

Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Karya Dharma Merauke

Juventus Bangkit Wibowo¹⁾, Nur Rohmah Yulia Ningrum²⁾ Farida Romaito Pohan³⁾,
Coleta Maskikit⁴⁾ Bima Osakatip⁵⁾

¹²³⁴⁵ Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Karya Dharma Merauke, Indonesia
Email : ¹⁾ juvhe31@gmail.com ²⁾ yulianingrum594@gmail.com ³⁾ frp.289@gmail.com

(Diterima September 2024; Disetujui September 2024; Dipublikasikan September 2024)

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan administrasi di STIA Karya Dharma Merauke. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif menggunakan metode survei. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Populasi penelitian ini adalah semua mahasiswa aktif tahun akademik 2023/2024 sebanyak 478 mahasiswa. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah simple random sampling dan diperoleh sampel sebanyak 83 mahasiswa. Teknik analisis data menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam hal ini mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa berdasarkan indikator bukti langsung secara umum memiliki skor rerata 60,17 berada pada kategori Cukup baik. Kepuasan mahasiswa berdasarkan indikator Daya tanggap berada pada kategori baik dengan skor rerata 67,85. Indikator Keandalan skor rerata sebesar 79,72 berada pada kategori Baik. Indikator Empati dengan skor sebesar 78,82 dengan kategori Baik. Indikator prosedur pelayanan dengan skor 79,07 berada pada kategori Baik. Indikator Keadilan mendapat pelayanan dengan skor 80,42 berada pada kategori Baik. Sedangkan indikator kenyamanan lingkungan diperoleh skor 60,24 berada pada kategori Cukup. Pada indikator keamanan pelayanan dengan skor 76,20 dengan kategori Baik. Secara keseluruhan, kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan administrasi di STIA Karya Dharma Merauke berada pada kategori baik.

Kata Kunci: Kepuasan Mahasiswa, Kualitas Pelayanan

Abstract

This research aims to determine the level of student satisfaction with the quality of administrative services at STIA Karya Dharma Merauke. This research is a descriptive quantitative study using survey methods. The data collection technique used is a questionnaire. The population of this study is all active students for the academic year 2023/2024, totaling 478 students. The sampling technique used is simple random sampling, and a sample of 83 students was obtained. The data analysis technique used is the Community Satisfaction Index (CSI), in this case, students. The research results show that student satisfaction based on direct evidence indicators generally has an average score of 60.17, which falls into the Fair category. Student satisfaction based on the responsiveness indicator falls into the good category with an average score of 67.85. The Reliability Indicator with an average score of 79.72 falls into the Good category. The Empathy Indicator with a score of 78.82 falls into the Good category. The service procedure indicator with a score of 79.07 falls into the Good category. The Justice Indicator received a service score of 80.42, which falls into the Good category. Meanwhile, the environmental comfort indicator received a score of 60.24, which falls into the Satisfactory category. On the service security indicator, the score is 76.20, categorized as Good. Overall, student satisfaction with the quality of administrative services at STIA Karya Dharma Merauke falls into the good category.

Keywords: Student Satisfaction, Service Quality

PENDAHULUAN

Kualitas layanan akademik menjadi salah satu faktor penting dalam menentukan keberhasilan suatu perguruan tinggi. Layanan akademik yang berkualitas tidak hanya meliputi proses pembelajaran di dalam kelas, tetapi juga mencakup berbagai aspek lain seperti layanan administrasi, fasilitas perkuliahan, dan dukungan akademik. Kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik menjadi indikator penting untuk mengukur keberhasilan suatu perguruan tinggi dalam memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi menekankan pentingnya kualitas layanan administrasi di perguruan tinggi. Sehingga unsur perguruan tinggi, mahasiswa dan masyarakat yang membutuhkan jasa dapat memenuhi segala harapan dan minat yang berkaitan dengan kepentingan akademik. Untuk memenuhi harapan tersebut, perguruan tinggi perlu menerapkan manajemen yang efektif dan efisien. Selain itu, keberhasilan layanan administrasi tidak hanya berdampak pada mahasiswa, tetapi juga pada orang tua mahasiswa dan masyarakat luas, (Sujianto et al., 2023). Penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara negara atau badan hukum lainnya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan ini harus dilaksanakan secara profesional, efisien, dan akuntabel, serta berorientasi pada kepuasan masyarakat, (Ismiyati, 2023).

Kualitas layanan, sebagaimana dijelaskan oleh (Sujianto et al., 2023) merupakan evaluasi subyektif atas kesesuaian antara persepsi pelanggan terhadap kinerja layanan yang diterima dengan ekspektasi mereka sebelumnya. Dengan demikian, kunci utama dalam mencapai kualitas layanan yang unggul adalah konsistensi dalam memenuhi, bahkan melebihi, harapan pelanggan. Menurut Kotler layanan dapat didefinisikan segala bentuk aktivitas yang tidak berwujud yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, (Iradawati, 2018). STIA Karya Dharma Merauke sebagai salah satu perguruan tinggi yang ada di Merauke tentu berkomitmen untuk memberikan layanan akademik yang berkualitas kepada mahasiswanya. Namun, untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan akademik yang diberikan telah memenuhi harapan mahasiswa, perlu dilakukan evaluasi secara berkala. Evaluasi ini penting untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan, sehingga kualitas layanan akademik dapat terus meningkat. Untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik di STIA Karya Dharma Merauke, penelitian ini mengadopsi kerangka kerja yang dikembangkan berdasarkan pedoman dari Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara tahun 2004.

Adapun indikator kualitas layanan berdasarkan (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, 2004), yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid, dan reliabel sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

- 1) Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
- 2) Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya
- 3) Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
- 4) Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
- 5) Tanggungjawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;

- Kualitas layanan akademik merupakan faktor utama dalam membentuk tingkat kepuasan mahasiswa. Menurut Kotler kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang disebabkan oleh kinerja atau hasil suatu produk yang dirasakan, dibandingkan dengan harapannya. Apabila jasa yang didapat pelanggan lebih kecil dari yang diharapkan pelanggan maka pelanggan akan menjadi tidak puas, dan kecewa kepada penyedia jasa yang bersangkutan. Sedangkan apabila jasa yang dirasa oleh pelanggan melebihi apa yang diharapkan maka pelanggan akan merasa puas, (Khalid et al., 2021). Kepuasan dapat terjadi apabila terpenuhnya suatu keinginan, harapan, dan kebutuhan pelanggan, dinilai itu memuaskan. Kepuasan mahasiswa merupakan indikator penting dalam mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan oleh institusi pendidikan. Kepuasan mahasiswa yang tinggi akan melahirkan loyalitas, yang menjadi aset berharga bagi institusi. Mahasiswa yang loyal akan mempromosikan perguruan tinggi, memberikan umpan balik positif, dan memperkuat citra positifnya, (Sundari et al., 2023). Tuntutan kepuasan pelanggan tersebut mendorong lembaga penyedia pelayanan publik agar berupaya memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan publiknya.

129 |||||

dengan masalah perkuliahan. Jaminan, yaitu suatu keadaan di mana lembaga/ perguruan tinggi memberikan jaminan kepastian layanan kepada mahasiswa yang tidak terlepas dari kemampuan personil lembaga/ perguruan tinggi, terutama pimpinan, dosen dan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji-janji sekolah terhadap mahasiswa, disamping layanan-layanan lainnya. Empati, merupakan keadaan mental yang membuat seseorang merasa dirinya di keadaan orang lain. Dengan demikian bentuk empati lembaga/ sekolah terhadap kebutuhan mahasiswa adalah adanya pemahaman personil lembaga/ terhadap kebutuhan mahasiswa dan berupaya kearah pencapaiannya, (Assyahri & Mardaus, 2023).

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan administrasi di STIA Karya Dharma Merauke diukur berdasarkan kepuasan masyarakat menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ditinjau dari pelayanan administratif.

METODE

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif deskriptif menggunakan metode survei kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan administrasi STIA Karya Dharma Merauke dengan memperhatikan Indeks Kepuasan Konsumen (IKM). Survei kepuasan mahasiswa dilakukan pada bulan Mei 2024. Populasi penelitian ini adalah semua mahasiswa aktif tahun akademik 2023/2024 sebanyak 478 mahasiswa. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *simple random sampling*. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin (Sugiyono, 2019). Maka diperoleh sampel dalam penelitian ini sebanyak 83 responden. Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan Indeks kepuasan mahasiswa.

Teknik pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner. Kuesioner memuat identitas responden dan pertanyaan tentang mutu pelayanan publik yang mencakup 8 indikator. Instrumen penelitian menggunakan Skala Likert, responden menjawab pertanyaan dengan memilih satu dari 4 (empat) pilihan jawaban yang tersedia. Metode pengisian instrumen secara tatap muka pengisian manual. Teknik pengolahan data Indeks Kepuasan Konsumen dihitung menggunakan nilai rerata tertimbang dari setiap unsur pelayanan, (Ismiyati, 2023). Alat untuk mengolah data menggunakan microsoft excel. Terdapat 8 indikator dengan 26 unsur yang dianalisis, setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan menggunakan rumus:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{26}$$

Indeks Kepuasan Mahasiswa diperoleh menggunakan pendekatan nilai rerata tertimbang dengan rumus :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari persepsi nilai per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Selanjutnya agar mempermudah interpretasi terhadap nilai IKM yang ada pada rentang 25-100 maka dari hasil perhitungan tersebut dikonversi dengan nilai dasar 25 menggunakan rumus:

$$\text{Nilai IKM (Sebelum Konversi)} \times 25$$

Untuk memperoleh Nilai IKM Unit pelayanan sebagai penyelenggara pelayanan publik maka digunakan rumus :

$$\text{Nilai IKM Untuk Pelayanan} = \frac{\text{Jumlah IKM Per Jenis Pelayanan}}{\text{Jumlah Nilai Pelayanan}}$$

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Indeks Kepuasan Mahasiswa pada setiap indikator akan dibahas sebagai berikut. Indikator bukti langsung memiliki nilai IKM 2,41 dengan nilai konversi IKM sebesar 60,17 yang berada pada kinerja pelayanan yang cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan pada aspek bukti langsung. Hal ini sejalan dengan penelitian (Assyahri & Mardaus, 2023) yang menyatakan kualitas pelayanan perlu adanya peningkatan terutama yang mencakup penampilan fisik gedung, ruang *office* refresentatif, tersedia tempat parkir yang layak, kebersihan, kerapihan, aman dan kenyamanan di lingkungan perguruan tinggi. Indikator daya tanggap memiliki nilai IKM sebesar 2,71 dengan nilai konversi IKM sebesar 67,85 yang berada pada kategori kinerja pelayanan yang baik. Persepsi mahasiswa menyatakan bahwa secara umum mereka merasa puas dengan kecepatan dan ketepatan respons yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa upaya untuk meningkatkan daya tanggap telah memberikan hasil yang baik. Kepuasan terhadap daya tanggap ini dapat menjadi modal dasar untuk meningkatkan kualitas layanan lainnya. Dengan menjaga dan meningkatkan daya tanggap, diharapkan kepuasan mahasiswa secara keseluruhan dapat ditingkatkan. Sesuai dengan prinsip pelayanan publik yakni pelayanan jelas dan sepenuh hati sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik bahwa petugas berwenang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Indikator keandalan memiliki nilai IKM 3,19 dengan nilai konversi IKM sebesar 79,72 yang berada pada kategori kinerja pelayanan yang baik. Persepsi mahasiswa menyatakan bahwa secara umum mereka merasa puas dengan kualitas dan konsistensi layanan yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah memenuhi harapan mahasiswa terkait keandalan. Indikator empati memiliki nilai IKM 3,15 dengan nilai konversi IKM sebesar 78,82 yang berada pada kategori kinerja pelayanan yang baik. Tingginya nilai empati ini berkontribusi signifikan terhadap keseluruhan kepuasan mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa empati merupakan faktor penting dalam membangun hubungan yang positif antara mahasiswa dan pelayanan yang diberikan.

Indikator prosedur pelayanan memperoleh skor IKM 3,16 dengan nilai konversi IKM sebesar 79,07 yang berada pada kategori kinerja pelayanan yang baik. Secara umum mahasiswa merasa puas dan menyatakan bahwa prosedur pelayanan atau tahapan alur pelayanan yang diminta di STIA Karya Dharma Merauke mudah dimengerti oleh mahasiswa. Indikator keadilan mendapat pelayanan memperoleh skor IKM 3,22 dengan nilai konversi IKM sebesar 80,42 yang berada pada kategori kinerja pelayanan yang baik. Dibandingkan dengan indikator lain, keadilan mendapat pelayanan merupakan salah satu aspek yang paling memuaskan. Keadilan merupakan faktor penting dalam membangun kepercayaan antara penyedia layanan dan pengguna layanan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan menjunjung tinggi prinsip keadilan dan tidak diskriminatif serta upaya untuk memberikan perlakuan yang adil dan setara kepada semua pengguna layanan telah memberikan hasil yang baik.

Indikator kenyamanan lingkungan nilai IKM 2,41 dengan nilai konversi IKM sebesar 60,24 yang berada pada kategori kinerja pelayanan yang cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa secara

- Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 11(1), 21. <https://doi.org/10.23887/jjpe.v11i1.20048>
- Iradawati, S. N. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Dan Fisik Kampus Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Yos Sudarso Surabaya. *Jurnal Riset Manajemen & Akuntansi*, 2(2), 1–8.
- Ismiyati, T. (2023). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik. *Ideguru: Jurnal Karya Ilmiah Guru*, 8(3), 460–469. <https://doi.org/10.51169/ideguru.v8i3.512>
- Khalid, I., Aris, A., & Muhammad, S. (2021). Value : Jurnal Manajemen dan Akuntansi Value : Jurnal Manajemen dan Akuntansi Volume 16 Nomor 1. *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 16, 24–34.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.Pan/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. *Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara*, 7, 7–8.
- Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 1999 Tentang Pendidikan Tinggi
- Sujianto, Mujiono, Suardika, I. B., & Indriani, S. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Akademik tentang Kepuasan Mahasiswa. *JURNAL FLYWHEEL*, 14(1). <https://doi.org/10.36040/flywheel.v14i1.6523>
- Sundari, E., Nugroho, G., & Riau, U. I. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik dan Citra Lembaga Terhadap Keputusan Pemilihan Mahasiswa. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4(2), 1344–1352. <http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>