

KAJIAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI LINGKUNGAN UNIVERSITAS SAMUDRA

⁽¹⁾Dhian Rosalina

⁽²⁾Muhammad Rizqi Zati

⁽³⁾Dyah Ayu Ardiyanti

Fakultas Ekonomi Universitas Samudra

ABSTRAK

The quality of academic services is a comparison between the perceived academic service customers or stakeholders with the quality of academic services that diharapkanpelanggan. The purpose of this study was to determine how the level of student satisfaction on the performance of academic services at the University of the ocean, and identify as to whether the expectations of students as users of our services to academic services at the University of the ocean.

The population in this study were all students of both the semester active maupun aajaraan odd year 2016-2017 as users of services from academic services, which the respondents of this activity drawn from five faculties at the University of the ocean environment. Side technique used is proportional stratified random sampling which classifies the population consists of five faculties. The method used is the gap analysis that compares the perceptions of respondents mahasiswa expectations with reality.

From the results of the study shows that, for services such as facilities and media university lectures and attitude of staff behavior akademikberdasarkan student perceptions require improved performance. While factors - other factors such as library facilities, attitudes and behavior of faculty, administrative staff and library responsiveness, competence of lecturers and administrative staff, is perceived quite well by students

Keywords : *service quality, Gap Analysis*

A. PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Pengertian layanan akademik dalam kurikulum pembelajaran menurut (Rosita et al.,2011:3) adalah upaya sistematis pendidikan untuk memfasilitasi pesertadidik menguasai isi kurikulum melalui proses pembelajaran sehingga mereka mampu mencapai kompetensi standar yang diterapkan. Kualitas pelayanan akademik merupakan perbandingan antara pelayanan akademik yang dirasakan pelanggan atau stakeholders dengan kualitas pelayanan akademik yang diharapkanpelangganatau stakeholders Pakpahan(2004). Tampubolon (2001) menyatakan, pelayananakademik, yang kadang disebut dengan pelayanankurikuler, meliputi: peraturan akademik, perkuliahan, kurikulum, bimbingan /konsultasi akademik, praktikum, tugasakhir, evaluasi, termasuk alatbantu perkuliahan sepertiperpustakaan, OHP, laboratorium, dan lain-lain.

Pelayanan akademik yang baik diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada mahasiswa. Sedarmayanti (2009) menyatakan, kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Jika kinerja yang dirasakan sama atau lebih tinggi dari harapan maka tingkat kepuasan tinggi.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kesenjangan kepuasan mahasiswa dalam mendapat kan pelayanan akademik. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai seberapa besar kesenjangan antara harapan mahasiswa dengan kinerja pelayanan akademik sehingga dapat mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di Universitas Samudra. Dan tentunya dapat memberikan masukan kepada Universitas Samudra hal apa saja yang harus diperbaiki maupun harus ditingkatkan dari layanan akademik kampus.

Rumusan Masalah Penelitian

1. Bagaimanakah tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja pelayanan akademik di lingkungan Universitas Samudra?
2. Seperti apakah harapan mahasiswa sebagai pengguna jasa terhadap pelayanan akademik di Universitas Samudra?

Pelayanan Akademik

Menurut Kotler (2008) pelayanan adalah setiap tindakan atau kinerja yang mana satu pihak dapat menawarkan kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (*Service is any act or performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in ownership of anything*). Sedangkan menurut Lovelock dan Wright (2007) pelayanan adalah tindakan atau kinerja yang menciptakan manfaat bagi pelanggan dengan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri atau atas nama penerima. Dari keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh sebuah perusahaan, pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh pelanggan mengenai kepuasan yang dirasakan. Kepuasan merupakan tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk/jasa yang diterima dan diharapkan (Kotler,1997).

Menurut Oliver dalam (Tjiptono, 2007:349) “Kepuasan adalah evaluasi terhadap surprise yang inheren atau melekat pada pemerolehan produk atau pengalaman konsumsi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna jasa”. Kepuasan mahasiswa adalah suatu bentuk seseorang yang mendapatkan pengalaman kinerja (atau hasil) yang telah memenuhi harapannya, yang meliputi (Assauri, 2003) ; 1) Waktu yang digunakan untuk menunggu dilayani, 2) Kecepatan dan ketepatan dalam pelayan kepada mahasiswa, 3) Ketepatan dalam melak-sanakan janji, 4) Keramahan dan kesopanan pimpinan, dosen dan karyawan dalam bersikap dan berbicara, 5) Pengetahuan dosen dan karyawan dalam pelayanan, 6) Prosedur dalam pelayanan dan penyesuaian layanan, 7) Kemudahan pimpinan, dosen dan karyawan dalam dihubungi, 8) Tempat pelayanan nyaman, bersih bagi mahasiswa, 9) Menciptakan kelancaran dalam pelayanan, 10) Keramahan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.(Taman, *et al*, 2013:103)

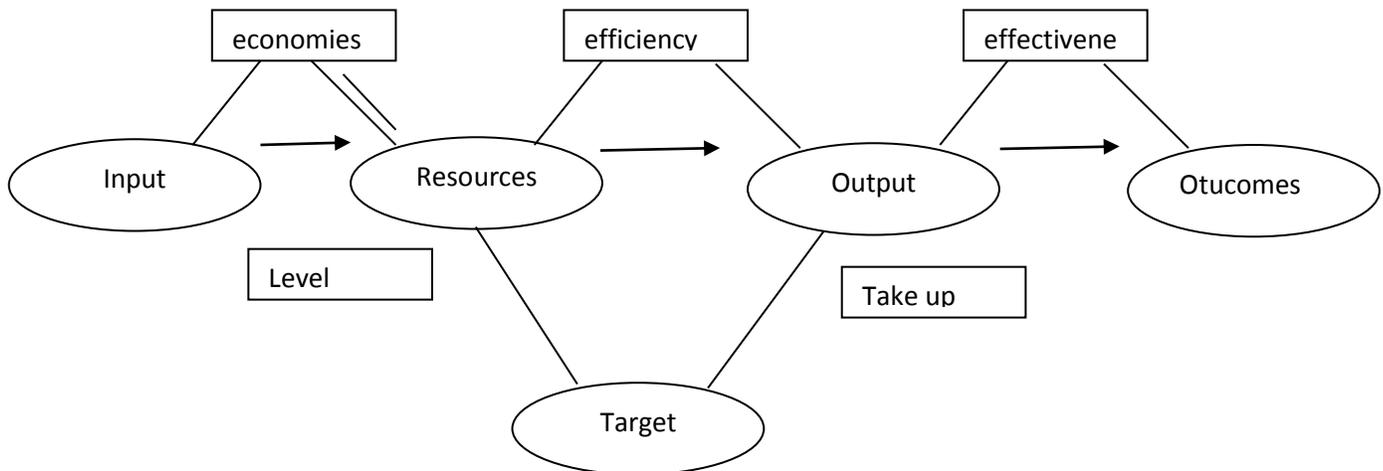
Dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, terdapat 5 (lima) faktor utama yang harus diperhatikan, yaitu :

1. **Kualitas Produk (barang/jasa).** Pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
2. **Kualitas Pelayanan.** Terutama untuk industri jasa (termasuk di dalamnya pelayanan pendidikan), pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.
3. **Emosional.** Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadapnya bila ia menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan hanya karena kualitas produknya, tetapi nilai sosial atau *self esteem* yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merek tertentu.
4. **Harga.** Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.
5. **Biaya.** Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk (barang/jasa) cenderung akan merasa puas terhadap produk tersebut

Dimensi Pelayanan

Dalam berbagai literature terdapat ragam indikator yang dapat digunakan untuk mengukur dan menilai kinerja pelayanan publik. Rogers (1990) mengenalkan model Three E's yang terdiri dari : *economies*, *efficiency*, dan *effectiveness* dalam indikator kinerja pelayanan publik.

Economies diartikan dengan seberapa besar biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan sumber daya yang dibutuhkan, *efficiency* adalah perbandingan antara output dan input yang dibutuhkan, dan *effectiveness* adalah hasil akhir dari pelayanan yang dikaitkan dengan outputnya. Dan *outcomes* adalah nilai tertinggi atau keuntungan bagi pengguna sebagai perpaduan kebutuhan pengguna dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Sedangkan tingkat pelayanan adalah volume pelayanan kaitannya dengan target populasi yang dapat dijangkau. Take up (proporsi target populasi menggunakan layanan) disini adalah perhitungan yang didasarkan atas indikator kegunaan paling tinggi dari kualitas pelayanan yang diberikan.

Gambar 1
Three E's

Lebih lanjut, menurut Rogers (1990) dalam menilai kinerja pemerintah harus dilakukan secara komprehensif dengan mengacu pada empat dimensi (1) tingkat komitmen sumber daya manusia (2) tingkat orientasi pemerintah kepada masyarakatnya (3) tingkat keaktifan prosedur pelayanan (4) tingkat keteraturan birokrasi.

Menurut Pasaruman et al (1988) dalam menilai kinerja pelayanan publik mengacu pada kepuasan publik selaku pengguna layanan tersebut, terdapat beberapa indikator yang dapat digunakan dalam mengukur kepuasan publik, yaitu:

- a. *Tangible*, yaitu kualitas pelayanan dilihat dari sarana fisik yang kasat mata, seperti fasilitas ruang layanan
- b. *Reliability*, yaitu kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya
- c. *Responsiveness*, yaitu kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tanggap sesuai dengan keinginan konsumen.
- d. *Assurance*, kemampuan dan keramahan serta sopan santun dalam meyakinkan konsumen
- e. *Empathy*, adanya perhatian kepada konsumen

B. METODE PENELITIAN

Dalam mengukur kualitas pelayanan publik, harus memperhatikan pengukuran terhadap dua dimensi terkait, yaitu sisi penilaian service quality (servqual) pada dimensi konsumen (consumer), di satu sisi juga penilaian juga dilakukan pada provider penyedia jasa layanan. Dengan melakukan penilaian terhadap dua dimensi tersebut akan terlihat kesenjangan atau gap antara harapan dan kenyataan yang dialami oleh pengguna layanan. Dalam menjelaskan perbedaan tersebut Zeithmal-Pasaruman-Berry (1990) terdapat lima kesenjangan dalam service quality, yaitu:

- a. Kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen
Penyebab dari kesenjangan ini adalah (1) perusahaan tidak berorientasi pada riset pasar (2) ketidak cukupan informasi ke atas secara hirarkis (3) jenjang struktur organisasi yang terlalu bertingkat sehingga terdapat jarak jauh antara pembuat kebijakan dengan frontline.
- b. Kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dengan spesifikasi kualitas pelayanan. Penyebab dari kesenjangan ini adalah : (1) komitmen manajemen terhadap kualitas layanan rendah (2)standarisasi pelayanan belum ada.
- c. Kesenjangan antara spesifikasi kualitas pelayanan dengan kenyataan delivery service di tingkat bawah dengan system pegawai.
- d. Kesenjangan antara kenyataan delivery service quality dengan komunikasi terhadap pelanggan
- e. Kesenjangan yang terjadi pada harapan konsumen dengan persepsi terhadap pelayanan

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian dari ini adalah seluruh mahasiswa aktif baik semester genap maupun ganjil pada tahun aajaraan 2016-2017 selaku pengguna jasa dari pelayanan akademik, yang mana responden dari kegiatan ini diambil dari lima fakultas yang ada di lingkungan Universitas Samudra. Teknik sampling yang digunakan adalah stratified proportional random sampling yang mengelompokkan populasi terdiri dari lima fakultas.

Tabel 2
Unit Sampel Penelitian

Fakultas	Jumlah Sampel
Ekonomi	30
Hukum	30
Pertanian	30
Keguruan dan Ilmu Pendidikan	30
Teknik	30
Total	150

Sumber : Data Diolah, 2016

Besarnya sampel yang diambil adalah sebesar 30 orang mahasiswa per fakultas yang mewakili dari keseluruhan fakultas, hal ini sesuai dengan penddaapat Gay dalam Husen Umar (1999) yang menyatakan bahwa ukuran minimum sampel yang dapat diterima berdasarkan metode penellitian adalah sebagai berikut:

- Desain deskriptif, minimal 10% dari populasi, untuk populasi yang relaatif kecil minimal 20%

- Desain deskriptif korelasi, minimum 30 subyek
- Metode ex post facto, minimal 15 subyek per kelompok
- Metode ekperimental , minimal 15 subyek

C. HASIL ANALISIS GAP

Dari angket yang telah dikumpulkan dari 150 responden, maka tabulasi responden mengenai persepsi harapan dan kinerja pelayanan administrasi adalah sebagai berikut

Tabel 3

Rata – Rata Kesesuaian Penilaian Harapan dan Kinerja Pelayanan Akademik di Universitas Samudra

No	Faktor – factor yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan akademik	Penilaian Kinerja	Penilaian Harapan	X (skor penilaian kinerja/jumlah responden)	Y (skor penilaian harapan/jumlah responden)
1	Fasilitas dan media perkuliahan	325	865	2,16	5,76
2	Fasilitas perpustakaan	442	900	2,94	6
3	Kejelasan informasi akademik	662	900	4,41	6
4	Ketanggapan pegawai akademik dalam member layanan	710	900	4,73	6
5	Ketanggapan pegawai perpustakaan dalam member layanan	692	900	4,6	6
6	Kemampuan pegawai administrasi/akademik dalam memberikan pelayanan	668	882	4,45	58,8
7	Kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan (perkuliahan, perwalian, bimbingan skripsi, dll)	668	900	4,45	6
8	Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan layanan	543	882	3,62	5,88
9	Sikap dan perilaku dosen dalam memberikan layanan	657	900	4.38	6
	Rata – rata X dan Y			3,97	11,82

Kuadran D :

Menunjukkan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan Mahasiswa yang berada dalam kuadran ini dinilai lebih dari cukup dalam pelaksanaannya, hal ini terutama disebabkan karena Mahasiswa menganggap biasa saja terhadap adanya faktor tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali oleh Administrasi Akademik, sehingga sangat memuaskan, factor – factor tersebut adalah sebagai berikut:

1. Fasilitas perpustakaan
2. Sikap dan perilaku dosen dalam memberikan layanan
3. Ketanggapan pegawai administrasi
4. Ketanggapan pegawai perpustakaan
5. Kemampuan pegawai dalam memberikan layanan
6. Kemampuan dosen dalam memberikan layanan
7. Sikap dan perilaku dosen dalam memberikan layanan

D. KESIMPULAN

Universitas samudra Langsa pada umumnya sudah memberikan layanan akademik dengan cukup baik, hal ini berdasarkan dari sebaran angket yang menunjukkan bahwa mahasiswa sdh cukup puas dengan fasilitas dan sikap serta perilaku pegawai dan dosen dalam memberikan layanan akademik, mahasiswa memiliki persepsi bahwa untuk media perkuliahan dan sikap perilaku staff akademik perlu mendapatkan perhatian untuk ditingkatkan kualitasny

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Arrafiyatus Sufiyyah. 2011. *Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Birokrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa*. Jurnal ISSN.Vol. 13 No. 2 September 2011. Hal.85-93.
- [2] Christoper Lovelock & Lauren K Wright. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa. Teknologi*.
- [3] PT. Indeks. Indonesia.
- [4] Fardhani. Harentama dan Raharjo. 2010 *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang*.
- [5] Kotler. Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium diterjemahkan Benyamin Molan. PT. Prenhallindo. Jakarta
- [6] Kotler and Keller. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga
- [7] Kotler. Philip.2005.*Manajemen Pemasaran*. Jakarta. Indeks
- [8] Kotler. Philip. dan Armstrong. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- [9] Mahmudi.2007.*Manejemen Kinerja Sektor Publik*.Yogyakarta: UPP STIM YKPN
- [10] Naomi. Prima. 2013. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Jasa Pelayanan Kesehatan*.

- [11] Parasuraman. A. Zeithaml V. A. Berry L. L. *Servqual 1988: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. Journal of Retailing. Vol. 64. No. 1. pp.12-40.
- [12] _____ V. A. & Berry. L. L. 1998. *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. Journal of Retailing Vol. 64. No. 1. p.p. 12-40
- [13] Rachmadi. 2008. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di RSUD Kabupaten Karimun*. Tesis Universitas Terbuka.
- [14] Rogers. Steve. 1990. *Performance Management In Local Government*. Jessica Kingsley Publisher. London.
- [15] Sedarmayanti.2009.*Sumber Daya Manusia & Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- [16] Siagian. Sondang P. 2001. *Administrasi Pembangunan. Konsep, Dimensi, dan Strateginya*. Jakarta: Bumi Aksara
- [17] Sofyan Assaury (2013). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Jakarta: Rajawali Press
- [18] Tampubolon. 2001. *Perguruan Tinggi Bermutu*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- [19] Fandy. Tjiptono. 2004. *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta : Andi Offset.
- [20] _____ 2015. *Strategi Pemasaran*. Edisi keempat. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- [21] Zeithmal. Valeria A. Parasuraman and Leonard Berry. 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Costumer Perceptions and Expectations*. The Free Press. Advison Of Mac Millan Inc. NewYork
- [22] Peraturan Perundangan:
- [23] Undang-Undang Republik Indonesia No.25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional.
- [24] Undang-Undang Republik Indonesia. No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- [25] Keputusan Menteri Pendayaagunaan Aparatur Negara. No:kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- [26] Peraturan Pemerintah No. 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal.

