

Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan di Institut Teknologi Telkom Purwokerto

by Yd Suryaningtiyas

Submission date: 24-Jul-2024 02:09PM (UTC+0700)

Submission ID: 2421704066

File name: VOL.2_JULI_2024_HAL_189-207.docx (168.83K)

Word count: 4702

Character count: 30476



Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan di Institut Teknologi Telkom Purwokerto

YD Suryaningtyas^{1*}, Silvia Van Marshally²

^{1,2} Institut Teknologi Telkom Purwokerto, Indonesia

yosita@ittelkom-pwt.ac.id

Alamat: Jl. DI Panjaitan No.128, Karangreja, Purwokerto Kidul, Kec. Purwokerto Selatan,
Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah 53147

Korespondensi penulis: yosita@ittelkom-pwt.ac.id

Abstract. The research was carried out considering the importance of maintaining the quality of higher education, especially of quite tight competition among private universities. One of the quality standards at the Telkom Institute of Technology Purwokerto is the level of student satisfaction with institut services. This is stated in the ITTP managemet contract with the foundation organization as one of the Key Performance Indicators (KPI). The aim of this research is to find out the level of student satisfaction with the servieces provided by ITTP. Service Quality indicators consist of five aspects: reability, responiveness, assurance, emphaty and tangibles. The population in this study were active students in the even semester 2023-2024 and the number of responets who filled in was 3.848 or almost 80% of the population. Research data was obtaining using a survey system via the website link sai.ittelkom-pwt.ac.id which contains 50 question items. A simple linier regression analysis method was used to analyze the data obtained. The research result show that ITTP student's satisfaction responses to the services provided include aspects of reability, responiveness, assurance, emphaty and tangibles in the "Good" category with a satisfaction index of 74,76%. It turned out that the measurement results were not in accordance with the target set "Very Good" or score 80,50%. Because there were still several infrastructure facilities that had not been met such as parking area, open space for discussions or doing assignments and improvements to classroom facilities

Keywords: service quality, facilities, student satisfaction

Abstrak. Penelitian dilakukan mengingat pentingnya menjaga mutu perguruan tinggi khususnya di tengah persaingan yang cukup ketat diantara perguruan tinggi swasta. Salah satu standar kualitas di Institut Teknologi Telkom Purwokerto (ITTP) adalah tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan insitusi. Hal tersebut tercantum dalam kontrak manajemen ITTP dengan badan penyelenggara sebagai salah satu *Key Performance Indicator* (KPI). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui berapa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh ITTP. Indikator kualitas pelayanan meliputi lima aspek dalam SERVQUAL yaitu realibility, daya tanggap, kenyamanan, emphat dan tangibles. Populasinya adalah mahasiswa yang terdaftar aktif pada semester genap tahun akademik 2023-2024 dan jumlah responden yang mengisi sebanyak 3.848 atau hampir sebesar 80% dari populasi. Data penelitian diperoleh dengan menggunakan sistem survei melalui link website sai.ittelkom-pwt.ac.id yang berisi 50 item pertanyaan. Metode analisis regresi linier sederhana diterapkan untuk menganalisis data yang diperoleh. Hasil penelitian didapatkan respon kepuasan mahasiswa ITTP terhadap layanan mencakup aspek *Reability, Responiveness, Assurance, Emphaty* dan *Tangibles* masuk dalam kategori "Baik" dengan indeks kepuasan sebesar 74,76%. Hasil pengukuran tersebut ternyata belum sesuai dengan target yang ditetapkan yaitu "Baik Sekali" atau sebesar 80,50% dikarenakan masih ada beberapa sarana prasarana yang belum terpenuhi yaitu tempat parkir, ruang terbuka untuk diskusi atau mengerjakan tugas dan perbaikan sarana kelas.

Kata kunci: kualitas layanan, fasilitas, kepuasan mahasiswa

1. LATAR BELAKANG

Maraknya kenaikan UKT (Biaya Kuliah Tunggal) di beberapa perguruan tinggi negeri, menyebabkan semakin besarnya minat masyarakat terhadap perguruan tinggi swasta saat ini. Hal ini memicu persaingan yang cukup kompetitif antar lembaga pendidikan tinggi sehingga perguruan tinggi harus memperhatikan kualitas pendidikan dan fasilitas untuk mensukseskan persaingan tersebut.

Yayasan Pendidikan Telkom merupakan badan penyelenggara Insitut Teknologi Telkom Purwokerto (ITTP) yang memiliki komitmen memberikan pendidikan yang berkualitas. Pendidikan tinggi tersebut menyadari bahwa sangat penting untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada mahasiswa. Komitmen tersebut tertuang dalam kontrak manajemen yaitu sejumlah indikator kunci yang ditetapkan untuk mengukur performa institusi (Key Performance Indicator atau KPI) . Salah satu KPI tersebut adalah kepuasan pelanggan yang dalam hal ini berarti kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan tinggi.

Kualitas pelayanan merupakan hasil dari gambaran harapan yang timbul setelah menerima pelayanan dan ketika pelanggan membandingkan kualitas layanan yang diterima dengan yang dijanjikan atau diharapkan (Parasuraman V.a Zeithaml, 1998)

Menjaga kualitas pelayanan adalah prioritas utama. Perusahaan memanfaatkan semua keunggulannya untuk memastikan kepuasan konsumen serta mencegah agar konsumen beralih ke kompetitor. Salah satu tujuan utama perusahaan dalam operasional perusahaan adalah mewujudkan kepuasan pelanggan. Prinsip tersebut juga berlaku di universitas, di mana setiap individu mempunyai peran penting dalam menjamin layanan yang berkualitas bagi semua mahasiswa dan lulusan. (Siti Maryam, 2024)

Sebagai perguruan tinggi yang diselenggarakan Yayasan Pendidikan Telkom, ITTP memiliki sumberdaya yang representatif baik dari sumberdaya manusia maupun infrastruktur. Sumberdaya manusia terdiri dari tenaga akademik yang memenuhi kualifikasi dan kompetensi sebagai dosen maupun Tenaga Penunjang Akademik (TPA). Selain itu juga berbagai sarana dan prasarana yang menunjang perkuliahan seperti ruang kelas, laboratorium dan perpustakaan yang representatif. Demikian juga dengan fasilitas pendukung lain seperti sarana olah raga, tempat parkir dan area terbuka untuk diskusi, mengerjakan tugas dan ruang tunggu mahasiswa. Sejalan dengan tiga pilar perguruan tinggi yang harus dilaksanakan maka layanan yang diberikan kepada mahasiswa juga meliputi layanan terhadap tata pamong, sarana pendidikan, penelitian dan juga pengabdian kepada masyarakat.

Kontrak manajemen merupakan kesepakatan yang dibuat antara Yayasan dengan ITTP dalam rangka mencapai tujuan organisasi dengan menggunakan metode Objective and Key Result (OKR). Kontrak Manajemen dibuat dan disepakati setiap tahun meliputi aspek finansial dan non finansial. Kepuasan mahasiswa merupakan salah satu indikator pada aspek non financial yaitu customer satisfaction. Key Performance Indicator (KPI) yang mengukur tingkat pelayanan lembaga pendidikan terhadap mahasiswa sebagai salah satu pemangku kepentingan. Di ITTP kepuasan mahasiswa diukur setiap tahun untuk mengetahui seberapa puas mahasiswa terhadap seluruh layanan yang diberikan dan mendapatkan feedback terhadap hal-hal yang masih perlu perbaikan

2. KAJIAN TEORITIS

Service Quality

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai usaha memenuhi keinginan serta kebutuhan pelanggan serta memastikan yang disampaikan sesuai dengan yang diharapkan oleh mereka. Kualitas layanan merujuk pada penilaian konsumen terhadap karakteristik keseluruhan dari layanan tersebut. (Tjiptono, 2005)

Kualitas pelayanan merupakan prasyarat bagi kelangsungan hidup perusahaan dan kelangsungan kepercayaan pelanggan. Kebiasaan belanja dan gaya hidup konsumen mengharuskan perusahaan untuk menawarkan layanan berkualitas tinggi. Pendekatan kualitas layanan yang dikembangkan oleh Parasuraman, Berry dan Zeithaml mendefinisikan keberhasilan perusahaan alami dalam menyediakan layanan berkualitas.

Aspek kualitas layanan

Menurut pendapat Lupiyoadi dan Hamdani (2006) dalam karya (Firliana et al., 2016) dan (Fatima et al., 2019) terdapat lima elemen yang menentukan kualitas layanan yang dikenal dengan istilah *SERVQUAL* yang terdiri dari lima aspek meliputi Keandalan (Reliability), Ketanggapan (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Empati (Empathy) dan Tampilan (Tangibles).

Keandalan

Lupiyoadi dan Hamdani (2006) dalam (Firliana et al., 2016), Keandalan merupakan kemampuan organisasi atau perusahaan dalam memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan secara andal, akurat, serta konsisten. Sementara itu, menurut (Parasuraman V.a Zeithaml, 1998), keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk menyediakan pelayanan tepat waktu sesuai yang dijanjikan. Dimensi ini sangat penting karena kepuasan mahasiswa dapat menurun jika layanan yang ditawarkan tidak sesuai dengan yang dijanjikan

Daya tanggap

Menurut (Romelus Anigomang et al., 2023) daya tanggap atau responsiveness adalah kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dalam waktu yang cepat. Pelayanan pelanggan yang cepat dan juga akurat dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

Jaminan

Menurut (Parasuraman V.a Zeithaml, 1998) dalam (Firliana et al., 2016) jaminan merupakan kepercayaan dan keyakinan pelanggan terhadap konsumsi jasa yang diberikan. Oleh karena itu, komponen dimensi ini adalah kompetensi dosen dan staf saat memberikan pelayanan, memberikan informasi serta menanamkan rasa percaya diri terhadap pendidikan tinggi di kalangan mahasiswa.

Empati

Menurut (Parasuraman V.a Zeithaml, 1998) dalam (Firliana et al., 2016) dan (Mulyawan, 2016) empati adalah kemampuan perusahaan yang diterapkan oleh pegawai untuk memberikan perhatian kepada siswa secara individu, termasuk kepedulian terhadap kebutuhannya. Dengan demikian, komponen dimensi ini merupakan kombinasi dari akses (kemudahan dalam menggunakan layanan yang disediakan), komunikasi (kemampuan menyampaikan informasi atau menerima masukan dari peserta didik) dan pemahaman (usaha untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen)

Bukti Fisik

Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2006) dalam (Firliana et al., 2016) bukti fisik (tangible) adalah kemampuan organisasi atau perusahaan untuk menunjukkan keberadaannya kepada pihak eksternal atau bukti nyata atas perhatian penyedia jasa kepada konsumen dan karyawan

Kepuasan Pelanggan

Menurut Scanaars dalam (Tjiptono, 2005) tujuan suatu perusahaan pada hakikatnya adalah menciptakan pelanggan yang puas. Mewujudkan kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat seperti hubungan yang baik antara perusahaan dengan pelanggan, memberikan alasan kepada konsumen untuk melakukan pembelian berulang, menciptakan loyalitas pelanggan dan menghasilkan referensi yang menguntungkan bagi perusahaan.

Beberapa ahli memberikan definisi kepuasan pelanggan dan menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah reaksi mereka terhadap evaluasi ketidakpuasan (diskonfirmasi) yaitu perbedaan antara harapan sebelumnya dengan kinerja aktual yang dialami setelah penggunaan (Teeroovengadum et al., 2019). Pada saat yang sama (Kotler et

al., 2018) mendefinisikan kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah kinerja atau hasil kerja yang dirasakannya dibandingkan dengan apa yang diharapkannya. Pada saat yang didapatkan pelanggan berbeda dengan apa yang diharapkan maka terjadilah kekecewaan atau ketidakpuasan yang pada akhirnya muncul sikap kecewa terhadap merek atau produsen dan berakhir pada keluhan atau komplain. Hal yang sama berlaku juga di perguruan tinggi sebagai penyedia jasa pendidikan dan mahasiswa sebagai pelanggannya (Abidin et al., 2020).

Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi dapat berdampak positif terhadap tingkat kepercayaan mahasiswa terhadap perguruan tinggi. (Bunyamin et al., 2023). Berdasarkan paparan di atas, maka dapat diajukan hipotesis bahwa kualitas layanan perguruan tinggi berpengaruh terhadap tingkat kepuasan atas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa

3. METODE PENELITIAN

Populasi Dan Sampel Penelitian Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif. dengan tujuan memperoleh gambaran kepuasan aktual mahasiswa terhadap layanan ITTP. Penelitian ini populasinya adalah seluruh mahasiswa yang tercatat aktif pada semester genap tahun akademik 2023-2024 yaitu berjumlah 4770. Jumlah sampel berdasarkan teori Yount table sampling adalah 5% atau 239,1193 (Gumulya et al., 2013). Namun, untuk meningkatkan keterwakilan populasi, ditentukan pada bagian definisi kontak manajemen jumlah responden adalah 25% dari populasi. Teknik pengambilan data dengan Probability random sampling, proporsional random sampling digunakan sebagai teknik pengumpulan data (Ali Memon et al., 2020). Masing-masing program studi dibagi secara proporsional sesuai dengan jumlah populasi. Adapun jumlah sampel yang telah dibagi secara proporsional yang tersaji dalam tabel ini.

Tabel 1 Proporsi jumlah sampel

No	Prodi	Populasi	Besar Sampel (Populasi x1.193): 4.770
1	D3 Teknik Telekomunikasi	77	19
2	S1 Teknik Telekomunkasi	684	171
3	S1 Teknik Elektro	111	28
4	S1 Teknik Biomedis	134	34
5	S1 Teknologi Pangan	52	13
6	S1 Teknik Informatika	1.323	331
7	S1 Sistem Informasi	527	143
8	S1 Rekayasa Perangkat Lunak	321	80
9	S1 Sains Data	174	44
10	S1 Teknik Industri	384	96
11	S1 Desain Komunikasi Visual	499	125
12	S1 Teknik Logistik	114	29
13	S1 Bisnis Digital.	277	69
14	S1 Desain Produk	48	12
	Total	4.770	1.193

Pengukuran Kepuasan

Data penelitian yang digunakan merupakan data primer yang dikumpulkan langsung dari pengguna melalui survei dengan menggunakan media website link sai.ittelkom-pwt.ac.id. Responden selanjutnya dapat masuk ke menu Survei dan memilih link Survei Kepuasan Mahasiswa Institusi. Dalam survei ini, responden dapat memasukkan informasi pribadinya untuk melihat seberapa puas siswa terhadap setiap kurikulum. Halaman survei ini dapat diakses dengan username dan password akun Igracias (sistem informasi yang digunakan di ITTP) sehingga orang yang mengakses survei dapat diverifikasi sebagai mahasiswa aktif ITTP.

Pada penelitian ini kepuasan diukur dengan dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang diperoleh dengan mengolah rata-rata kepuasan dan mencocokkannya dengan tabel CSI (Tjahyadi et al., 2017). *Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah indeks yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari produk atau jasa yang dievaluasi (Widodo et al., 2018)

Tabel 2 Customer Satisfaction Indeks

No	Tingkat kepuasan	Nilai Index
1	Sangat Puas	$80\% < \text{satisfaction indeks} \leq 100\%$
2	Puas	$60\% < \text{satisfaction indeks} \leq 80\%$
3	Cukup Puas	$40\% < \text{satisfaction indeks} \leq 60\%$
4	Kurang Puas	$20\% < \text{satisfaction indeks} \leq 40\%$
5	Tidak Puas	$0\% < \text{satisfaction indeks} \leq 20\%$

Pengujian instrumen diperlukan untuk memastikan validitas dan reliabilitas alat ukur sebelum digunakan untuk mengumpulkan data (Bahana et al., 2023). Validitas mengukur sejauh mana suatu instrumen tepat dan benar. Instrumen dengan validitas tinggi dianggap valid, sedangkan yang rendah dianggap kurang valid. Nilai r hasil dari pengujian validitas dibandingkan dengan r tabel. Jika nilai r hitung didapatkan lebih besar dari nilai r tabel pada taraf signifikansi 5%, pertanyaan masuk kriteria valid. Namun jika nilai r hitung lebih kecil dari nilai r tabel, maka pertanyaan masuk kriteria tidak valid.

Keandalan atau reliabilitas berarti instrumen tersebut dapat diandalkan. Reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen tersebut cukup terpercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena memiliki kualitas yang baik. Dalam uji reliabilitas, nilai Cronbach's Alpha yang lebih besar dari 0,6 menunjukkan hasil penelitian dapat dianggap reliabel. Statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan data yang dikumpulkan tanpa membuat generalisasi.

Definisi Operasional Variabel

Definisi yang dirumuskan berdasarkan kriteria yang dapat diuji dengan batasan secara khusus disebut dengan Definisi Operasional. Variabel Operasional dalam penelitian ini mencakup variabel independen, yaitu kualitas pelayanan (X) dan variabel dependen yaitu kepuasan mahasiswa. Variabel X yang merujuk pada kualitas pelayanan yang dievaluasi dalam kuesioner meliputi 5 (lima) aspek yaitu

Keandalan: Pemenuhan janji secara akurat dan terpercaya, mencakup konsistensi kinerja dan kemampuan untuk memenuhi janji kepada pelanggan tanpa kesalahan.

Tanggung jawab: merupakan sikap kesiapan atau kesediaan serta kemampuan untuk membantu pelanggan serta memberikan layanan dengan segera, termasuk kecepatan dalam menanggapi pertanyaan, keluhan, dan permintaan pelanggan.

Jaminan : adalah kemampuan pegawai menumbuhkan rasa percaya diri pada pelanggan yang didasari oleh pengetahuan dan kesopanan. Hal tersebut mencakup kompetensi, kesopanan, keandalan, dan keamanan yang dirasakan pelanggan.

Empati : adalah kemampuan pegawai dalam memberikan perhatian yang tulus secara personal kepada pelanggan, termasuk memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan serta memberikan perhatian secara individual.

Tangibles (Aspek fisik) : aspek yang dapat dilihat dan dirasakan oleh pelanggan yang mencakup aspek fisik, peralatan, personel dan materi komunikasi yang digunakan dalam penyediaan layanan. Skor pernyataan survei adalah sebagaimana pada tabel :

Tabel 3 Skor pernyataan survey

Skor	Pernyataan Sikap
1	Sangat tidak setuju
2	Tidak setuju
3	Setuju
4	Sangat Setuju

Metode Analisis Data

Analisis yang menggabungkan lebih dari dua variabel disebut dengan analisis regresi linier berganda. Tujuan dari analisis tersebut adalah agar diketahui besar kecilnya pengaruh suatu variabel terhadap variabel yang lain. Variabel yang dipengaruhi disebut variabel terikat atau variabel dependen, sedangkan variabel yang mempengaruhi disebut variabel bebas atau variabel independen (Sugiyono, 2013)

Model Regresi untuk kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa adalah:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e$$

Penjelasan:

Y : Kepuasan Mahasiswa

X₁ : Keandalan (reliability)

X₂ : Daya tanggap (Responsiveness)

X₃ : Kenyamanan (Assurance)

X₄ : Kepedulian (Empathy)

X₅ : Penampilan (Tangibles)

a : konstanta nilai Y jika X=0

β : angka arah atau koefisien regresi

e : kesalahan baku estimasi regresi

Teknik mencari regresi dalam analisis ini menggunakan output dari program SPSS pada tabel coefficients

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Responden

Responden pada penelitian ini adalah mahasiswa aktif pada semester genap tahun akademik 2023-2024 pada seluruh program studi yang ada di ITTP. Target awal responden sebanyak 1.193 atau sebesar 25 % dari populasi, ternyata didapatkan jumlah mahasiswa yang mengisi kuesioner adalah 3.848 mahasiswa atau sebesar 80% dari total populasi. Berikut tabel masing-masing responden:

Tabel 4 Realisasi jumlah responden yang mengisi kuesioner

NO	PROGRAM STUDI	RESPONDEN
1	D3 TEKNIK TELEKOMUNIKASI (D3 TT)	47
2	S1 TEKNIK TELEKOMUNIKASI (S1 TT)	495
3	S1 TENIK ELEKTRO (S1 TE)	97
4	S1 TEKNIK BIOMEDIS (S1 TB)	126
5	S1 TEKNOLOGI PANGAN (S1 TP)	52
6	S1 TEKNIK INFORMATIKA (S1 IF)	1.106
7	S1 SISTEM INFORMASI (S1 SI)	458
8	S1 REKAYASA PERANGKAT LUNAK (S1 RPL)	242
9	S1 SAINS DATA (S1 DS)	162
10	S1 TEKNIK INDUSTRI (S1 TI)	339
11	S1 DESAIN KOMUNIKASI VISUAL (S1 DKV)	376
12	S1 TEKNIK LOGISTIK (S1 TL)	97
13	S1 BISNIS DIGITAL (S1 BD)	215
14	S1 DESAIN PRODUK (S1 DP)	36
TOTAL		3.848

Jumlah responden yang melebihi target dikarenakan ada himbauan pengisian kuesioner dilakukan secara masif bekerjasama dengan para Kaprodi dan menggunakan sistem

pencegatan. Sehingga mahasiswa yang akan masuk ke sistem akademik dan terdeteksi belum mengisi survei akan diarahkan untuk mengisi survei terlebih dahulu.

4.2 Uji Validitas

Instrumen penelitian yang disusun ini digunakan sebagai alat untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan perguruan tinggi. Perangkat ini telah diuji dengan menggunakan uji kualifikasi dengan korelasi product moment. Dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel. Jika nilai r hitung $> r$ tabel, maka item pernyataan pada survei tersebut ternyata dinyatakan valid. Sebaliknya, Jika nilai r hitung $< r$ tabel, maka pernyataan pada survei tersebut dinyatakan tidak valid. Pada uji validitas ini didapatkan semua pernyataan survey memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel, sehingga dapat dikatakan semuanya valid.

4.3 Uji Reliabilitas

Berikut ini adalah dasar untuk pengambilan keputusan pada uji reliabilitas Alpha Cronbach's

- a. Apabila nilai Cronbach Alpha $> r$ tabel maka kuesioner atau survey dinyatakan reliabel atau konsisten.
- b. Sedangkan jika nilai Cronbach'Alpha $< r$ tabel maka kuesioner atau survey dinyatakan tidak reliabel atau tidak konsisten.

Tabel 5 hasil Uji reabilitas

Case Processing Summary

	N	%
Valid	30	100.0
Cases Excluded ^a	0	.0
Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.998	163

Nilai Cronbach Alpha 0,998 sehingga $0,998 > r$ tabel = 0,361 maka kuesioner reliabel.

4.4 Hasil Survei Indeks Kepuasan

Berdasarkan hasil indeks kepuasan yang telah dihitung dari masing-masing perspektif pada Gambar 1 dibawah ini. Didapatkan hasil untuk aspek Reability tertinggi pada penilaian “Baik” dengan skor 54.70%, untuk aspek Responsiveness tertinggi pada penilaian “Baik” dengan skor 55.86%, untuk aspek Assurance tertinggi pada penilaian “Baik” dengan skor 55.82%, untuk aspek Emphaty tertinggi pada penilaian “Baik” dengan skor 55.26%, dan untuk aspek Tangible tertinggi pada penilaian “Baik” dengan skor 54.17%. Sehingga didapatkan rata-rata keseluruhan aspek dari kepuasan survei ini adalah 74.76% yaitu Puas dengan pelayanan yang diberikan oleh institusi.

Aspek	Tingkat Kepuasan (%)			
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
REABILITY	36.49	54.70	8.35	0.46
RESPONSIVENESS	35.12	55.86	8.56	0.46
ASSURANCE	35.42	55.82	8.33	0.42
EMPHATY	35.90	55.26	8.33	0.51
TANGIBLE	31.99	54.17	12.29	1.55

Gambar 1 Rata-Rata Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Instusi

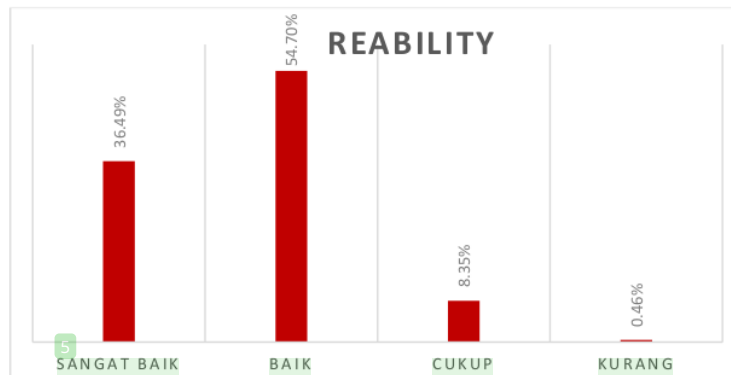
Hasil Survei Berdasarkan 5 Aspek

a. Aspek Reability

Tabel 6 Pernyataan Aspek Reability

JENIS	NO	PERNYATAAN
Reability	1	Institut konsisten dalam memberikan pelayanan dengan baik kepada mahasiswa
	2	Mahasiswa mudah mendapatkan layanan administrasi (cuti, surat keterangan masih kuliah, dll)
	3	Insitut memberikan layanan informasi dengan sangat jelas (Jadwal Perwalian, pendaftaran mata kuliah, pembayaran BPP dll)
	4	Mahasiswa dilayani dengan tepat waktu
	5	Sarana dan prasarana belajar yang disediakan oleh institut memadai
	6	Petugas laboratorium, perpustakaan, dll memiliki kemampuan memadai dan bersikap baik.
	7	Dosen hadir sesuai dengan jadwal perkuliahan
	8	Kualitas materi yang disampaikan <i>up to date</i>
	9	Institut mampu memfasilitasi pelaksanaan Pengabdian kepada Masyarakat dan Penelitian
	10	Institut mendukung kegiatan penelitian mahasiswa

Tabel menjelaskan mengenai poin-poin pernyataan pada aspek Reability, terdapat sepuluh pernyataan yang tertera pada Tabel 6 Tabel Pertanyaan Aspek Reability. Berikut ini adalah Skor hasil penilaiannya :



Gambar 2 Grafik Kepuasan Aspek Reability

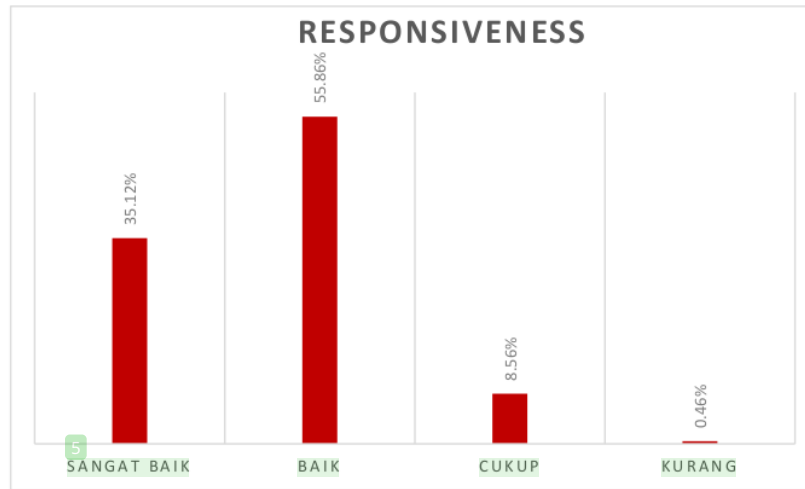
Pada Gambar 2 Grafik Kepuasan Aspek Reability menunjukkan bahwa responden memberikan skor “Sangat Baik” sebesar 36.49%, “Baik” sebesar 54.70%, “Cukup” sebesar 8.35%, dan “Kurang” sebesar 0.46%. Hasil kepuasan pada aspek Reability menunjukkan presentase “Baik”, artinya mahasiswa merasakan rata-rata kemampuan dosen dan pegawai dalam melayani mahasiswa sudah baik dan apa yang dijanjikan telah diberikan secara akurat dan andal.

b. Aspek Responsiveness

Tabel 7 Pertanyaan Aspek Responsiveness

JENIS	NO	PERTANYAAN
Responsiveness	1	Institut bertanggung jawab menanggapi kebutuhan mahasiswa
	2	Prosedur pelayanan administrasi di kampus sangat jelas
	3	layanan kemahasiswaan telah dijalankan dengan semestinya
	4	Pegawai administrasi sangat tepat dalam melayani mahasiswa
	5	Institut bertanggung jawab dalam melengkapi kebutuhan sarana dan prasarana
	6	Pegawai di laboratorium sangat tanggap dalam melayani mahasiswa
	7	Dosen memiliki kemampuan baik dalam menyampaikan materi di kelas
	8	Dosen dan TPA sangat membantu mahasiswa dan memberikan layanan dengan cepat
	9	Institut sangat bertanggung jawab dalam mengatasi masalah pelaksanaan penelitian
	10	Institut sangat bertanggung jawab dalam mengatasi masalah pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat

Pernyataan pada aspek Reability terdiri dari sepuluh pernyataan yang dapat dilihat pada Tabel 7. Tabel Pertanyaan Aspek Responsiveness. Skor penilaian pada aspek ini adalah:



Gambar 3 Grafik Kepuasan Aspek Responsiveness

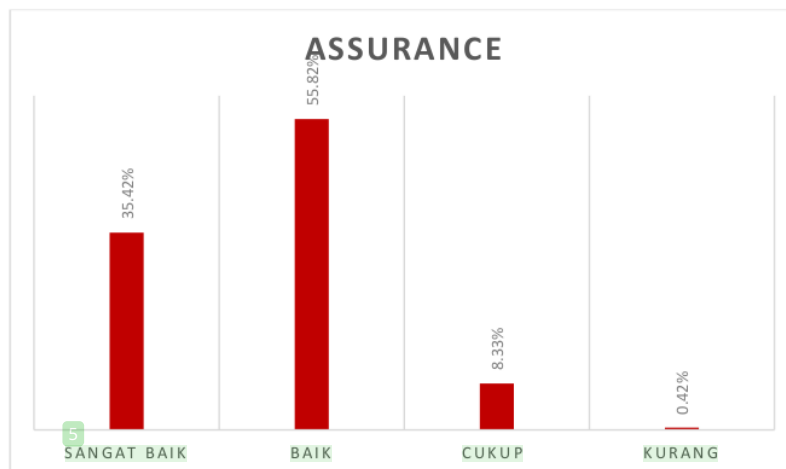
Gambar 3. Grafik Kepuasan Aspek Responsiveness menunjukkan responden memberikan skor “Sangat Baik” sebesar 35.12%, “Baik” sebesar 55.86%, “Cukup” sebesar 8.56%, dan “Kurang” sebesar 0.46%. Hasil kepuasan pada aspek Responsiveness menunjukkan presentase “Baik”, artinya mahasiswa merasakan rata-rata kemauan dan kemampuan pegawai untuk membantu mahasiswa sudah baik serta memberikan layanan dengan cepat, hal ini melibatkan kecepatan dalam menanggapi permintaan, keluhan, dan pertanyaan pelanggan dengan baik.

c. Aspek Assurance

Tabel 8 Pernyataan Aspek Assurance

JENIS	NO	PERTANYAAN
Assurance	1	Sistem pengelolaan Institusi memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa sistem pengelolaan pendidikan diakui oleh pengguna
	2	Reputasi Lembaga ditunjukan dengan peringkat Akreditasi Baik Sekali
	3	Institusi memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa layanan yang diberikan Institusi menjamin privasi
	4	Pegawai disetiap unit memiliki pengetahuan menjawab setiap pertanyaan yang saya berikan
	5	Kampus menjamin dukungan sarana dan prasarana dalam proses belajar-mengajar.
	6	Kampus siap dalam kegiatan tanggap darurat
	7	Dosen mampu meyakinkan mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan standar yang ditentukan
	8	Kesesuaian materi kuliah dengan RPS atau Rencana Pembelajaran Semester
	9	Jaminan kebebasan akademik dalam penelitian
	10	Jaminan kebebasan akademik dalam Pengabdian Kepada Masyarakat

Tabel menjelaskan mengenai poin-poin pernyataan pada aspek Assurance, yang terdiri dari 10 butir pertanyaan dengan hasil penilaian pada aspek ini adalah:



Gambar 4 Grafik Kepuasan Aspek Assurance

Gambar 4. Grafik Kepuasan Aspek Assurance menunjukkan responden memberikan skor “Sangat Baik” sebesar 35.42%, “Baik” sebesar 55.82%, “Cukup” sebesar 8.33%, dan “Kurang” sebesar 0.42%. Hasil kepuasan pada aspek Assurance menunjukkan presentase “**Baik**”, artinya mahasiswa merasakan profesionalitas staf dalam meningkatkan rasa percaya dan keyakinan terhadap perguruan tinggi, yang mencakup kompetensi, sopan santun, kredibilitas, dan keamanan yang dirasakan pelanggan.

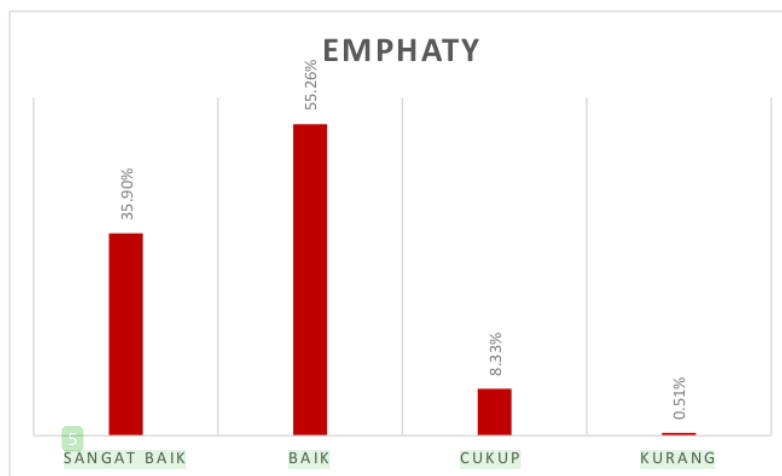
d. Aspek Emphaty

Tabel 9 Pernyataan Aspek Emphaty

JENIS	NO	PERTANYAAN
Emphaty	1	Kesediaan pegawai di urusan administrasi untuk membantu mengatasi kendala administrasi mahasiswa
	2	Waktu pelayanan akademik (perpustakaan, laboratorium, konseling/ bimbingan, dll) sudah sesuai dengan kebutuhan mahasiswa
	3	Respon Institusi dalam menanggapi pertanyaan dan keluhan
	4	Kecepatan dan ketepatan Institusi untuk menyelesaikan masalah terkait dengan pelayanan tugas dan fungsinya
	5	Petugas kebersihan peduli terhadap kebersihan di lingkungan kampus
	6	Petugas keamanan sangat peduli terhadap hal-hal yang terkait dengan keamanan kampus
	7	Pegawai dan Dosen sangat peduli dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa
	8	Tanggapan Dosen dan Karyawan atas keluhan dan saran sangat baik

JENIS	NO	PERTANYAAN
	9	Empati pengelola Institusi dalam memudahkan pelaksanaan penelitian.
	10	Empati pengelola Institusi dalam memudahkan pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat

Tabel menjelaskan mengenai poin-poin pernyataan pada aspek Emphaty, yang terdiri dari sepuluh pernyataan. Hasil dari penilaian aspek Emphaty ini adalah:



Gambar 5 Grafik Kepuasan Aspek Emphaty

Gambar 5. Kepuasan Aspek Emphaty menunjukkan responden memberikan skor “Sangat Baik” sebesar 35.90%, “Baik” sebesar 53.26%, “Cukup” sebesar 8.33%, dan “Kurang” sebesar 0.51%. Hasil kepuasan pada aspek Emphaty menunjukkan presentase “Baik”, artinya Hasil kepuasan pada aspek Empati menunjukkan presentase “Baik”, artinya mahasiswa secara umum merasa puas dengan perhatian yang diberikan pada aspek ini.

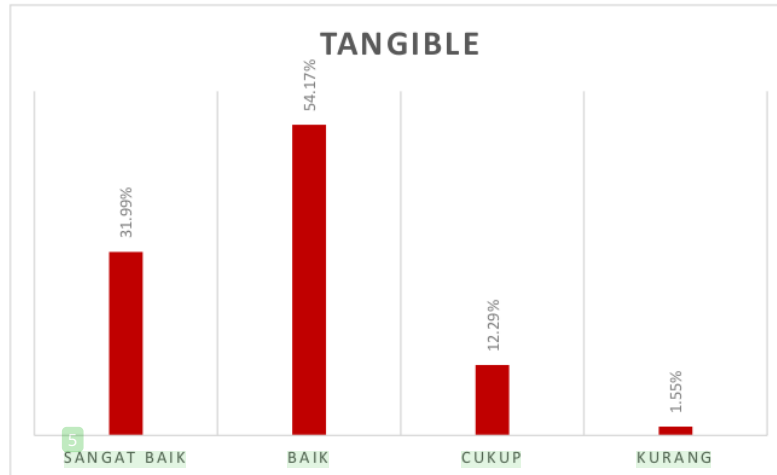
e.Aspek Tangible

Tabel 10 Pernyataan Aspek Tangible

JENIS	NO	PERTANYAAN
Tangible	1	ITTP berkontribusi terhadap kemajuan bangsa melalui penerapan visi institut yaitu dalam bidang kesehatan, agri industti, pariwisata dan UMKM di masyarakat
	2	Institut sangat mendukung visi dan misi dalam hal kegiatan mahasiswa (kejuaraan, seminar, penelitian, pertukaran mahasiswa dsb)
	3	Penampilan staf di Unit kemahasiswaan dan akademik (menggunakan pakaian yang sopan dan rapi)
	4	Kemudahan akses layanan akademik Institusi kepada seluruh mahasiswa
	5	Kelengkapan fasilitas yang diberikan institusi terhadap mahasiswa
	6	Jaminan terhadap Keamanan di kampus
	7	Ketersediaan silabus yang mendukung proses pembelajaran

JENIS	NO	PERTANYAAN
	8	Kemudahan akses mahasiswa terhadap sarana dan prasarana pendidikan
	9	Mahasiswa dilibatkan dalam kegiatan penelitian dengan dosen maupun pengabdian masyarakat (pengmas)
	10	Fasilitas penunjang dalam publikasi hasil-hasil Pengabdian Kepada Masyarakat sangat tersedia.

Tabel menjelaskan mengenai poin-poin pernyataan pada aspek Tangible, yang terdiri dari 10 butir pertanyaan hasil penilaian pada aspek ini adalah:



Gambar 6 Grafik Kepuasan Aspek Tangible

Gambar .6 Kepuasan Aspek Tangible menunjukkan hasil kepuasan pada aspek Tangible menunjukkan presentase “Baik”, artinya mahasiswa secara umum merasa puas dengan kualitas fisik atau berwujud yang disediakan. Ini mencakup kenyamanan fasilitas, keandalan peralatan, profesionalisme personel, serta efektivitas materi komunikasi yang mendukung pengalaman layanan mereka.

Meskipun hasil kepuasan mahasiswa masuk dalam kategori “Baik” namun angka tersebut belum mencapai target yang telah ditetapkan. Target tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan institusi pada tahun 2024 adalah sebesar 80.50% dan realisasi capaian sebesar 74.76%. Pada tahun 2023, capaian kepuasan survei ini adalah sebesar 80,04%. Jika dibandingkan tahun 2023, capaian pada tahun ini mengalami penurunan dengan gap ratio sebesar 5,28%. Ketidaktercapaian dan gap rasio yang cukup besar tersebut berdasarkan jawaban responden pada butir survey dan dari pertanyaan terbuka, menunjukkan bahwa penyebab menurunnya tingkat kepuasan terhadap layanan institusi berkaitan dengan pemenuhan fasilitas. Keluhan berulang tersebut terjadi setiap kali dilakukan survey, misalnya

keluhan mengenai tempat parkir, kantin, ruang kelas , ruang umum untuk diskusi atau mengerjakan tugas, AC, LCD dan juga pembangunan fasilitas yang menurut mahasiswa tidak diperlukan.

Dapat dijelaskan bahwa pemenuhan fasilitas memerlukan waktu yang cukup lama dan tentunya perlu anggaran yang cukup besar, sehingga diselesaikan berdasarkan skala prioritas dan ketersediaan anggaran. Selain itu Institusi sudah berupaya melakukan perbaikan berdasarkan skala prioritas dan ketersediaan anggaran namun belum memenuhi rasa puas mahasiswa karena perbaikan dimungkinkan karena perbaikan kecil tidak terlalu dirasakan oleh mahasiswa. sementara untuk pemenuhan tempat parkir, ruang kelas dan kantin masih on progress karena memerlukan dukungan dana yang besar.

5 KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa hasil pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap layanan institusi dari segi jumlah responden melebihi jumlah yang ditargetkan karena ada upaya pencegahan pada system informasi akademik. Tingkat kepuasan yang didapatkan adalah di kategori “Puas” dengan persentase 76.74% masih belum sesuai dengan yang diharapkan yaitu kategori “Puas Sekali” dengan persentase 80,50%, angka tersebut lebih rendah dibandingkan dengan pencapaian di tahun 2023 dengan indikator yang sama, yang menunjukkan bahwa belum ada perubahan signifikan terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana yang diharapkan oleh mahasiswa seperti tempat parkir yang memadai, ruang terbuka untuk diskusi atau mengerjakan tugas. Selain itu perlu juga dilakukan perbaikan sarana pembelajaran (kelas dan laboratorium) secara rutin.

Saran yang dapat dilakukan untuk meningkatkan capaian kepuasan Survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Institusi diantaranya adalah menghimbau agar pegawai di Unit pelayanan lebih *responsive* terhadap keluhan mahasiswa. Selain itu institute bisa melibatkan mahasiswa dalam diskusi penyediaan sarana prasana yang benar-benar dibutuhkan, serta mengkomunikasikan kepada mahasiswa perbaikan-perbaikan fasilitas yang telah dilakukan dalam bentuk konten yang menarik.

DAFTAR REFERENSI

- Abidin, N., Ary Sandy, G., & Hasan, H. (2020). Analisis Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pada Perguruan Tinggi Swasta Di Kabupaten Manokwari Papua Barat Tahun 2019. *Pedagogik: Jurnal Pendidikan*, 15(1), 27–39. doi: 10.33084/pedagogik.v15i1.1281
- Ali Memon, M., Ting, H., Cheah, J.-H., Thurasamy, R., Chuah, F., & Huei Cham, T. (2020). Journal of Applied Structural Equation Modeling SAMPLE SIZE FOR SURVEY RESEARCH: REVIEW AND RECOMMENDATIONS. In *Journal of Applied Structural Equation Modeling* (Vol. 4, Issue 2).
- Bahana, J., & Pendidikan, M. (2023). Analisis tanggapan kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan di perguruan tinggi. *Jurnal Bahana Manajemen Pendidikan*, 12, 88–95. doi: 10.24036/jbmp.v12i2
- Bunyamin, B., & Rismita, R. (2023). Analisis tanggapan kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan di perguruan tinggi. *Jurnal Bahana Manajemen Pendidikan*, 12(2), 88. doi: 10.24036/jbmp.v12i2.125707
- Fatima, I., Humayun, A., Iqbal, U., & Shafiq, M. (2019). Dimensions of service quality in healthcare: a systematic review of literature. *International Journal for Quality in Health Care*, 31(1), 11–29. doi: 10.1093/intqhc/mzy125
- Firliana, R., Kasih, P., & Sulastri, H. S. (2016). SISTEM ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL). 6–7.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles Of Marketing* (17th ed.). Pearson Education Limited.
- Mulyawan, A. (2016). PENGARUH KUALITAS LAYANAN AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA SERTA IMPLIKASINYA PADA LOYALITAS MAHASISWA (STUDI PADA SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER DI KOTA BANDUNG). *Bisnis & Entrepreneurship*, 10(2), 119–131.
- Parasuraman V.a Zeithaml, L. L. B. (1998). SERVQUAL: A multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1).
- Romelus Anigomang, F., Aristarkus Tang, S., Maruli, E., Ekonomi Universitas Tribuana Kalabahi, F., & Abstract, N. (2023). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, Januari, 2023(1), 698–709. doi: 10.5281/zenodo.7639297
- Siti Maryam, N. (2024). Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pembelajaran di Universitas Mandiri. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Kewirausahaan (JUMANAGE)*, 3(1), 257–265. doi: 10.33998/jumanage.2024.3.1.1528
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta .

9

Teeroovengadum, V., Nunkoo, R., Gronroos, C., Kamalanabhan, T. J., & Seebaluck, A. K. (2019). Higher education service quality, student satisfaction and loyalty. *Quality Assurance in Education*, 27(4), 427–445. doi: 10.1108/QAE-01-2019-0003

2

Tjahyadi, K., Budhi, P., Sumiari, N. K., & Gede, I. (2017). I Gede Pengukuran Customer Satisfaction Index Terhadap Pelayanan di Century Gym Measurement of Customer Satisfaction Index of Service in Century Gym (Vol. 7, Issue 1).

Tjiptono, F. (2005). Tjiptono, Fandy. 2005. Strategi Pemasaran. Strategi Pemasaran.

2

Widodo, S. M., & Sutopo, J. (2018). Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Model Business to Customer. In *JURNAL INFORMATIKA UPGRIS* (Vol. 4, Issue 1).

Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan di Institut Teknologi Telkom Purwokerto

ORIGINALITY REPORT

13%

SIMILARITY INDEX

12%

INTERNET SOURCES

5%

PUBLICATIONS

6%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	ukitoraja.id Internet Source	4%
2	digilib.uinsa.ac.id Internet Source	1%
3	core.ac.uk Internet Source	1%
4	repository.widyamataram.ac.id Internet Source	1%
5	akbidkonawe.ac.id Internet Source	1%
6	repositorio.ucv.edu.pe Internet Source	1%
7	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	1%
8	repository.uhamka.ac.id Internet Source	1%
9	Osiris Canciglieri Junior, Ronaldo Trentin Zierhut, Rosana Adami Mattioda, Carla	1%

Cristina Amodio Estorilio et al. "Model for the diagnosis of quality in service processes: A case study applied to a private higher education institution", Cogent Engineering, 2019

Publication

10

Gilang Fatikhul Burhan, Agus Mansur. "Marketing Strategy Planning Based on Customer Value", PROZIMA (Productivity, Optimization and Manufacturing System Engineering), 2021

Publication

1 %

11

e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id

Internet Source

1 %

12

Ramandha Rudwi Hantoro. "BUDAYA SEKOLAH DAN PEMBINAAN AKHLAK SISWA SMP AL-KAUTSAR TANJUNGPINANG", TANJAK: Journal of Education and Teaching, 2021

Publication

1 %

13

ejournal.nusantaraglobal.ac.id

Internet Source

1 %

Exclude quotes

On

Exclude matches

< 1%

Exclude bibliography

Off

Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan di Institut Teknologi Telkom Purwokerto

GRADEMARK REPORT

FINAL GRADE

GENERAL COMMENTS

/0

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10

PAGE 11

PAGE 12

PAGE 13

PAGE 14

PAGE 15

PAGE 16

PAGE 17

PAGE 18

PAGE 19