembaga memberi kesempatan pada kegiatan-kegiatan kemahasiswaan | 26,54 |
| P28 | Dukungan lembaga pada kegiatan penelitian mahasiswa | 26,46 |

| | | |
|-----|---|-----------------|
| P29 | Kinerja organisasi kemahasiswaan | 25,86 |
| P30 | Kemudahan kegiatan bimbingan dan konseling kemahasiswaan serta layanan persiapan memasuki dunia kerja | 27,01 |
| | | CSI Score 77,34 |

Sumber: Data Primer, 2020

Berdasarkan tabel 2 di atas dapat dilihat bahwa CSI Score untuk dimensi *reliability* sebesar 77,34 dan termasuk dalam kategori puas. Ini berarti bahwa mahasiswa Politeknik Negeri Pontianak merasakan kepuasan dalam hal kehandalan PT dalam menyediakan layanan pendidikan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. Dari 15 atribut pertanyaan yang ada dalam dimensi *reliability* ini, 3 (tiga) atribut yang memberikan kepuasan tertinggi bagi mahasiswa pada dimensi *reliability* adalah kemampuan dosen ketika mengajar dikelas, kedisiplinan dosen dalam memberikan pengajaran kepada mahasiswa dan kurikulum serta materi perkuliahan disusun dengan baik, terstruktur dan disampaikan dengan baik oleh dosen sesuai dengan lapangan

kerja. Sedangkan 3 (tiga) atribut yang paling rendah yang kurang memuaskan bagi mahasiswa yakni kejelasan pemberian informasi pelayanan akademik, ketersediaan silabus/RPS yang mendukung proses pembelajaran dan kinerja organisasi kemahasiswaan.

Dimensi *Emphaty* (Empati)

Dimensi *emphaty* meliputi kemudahan bagi para mahasiswa dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan kepedulian dari para tenaga pendidik (dosen) serta tenaga kependidikan (teknisi/laboran/administrasi) atas kebutuhan para mahasiswa sebagai salah satu pelanggannya.

Tabel 3. CSI untuk Atribut pada Dimensi *Emphaty*

| No | Pertanyaan | WS per atribut |
|-----|--|-----------------|
| P31 | Kepedulian dosen dan tenaga kependidikan dalam melayani mahasiswa | 28,67 |
| P32 | Kecukupan jumlah dosen dalam proses pembelajaran | 26,52 |
| P33 | Dosen memberi motivasi mahasiswa untuk meningkatkan prestasi akademik | 28,78 |
| P34 | Kemudahan menghubungi dosen dan ketersediaan waktu dosen dalam membimbing mahasiswa | 27,56 |
| P35 | Kepedulian laboran dan teknisi dalam melayani mahasiswa di Laboratorium/bengkel | 25,76 |
| P36 | Kepedulian petugas keamanan terhadap masalah keamanan di lingkungan kampus | 27,34 |
| P37 | Kesediaan petugas ruang baca (perpustakaan) di tingkat jurusan maupun lembaga dalam membantu mendapatkan referensi buku | 24,59 |
| P38 | Kepedulian petugas kebersihan terhadap kebersihan ruang perkuliahan, laboratorium, bengkel hingga lingkungan sekitar kampus dan toilet | 28,76 |
| P39 | Kesediaan tenaga kependidikan di jurusan maupun lembaga dalam membantu menyelesaikan masalah administrasi mahasiswa | 27,19 |
| P40 | Jam layanan (perpustakaan, laboratorium, konseling/bimbingan, dll) sesuai dengan kebutuhan mahasiswa | 26,48 |
| P41 | Dosen dan tenaga kependidikan menanggapi keluhan dan saran dengan baik | 27,15 |
| P42 | Dosen mau meluangkan waktu di luar jam kerja untuk melayani mahasiswa | 24,35 |
| P43 | Jam layanan organisasi kemahasiswaan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa | 25,14 |
| P44 | Ketersediaan organisasi kemahasiswaan dalam kegiatan bakat minat mahasiswa | 26,58 |
| P45 | Ketersediaan waktu dan kesempatan bagi mahasiswa mengikuti kompetisi dibidang akademik dan non akademik mewakili kampus | 26,41 |
| | | CSI Score 80,26 |

Sumber: Data Primer, 2020

Tabel 3 diatas menunjukkan bahwa CSI score untuk dimensi *emphaty* secara keseluruhan bernilai 80,26 dan termasuk dalam kategori puas. Hal ini berarti bahwa secara umum layanan pendidikan yang berkaitan dengan kepedulian dan ketersediaan waktu dirasakan memuaskan bagi para mahasiswa Politeknik Negeri Pontianak. Diantara 15 atribut pertanyaan yang disajikan dalam koesioner ini, 3 (tiga) atribut yang dirasakan sangat memuaskan pada dimensi *emphaty* adalah dosen memberi motivasi mahasiswa untuk meningkatkan prestasi akademik, kepedulian petugas kebersihan terhadap kebersihan ruang perkuliahan, laboratorium, bengkel hingga lingkungan sekitar kampus dan toilet serta kepedulian dosen dan tenaga kependidikan dalam melayani mahasiswa. Sedangkan 3 (tiga) atribut yang rendah pada dimensi ini adalah dosen mau meluangkan waktu di luar jam kerja untuk melayani mahasiswa, kesediaan petugas ruang baca

(perpustakaan) di tingkat jurusan maupun lembaga dalam membantu mendapatkan referensi buku serta Jam layanan organisasi kemahasiswaan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.

Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Dimensi keempat yang diukur untuk melihat tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan yang diberikan oleh Politeknik Negeri Pontianak adalah dimensi *responsiveness*. Dimensi *Responsiveness* atau daya tanggap ini merupakan dimensi yang menunjukkan kemampuan lembaga Politeknik Negeri Pontianak dalam menghadapi keluhan dan kebutuhan mahasiswa sebagai salah satu pelanggannya. Baik yang berkaitan dengan layanan administrasi maupun hal lain yang menyangkut segala kebutuhan mahasiswanya.

Tabel 4. CSI untuk Atribut pada Dimensi *Responsiveness*

| No | Pertanyaan | WS per atribut |
|-----------|---|----------------|
| P46 | Ketanggapan pelayanan laboran dan teknisi di laboratorium/bengkel | 25,49 |
| P47 | Ketanggapan dosen dan tenaga pendidik dalam melayani mahasiswa | 27,78 |
| P48 | Kejelasan prosedur peminjaman dan pemngembalian buku di perpustakaan | 27,21 |
| P49 | Kesesuaian prosedur pelayanan administrasi di bagian akademik dan kemahasiswaan | 26,52 |
| P50 | Kemudahan dalam pelayanan administrasi di jurusan | 27,11 |
| P51 | Kemampuan dosen menyampaikan materi di kelas | 29,08 |
| P52 | Kemudahan dalam pelayanan administrasi di tingkat lembaga | 27,10 |
| P53 | Kemudahan dalam pelayanan administrasi di perpustakaan | 26,85 |
| P54 | Kemudahan dalam pelayanan laboratorium/bengkel | 26,14 |
| P55 | Ketanggapan dan kecepatan pegawai pelayanan administrasi di jurusan | 26,08 |
| P56 | Ketanggapan dan kecepatan laboran/teknisi di laboratorium/bengkel | 25,93 |
| P57 | Ketanggapan dan kecepatan pegawai pelayanan administrasi di perpustakaan | 26,36 |
| P58 | Kemudahan mengikuti kegiatan organisasi kemahasiswaan | 26,25 |
| P59 | Keluhan (saran dan kritik) diselesaikan dengan baik oleh lembaga | 25,61 |
| P60 | Kemudahan dalam mengikuti kegiatan bimbingan dan konseling kemahasiswaan serta persiapan memasuki dunia kerja yang disediakan lembaga | 27,23 |
| CSI Score | | 80,15 |

Sumber: Data Primer, 2020

Pada tabel 4 diatas menunjukkan bahwa CSI Score untuk keseluruhan dimensi *responsiveness* atau daya tanggap

adalah bernilai 80,15 dan termasuk dalam kategori puas. Dimensi *Responsiveness* ini menunjukkan bahwa

responden penelitian yang merupakan mahasiswa Politeknik Negeri Pontianak secara umum merasakan puas dengan layanan pendidikan yang diberikan oleh lembaga Politeknik Negeri Pontianak seperti kemudahan dalam mendapatkan pelayanan dan ketanggapan personel yang ada dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh mahasiswa. Adapun 3 (tiga) skor tertinggi dari dimensi *responsiveness* adalah untuk atribut kemampuan dosen menyampaikan materi di kelas, ketanggapan dosen dan tenaga pendidik dalam melayani mahasiswa, serta Kemudahan dalam mengikuti kegiatan bimbingan dan konseling kemahasiswaan serta persiapan memasuki dunia kerja yang disediakan lembaga. Sedangkan untuk 3 (tiga) atribut yang memperoleh skor terendah dalam dimensi *responsiveness* adalah ketanggapan pelayanan laboran dan teknisi di laboratorium/bengkel, keluhan

(saran dan kritik) diselesaikan dengan baik oleh lembaga, serta ketanggapan dan kecepatan laboran/teknisi di laboratorium/bengkel.

Dimensi Assurance (Jaminan)

Terakhir dari 5 dimensi layanan yang ditanyakan dalam penelitian ini adalah dimensi *Assurance* atau jaminan. Dimensi *Assurance* ini menunjukkan bahwa Politeknik Negeri Pontianak sebagai penyelenggara pendidikan dan sebagai penyedia jasa harus dapat memberikan jaminan kepastian layanan kepada mahasiswanya sebagai pelanggan yang tidak terlepas dari kemampuan personil perguruan tinggi untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji-janji kepada mahasiswanya, disamping layanan-layanan lainnya.

Tabel 5. CSI untuk Atribut pada Dimensi Assurance

| No | Pertanyaan | WS per atribut |
|-----|---|----------------|
| P61 | Reputasi Lembaga Politeknik Negeri Pontianak | 28,74 |
| P62 | Akreditasi Institusi Politeknik Negeri Pontianak | 29,00 |
| P63 | Akreditasi Program Studi | 28,44 |
| P64 | Jaminan Pelayanan yang di berikan oleh Tenaga Kependidikan untuk layanan Administrasi di Jurusan | 27,31 |
| P65 | Jaminan Pelayanan yang di berikan oleh Tenaga Kependidikan untuk layanan Administrasi di Tingkat Lembaga | 27,43 |
| P66 | Jaminan Pelayanan yang di berikan oleh Laboran/Teknisi untuk layanan di Laboratorium | 26,60 |
| P67 | Jaminan Pelayanan yang di berikan oleh Tenaga Kependidikan untuk layanan di Perpustakaan | 26,40 |
| P68 | Jaminan keamanan yang diberikan di lingkungan kampus seperti keamanan di tempat parkir, di musholla atau di area kampus lainnya | 27,28 |
| P69 | Jaminan keselamatan kerja saat melaksanakan perkuliahan atau praktek kerja di Laboratorium/bengkel | 27,35 |
| P70 | Suasana kelas kondusif untuk belajar | 26,66 |
| P71 | Kebebasan melakukan kegiatan ilmiah di kampus | 24,87 |
| P72 | Kemudahan informasi akademik dan non akademik melalui media informasi komunikasi (papan pengumuman/spanduk/media lain) | 25,95 |
| P73 | Kemudahan mendapatkan informasi dan Kejelasan Prosedur tentang beasiswa | 26,07 |
| P74 | Dukungan lembaga untuk pengembangan minat bakat dan peningkatan prestasi akademik dan non akademik mahasiswa | 26,55 |
| P75 | Jalinan kerjasama antara lembaga Polnep dengan dunia di industri sehingga memberikan peluang kerja bagi mahasiswa dan lulusan | 27,26 |
| | CSI Score | 81,19 |

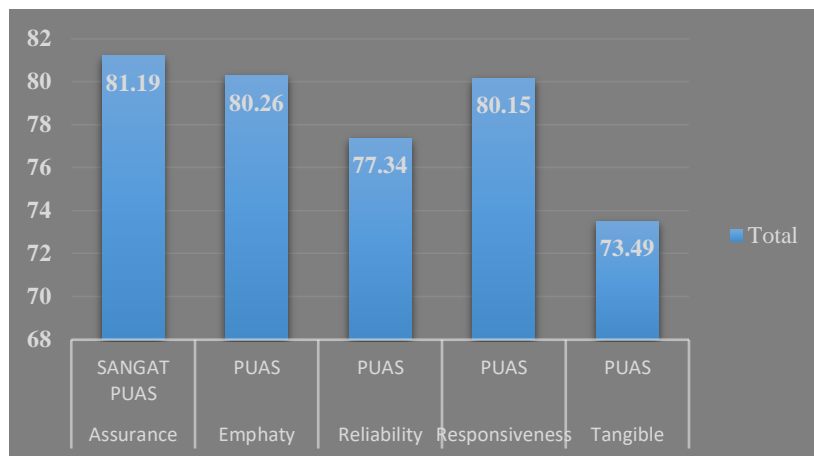
Sumber: Data Primer, 2020

Tabel 5 diatas memperlihatkan bahwa CSI *Score* untuk dimensi *assurance* sebesar 81,19 dan termasuk dalam kategori sangat puas. Hal ini berarti bahwa mahasiswa responden merasakan bahwa Politeknik Negeri Pontianak sebagai salah satu penyedia pendidikan vokasi di Kalimantan Barat memberikan jaminan mengenai kualitas layanan pendidikan yang ada. Dan hal tersebut juga terlihat dari 3 (tiga) atribut pertanyaan yang memberikan nilai kepuasan yang paling tinggi adalah pada atribut Akreditasi Institusi Politeknik Negeri Pontianak, Reputasi lembaga Politeknik Negeri Pontianak dan Akreditasi Program Studi sedangkan 3 (tiga) atribut yang memiliki skor nilai paling rendah pada dimensi *assurance* adalah kebebasan melakukan kegiatan

ilmiah dikampus, kemudahan informasi akademik dan non akademik melalui media informasi komunikasi (papan pengumuman/spanduk/media lain), serta Kemudahan mendapatkan informasi dan kejelasan prosedur tentang beasiswa.

Bila dilihat dari kelima dimensi layanan diatas dapat disimpulkan bahwa dimensi *assurance* atau jaminan mendapatkan CSI *Score* tertinggi dari 4 dimensi layanan lainnya, sedangkan dimensi *tangible* atau bukti fisik merupakan dimensi layanan yang mendapatkan CSI *Score* paling rendah yaitu 73, 49. Berikut ini disajikan data hasil rekapitulasi CSI score untuk kelima dimensi layanan dalam penelitian ini.

Gambar 1. Dimensi Layanan Pendidikan yang diberikan oleh Politeknik Negeri Pontianak



Berdasarkan penyajian dan analisis data yang disajikan diatas dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan atribut dalam layanan pendidikan yang diberikan oleh lembaga Politeknik Negeri Pontianak dirasakan memuaskan bagi para mahasiswanya. Berikut ini merupakan hasil perhitungan untuk keseluruhan atribut pertanyaan yang terdiri dari 75 pertanyaan diperoleh hasil CSI *Score* sebesar 78,50 dan masuk dalam kategori puas. Perhitungan secara keseluruhan dapat dilihat pada lampiran penelitian ini. Berdasarkan rekapitulasi dari

keseluruhan atribut yang diukur dalam penelitian ini, 10 (sepuluh) atribut yang memiliki skor kepuasan yang paling tinggi dirasakan oleh mahasiswa sebagai berikut:

1. Fasilitas pendukung lainnya seperti tempat ibadah (musholla), poliklinik kesehatan, kantin dan koperasi di lingkungan kampus.
2. Kemampuan dosen ketika mengajar dikelas.
3. Kemampuan dosen menyampaikan materi di kelas.

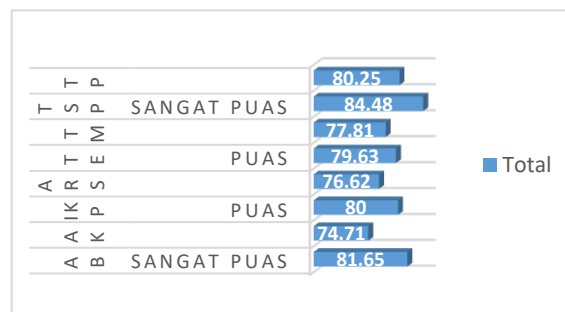
4. Akreditasi Institusi Politeknik Negeri Pontianak.
 5. Dosen memberi motivasi mahasiswa untuk meningkatkan prestasi akademik.
 6. Kepedulian petugas kebersihan terhadap kebersihan ruang perkuliahan, laboratorium, bengkel hingga lingkungan sekitar kampus dan toilet.
 7. Reputasi Lembaga Politeknik Negeri Pontianak.
 8. Kepedulian dosen dan tenaga kependidikan dalam melayani mahasiswa.
 9. Akreditasi Program Studi.
 10. Ketanggapan dosen dan tenaga pendidik dalam melayani mahasiswa.
6. Fasilitas dan kenyamanan ruang tunggu pelayanan.
 7. Penerangan jalan di lingkungan kampus pada malam hari.
 8. Kelengkapan Buku Panduan Akademik.
 9. Dosen mau meluangkan waktu di luar jam kerja untuk melayani mahasiswa.
 10. Area parkir di kampus.

Sedangkan 10 (sepuluh) atribut pertanyaan penelitian yang memberikan kepuasan paling rendah dirasakan oleh mahasiswa adalah:

1. Kejelasan pemberian informasi pelayanan akademik.
2. Kelengkapan fasilitas olahraga.
3. Layanan internet di kampus.
4. Kelengkapan koleksi buku di perpustakaan.
5. Kebersihan toilet.

Selain melakukan perhitungan dan analisis data berdasarkan 5 dimensi layanan, juga dilakukan pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan di setiap Jurusan. Di Politeknik Negeri Pontianak terdapat 8 Jurusan yaitu Jurusan Teknik Mesin, Jurusan Teknik Elektro, Jurusan Teknik Sipil dan Perencanaan, Jurusan Akuntansi, Jurusan Administrasi Bisnis, Jurusan Teknologi Pertanian, Jurusan Ilmu Kelautan dan Perikanan dan Jurusan Teknik Arsitektur. Berdasarkan hasil perhitungan dan analisis data mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan yang diberikan oleh Lembaga Politeknik Negeri Pontianak dijurusannya masing-masing dengan menggunakan penilaian *CSI Score* dapat dilihat pada gambar dibawah ini.

Gambar 1



Berdasarkan gambar 4 diatas, dapat kita lihat bahwa kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa terhadap layanan pendidikan paling tinggi diperoleh di Jurusan Teknik Sipil dan Perencanaan dengan skor kepuasan sebesar 84,48 dan termasuk dalam kategori sangat puas,

dan kemudian disusul oleh Jurusan Administrasi Bisnis dengan nilai kepuasan sebesar 81,65 dan termasuk dalam kategori sangat puas. Sedangkan untuk jurusan yang mendapatkan nilai kepuasan paling rendah pada Jurusan Akuntansi yaitu hanya sebesar 74,71

dan termasuk dalam kategori puas, dan di atasnya yaitu jurusan Teknik Arsitektur yaitu sebesar 76,62 dan termasuk dalam kategori puas. 4 Jurusan lainnya mendapat penilaian kepuasan yang berada ditengah-tengah dimana untuk Jurusan Teknik Mesin mendapatkan nilai 77,81 masuk dalam kategori PUAS, Jurusan Teknik Elektro mendapatkan nilai sebesar 79,63 dan masuk dalam kategori puas, Jurusan Ilmu Kelautan dan Perikanan yang memperoleh skor 80,00 dan masuk dalam kategori puas dan Jurusan Teknologi Pertanian dengan skor sebesar 80,25 dan masuk dalam kategori puas.

PENUTUP

1. Politeknik Negeri Pontianak perlu meningkatkan terus layanan

DAFTAR PUSTAKA

- Alfiani, Arifah., “*Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik di Subbag Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta*”. Skripsi dipublikasikan: Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta, 2016.
- Bendriyanti, R.P., “*Manajemen Mutu Layanan Akademik Dalam Meningkatkan Kompetensi Lulusan Di Perguruan Tinggi Swasta Di Provinsi Bengkulu*”, Tarbawi Volume 1. No. 01, Januari – Juni 2015.
- Boky, Yonas., “*Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Sekolah Tinggi Theologia Jaffray Makassar*”, Jurnal Jaffray, Vol. 14, No. 2, Oktober 2016.
- Ekosiswoyo, Rasdi., “*Mutu Layanan Dan Kepuasan Mahasiswa Studi Kasus Di Universitas Negeri Semarang*”, Jurnal Penelitian Pendidikan Vol. 32 Nomor 1 Tahun 2015.
- Kemenristekdikti, “*Pedoman Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi*”, Direktorat Penjaminan Mutu Belmawa Kemenristekdikti, Jakarta, 2017.
- Marfuah, Umi dan Puteri, R.A.M., “*Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Akademik Fakultas X Universitas XYZ*”, Seminar Nasional Sains dan Teknologi, Jakarta, 2016.
- Martasubrata, N dan Suwatno, “*Mutu Layanan Akademik Sebagai Determinan Kepuasan Mahasiswa*”, Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran Vol. 1 No. 1, Agustus Hal. 136-143, 2016.
- Parasuraman, V. A., “*A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research Service Quality*”, 215-220. 2011.
- Peraturan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi nomor 3 tahun 2019 tentang Instrumen Akreditasi Perguruan Tinggi.
- Peraturan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi nomor 5 tahun 2019 tentang Instrumen Akreditasi Program Studi.
- Permenristekdikti nomor 32 tahun 2016 tentang Akreditasi Program Studi dan Perguruan Tinggi.
- Permenristekdikti nomor 61 tahun 2016 tentang Pangkalan Data Pendidikan Tinggi.
- Permenristekdikti nomor 62 tahun 2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu Internal.
- pendidikannya sebagai upaya peningkatan mutu pendidikan tinggi sehingga memberikan kepuasan kepada mahasiswa sebagai salah satu stakeholdernya.
2. Memperbaiki kekurangan-kekurangan dari fasilitas pendukung perkuliahan seperti: layanan internet, kelengkapan buku di perpustakaan, kebersihan toilet, fasilitas olahraga, pelayanan informasi akademik, penerangan jalan di lingkungan kampus pada malam hari, serta area parkir yang aman dan nyaman.
 3. Melakukan kegiatan pengukuran survey kepuasan mahasiswa ini secara berkala untuk mendapatkan feedback bagi peningkatan mutu layanan pendidikan kepada mahasiswa kedepannya.

- Sangadji, E.M., dan Sopiah, "*Prilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*", Yogyakarta: Penerbit Andi, 2013.
- Sopiatin, Popi, "*Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*", Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.
- Subiyantoro, Ega dan Ambarwati, A.N., "*Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Yang Diberikan Oleh Rumah Sakit Dengan Metode Servqual, Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index*", Seminar Nasional Pendidikan, Sains dan Teknologi, 2015.
- Suharno dan Retnoningsih, Ana., "*Kamus Besar Bahasa Indonesia*". Semarang: CV. Widya Karya, 2005.
- Tjiptono, Fandy., "*Pemasaran Jasa*", Malang : Bayumedia, 2011.
- Undang-undang nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
- Undang-undang nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.