

KEPUASAN MAHASISWA STP REINHA LARANTUKA TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK

Vinsensius Bawa Toron
LPM STP Reinha Larantuka
Email: toronvinsen@gmail.com

Abstrak

Penelitian dilakukan agar dapat memahami dampak kualitas layanan akademik terhadap tingkat kepuasan mahasiswa STP Reinha Larantuka. Peneliti menggunakan pendekatan Kendall, pengumpulan data penelitian menggunakan kuesioner yang diisi oleh 120 mahasiswa dari STP Reinha Larantuka. Teknik analisis data menggunakan bentuk skala Likert untuk mengukur indeks presentasi kepuasan mahasiswa. Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan STP Reinha dan kepuasan mahasiswa memiliki nilai baik. Analisis data menggunakan skala likert dengan hasilnya yakni kualitas layanan akademik memiliki efek positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Rekomendasinya adalah bahwa STP Reinha harus meningkatkan kualitas layanan akademik dan fasilitas agar kepuasan mahasiswa juga dapat meningkat.

Keywords:

Layanan Akademik, Fasilitas STP Reinha, Kepuasan Mahasiswa.

PENDAHULUAN

Di era digital dan perkembangan global, semakin ketatnya kompetisi pada masing-masing perguruan tinggi (Karakara and Osabuohien 2020) merupakan hal yang harus dialami. Menjadi hal yang menarik untuk dikaji dengan ketatnya kompetisi tersebut adalah kepuasan mahasiswa terhadap layanan di perguruan tinggi. Dalam dunia pendidikan, peran penting mahasiswa sebagai salah satu alat ukur mutu perguruan tinggi (Weerasinghe & Lalitha 2017). Karena itu perguruan tinggi harus memperkuat strategi pentingnya penelitian mengetahui kepuasan mahasiswa pada setiap tahun akademik (Abidin 2020). Perguruan tinggi sebagai alat atau sarana yang digunakan dan mahasiswa sebagai pelanggan yang menggunakannya, perguruan tinggi harus memiliki orientasi pada pelanggannya yakni mahasiswanya (Budur, Rashid, and Poturak 2018) Perguruan tinggi dalam hal ini tenaga pendidik dan kependidikan harus menyadari bahwa pentingnya survey kepuasan mahasiswa (Azam 2018) akan memberikan pengaruh positif apabila mahasiswa puas dengan layanan (Sibai and Rosa 2021) Mahasiswa bersangkutan dapat membangun kepercayaan dirinya mengkomunikasikan secara verbal maupun non verbal kepada teman, kenalan, dan relasi dan akan berpengaruh pada perguruan tinggi untuk mendapatkan kepercayaan dalam menghadapi era persaingan (Xu & Du 2018; Ammigan and Jones 2018). Kepuasan pengguna terhadap pengelolaan perguruan tinggi tertentu dapat dijadikan rujukan bagi perguruan tinggi lain sebagai kampus yang berpengalaman, sambil

memperhatikan mutu layanan yang harus dicapai (Khoo, Ha, and McGregor 2017; Napitupulu et al. 2018).

STP Reinha Larantuka, merupakan satu perguruan tinggi dari sekian banyak perguruan tinggi swasta yang ada di Indonesia. STP Reinha Larantuka dengan visinya, diharapkan pada tahun 2030 menjadi salah satu Perguruan Tinggi bermutu dan memberikan manfaat bagi masyarakat. Karenanya itu, STP Reinha Larantuka terus berbenah diri secara internal dengan mempersiapkan mutu pendidik, kependidikan dan mutu lulusan yang berkualitas (LPM STP Reinha 2019), sambil melakukan evaluasi capaian keberhasilan dan kegagalan yang dilakukan secara periodik akademik berjalan untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap layanan. Upaya yang dilakukan untuk mengukur tingkat keberhasilan STP Reinha Larantuka sebagai Perguruan Tinggi yang menyelenggarakan pendidikan Tinggi dilakukan dengan membuat survey terkait tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dan fasilitas pendukung yang disediakan oleh kampus STP Reinha.

Memberikan pelayanan terbaik menjadi komitmen pimpinan, dan pelayanan terbaik ialah tidak menunjukkan retorika tanpa data tetapi dituntut pemimpin yang memiliki komitmen yang tegas dalam aturan dan jelas dalam bertindak sesuai dengan data. Komitmen yang tegas dan jelas dalam pelayanan akademik dan fasilitas akan menjadi alat ukur keberhasilan pelayanan tenaga pendidik dan kependidikan (Alayoubi, Al Shobaki, and Abu-Naser 2020; Prakash 2018)

Pelayanan pada bidang akademik dan fasilitas dituntut kerja keras untuk menunjang capaiannya. Karena itu, perlu dilakukan survey sebagai alat untuk memantau tingkat kepuasan mahasiswa sekaligus memantau dan mengevaluasi kelangsungan proses yang telah dilakukan (Afthanorhan et.al., 2019).

Dari hasil evaluasi atas layanan yang diberikan, dapat mengetahui sistem yang telah dijalankan dan dapat memberikan informasi yang tepat. Hasil tersebut dijadikan sebagai bahan evaluasi dan dapat ditindaklanjuti untuk meningkatkan standar-standar akademik dan fasilitas pada Perguruan Tinggi yang sesuai dengan program-program yang telah disusun tahunan maupun jangka panjang. Pelayanan akademik berkualitas ditunjang oleh kualitas fasilitas atau sarana dan prasarana (Mulyono et al. 2020 ; Eren 2021)

Survei terkait kepuasan mahasiswa dalam studi pendahuluan menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik STP Reinha belum optimal dengan persentasi kepuasan 78 % dari target capaian 90 % (LPM STP Reinha, 2019). Mempertimbangkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik merupakan hal yang penting maka perlu mengupayakan penanggulangan berbagai rintangan dalam pelayanan akademik untuk mengatasi belum optimalnya kepuasan mahasiswa berdasarkan perilaku kepuasan konsumen (Abidin 2020). Teori perilaku konsumen (Eren 2021) memiliki aspek yang mempunyai dampak pada kesenangan (kepuasan) konsumen antara lain salah satunya adalah kualitas pelayanan akademik yang dikaji secara khusus pada

penelitian ini (Cahyana, Rahayu, and Satria 2019) kepuasan mahasiswa erat kaitannya dengan kualitas pelayanan pendidikan tinggi (Son, Ha, and Khuyen 2018), sehingga dijadikan sebagai kajian dalam penelitian ini.

METODE

Populasi dan Sampel

Penelitian di STP Reinha Larantuka. STP Reinha Larantuka memiliki 1 program studi. Data jumlah mahasiswa diambil dari PDPT (Pangkalan Data Perguruan Tinggi) STP Reinha Larantuka pada tabel 1.

Tabel 1. Mahasiswa aktif kuliah di STP Reinha Larantuka

Program Studi	Jumlah Mahasiswa Aktif
Pendidikan dan Pengajaran Agama katolik	120

Dari populasi yang ada, dapat diambil sampel dengan menggunakan rumus Isaac & Michael dengan toleransi tingkat kesalahan 5%, sehingga jumlah sampel dapat diperoleh dengan perhitungan berdasarkan rumus:

$$S = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

Keterangan : S	: ukuran sampel
λ^2	: 3,841
P	: 0,5
Q	: 0,5
d	: 0,05
N	: jumlah Populasi

Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan peneliti untuk mengetahui valid atau tidaknya suatu instrumen penelitian dalam bentuk pertanyaan atau pernyataan sehingga dapat diketahui bahwa butir-butir dalam daftar pertanyaan atau pernyataan (konstruk) dapat menjadi definisi dari suatu variabel penelitian. (Flake, Pek, and Hehman 2017).

Menurut (Perez, Gheriss, Bedford 2019) ada 3 tahap dalam pengukuran validnya suatu data antara lain:

1. Membuat definisi konsep operasional.
2. Mengukur terapan konsep pada beberapa responden.
3. Menyiapkan tabel untuk mengisi jawaban responden

Penelitian yang dilakukan dengan menggunakan angket berskala likert ini dilakukan dengan uji validitas memakai metode Kendall dan reliabilitasnya digunakan dengan rumus Alpha Cronbach.

Teknik Analisa Data

Teknik analisis data menggunakan skala Likert. Skala Likert adalah cara untuk melengkapi analisis data ordinal untuk dapat menginterpretasikan data secara umum (Batterton and Hale 2017). Peneliti menggunakan indeks persentase yang dapat dijelaskan di bawah ini:

Indeks untuk setiap indikator:

- 1) Indeks pada tiap-tiap Indikator

Indeks pada tiap-tiap indikator dapat dihitung dengan cara-cara berikut ini:

Jika n_1 = STS (sangat tidak setuju)

n_2 = TS (tidak setuju)

n_3 = KS (kurang setuju)

n_4 = S (setuju)

n_5 = SS (sangat setuju)

dengan

$$N = n_1 + n_2 + n_3 + n_4 + n_5$$

dipahami sebagai jumlah responden yang menjawab pertanyaan penelitian masing-masing dengan indeks nilai yang sama dan hal tersebut dapat dilihat dalam rumus persamaan indeks berikut:

$$\text{indeks pada masing-masing responden} = \frac{(1 \times n_1) + (2 \times n_2) + \dots + (5 \times n_5)}{5 \times N} \times 100$$

dapat dipahami jika responden mengisi nilai (N) dengan skor maksimal 5 pada masing-masing indikator maka indeks nilai diperoleh dari masing-masing responden memiliki nilai 100 dan jika responden mengisi nilai (N) dengan bobot nilai terendah 1 maka indeks nilai (N) yang diperoleh setiap guru berjumlah 20.

- 2) Menentukan rentang nilai

Rentang nilai dapat diperoleh dengan rumus sebagai berikut:

Rentang = indeks maksimum - indeks minimum

Itu berarti jika indeks nilai tertinggi berjumlah 100 dan indeks nilai terendah berjumlah 20 maka rentang nilai yang diperoleh = 100 - 20 = 80. Artinya kisaran atau rentang nilai berada ada angka 80.

3) Panjang Interval Kelas

Panjang interval kelas didapat melalui perhitungan menggunakan rumus:

$$\text{Panjang interval} = \frac{\text{Rentang nilai}}{\text{Banyak Kelas}}$$

$$= \frac{80}{5} = 16$$

Panjang interval tersebut berfungsi sebagai indeks persepsi peneliti untuk menginterpretasi indeks bagi responden. Selain itu panjang interval juga dipakai dalam penentuan indeks persepsi dan interpretasi indeks persepsi dari setiap responden.

4) Perhitungan Indeks untuk Setiap Indikator

Indikator instrumen yang dinilai dapat diisi oleh responden yang berbeda dan lebih dari satu dan nilai indeks pada tiap-tiap responden didapat dengan cara melihat indeks rata-rata dari setiap indikator instrument. Jika N mewakili jumlah responden maka indeks rata-rata dapat dihitung dengan rumus:

$$\text{rerata indeks nilai} = \frac{\sum \text{indeks untuk responden}}{n}$$

5) Intepretasi Hasil Akhir

Hasil diperoleh dengan cara memadukan rerata indeks dengan indeks terlihat pada tabel 2:

Tabel 2. Interpretasi hasil akhir

Rerata indeks nilai	Indeks persepsi
$84 \leq \gamma \leq 100$	SB (Sangat Baik)
$68 \leq \gamma \leq 84$	B (Baik)
$52 \leq \gamma \leq 68$	C (Cukup)
$36 \leq \gamma \leq 52$	TB (Tidak baik)
$20 \leq \gamma \leq 36$	STB (Sangat tidak baik)

Indikator Survey

Ada 2 indikator utama yang dipakai peneliti dalam penelitian untuk survei tentang kepuasan mahasiswa, yang terkait dengan layanan akademik dan fasilitas yang digunakan diuraikan dibawah ini:

1. Penilaian atas layanan akademik terhadap mahasiswa

- A1. Penerapan manajemen program studi dalam keterkaitan dengan visi misi PT dan Prodi
- A2. Layanan Kaprodi kepada mahasiswa
- A3. Profesionalitas dan kesantunan layanan Kependidikan.
- A4. Profesionalitas dan kesantunan layanan administrasi Perguruan Tinggi dalam menunjang keberhasilan studi mahasiswa.
- A6. Layanan dosen dalam perkuliahan dan di luar ruang kuliah untuk mendukung mahasiswa berhasil dalam studi
- A7. Tersedianya organisasi kemahasiswaan (SEMA) dan sarpras untuk peningkatan pemikiran, bakat dan talenta mahasiswa

- A8. Waktu mengikuti kegiatan ilmiah dan yang tidak ilmiah dalam rangka peningkatan *softskill* mahasiswa.
- A9. Tersedianya, akses informasi yang cepat terkait kegiatan akademik, kemahasiswaan dan beasiswa.

2. Penilaian Layanan Fasilitas kampus

- B1. Keadaan fasilitas belajar di ruang kuliah
- B2. Kelas kuliah yang nyaman, aula untuk seminar dan alat-alat olahraga.
- B3. Tersedianya laboratorium perkuliahan dan studio yang terkait dengan kuliah kerja lapangan dengan research untuk skripsi.
- B4. Tersedianya koleksi referensi dan kenyamanan fasilitas perpustakaan
- B5. Tersedianya internet yang dapat diakses dengan cepat oleh setiap mahasiswa
- B6. Tersedianya fasilitas tempat berdoa yang layak
- B7. Tersedianya fasilitas kantin kampus juga toko dengan isi yang lengkap
- B8. Tersedianya fasilitas toilet yang nyaman digunakan
- B9. Adanya taman, tempat parkir dan ruang publik di kampus

Analisis atas tiap-tiap indikator menggunakan skala likert dengan nilai + dalam 5 opsi:

Tabel 3. perbandingan likert

Nilai	Opsi tanggapan informan
1.	STB (Sangat tidak baik), SR (sangat rendah), TP (tidak pernah)
2.	TB (Tidak baik), R (rendah), J (jarang)
3.	B (Biasa), C (cukup), K (kadang-kadang)
4.	B (baik), T (tinggi), S (sering)
5.	SB (Sangat baik), ST (sangat tinggi), S (selalu)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji validitas dan Reliabilitas

Data diuji valid atau tidaknya dan reliabel atau tidaknya oleh 2 validator ahli yakni:

Tabel.4. Validator ahli

No	Validator
1	Alfonsus Mudi Aran, S.Pd.,M.M.
2	Yosep Belen Keban, S.S., M.M.

Uji validitas dilakukan peneliti menggunakan metode Kendall Tau-b sementara pengolahan data menggunakan aplikasi SPSS 16.00 diperoleh hasil yang tertera di bawah ini:

$$S = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2(N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

$$= \frac{(3,841)^2 \times 120 \times 0,5 \times 0,5}{0,05^2 \times (121-1) + (3,841)^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$S = \frac{14,75328 \times 120 \times 0,5 \times 0,5}{0,0025 \times 119 + 14,75328 \times 0,25}$$

$$S = 89$$

Hipotesis yang diajukan yakni:

Ho: jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka valid

Hi: jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka tidak valid

Atau tingkat signifikansi < 0.05 maka valid

Jika diperoleh tingkat signifikansi $> 0,05$ berarti dinyatakan tidak valid

Tabel 5. Hasil Uji Validitas

Kendall's tau_b	A.1	Koefisien korelasi	.550**	.357**	.414**	.534**	.513**	.455**	.468**	.560**	
		Signifikansi 2-tailed	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
		N	89	89	89	89	89	89	89	89	89
	A.2	Koefisien korelasi	.282**	.336**	.267**	.466**	.422**	.269**	.577**	.526**	
		Signifikansi 2-tailed	.003	.000	.006	.000	.000	.005	.000	.000	
		N	89	89	89	89	89	89	89	89	
	A.3	Koefisien korelasi	.337**	.359**	.382**	.521**	.402**	.386**	.587**	.562**	
		Signifikansi 2-tailed	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
		N	89	89	89	89	89	89	89	89	
	A.4	Koefisien korelasi	.148	.191*	.279**	.162	.254**	.261**	.065	.318**	
		Signifikansi 2-tailed	.112	.041	.003	.085	.006	.005	.472	.000	
		N	89	89	89	89	89	89	89	89	
	A.5	Koefisien korelasi	.260**	.455**	.391**	.259**	.273**	.439**	.213*	.398**	
		Signifikansi 2-tailed	.008	.000	.000	.008	.005	.000	.024	.000	
		N	89	89	89	89	89	89	89	89	
	A.6	Koefisien korelasi	.010	.196*	.031	.247**	.362**	.137	.388**	.439**	
		Signifikansi 2-tailed	.915	.037	.746	.009	.000	.146	.000	.000	
		N	89	89	89	89	89	89	89	89	
	A.7	Koefisien korelasi	.309**	.433**	.425**	.531**	.499**	.438**	.379**	.533**	
		Signifikansi 2-tailed	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
		N	89	89	89	89	89	89	89	89	
	A.8	Koefisien korelasi	-.460**	-.456**	-.507**	-.495**	-.482**	-.594**	-.389**	-.429**	
		Signifikansi 2-tailed	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
		N	89	89	89	89	89	89	89	89	
	A.9	Koefisien korelasi	.069	.059	.022	.174	.008	.022	.276**	.091	
		Signifikansi 2-tailed	.476	.547	.826	.075	.937	.823	.003	.290	
		N	89	89	89	89	89	89	89	89	
B.1	Koefisien korelasi	.426**	.445**	.371**	.369**	.350**	.475**	.438**	.448**		
	Signifikansi 2-tailed	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		
	N	89	89	89	89	89	89	89	89		
B.2	Koefisien korelasi	-.025	-.050	-.212*	-.115	-.021	-.218*	.300**	.064		

	Signifikansi 2-tailed	.804	.624	.037	.256	.833	.031	.002	.471
	N	89	89	89	89	89	89	89	89
B.3	Koefisien korelasi	1.000	.611**	.697**	.503**	.651**	.560**	.423**	.497**
	Signifikansi 2-tailed	.	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	89	89	89	89	89	89	89	89
B.4	Koefisien korelasi	.611**	1.000	.668**	.556**	.668**	.606**	.378**	.617**
	Signifikansi 2-tailed	.000	.	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	89	89	89	89	89	89	89	89
B.5	Koefisien korelasi	.697**	.668**	1.000	.459**	.588**	.644**	.258**	.545**
	Signifikansi 2-tailed	.000	.000	.	.000	.000	.000	.007	.000
	N	89	89	89	89	89	89	89	89
B.6	Koefisien korelasi	.503**	.556**	.459**	1.000	.690**	.442**	.563**	.607**
	Signifikansi 2-tailed	.000	.000	.000	.	.000	.000	.000	.000
	N	89	89	89	89	89	89	89	89
B.7	Koefisien korelasi	.651**	.668**	.588**	.690**	1.000	.504**	.546**	.712**
	Signifikansi 2-tailed	.000	.000	.000	.000	.	.000	.000	.000
	N	89	89	89	89	89	89	89	89
B.8	Koefisien korelasi	.560**	.606**	.644**	.442**	.504**	1.000	.304**	.525**
	Signifikansi 2-tailed	.000	.000	.000	.000	.000	.	.001	.000
	N	89	89	89	89	89	89	89	89
B.9	Koefisien korelasi	.423**	.378**	.258**	.563**	.546**	.304**	1.000	.646**
	Signifikansi 2-tailed	.000	.000	.007	.000	.000	.001	.	.000
	N	89	89	89	89	89	89	89	89
Total C	Koefisien korelasi	.497**	.617**	.545**	.607**	.712**	.525**	.646**	1.000
	Signifikansi 2-tailed	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.
	N	89	89	89	89	89	89	89	89

** Korelasi signifikan di angka 0,01 (2-tailed)

* Korelasi signifikan di angka 0,05 (2-tailed)

Berdasarkan hasil uji validitas diatas diperoleh hasil dari tiap-tiap pertanyaan valid karena diketahui $r_{hitung} = 0.000 < r_{tabel} = 0.005$.

Uji reliabilitas memiliki hipotesis sebagai berikut:

Ho: Alat ukur tidak reliable

Hi : Alat ukur reliable

Statistik ujiannya dengan rumus:

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum_{b=1}^k \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Petunjuk

α : Reliabilitas alat ukur

k : Jumlah soal (pertanyaan)

σ_t^2 : Total analisis variansi

$\sum_{b=1}^k \sigma_b^2$: Jumlah varians butir pertanyaan

Kriteria penolakan, tolak Ho jika nilai $\alpha > 0.6$. Tingkatan reliabilitas dilihat pada tabel 5. Berdasarkan pengolahan data berbantuan aplikasi SPSS maka didapat hasil berikut:

Tabel 6. Uji Reliabilitas Instrumen

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	89	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	89	100.0
Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

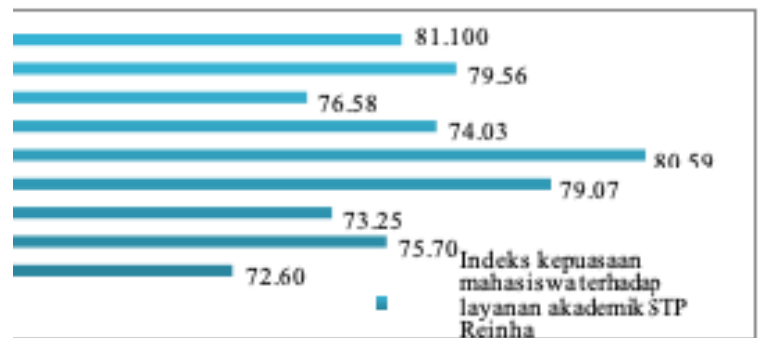
Tabel 7. Nilai Alpha Cronbach's

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.765	9

Tabel 6. menjelaskan bahwa nilai Alpha Cronbach senilai $0.765 > 0.6$ berarti instrumen penelitian sudah reliable.

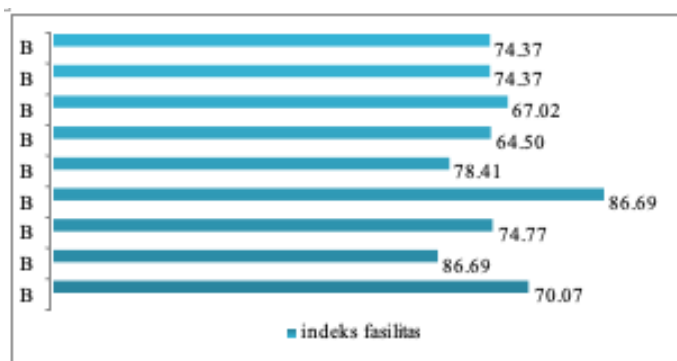
Analisis Kepuasan Mahasiswa

Hasil analisis kepuasan mahasiswa terkait layanan akademik terlihat pada grafik berikut:



Grafik 1. Indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik

Dari grafik 1 di atas menunjukkan rerata indeks kepuasan mahasiswa yang maksimum terhadap pelayanan perguruan tinggi diperoleh pada item A1 tentang keterkaitan antara penyelenggaraan dan pengelolaan dengan visi dan misi STP Reinha dan Prodi yaitu sebesar 81.100 dengan indeks diperoleh pada item A9 tentang adanya keadilan dalam kecepatan mendapatkan informasi terkait layanan akademik dan beasiswa, yaitu 72,60. Namun, tidak satupun unsur pelayanan akademik yang mendapatkan nilai dengan kriteria sangat baik. Seluruh layanan memperoleh nilai baik dengan rata-rata 76,94.



Grafik 2. Indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan fasilitas

Secara umum terlihat pada grafik 2 bahwa indeks kepuasan mahasiswa terkait fasilitas atau peralatan adalah baik. Pada item B6, indeks kepuasan mahasiswa atas tersedianya fasilitas penunjang dan fasilitas toilet yang nyaman digunakan pada item B8 dinilai sangat baik sebesar 86,69. Dengan demikian, mahasiswa merasa puas dengan layanan fasilitas yang digunakan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Indeks kepuasan mahasiswa dari tahun 2019 sampai dengan tahun 2022 mengalami peningkatan sebesar 85,55. Analisis kualitatif masukan dan evaluasi mahasiswa menunjukkan bahwa pada umumnya layanan dalam kegiatan akademik mahasiswa mendapat nilai baik, artinya bahwa pelayanan akademik maupun fasilitas STP Reinha perlu di evaluasi dibenahi sistem pelayanannya terkait pelayanan Ketua Prodi dan Sekretaris Prodi, profesionalisme dan sikap pelayanan tenaga kependidikan, pelayanan dosen selama perkuliahan, ketersediaan sarana Senat Mahasiswa (SEMA) yang dapat digunakan dalam kegiatan peningkatan ketertarikan mahasiswa pada kegiatan akademik

sehingga mahasiswa dapat turut partisipasi dalam berbagai kegiatan yang bernuansa ilmiah. Berangkat dari hasil temuan ini, boleh jadi peneliti menyimpulkan mutu Perguruan tinggi dengan peringkat akreditasi “BAIK”. Peringkat tersebut, dapat diketahui bahwa disebabkan oleh sejumlah indikator pelayanan, masing-masing pendidik dan kependidikan belum memahami SOP pada bidang kerjanya. Monitoring dan evaluasi kinerja dosen dan kependidikan tidak berjalan dan dibuat pun, jika bukti fisik dibutuhkan untuk kegiatan akreditasi, sertifikasi dosen dan monitoring dari Yayasan Perguruan Tinggi Henricus Leven.

Maka perlu diperhatikan oleh tenaga pendidik dan kependidikan membudayakan pelayanan yang ramah pada setiap bidang tugas yang diemban, membiasakan mengerjakan perangkat tugas mengajar dan menghasilkan penelitian yang dapat bermanfaat bagi masyarakat dan Gereja. Perlu memanfaatkan *website* perguruan tinggi mengembangkan pembayaran uang kuliah dari pembayaran manual ke pembayaran elektronik. SIAKAD atau Sistem Informasi Akademik yang terintegrasi dengan PD Dikti perlu ditingkatkan sehingga tenaga pendidik dan kependidikan memudahkan dalam pelayanan akademik dan mahasiswa dapat memahami materi yang disampaikan.

REFERENSI

- Abidin, Munirul. 2020. "Student Satisfaction with Academic Services and Its Strategic Implication." *International Journal of Innovation, Creativity and Change*. *Www.Ijicc.Net* 14 (5): 2020. www.ijicc.net.
- Alayoubi, Mansour M, Mazen J Al Shobaki, and Samy S Abu-Naser. 2020. "Strategic Leadership Practices and Their Relationship to Improving the Quality of Educational Service in Palestinian Universities." *Www.Ijbmm.Com International Journal of Business Marketing and Management* 5 (3): 2456–4559. www.ijbmm.com.
- Ammigan, Ravichandran, and Elspeth Jones. 2018. "Improving the Student Experience: Learning From a Comparative Study of International Student Satisfaction." *Journal of Studies in International Education* 22 (4): 283–301. <https://doi.org/10.1177/1028315318773137>.
- Asyraf Afthanorhan*, Zainudin Awang, Norfadzilah Rashid, Hazimi Foziah and Puspa Liza, and Ghazali. 2019. "Assessing the Effects of Service Quality on Customer Satisfaction." *Management Science Letters* 9 (1): 13–24. <https://doi.org/doi:10.5267/j.msl.2018.11.004>.
- Azam, Afshan. 2018. "Service Quality Dimensions and Students' Satisfaction: A Study of Saudi Arabian Private Higher Education Institutions." *European Online Journal of Natural and Social Sciences* 7 (2): 275–84. <http://www.european-science.com>.
- Budur, Taylan, Chnar Abdullah Rashid, and Mersid Poturak. 2018. "Students Perceptions on University Selection, Decision Making Process: A Case Study in Kurdistan Region of Iraq." *International Journal of Social Sciences & Educational Studies* 5 (1): 133–44. <https://doi.org/10.23918/ijsses.v5i1p133>.
- Cahyana, R., S. Rahayu, and E. Satria. 2019. "Revealing Student Satisfaction Related to Academic Information Services Using the Kano Model." *Journal of Physics: Conference Series* 1402 (6). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1402/6/066106>.
- Eren, E. 2021. "European Journal of Educational Research." *European Journal of Educational Research* 10 (3): 1199–1213. https://www.researchgate.net/profile/Ebru-Eren/publication/348382981_Education_Policies_in_the_Context_of_Political_Communication_in_Turkey/links/5ffc2aeba6fdc cdc846cc03/Education-Policies-in-the-Context-of-Political-Communication-in-Turkey.pdf.
- Fang Xu a, Jia Tina Du b, *. 2018. "Factors Influencing Users' Satisfaction and Loyalty to Digital Libraries in Chinese Universities." *Computers in Human Behavior*, 0747–5632. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.chb.2018.01.029>.
- Flake, Jessica K., Jolynn Pek, and Eric Hehman. 2017. "Construct Validation in Social and Personality

- Research: Current Practice and Recommendations.” *Social Psychological and Personality Science* 8 (4): 370–78. <https://doi.org/10.1177/1948550617693063>.
- Garcia-Perez, Alexeis Gheriss, Farah, Bedford, Denise. 2019. “Measurement, Reliability, and Validity”, Designing and Tracking Knowledge Management Metrics (Working Methods for Knowledge Management).” In , 163–82. Emerald Publishing Limited, Bingley. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/978-1-78973-723-320191012>.
- Karakara, Alhassan Abdul Wakeel, and Evans Osabuohien. 2020. “ICT Adoption, Competition and Innovation of Informal Firms in West Africa: A Comparative Study of Ghana and Nigeria.” *Journal of Enterprising Communities* 14 (3): 397–414. <https://doi.org/10.1108/JEC-03-2020-0022>.
- Katherine A. Batterton and Kimberly N. Hale. 2017. “The Likert Scale What It Is and How To Use It.” *Phalanx* 5 (2): 32–39. <https://doi.org/www.jstor.org/stable/26296382>.
- Khoo, Susie, Huong Ha, and Sue L.T. McGregor. 2017. “Service Quality and Student/Customer Satisfaction in the Private Tertiary Education Sector in Singapore.” *International Journal of Educational Management* 31 (4): 430–44. <https://doi.org/10.1108/IJEM-09-2015-0121>.
- LPM STP Reinha. 2019. Rencana Jangka Panjang STP Reinha Larantuka, issued 2019.
- M Salinda Weerasinghe1,* , R. Lalitha, S. Fernan. 2017. “Students’ Satisfaction in Higher Education Literature Review.” *American Journal of Educational Research*, 5 (5): 533–39. <https://doi.org/doi:10.12691/education-5-5-9>.
- MULYONO, Hardi, Arief HADIAN, Nelvitia PURBA, and Rudy PRAMONO. 2020. “Effect of Service Quality Toward Student Satisfaction and Loyalty in Higher Education.” *Journal of Asian Finance, Economics and Business* 7 (10): 929–38. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no10.929>.
- Napitupulu, D., R. Rahim, D. Abdullah, M. I. Setiawan, L. A. Abdillah, A. S. Ahmar, J. Simarmata, R. Hidayat, H. Nurdianto, and A. Pranolo. 2018. “Analysis of Student Satisfaction Toward Quality of Service Facility.” *Journal of Physics: Conference Series* 954 (1). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/954/1/012019>.
- Prakash, Gyan. 2018. “Quality in Higher Education Institutions: Insights from the Literature.” *The TQM* 30 (6): 732–48. <https://doi.org/DOI10.1108/TQM-04-2017-0043>
Received 19 April 2017 Revised 19 April 2017 25 October 2017 8 January 2018 14 April 2018 Accepted 11 June 2018 The current issue and full text archive of this journal is available on Emerald Insight at:

www.emeraldinsight.com/1754-2731.htm The author is thankful to the editor and the reviewers whose comments enhanced the merit of pape.

- Sibai, Mohamad Tarif, Bernardo BayJr, and Rhodora dela Rosa. 2021. "Service Quality and Student Satisfaction Using ServQual Model: A Study of a Private Medical College in Saudi Arabia." *International Education Studies* 14 (6): 51. <https://doi.org/10.5539/ies.v14n6p51>
- Son, Thai Ngo, Thuy Ngo Ha, and Thi Minh Pham Khuyen. 2018. "Measuring Students' Satisfaction with Higher Education Service-An Experimental Study at Thainguyen University." *Www.Ijbmm.Com International Journal of Business Marketing and Management* 3: 2456–4559. www.ijbmm.com.