



## SURVEY KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN AKADEMIK DI UNIVERSITAS SAN PEDRO KUPANG

**Sefri Imanuel Fallo**

Program Studi Matematika, FMIPA UNISAP

(email: [fallosefrimanuel@gmail.com](mailto:fallosefrimanuel@gmail.com))

**Florianus Aloysius Nay**

Program Studi Matematika, FMIPA UNISAP

(email: [olandnay@unisap.ac.id](mailto:olandnay@unisap.ac.id))

**Alexius Andiwatir**

Program Studi Pendidikan Luar Biasa, FKIP UNISAP

(email: [alexandiwatir@gmail.com](mailto:alexandiwatir@gmail.com))

### Abstrak

Tujuan dari penelitian adalah untuk melakukan evaluasi dan merencanakan tindak lanjut peningkatan mutu terhadap mahasiswa. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan teknik survey dan pengolahan data dilakukan melalui statistik sederhana berupa presentase. Survey dilakukan terhadap 30 mahasiswa mewakili program studi matematika dan Pendidikan Luar biasa (PLB) yang terdiri atas 8 mahasiswa program studi matematika dan 22 mahasiswa program studi PLB. Teknik analisis data yaitu reduksi, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil survey menunjukkan bahwa, pada aspek *tangible* masih terdapat 10% mahasiswa yang menyatakan kurang puas, aspek *reliability* masih terdapat 7% mahasiswa menyatakan kurang puas, dan pada aspek *responsiveness* terdapat 13% mahasiswa menyatakan kurang puas. Adapun indikator-indikator yang perlu ditingkatkan antara lain: Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa, Dosen mengembalikan hasil ujian/tugas dengan nilai yang obyektif, Universitas San Pedro memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit, Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran, Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa, dan Universitas San Pedro berusaha memberikan respon positif setiap pengaduan mahasiswa.

**Kata kunci:** Kepuasan mahasiswa , Layanan Akademik



## Pendahuluan

Pelayanan yang berkualitas menjadi aspek yang penting sebagai penentu keberhasilan komersialisasi, terutama pada organisasi/institusi yang bergerak dalam bidang jasa. Pelayanan yang maksimal menjadi ujung tombak dalam menangkap peluang dan memahami konsumen atau klien yang akan menggunakan jasa yang ditawarkan. Jika pelayanan yang dirasakan oleh calon konsumen atau klien tidak memuaskan maka hal ini akan berakibat fatal seperti enggan nya klien menggunakan kembali jasa yang ditawarkan oleh organisasi atau institusi . Perguruan tinggi sebagai penyedia jasa harus memberikan pelayanan (*service quality*) yang berkualitas kepada mahasiswa (Belipati et.al, 2021). Salah satu karakteristik pelayanan adalah *intangible* (tidak berwujud). Tjiptono (Nurhikmah et.al, 2022) mengemukakan bahwa dalam mengevaluasi jasa yang bersifat *intangible*, konsumen umumnya menggunakan atribut : (1) bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi; (2) keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan; (3) daya tanggap (*responsibility*), yaitu keinginan para staff dan karyawan untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap; (4) jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu- raguan; dan (5) empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen.

Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik, pegawai maupun staf pengajar harus memberikan pelayanan yang prima kepada mahasiswa secara lebih profesional. Pengorbanan yang dikeluarkan oleh mahasiswa berupa uang untuk membayar segala biaya pendidikan dan waktu yang dihabiskan harus diimbangi oleh layanan yang diberikan perguruan tinggi. Kepuasan/ketidakpuasan pelanggan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Kotler (Soleha et.al, 2022) mengatakan bahwa kepuasan adalah hasil yang dirasakan oleh

konsumen yang mengalami kinerja sebuah lembaga yang sesuai dengan harapannya. Handayani (2020) menjelaskan 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.

Kepuasan mahasiswa menjadi tolak ukur suatu perguruan tinggi dalam melakukan pelayanan kepada mahasiswa. Pelayanan yang terbaik harus mampu diberikan oleh bidang akademik di segala aspek. Menurut Tampubolon (Nuryatin et.al, 2022), pelayanan akademik yang kadang disebut dengan pelayanan kurikuler, meliputi: peraturan akademik, perkuliahan, kurikulum, bimbingan/konsultasi akademik, praktikum, tugas akhir, evaluasi, termasuk alat bantu perkuliahan seperti perpustakaan, OHP, laboratorium, dan lain-lain. Pelayanan akademik akan berjalan dengan baik jika ditunjang oleh manajemen yang baik pula. Menurut Muhaimin (Susilawati, 2022), manajemen pada dasarnya merupakan suatu proses penggunaan sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran atau tujuan tertentu. Istilah manajemen biasa dikenal dalam ilmu ekonomi, yang memfokuskan pada profit (keuntungan) dan komoditas komersial. Oleh karena itu, lembaga pendidikan yang menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sebagai sarana penunjang terciptanya sumber daya manusia yang berkompeten dan mampu bersaing di era globalisasi ini, maka institut pendidikan harus mau berbenah diri sesuai dengan kebutuhan zaman sekarang ini. Mengingat pentingnya penelitian tentang kepuasan mahasiswa sebagai *stakeholder* utama dalam proses akademik perguruan tinggi maka dari itu penelitian ini menjadi sangat penting demi tercapainya pendidikan dengan layanan yang berkualitas.

Berdasarkan uraian dan pemaparan diatas, adapun tujuan dari penelitian yaitu menganalisis serta menguraikan kepuasan mahasiswa di Universitas San Pedro guna mengevaluasi dan meningkatkan mutu pelayanan akademik.

## Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan teknik survey dan pengolahan data dilakukan melalui statistik sederhana berupa presentase. Survey dilakukan terhadap 30 mahasiswa mewakili program studi matematika dan Pendidikan Luar biasa (PLB) yang terdiri atas 8 mahasiswa program studi matematika dan 22 mahasiswa program studi PLB di Universitas San Pedro. Penelitian ini menggunakan kuesioner *online* yang dibagikan melalui *google form* untuk mengumpulkan data. Menurut Batubara(Nay, et.al. 2021), penggunaan kuesioner *online* dengan *google form* karena mempunyai tampilan yang menarik, memiliki berbagai jenis tes yang bebas dipilih, responden dapat memberikan tanggapan dengan segera dimana pun, formulirnya *responsive*, hasilnya langsung tersusun dianalisis secara otomatis dan dapat bekerja dengan orang lain. Teknik analisis data yaitu reduksi, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

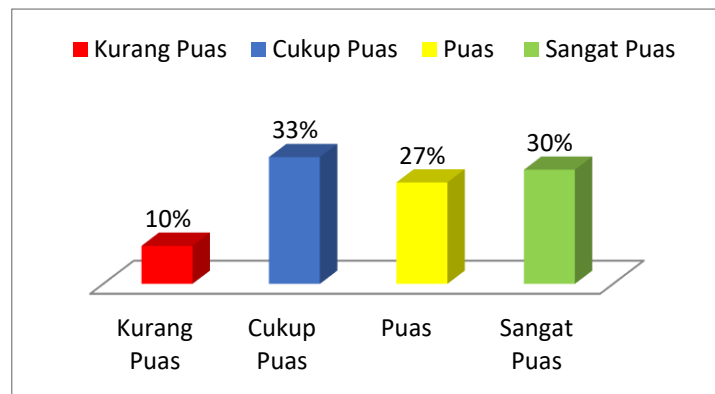
## Hasil

Hasil penelitian yang diuraikan merupakan hasil survey kepuasan mahasiswa atas layanan akademik dengan enam aspek indikator yang diukur terdiri dari: Aspek *tangibles* (Sarana pendidikan - Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan), *reliability* (kehandalan dosen dan staf akademik), *responsiveness* (sikap tanggap), *assurance* (perlakuan pada mahasiswa), *empathy* (pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa), dan *information system* (sistem informasi kemahasiswaan) .

### 1. *Tangibles*

Berdasarkan hasil survey, diketahui bahwa masih terdapat mahasiswa Universitas San Pedro Kupang yang merasa kurang puas sebesar 10%, cukup puas sebesar 33%, puas sebesar 27% dan sangat puas ada di kisaran 30%. Berdasarkan hasil tersebut, indikator dari aspek *tangibles* yang perlu ditingkatkan terletak pada: Laboratorium, bengkel yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa (IPA, Teknik, bahasa, komputer dan lain-

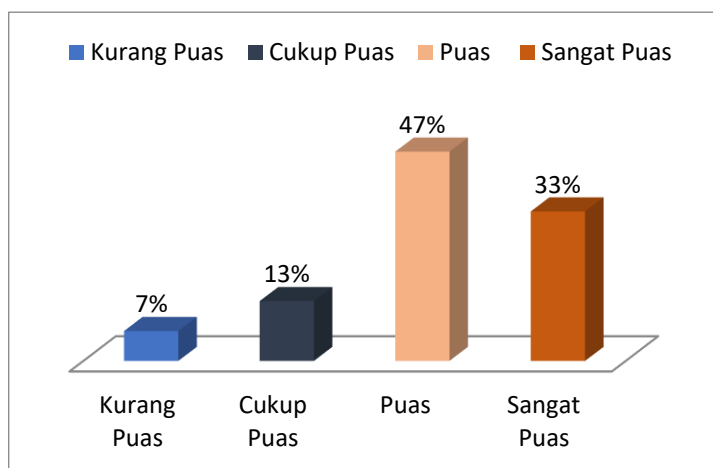
lain) sebanyak 8 Responden, Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan Universitas San Pedro sebanyak 4 Responden, Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih 6 Responden dan Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di Universitas San Pedro 12 Responden.



**Gambar 1.** Hasil Survey mahasiswa terhadap aspek *tangibles*

## 2. *Reliability*

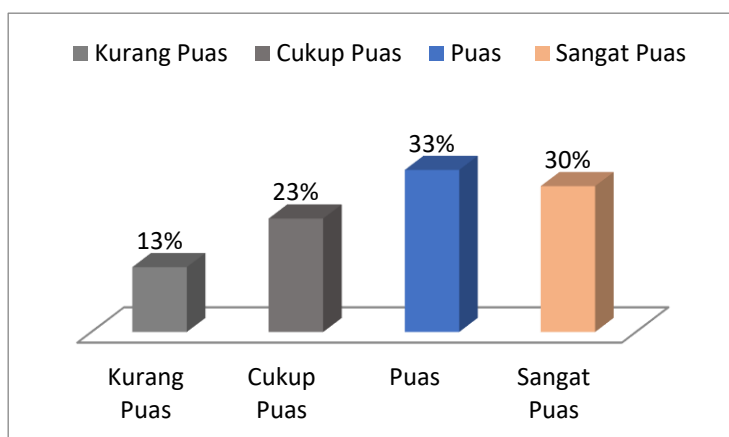
Berdasarkan survey yang telah diberikan, diketahui bahwa terdapat mahasiswa Universitas San Pedro Kupang yang merasa kurang puas sebesar 7%, cukup puas sebesar 13%, puas 47% dan sangat puas 33%. Beberapa indikator pada aspek *reliability* yang masih harus ditingkatkan yaitu: Bahan ajar suplemen (handout, modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan sebanyak 7 Responden), Dosen mengembalikan hasil ujian/tugas dengan nilai yang obyektif sebanyak 13 Responden, Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan sebanyak (5 Responden, dan Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa 5 Responden.



**Gambar 2.** Hasil Survey mahasiswa terhadap aspek *reliabilty*

### 3. *Responsiveness*

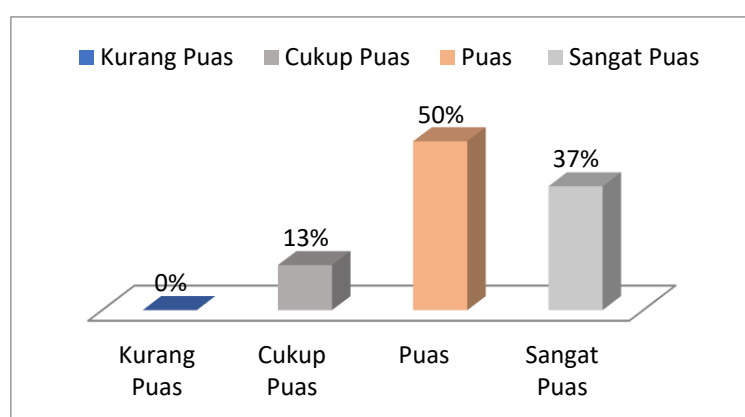
Berdasarkan survey yang diberikan, terdapat mahasiswa Universitas San Pedro Kupang yang merasa kurang puas sebesar 13% , cukup puas sebesar 23%, sementara mahasiswa yang sudah merasa puas sebesar 33% dan Sangat Puas sebesar 30%. Adapun indikator-indikator yang perlu ditingkatkan yaitu: Pimpinan Universitas San Pedro beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi sebanyak 9 responden, Universitas San Pedro memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit sebanyak 15 responden, Universitas San Pedro memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan sebanyak 6 Responden.



**Gambar 3.** Hasil Survey mahasiswa terhadap aspek *responsiveness*

#### 4. Assurance

Berdasarkan survey yang telah diberikan, diketahui bahwa mahasiswa Universitas San Pedro Kupang yang merasa cukup puas sebesar 13%, sementara mahasiswa yang sudah merasa puas sebesar 50% dan Sangat Puas sebesar 37%. Beberapa indikator yang masih perlu ditingkatkan yaitu: Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada mahasiswa sebanyak 8 responden, Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran sebanyak 12 responden dan Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan Universitas San Pedro dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali sebanyak 10 responden.

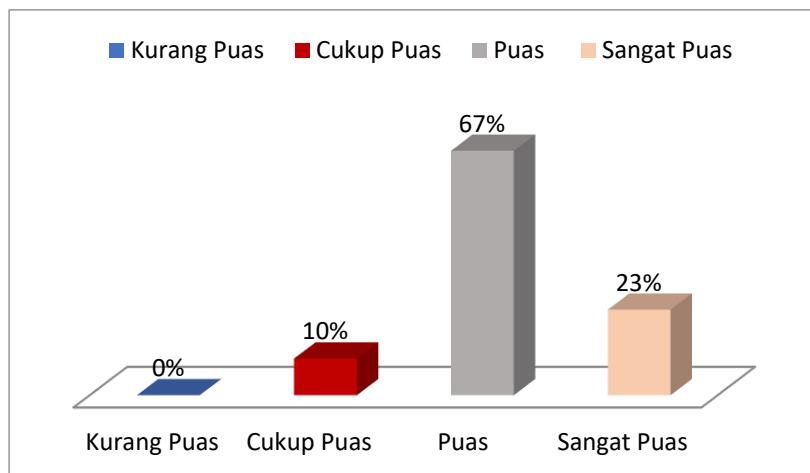


**Gambar 4.** Hasil Survey mahasiswa terhadap aspek *assurance*

#### 5. Empathy

Berdasarkan survey yang telah diperoleh, terdapat mahasiswa yang merasa cukup puas sebesar 10, sementara mahasiswa yang sudah merasa puas sebesar 67% dan Sangat Puas sebesar 23%. Beberapa indikator yang masih perlu untuk ditingkatkan di lingkungan Universitas San Pedro Kupang yaitu: Kepedulian Universitas San Pedro dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa sebanyak 10 responden, Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa sebanyak 12 responden, Universitas San Pedro memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling sebanyak 8 responden, Dosen bersedia

membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah sebanyak 5 responden.

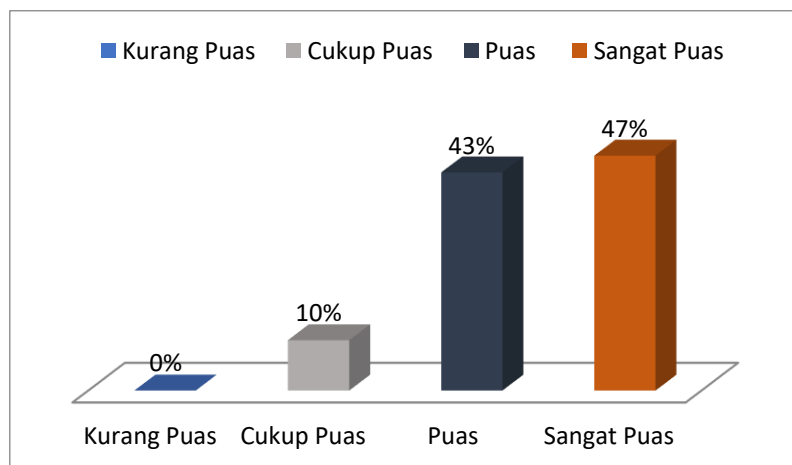


**Gambar 5.** Hasil Survey mahasiswa terhadap aspek *empathy*

#### 6. *Information System*

Berdasarkan hasil survey yang telah dilakukan, diperoleh bahwa terdapat mahasiswa yang merasa cukup puas sebesar 10% , sementara mahasiswa yang sudah merasa puas sebesar 43% dan Sangat Puas sebesar 47%. Indikator-indikator yang perlu ditingkatkan di lingkungan Universitas San Pedro Kupang yaitu: Universitas San Pedro membuka layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan sebanyak 6 responden, Universitas San Pedro berusaha memberikan respon positif setiap pengaduan mahasiswa sebanyak 13 responden, dan Universitas San Pedro berusaha secara transparan dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan sebanyak 11 responden.





**Gambar 6.** Hasil Survey mahasiswa terhadap aspek *information system*

### Pembahasan

Peningkatan kualitas mutu pendidikan beriringan dengan kepuasan mahasiswa sebagai pengguna (Istiningtyas, 2018). Hal tersebut perlu diperhatikan oleh lembaga maupun instansi pendidikan sehingga selalu memperbaharui dan meningkatkan pelayanannya. Berdasarkan hasil analisis yang telah dipaparkan sebelumnya, pada aspek *tangible* mayoritas mahasiswa masih membutuhkan peningkatan pada indikator Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di Universitas San Pedro sebanyak 12 Responden. Hal ini tentu perlu menjadi perhatian khusus dari Universitas dalam memberikan ruang bagi mahasiswa untuk tetap menjalankan ibadatnya sesuai dengan keyakinan yang dimiliki. Aspek ini terkait erat dengan sarana prasarana dan fasilitas penunjang dalam mendukung ketercapaian serta pembelajaran dari mahasiswa. Selanjutnya, pada aspek *reliability*, mayoritas mahasiswa membutuhkan peningkatan pada indikator Dosen mengembalikan hasil ujian/tugas dengan nilai yang obyektif sebanyak 13 responden. Hal tersebut menunjukkan penilaian yang transparan wajib untuk ditinjau serta ditingkatkan dalam kaitan dengan proses pembelajaran. Hal tersebut dikarenakan aspek ini berkaitan erat dengan kemampuan memberikan pelayanan. Pada aspek *responsiveness*, mayoritas mahasiswa membutuhkan peningkatan pada indikator Universitas San Pedro memberikan bantuan

pengobatan bagi mahasiswa yang sakit sebanyak 15 responden. Hal tersebut dikarenakan aspek ini sangat berkaitan erat dengan daya tanggap pelayanan dari dosen maupun tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa. Pada aspek *assurance*, diketahui bahwa mayoritas mahasiswa membutuhkan peningkatan pada indikator Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran sebanyak 12 responden. Hal tersebut dikarenakan aspek ini sangat berkaitan erat dengan pengetahuan dan mendapatkan informasi terkait dengan materi pembelajaran. Pada aspek *empathy*, mayoritas mahasiswa membutuhkan peningkatan pada indikator Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa sebanyak 12 responden. Hal tersebut dikarenakan aspek ini berkaitan erat dengan kemudahan komunikasi. Butuh kolaborasi antara lembaga pendidikan dengan orang tua ataupun wali mahasiswa untuk dapat mengawal tumbuh kembang dari mahasiswa tersebut. pada aspek *system information*, mayoritas mahasiswa membutuhkan peningkatan pada indikator Universitas San Pedro berusaha memberikan respon positif setiap pengaduan mahasiswa sebanyak 13 responden. Hal tersebut perlu menjadi perhatian lembaga pendidikan untuk dapat memberikan ruang bagi mahasiswa dalam menyampaikan aspirasi maupun gagasan terhadap perkembangan lembaga tersebut.

## **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa Hasil survey menunjukkan bahwa, pada aspek *tangible* masih terdapat 10% mahasiswa yang menyatakan kurang puas, aspek *reliability* masih terdapat 7% mahasiswa menyatakan kurang puas, dan pada aspek *responsiveness* terdapat 13% mahasiswa menyatakan kurang puas. Adapun indikator-indikator yang masih perlu untuk ditingkatkan mutu pelayanan akademik di lingkungan Universitas San Pedro antara lain Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa, Dosen mengembalikan hasil ujian/tugas dengan nilai

yang obyektif, Universitas San Pedro memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit, Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran, Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa, dan Universitas San Pedro berusaha memberikan respon positif setiap pengaduan mahasiswa.

## Referensi

Artikel Jurnal dengan DOI

### Referensi:

Belipati, A. B., Nay, F. A., & Jenahut, K. S. (2021). Penerapan Metode Dempster-Shafer untuk Menganalisis Kepuasan Mahasiswa Universitas San Pedro. *Ainet: Jurnal Informatika*, 3(1), 21-30. <https://doi.org/10.26618/ainet.v3i1.5028>

**Dalam teks:** (Belipati et al., 2021)

Handayani, H. S. (2020). Penerapan *Balanced Scorecard* untuk Meningkatkan Mutu Pendidikan. *Jurnal Ilmiah Pro Guru*, 6(3), 334-345. <http://www.jurnal.stikesperintis.ac.id/index.php/PSKP/article/view/375>

**Dalam teks:** (Handayani et al., 2020)

Istiningtyas, L. (2018). Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Program Studi Psikologi Islam Fakultas Psikologi Uin Raden Fatah Palembang. *Psikis: Jurnal Psikologi Islami*, 3(2), 125. <https://doi.org/10.19109/psikis.v3i2.1757>

**Dalam teks:** (Istiningtyas et al., 2021)

Nay, F. A., Nay, Y. A., Maure, O. P., & Talan, R. (2021). Analisis Kesulitan Guru Matematika Dalam Pembelajaran Selama Pandemi Covid-19 di Provinsi Nusa Tenggara Timur.

**Dalam teks:** (Nay et al., 2021)

Nurhikmah, T., Fauzi, A., Putri, S. C. T., Asmarani, D., Damayanti, V., & Thalitha, R. F. (2022). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Layanan Transportasi Online (Go-Jek): Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(6), 646-656. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i6.946>

**Dalam teks:** (Nurhikmah et al., 2022)

Nuryatin, A., Ngatimin, N., Tania, R., Mulyati, S., & Wahidah, S. (2022, August). Student Satisfaction of Quality Academic and Non-Academic Services During

Pandemic Covid-19. In *Proceedings of the 2nd Universitas Kuningan International Conference on System, Engineering, and Technology, UNISSET 2021, 2 December 2021, Kuningan, West Java, Indonesia.*

**Dalam teks:** (Nuryati et al., 2021)

Soleha, S., Suhartati, L., Martis, A., & Sugiyanto, S. (2022). Pengaruh Harga Produk Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Tahu Pada Konsumen Pabrik Tahu Soleha, Gunung Sindur, Bogor. *HUMANIS (Humanities, Management and Science Proceedings)*, 2(2).

**Dalam teks:** (Soleha et al., 2022)

Susilawati, S. (2022). Manajemen Pendidikan Islam Anak Usia Dini Pada Rumah Tangga Karier. *ADIBA: JOURNAL OF EDUCATION*, 2(2), 300-311.

**Dalam teks:** (Susilawati., 2022)