



---

**ANALISIS TENTANG KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN  
AKADEMIK DAN PELAYANAN ADMINISTRASI**

**Etty Widawati <sup>1)</sup>, Siswohadi <sup>2)</sup>**  
**Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pemuda**

---

**INFORMASI ARTIKEL**

**ABSTRAK**

---

Dikirim : 20 Oktober 2020  
Revisi pertama : 24 Oktober 2020  
Diterima : 26 Oktober 2020  
Tersedia online : 28 Oktober 2020

---

Kata Kunci: Mahasiswa, Kepuasan,  
Layanan

---

Email : [ettywidawati.stiepemuda.ac.id](mailto:ettywidawati.stiepemuda.ac.id)<sup>1)</sup>,  
[siswohadi.stiepemuda.ac.id](mailto:siswohadi.stiepemuda.ac.id)<sup>2)</sup>

---

Responden dalam penelitian ini adalah Mahasiswa yang menempuh pendidikan di Surabaya yang berjumlah 100 responden. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari gambaran umum tentang identitas respon den berdasarkan usia dan jenis kelamin. Penelitian menggunakan pengujian instrumen penelitian yaitu uji validitas dengan hasil dua variabel adalah valid dan uji reliabilitas dengan hasil tiga variabel adalah reliabel. Pelayanan akademik dan pelayanan administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal tersebut ditunjukkan dari uji t pengujian hipotesis secara parsial antar variabel X1 (pelayanan akademik) memperlihatkan t hitung (5.669) > t table (1,984). Hal ini memiliki arti bahwa pengujian tersebut variable X1 (pelayanan akademik) berpengaruh terhadap Y (kepuasan mahasiswa). Pelayanan administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Uji t pengujian hipotesis secara parsial antar variabel X2 (pelayanan administrasi) memperlihatkan t hitung (5.669) > t table (1,984). Hal ini memiliki arti bahwa pengujian tersebut varibel X2 (pelayanan administrasi) berpengaruh terhadap Y (kepuasan mahasiswa). Pelayanan akademik dan pelayanan administrasi secara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini ditunjukkan oleh uji F dengan nilai F hitung (33.629) > f table (3,09).

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Pertumbuhan perguruan tinggi yang semakin pesat ditambah dengan munculnya persaingan diantara fakultas-fakultas untuk memenuhi kuota masing-masing menyebabkan ketidakmerataan penyebaran mahasiswa. Kondisi ini menuntut komitmen dari perguruan tinggi dan fakultas secara khusus untuk memuaskan pelanggannya dengan cara melakukan perbaikan mutu secara terus-menerus.

Tuntutan terhadap perguruan tinggi dan setiap fakultas secara khusus dewasa ini bukan hanya sebatas kemampuan untuk menghasilkan lulusan yang baik diukur berdasarkan prestasi akademik semata, melainkan keseluruhan program pendidikan dari lembaga-lembaga perguruan tinggi harus mampu membuktikan kualitas yang tinggi seperti nampak dalam akuntabilitas, bukti prestasi, penilaian, sertifikasi kualitas dan keberhasilan alumni dalam mendapatkan pekerjaan yang sesuai dengan bidang ilmunya serta pengakuan positif dari pengguna lulusan lembaga pendidikan tersebut.

Berkaitan dengan kepuasan pelayanan akademik, IKIP Widya Darma Surabaya dipandang perlu mengevaluasi seluruh kegiatan pengelolaan pendidikan tersebut, baik dibidang financial, sosial, lingkuang external dan internalnya. Salah satu lingkungan internalnya adalah mahasiswa sebagai agen pengguna jasa layanan perlu mendapat perhatian khusus, karena dari mahasiswa tersebut akan membawa dampak ke lingkungan external yaitu masyarakat umum yang akan menilai kinerja penyelenggaraan pendidikan IKIP Widya Darma Surabaya.

Hal tersebut perlu mendapat perhatian, jawaban dan perbaikan-perbaikan yang lebih serius, sehingga pelaksanaan kegiatan akademik IKIP Widya Darma Surabaya dapat berjalan lebih baik. Mahasiswa sebagai elemen terpenting pada instansi pendidikan perlu didengarkan apakah pelayanan yang selama ini diberikan sudah sesuai dengan harapannya. Evaluasi kualitas pelayanan itu perlu dilakukan untuk mengetahui apa yang sebenarnya diharapkan, apa yang selama ini dipersepsikan oleh mahasiswa atas kualitas pelayanan yang diterimanya.

### **Rumusan Masalah:**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimanakah kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Akademik ditinjau dari aspek keberwujudan (Tangibles)?
2. Bagaimanakah kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Akademik ditinjau dari aspek daya tanggap (Responsiveness)?
3. Bagaimanakah kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Akademik ditinjau dari aspek kepercayaan (Reliability)?
4. Bagaimanakah kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Akademik ditinjau dari aspek empati (Emphaty) ?
5. Bagaimanakah kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Akademik ditinjau dari aspek keyakinan (Assurance)

## Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari berakhirnya penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh yang signifikan layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa IKIP Widya Darma Surabaya ?.
2. Untuk mengetahui pengaruh yang signifikan Layanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa IKIP Widya Darma Surabaya ?.
3. Untuk mengetahui pengaruh yang signifikan layanan administrasi dan layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa IKIP Widya Darma Surabaya ?.

## KAJIAN PUSTAKA

Mahasiswa dalam Peraturan Pemerintah RI No. 30 tahun 1990 adalah peserta didik yang terdaftar dan belajar di PT tertentu. Chaerul dan Kartono (Bhakti & Rahmawati, 2017) menyebutkan bahwa mahasiswa merupakan anggota masyarakat yang mempunyai ciri-ciri tertentu antara lain :

1. Mempunyai kemampuan dan kesempatan untuk belajar di perguruan tinggi sehingga dapat digolongkan sebagai kaum inteligensia.
2. Mahasiswa diharapkan nantinya dapat bertindak sebagai pemimpin masyarakat atau pun dalam duniakerja.
3. Mahasiswa diharapkan dapat menjadi daya penggerak yang dinamis bagi proses modernisasi.
4. Mahasiswa diharapkan dapat memasuki dunia kerja sebagai tenaga yang berkualitas dan profesional.

## Pengertian Kepuasan Mahasiswa

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa Latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai” (Tjiptono dan Chandara, 2005). Kepuasan asal katanya adalah puas yang berarti merasa senang, lega, kenyang, dan sebagainya karena sudah merasai secukup-cukupnya atau sudah terpenuhi hasrat hatinya (Suharno dan Retnoningsih, dkk.2012:393).

Mahasiswa dalam (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2017) didefinisikan sebagai orang yang belajar diperguruan tinggi. Menurut Sugito kepuasan mahasiswa adalah suatu keadaan terpenuhinya keinginan, harapan, dan kebutuhan mahasiswa (Iswani & T.S Yanti, 2011).

Kepuasan mahasiswa adalah sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya (Sallehuddin, 2011).

Menurut Sugito kepuasan mahasiswa adalah suatu keadaan terpenuhinya keinginan, harapan, dan kebutuhan mahasiswa (dalam Srinadi, 2008 : 99). Sementara (Sarjono, 2007) kepuasan mahasiswa adalah perbandingan antara harapan yang diinginkan mahasiswa tentang pelayanan karyawan, kompetensi dosen yang didukung oleh sarana prasarana dan kepemimpinan dengan apa yang mahasiswa rasakan setelah mendapatkan pelayanan.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya (Ratnasari, 2017).

Pengertian kepuasan adalah istilah evaluatif yang menggambarkan suka dan tidak suka (Rahman et al., 2016). Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya (Winarsih et al., 2019).

Mengacu pada definisi-definisi tersebut di atas kepuasan mahasiswa berarti perasaan senang, puas dan kelegaan pembelajar pada perguruan tinggi terhadap apa-apa yang menjadi kebutuhannya selama melaksanakan studi. Mahasiswa dikatakan sebagai pelanggan karena dia membayar jasa pendidikan untuk menuntut ilmu. Hal ini tentunya diiringi dengan harapan-harapan yang diinginkan dalam proses pendidikan. Seperti pelayanan, fasilitas, kualitas dosen, dan kepemimpinan.

Dengan mengacu pada harapan tersebut maka tentunya setiap mahasiswa memiliki persepsi yang berbeda-beda antara satu dengan yang lain. Ada yang berpresepsi dengan standar yang tinggi sehingga tidak dapat dipenuhi oleh lembaga, ada yang sedang dan ada juga yang rendah. Pengaruh harapan terhadap kepuasan mahasiswa digambarkan oleh Middie (Nasution dalam Sopiadin, 2010: 36) sebagai berikut :

**Gambar 1. Pengaruh Harapan Terhadap Kepuasan Mahasiswa**



Sumber : Nasution dalam Sopiadin (2010)

Dari gambar diatas dapat dikatakan bahwa antara yang diharapkan dengan yang ideal tidak boleh terlalu jauh dengan yang diterima. Semakin dekat yang diterima dengan yang selayaknya atau yang ideal, akan semakin dapat dipenuhi kepuasan mahasiswa.

Levin, Brook dan Howard dalam *High Expectation* mengatakan Perguruan Tinggi yang membangun harapan tinggi kepada semua mahasiswa dan memberikan dorongan untuk mencapai harapan-harapan tersebut akan mempunyai tingkat kesuksesan akademik yang tinggi. Harapan-harapan mahasiswa sebagai pelanggan utama adalah harapan yang berkenaan dengan *hardware* (*non human element*), *software* (*human element*), kualitas *hardware* dan kualitas *software* dan nilai tambah dari proses pembelajaran (Global Reporting Initiative, 2013).

Menurut (“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN MAHASISWA,” 2013) terdapat lima indikator kepuasan mahasiswa dalam kaitannya dengan mutu pendidikan, yaitu:

1. Keandalan, berhubungan dengan kebijakan pimpinan, kompetensi dosen dan pelayanan karyawan dalam memberikan pelayanan yang bermutu dengan yang dijanjikan, konsisten, yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan mahasiswa.

2. Daya tanggap, kesediaan personil sekolah untuk mendengarkan dan mengatasi keluhan mahasiswa/siswa yang berhubungan dengan masalah kuliah yang menyangkut masalah- masalahsekolah.
3. Kepastian, yaitu suatu keadaan di mana lembaga/sekolah memberikan jaminan kepastian layanan kepada mahasiswa yang tidak terlepas dari kemampuan personil lembaga/sekolah, terutama pimpinan, dosen dan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji-janji sekolah terhadap mahasiswa, disamping layanan-layanan lainnya.
4. 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.
5. Berwujud, dalam dunia pendidikan berhubungan dengan aspek fisik sekolah yang diperlukan untuk menunjang proses belajar mengajar, meliputi; bangunan, kebersihan lingkungan, taman, laboratorium, perpustakaan dan lainya.

Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, pelanggan akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas. Harapan pelanggan akan dipengaruhi oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi saingannya. Untuk menciptakan kepuasan pelanggan, perguruan tinggi harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan kuantitas pelanggan (Supranto, 2011:234).

### **Pengertian Pelayanan**

Pelayanan publik/umum merupakan salah satu fungsi utama dari pemerintah. Pemerintah berkedudukan sebagai lembaga yang wajib memberikan atau memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan merupakan terjemahan dari istilah *service* dalam bahasa Inggris yang menurut Kotler (Kotler, 2017) yaitu berarti “setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat *intangibile* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”.

Kemudian Sutopo dan Sugiyanti (2008:25) mengemukakan bahwa pelayanan mempunyai pengertian sebagai “membantu menyiapkan (atau mengurus) apa yang diperlukan seseorang”. Sebagai suatu produk, pelayanan (*service*) mempunyai sifat yang khas, yang menyebabkan berbeda dengan produk yang lain. Menurut (Jefri, 2018) pelayanan mempunyai lima sifat dasar sebagai berikut:

1. Tidak berwujud (*intangibile*)
2. Tidak dapat dipisah-pisahkan (*inseparability*)
3. Berubah-ubah / beragam (*variability*)
4. Tidak tahan lama (*perishability*)
5. Tidak ada kepemilikan (*unownership*).



Keterangan:

X<sub>1</sub> = Pelayanan akademik

X<sub>2</sub> = Pelayanan administrasi

Y = Kepuasan mahasiswa

—————> = Menunjukkan Hubungan Mempengaruhi Secara Simultan

## METODE PENELITIAN

### Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian *kuantitatif* merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. Definisi lain menyebutkan penelitian kuantitatif adalah penelitian yang banyak menuntut penggunaan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya. Demikian pula pada tahap kesimpulan penelitian akan lebih baik bila disertai dengan gambar, table, grafik, atau tampilan lainnya. (metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D, 2016)

Pendekatan penelitian yaitu dengan dengan pendekatan fenomenologi. Pendekatan fenomenologi adalah suatu bentuk pendekatan atas gejala-gejala yang terjadi dan dengan kondisi yang ada (Sadik et al., 2019).

Digunakannya pendekatan fenomenologi, disebabkan karena pemrosesan informasi dan pengelolaan data dilakukan dalam suatu analisa kualitatif dan kuantitatif. Bertujuan untuk menjawab pertanyaan berkaitan *current status* subyek yang diteliti, dilakukan melalui metode survei untuk pengumpulan serta analisa datanya juga dalam bentuk tanya jawab melalui pengisian kuesioner dan reduksi data. Reduksi data adalah “suatu proses penelitian pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan informasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan” (Sinaga et al., 2020).

$$Y = \alpha + \beta_1.X_1 + \beta_2.X_2 + e$$

Dimana :

Y : Kepuasan mahasiswa

$\alpha$  :Konstanta

$\beta_1, \beta_2$  : Koefisien regresi linier berganda

X<sub>1</sub> : Kualitas pelayanan akademik

X<sub>2</sub> : Kualitas pelayanan Administrasi

### Perumusan Hipotesis

H1 = Terdapat pengaruh Pelayanan Administrasi (X1) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y)

H2 = Terdapat pengaruh Pelayanan Akademik (X2) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y)

H3 = Terdapat pengaruh Pelayanan Administrasi (X1) dan Pelayanan Akademik (X2) secara SIMULTAN terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y)

Tingkat Kepercayaan 95% ;  $\alpha = 0,05$

Uji T 1. Jika Nilai Signifikansi  $< 0,05$ , atau T Hitung  $> T$  Tabel, maka Terdapat Pengaruh Variabel X terhadap Variabel Y 2. Jika Nilai Signifikansi  $> 0,05$ , atau T Hitung  $< T$  Tabel, maka Tidak Terdapat Pengaruh Variabel X terhadap Variabel Y. 3. Rumus =  $T \text{ Tabel} = T (\alpha/2 ; n-k-1) = T (0,05/2 ; 100-2-1) = T (0,025 ; 97) = 1.98472$

Uji F 1. Jika Nilai Signifikansi  $< 0,05$ , atau F Hitung  $> F$  Tabel, maka Terdapat Pengaruh Variabel X secara Simultan terhadap Variabel Y. 2. Jika Nilai Signifikansi  $> 0,05$ , atau F Hitung  $< F$  Tabel, maka Tidak Terdapat Pengaruh Variabel X secara Simultan terhadap Variabel Y. 3. Rumus =  $F \text{ Tabel} = F (k ; n-k) = F (2 ; 100-2) = F (2 ; 98) = 3.09$

### Pengukuran Variabel

Untuk menghindari agar jangan sampai terjadi kekeliruan dalam menafsirkan terhadap pemakaian konsep dalam pemikiran ini, dirasa perlu dalam pengukuran. dengan demikian diharapkan terdapat kesamaan penafsiran terhadap konsep tentang variabel dan indikator yang digunakan dalam penelitian ini.

### Populasi Dan Sample

Populasi penelitian ini adalah semua mahasiswa IKIP WIDYA DARMA program S-1 pendidikan yang menyebar di seluruh Fakultas Pendidikan Ilmu Matematika dan Pengetahuan Alam, Fakultas Pendidikan Bahasa dan Seni, Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, jumlahnya 100 orang.

Sampel merupakan subset dari populasi, terdiri dari beberapa anggota populasi (Riduwan dan Kuncoro (2011:38)). Sampel merupakan dari populasi, terdiri dari beberapa anggota populasi. Dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling karena sampel yang diteliti adalah bagian keseluruhan dari populasi yang ada.

### Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juli sampai dengan bulan Desember 2019 di Institut Keguruan dan Ilmu Pendidikan Widya Darma Surabaya yang berlokasi di Jl. Ketintang, Wonokromo, Kota Surabaya, Jawa Timur 60243.

### Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi merupakan subyek penelitian atau wilayah generalisasi yang terdiri atas subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik.

**Jenis Data Dan Sumber Data**

Pengukuran data kuantitatif dan statistik objektif melalui perhitungan ilmiah berasal dari sampel orang-orang atau penduduk yang diminta menjawab atas sejumlah pertanyaan tentang survei untuk menentukan frekuensi dan persentase tanggapan mereka. Proses pengukuran adalah bagian yang sentral dalam penelitian kuantitatif karena hal ini memberikan hubungan yang fundamental antara pengamatan empiris dan ekspresi matematis dari hubungan-hubungan kuantitatif.

**Teknik Pengumpulan Data**

Untuk mendapatkan data primer dilaksanakan melalui tehnik kuisisioner yaitu wawancara tertulis dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada responden yang tersusun dalam daftar pertanyaan (kuisisioner).

Menurut Yin (2009), prinsip studi diskriptif kuantitatif yaitu menghubungkan berbagai bukti, baik itu merupakan hasil dari wawancara, observasi, dan penelusuran dokumen

**Teknik Analisa Data**

Analisa data penelitian ini menggunakan model regresi berganda untuk menguji hipotesis. Hipotesis yang diangkat dalam penelitian menggambarkan pengaruh variabel bebas terhadap terikat secara serempak (uji F), secara parsial (uji t) serta uji asumsi klasik.

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**Hasil Penelitian**

**Tabel 1. Hasil Pengujian Hipotesis H1 dan H2 dengan Uji T**

Model		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.239	3.285		2.204	.03
	Administrasi (X1)	.517	.146	.43	3.538	.0
	Akademik (X2)	.351	.141		2.486	.00

a. Dependent Variable: Kepuasan (Y)

Sumber : Hasil Penelitian, diolah (2019)

**Pengujian Hipotesis Pertama (H1)**

Diketahui nilai signifikasi untuk pengaruh X1 terhadap Y adalah sebesar 0,001 < 0,05 dan nilai T Hitung 3,538 > T Tabel 1,98472, sehingga dapat disimpulkan bahwa **H1 terdapat pengaruh X1 terhadap Y.**

**Pengujian Hipotesis Kedua (H2)**

Diketahui nilai signifikan untuk pengaruh X2 terhadap Y adalah sebesar 0,015 > 0,05 dan nilai T Hitung 2,486 > T Tabel 1,98472, sehingga dapat disimpulkan bahwa **H1 terdapat pengaruh X2 terhadap Y.**

### Hasil Pengujian Hipotesis H3 dengan Uji F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2265.361	2	1132.680	47.383	.000 <sup>a</sup>
	Residual	2318.749	97	23.905		
	Total	4584.110	99			

Sumber : Hasil Penelitian, diolah (2019)

- a. Predictors: (Constant), Akademik (X2), Administrasi (X1)  
 b. Dependent Variable: Kepuasan (Y)

### Pengujian Hipotesis Ketiga (H3)

Berdasarkan output diatas, diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh X1 dan X2 secara SIMULTAN terhadap Y adalah sebesar  $0,000 < 0,005$  dan Nilai F Hitung 47,383F Tabel 3,09 sehingga dapat disimpulkan bahwa **H3 diterima yang berarti TERDAPAT PENGARUH SECARA SIMULTAN X1 dan X2 terhadap Y.**

### Koefisien Determinasi

Menunjukkan seberapa pengaruh yang diberikan prosentase variabel X secara SIMULTAN terhadap variabel Y.

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.703 <sup>a</sup>	.494	.484	4.88924

Sumber : Hasil Penelitian, diolah (2019)

- a. Predictors: (Constant), Akademik (X2), Administrasi (X1)

Berdasarkan output diatas, diketahui nilai R Square sebesar 0,494. Hal ini mengandung arti bahwa Pengaruh variabel X1 dan Variabel X2 secara SIMULTAN terhadap variabel Y sebesar 49,4%.

### Pembahasan

Kebijakan dalam menetapkan mutu akademik pendidikan tinggi mempertimbangkan kaidah-kaidah penetapan suatu kebijakan di perguruan tinggi. Selain mengacu pada Undang-undang nomor 20 tahun 2003 tentang sisdiknas, peraturan pemerintah nomor 60 tahun 1999 tentang pendidikan tinggi, peraturan pemerintah nomor 19 tahun 2005 tentang standar nasional pendidikan, juga mengacu pada kaidah-kaidah penetapan kebijakan, seperti mempertimbangkan tujuan yang ingin dicapai, preferensi nilai seperti apa yang perlu dipertimbangkan dalam pembuatan kebijakan, sumber daya yang mendukung kebijakan, kemampuan sumber daya manusia penyusun kebijakan, strategi pencapaian tujuan kebijakan, serta faktor lingkungan.

Goesth dan Davis (dalam Tjiptono, 2010) mengemukakan bahwa mutu atau kualitas dapat diartikan sebagai suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi dan melebihi harapan. Mutu berkaitan dengan pencapaian standar yang diharapkan, dimana harus benar-benar dapat memahami apa yang dibutuhkan konsumen atas suatu produk yang akan dihasilkan.

Layanan adalah suatu kegiatan yang terjadi atas interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau benda secara fisik dan menghasilkan kepuasan pelanggan. Menurut Keputusan Menpan No. 81 Tahun 1993, pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah pusat/ daerah, BUMN/BUMD, dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat, dan atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pelayanan akademik dan pelayanan administrasi di IKIP Widya Darma Surabaya sudah dilakukan dengan baik. Dasar kebijakan telah mengacu pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi dan Permendikbud No 49/2014 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi. Sosialisasi telah dilakukan dengan baik, pelaksanaan sosialisasi dilakukan secara langsung maupun melalui media serta dilakukan sejak penerimaan mahasiswa baru. Mengenai pemahaman dan pengetahuan pelaksana kebijakan sudah baik karena pelaksana memiliki pengalaman yang banyak serta didukung oleh kompetensi pendidikan yang baik.

Berdasarkan rerata sebesar persentase Pelaksanaan Pelayanan Akademik di IKIP Widya Darma Surabayasebesar 87,15%. Berdasarkan hasil tersebut, maka diketahui bahwa Pelaksanaan Pelayanan Akademik di IKIP Widya Darma Surabaya menurut mahasiswa dapat dikategorikan sangat baik. Kemudian rerata persentase Pelaksanaan Pelayanan Akademik di IKIP Widya Darma Surabaya yaitu sebesar 87,53%. Berdasarkan hasil tersebut, maka diketahui bahwa Pelaksanaan Pelayanan Akademik di IKIP Widya Darma Surabaya menurut mahasiswa dapat dikategorikan sangat baik.

Mutu pelayanan adalah pencapaian standar harapan pelanggan untuk memenuhi hal yang berkaitan dengan keinginan mereka. Pelanggan dalam hal ini adalah mahasiswa terhadap layanan perguruan tinggi. Menurut Tjiptono (2010) pendekatan mutu pelayanan/jasa yang banyak digunakan adalah model *ServQual* yang dikembangkan Parasuraman, Zeithaml dan Berry. *ServQual* dibangun dengan membandingkan dua faktor utama yaitu layanan yang diterima dibandingkan dengan harapan konsumen. Perbandingan dua faktor utama tersebut terdapat dalam lima dimensi kualitas layanan dari model *ServQual* yang telah dikembangkan, yaitu:

1. *Reliability* (Keandalan). Keandalan merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja yang ditampilkan harus sesuai dengan harapan pelanggan seperti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik serta dengan tingkat akurasi yang tinggi.
2. *Responsiveness* (Daya Tanggap). Daya tanggap merupakan kemauan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepadapelanggan serta cepat mengakomodasi keluhan pelanggan.

3. *Assurance* (Jaminan). Jaminan yang ditampilkan bisa berupa pengetahuan yang dimiliki, sopan santun dan kemampuan pegawai menumbuhkan rasa percaya para pelanggannya terhadap perusahaan. Hal ini terlihat dalam komponen komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
4. *Empathy* (Empati). Empati merupakan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada pelanggan dalam upaya memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik.
5. *Tangible* (bukti fisik). Bukti fisik merupakan kemampuan perusahaan/lembaga dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Hal ini ditunjukkan oleh penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan untuk memberikan pelayanan kepada konsumen. Penampilan dan kemampuan yang diberikan meliputi fasilitas fisik seperti gedung, perlengkapan dan peralatan yang digunakan serta penampilan pegawai.

Mutu pelayanan akademik yang baik didasarkan pada kinerja berbagai kalangan baik tenaga pengajar, tenaga administrasi bahkan hingga petugas kebersihan. Tenaga pengajar (dosen) harus memberikan jasa pengajaran yang berkualitas kepada peserta didik. Tenaga administrasi harus mendukung dan melayani kebutuhan mahasiswa yang berkaitan dengan administrasi sebaik mungkin sehingga mahasiswa mampu melakukan aktivitas akademiknya. Demikian pula dengan petugas perlengkapan dan kebersihan, petugas perlengkapan harus mempersiapkan sarana penunjang proses belajar-mengajar yang dibutuhkan dosen dan mahasiswa, petugas kebersihan harus senantiasa menjaga kebersihan fasilitas sehingga tidak mengganggu jalan proses belajar-mengajar di lingkungan kampus.

Perguruan tinggi atau lebih khususnya pada tingkat fakultas sebaiknya memberikan pelayanan akademik yang memuaskan dan menunjang kelancaran proses belajar-mengajar. Pelayanan akademik yang baik akan menghasilkan output yang baik pula dan secara tidak langsung akan memberikan manfaat yang signifikan terhadap keberlangsungan pendidikan tinggi.

Interaksi yang terjalin antara pegawai administrasi, dosen, dan mahasiswa di perguruan tinggi sangat dipengaruhi oleh bagaimana persepsi mahasiswa terhadap lingkungan pendidikan tersebut. Lingkungan pendidikan tersebut meliputi sarana dan prasarana sebagai pendukung kegiatan proses belajar-mengajar, dosen sebagai pendidik, dan tenaga pendukung lain yang ada dalam lingkungan pendidikan tersebut. Persepsi dipengaruhi oleh karakteristik pribadi, seperti sikap, motivasi, kepentingan atau minat, pengalaman dan pengharapan. Persepsi seseorang terhadap suatu obyek akan berbeda-beda, oleh karena itu persepsi mempunyai sifat yang subyektif. Demikian pula halnya, persepsi mahasiswa terhadap suatu mutu pelayanan pendidikan antara satu mahasiswa dengan mahasiswa lain akan berbeda-beda, sehingga hal ini akan menyebabkan perbedaan pula dalam dorongan/motivasi pada mahasiswa tersebut untuk melakukan aktifitas belajar.

Yamit (2009) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah hasil yang dirasakan atas penggunaan produk atau jasa, yang dirasakan terhadap produk atau jasa tersebut sama atau melebihi harapan yang diinginkan oleh konsumen. Kepuasan pelanggan tercapai bila kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan terpenuhi. Perusahaan/lembaga harus berusaha mengetahui apa yang diharapkan pelanggan dari

produk dan jasa yang dihasilkan. Harapan pelanggan dapat diidentifikasi secara tepat apabila perusahaan/lembaga mengerti persepsi pelanggan terhadap kepuasan. Mengetahui persepsi pelanggan terhadap kepuasan sangatlah penting, agar tidak terjadi kesenjangan (gap) persepsi antara perusahaan dengan pelanggan.

Penentuan tingkat kepuasan pelanggan, menurut Lupiyoadi (2009) terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu: 1) kualitas produk, 2) kualitas pelayanan, 3) emosional, 4) harga, dan 5) biaya. Kualitas/mutu pelayanan mencerminkan perbandingan antara tingkat layanan yang diberikan perusahaan dibandingkan dengan ekspektasi/harapan pelanggan (Tjiptono, 2010). Untuk industri jasa, pelanggan akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik/sesuai dengan yang apa yang diharapkan oleh pelanggan.

Mahasiswa dalam manajemen mutu terpadu perguruan tinggi merupakan pelanggan yang harus dipuaskan. Untuk member kepuasan kepada mahasiswa, perlu diketahui faktor apa yang dominan menentukan tingkat kepuasan. Fakultas harus peka dan terus mengevaluasi sistem pelayanannya, variabel/indikator apa yang harus dipertahankan dan apa yang harus ditingkatkan, sehingga kepuasan mahasiswa atas pelayanan yang diberikan terus meningkat.

Mengelola suatu lembaga pendidikan diperlukan sistem pelayanan akademik yang bermutu, yang mampu memuaskan pengguna jasa (mahasiswa). Kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa atas pelayanan yang berkualitas tersebut diharapkan mampu meningkatkan motivasi belajar mahasiswa.

Untuk dapat melaksanakan penjaminan mutu pendidikan tentunya modal dasar utamanya adalah keinginan untuk melaksanakannya. Dalam upaya melaksanakan inilah perlu adanya sistem yang baik agar penjaminan mutu ini dapat berjalan sebagaimana mestinya. Peningkatan motivasi belajar, kepuasan, dan prestasi akademik mahasiswa merupakan suatu tujuan pendidikan yang senantiasa berkesinambungan yang merupakan bagian dalam usaha penjaminan mutu pendidikan, sehingga berbagai upaya terus dilakukan.

Secara teoritis, kualitas pelayanan akademik mempengaruhi motivasi belajar mahasiswa secara tidak langsung atau dimediasi oleh faktor lain, dan faktor yang memediasi tersebut adalah kepuasan mahasiswa atas pelayanan akademik yang diberikan oleh penyedia jasa pendidikan. Selain itu, implikasi praktisnya adalah bahwa upaya perguruan tinggi untuk meningkatkan kualitas pelayanan akademik guna meningkatkan prestasi belajar mahasiswa, hendaklah mengarah pada pemberian layanan akademik yang memuaskan, sehingga dapat memotivasi mahasiswa untuk belajar.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Sebagai akhir dalam penyusunan tesis ini adalah memberikan kesimpulan atas hasil penelitian yang didasarkan pada hasil analisis dan pengujian hipotesis penelitian. Untuk itu kesimpulan yang didapat adalah :

1. Kebijakan pelayanan akademik dan pelayanan administrasi di IKIP Widya Darma Surabaya sudah dilakukan dengan baik. Dasar kebijakan telah mengacu pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan

Tinggi dan Permendikbud No 49/2014 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi. Sosialisasi telah dilakukan dengan baik, pelaksanaan sosialisasi dilakukan secara langsung maupun melalui media serta dilakukan sejak penerimaan mahasiswa baru. Mengenai pemahaman dan pengetahuan pelaksana kebijakan sudah baik karena pelaksana memiliki pengalaman yang banyak serta didukung oleh kompetensi pendidikan yang baik.

2. Berdasarkan rerata sebesar persentase Pelaksanaan Kebijakan Pelayanan Akademik di IKIP Widya Darma Surabaya sebesar 87,15%. Berdasarkan hasil tersebut, maka diketahui bahwa Pelaksanaan Kebijakan Pelayanan Akademik di IKIP Widya Darma Surabaya menurut mahasiswa dapat dikategorikan sangat baik. Kemudian rerata persentase Pelaksanaan Kebijakan Pelayanan Akademik di IKIP Widya Darma Surabaya yaitu sebesar 87,53%. Berdasarkan hasil tersebut, maka diketahui bahwa Pelaksanaan Kebijakan Pelayanan Akademik di IKIP Widya Darma Surabaya menurut mahasiswa dapat dikategorikan sangat baik.

### **Saran**

Berdasarkan atas kesimpulan yang ada, maka untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien beberapa saran yang peneliti sampaikan, yaitu :

1. Pelayanan yang diberikan terhadap mahasiswa agar lebih ditingkatkan lagi, agar apa bila mahasiswa mengalami kendala dapat terbantu dengan maksimal. Menurut hasil penelitian ini dari ketiga variabel yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa, tingkat kualitas pelayanan memiliki rata-rata yang paling rendah.
2. Disarankan agar pihak Akademis meningkatkan kualitas pelayanan akademik dan administrasi melalui pengajaran yang variatif, perbaikan sistim pelayanan administrasi, peningkatan kualitas SDM staf pengajar, perbaikan sarana dan prasarana akademik.
3. Sebaiknya BAAK (Biro Administrasi akademik Kemahasiswaan) dapat mempertahankan atau lebih meningkatkan lagi pelayanan, kompetensi, sikap, sarana dan prasarana, dan dapat mengatasi keluhan-keluhan mahasiswa Sebaiknya Karyawan BAAK dapat memperhatikan keterlambatan hasil kerja karena untuk meningkatkan lagi hasil kerja yang baik. Sehingga mahasiswa mudah dalam pengurusan perkuliahan

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa. 2013. *Jurnal Economia*. <https://doi.org/10.21831/economia.v9i1.1376>
- Bhakti, Y. B., & Rahmawati, E. Y. 2017. *Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan*. *Jurnal Formatif*.
- Global Reporting Initiative. 2013. *Pedoman Pelaporan Keberlanjutan G4*. In *Global Reporting Initiative*.
- Iswani, A., & T.S Yanti. 2011. *Analisis Faktor-Faktor Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Universitas Islam Bandung sebagai Institusi Pendidikan Tinggi*. *Prosiding Seminar Nasional Penelitian Dan PKM: Sosial, Ekonomi, Dan Humaniora*.
- Jefri, R. 2018. *Teori Stewardship dan Good Governance*. *Jurnal Riset Edisi XXVI*.

- Kamus Besar Bahasa Indonesia. 2017. Kamus. *Analisis Struktur Esai Mahasiswa Pada Mata Kuliah Bahasa Indonesia di IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.*
- Kotler, P. 2017. *Customer Value Management.* Journal of Creating Value. <https://doi.org/10.1177/2394964317706879>
- Rahman, F., Tjetje, N. F., Rahayu, A. P., Sulistyawati, A. I., Naukoko, P. A., Priyati, D. D., Fakhruddin, I., Marce Margareta, L., Luviansi, M., Djalil, A., Sambung, R., Hadi, H. N., Mahmudy, W. F., Bongaya, J. I., Issn, X. I. X., Sumule, P. K., Saefudin, Wahyuningsih, S., Arifin, S., ... Riyardi, A. 2016. *Pengaruh Pelatihan Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Pada Inspektorat K.* Journal of Chemical Information and Modeling.
- Ratnasari, K. C. K. R. T. 2017. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia.* In Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia.
- Sadik, M., Syahril, S., & Faisol, M. 2019. *Akuntansi Lovebird (Sebuah Studi Fenomologi).* Jurnal Akuntansi Publik. <https://doi.org/10.32554/jap.v2.i2.p200-219>
- Sallehuddin, F. I. O. & I. S. 2011. *Media Sosial: Kajian Tentang Penglibatan Dan Kepuasan Dalam Kalangan Mahasiswa.* Proceeding of the International Conference on Media And Communication (MENTION2011).
- Sarjono, Y. 2007. *Faktor-Faktor Strategik Pelayanan Dosen dan Dampaknya terhadap Kepuasan Mahasiswa Fkip Universitas Muhamadiyah Surakarta Tahun Akademik 2005-2006.* Varidika.
- Sinaga, I. S., Chan, F., & Sofwan, M. 2020. *Pemanfaatan Media Pembelajaran Berbasis Oleh Guru Sekolah Dasar.* Jurnal Pendidikan.
- Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D, Alfabeta, cv. \_\_\_\_ (2016).
- Tjiptono dan Chandara. 2005. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Swalayan Luwes Purwodadi).* Jurnal Manajemen Pemasaran.
- Winarsih, S., Bachri, A. A., & Yulianto, A. 2019. *Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Bank Kalsel Syariah Kandungan).* JWM (Jurnal Wawasan Manajemen). <https://doi.org/10.20527/jwm.v6i2.153>