

ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN AKADEMIK DI INSTITUSI XYZ

STUDENT SATISFACTION ANALYSIS OF ACADEMIC SERVICES IN INSTITUSI XYZ

Amna Shifia Nisafani¹, Retno Aulia Vinarti², Wiwik Anggraeni³

Fakultas Teknologi Informasi Jurusan Sistem Informasi
Institut Teknologi Sepuluh Nopember

¹mafaneseventh@gmail.com, ²vaulia@gmail.com, ³wiwik.jsi@gmail.com

Abstrak

Kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik menjadi salah satu hal yang dapat mempengaruhi prestasi mahasiswa utamanya di bidang akademik. Hal ini menjadi krusial untuk bisa mempertahankan kepuasan mahasiswa terhadap layanan tersebut. Layanan yang dimaksud diantaranya adalah layanan yang diberikan oleh Dosen Pengampu, Dosen Wali dan Staf Tata Usaha. Untuk itu, perlu dilakukan analisis kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik di Institusi Pendidikan XYZ. Dari hasil analisis tersebut, diharapkan dapat digunakan untuk menentukan strategi dalam menjaga kepuasan mahasiswa. Adapun metode yang digunakan dalam analisis tersebut adalah menggunakan analisis deskriptif dengan menggunakan empat dimensi pengukuran, yaitu *punctuality*, *availability*, *appearance*, dan *hospitality*. Hasil dari analisis ini menunjukkan bahwa *appearance* menjadi dimensi dengan nilai kepuasan tertinggi untuk semua objek layanan, dan *availability* menjadi dimensi dengan nilai kepuasan terendah untuk semua objek layanan. Lebih lanjut, nilai kepuasan terendah untuk objek layanan TU masih memiliki nilai yang lebih tinggi dibandingkan dengan nilai kepuasan terendah objek layanan yang lain. Hal yang menarik adalah rendahnya nilai kepuasan tersebut disebabkan karena banyaknya mahasiswa yang memberikan respon netral untuk instrumen penilaian tersebut. Secara keseluruhan, mahasiswa cukup puas dengan kinerja layanan akademik dengan rata-rata kepuasan di atas 60%.

Kata Kunci: analisis kepuasan; analisis deskriptif; layanan akademik; kualitas layanan, dimensi kualitas.

Abstract

*Students satisfaction of academic services is one aspect affecting student achievement especially in the academic field. It is crucial to be able to maintain student satisfaction towards the service. The services in question include services provided by the lecturers, academic advisors and administration staff. To that end, it is necessary to do an analysis of student satisfaction with the academic services of the Educational Institution XYZ. The analysis was expected to be used for determining the strategy for maintaining student satisfaction. The method used in the analysis was descriptive analysis using four-dimensional measurements like *punctuality*, *availability*, *appearance*, and *hospitality*. The results of this analysis showed that *appearance* became a dimension with the highest satisfaction scores for all objects of service, and *availability* a dimension with the lowest satisfaction score for all service objects. Furthermore, the lowest satisfaction scores for the administration service still had a higher value than the lowest satisfaction score of other services. An interesting finding was that the satisfaction value was low because many students gave neutral responses to the assessment instruments. Overall, students were quite satisfied with the performance of the academic services with an average satisfaction above 60%.*

Keywords: *analysis of satisfaction; Descriptive analysis; academic services; quality of service, quality dimension*

Tanggal Terima Naskah : 07 Agustus 2015
Tanggal Persetujuan Naskah : 02 Februari 2016

1. PENDAHULUAN

Sebagai salah satu institusi pendidikan di Indonesia, Institusi Pendidikan XYZ ikut memikul tanggung jawab dalam mencetak insan yang unggul dan berkepribadian dalam menunjang pembangunan nasional. Proses dalam menghasilkan generasi bangsa yang baik, salah satunya dilakukan dengan proses pendidikan dan pengajaran terhadap mahasiswa. Salah satu tolok ukur keberhasilan instusi pendidikan dilihat dari lulusannya. Hal ini juga tercermin dari poin akreditasi perguruan tinggi terkait dengan mahasiswa dan lulusan [1].

Agar dapat menghasilkan mahasiswa dan lulusan yang baik, tentunya hal ini tidak lepas dari kualitas layanan akademik. Layanan akademik dapat dibagi menjadi dua, 1) layanan dari sisi fisik dan infrastruktur, dan 2) layanan dari sumber daya manusia. Fokus penelitian pada *paper* ini adalah layanan dari sumber daya manusia. Fokus ini dipilih karena sumber daya manusia inilah yang nantinya menggerakkan sistem pendidikan dan layanan akademik di sebuah institusi pendidikan dan memiliki poin tersendiri dalam akreditasi perguruan tinggi [1]. Sumber daya manusia dapat dibagi menjadi tiga, yaitu Dosen Pengampu (Dosen), Dosen Wali, dan Staf Tata Usaha (TU).

Kualitas layanan akademik sangat mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Hal ini ikut memacu mahasiswa untuk dapat belajar dengan baik. Oleh karena itu, menjadi suatu hal yang penting untuk menjaga kepuasan mahasiswa terhadap layanan tersebut. Salah satu cara untuk menjaga kepuasan mahasiswa adalah dengan melakukan analisis terhadap kepuasan mahasiswa. Namun, selama ini Institusi XYZ belum pernah melakukan analisis kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang dimiliki. Dengan mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa, maka Institusi XYZ dapat melakukan langkah-langkah strategis untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa. Adapun instrumen yang digunakan sebagai pengukuran kepuasan mahasiswa ada empat, yaitu *punctuality*, *availability*, *hospitality*, *appearance*.

Punctuality adalah dimensi untuk mengukur tepat waktu atau tidaknya penyedia layanan dalam memberikan layanan yang sesuai dengan kapasitasnya [2]. Sebagai contoh, dosen pengampu akan diukur ketepatanwaktunya dalam hal penyelenggaraan kelas kuliah, apakah tepat waktu dalam memulai dan mengakhiri. Dosen wali akan diukur dari aktivitas konsultasi akademik yang diberikan kepada setiap mahasiswa walinya pada awal semester sedangkan TU akan dilihat dari ketepatanwaktuan hasil dari layanan yang dijanjikannya di awal kepada mahasiswa. *Punctuality* ternyata memiliki korelasi yang positif terhadap kesuksesan mahasiswa dalam bidang akademik. Misalnya, jika dosen mengajar tepat waktu, maka mahasiswa dapat mengikuti perkuliahan secara penuh [3].

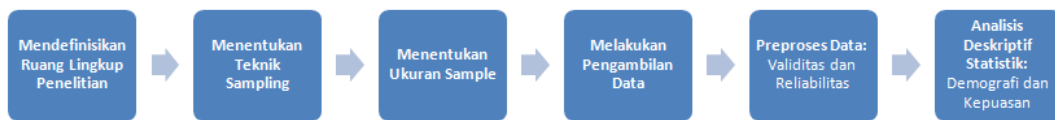
Availability adalah dimensi untuk mengukur ketersediaan dari penyedia layanan dalam *range* waktu yang telah ditentukan, pada ruang lingkup ini adalah jam kerja [2]. Misalnya, dosen pengampu apakah dapat ditemui untuk proses belajar-mengajar selain proses Tatap Muka di kelas. Dosen wali akan dilihat dari aktivitas *drop/ambil* mata kuliah di luar minggu FRS sedangkan TU akan dilihat dari ada atau tidaknya staf yang melayani mahasiswa sewaktu-waktu selain jam istirahat pada jam kantor. Ketersediaan dosen dan TU juga berpengaruh terhadap kesuksesan mahasiswa dalam menjalani perkuliahannya [4].

Hospitality adalah dimensi untuk mengukur keramahtamahan yang diberikan oleh penyedia layanan kepada mahasiswa. Ketiga penyedia layanan ini memiliki ukuran yang sama, yaitu sikap ramah, empati, dan keterbukaan saat mahasiswa membutuhkan layanan yang sesuai [2].

Appearance adalah dimensi untuk mengukur kerapian dan kesopanan busana yang dikenakan oleh ketiga penyedia layanan tersebut sehingga pertanyaan yang muncul pada kuesioner akan berkisar mengenai penampilan dari dosen pengampu saat mengajar, dosen wali saat perwalian, dan staf tata usaha saat bekerja [2].

2. METODOLOGI PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam analisis kepuasan mahasiswa adalah dengan menggunakan studi deskriptif. Studi deskriptif adalah studi yang dilakukan dengan menggambarkan data yang telah diperoleh dan merepresentasikannya dalam bentuk tabel, grafik, serta melihat karakteristiknya seperti dari sisi rata-rata datanya [5].



Gambar 1. Tahapan penelitian

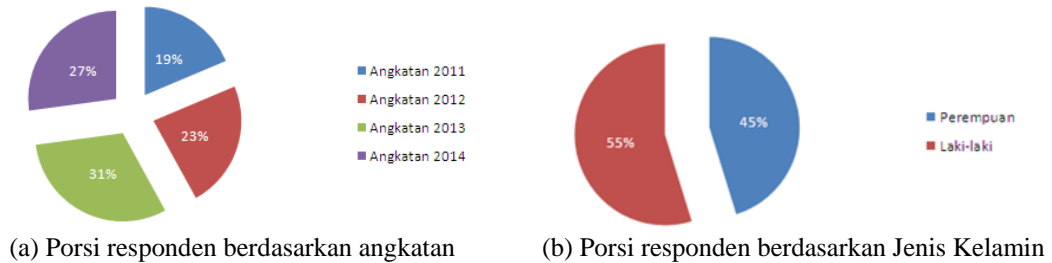
Adapun tahapan yang dilalui dalam penelitian ini adalah sebagai berikut. Langkah yang pertama adalah menentukan ruang lingkup penelitian, dalam hal ini adalah penentuan aspek layanan (dosen pengampu, dosen wali, dan staf TU) dan dimensi pengukuran kepuasan mahasiswa (*punctuality*, *availability*, *hospitality*, dan *appearance*). Setelah menentukan ruang lingkup, langkah kedua adalah menentukan teknik *sampling*. Teknik *sampling* yang digunakan adalah dengan teknik *non-probability sampling* dengan metode *convenience* untuk pemilihan mahasiswa berdasarkan angkatan dan jenis kelamin. Namun, pemilihan respondennya menggunakan teknik *probability sampling* dengan metode *random sampling*. Pembagian berdasarkan angkatan diharapkan tidak jauh dari 25% setiap angkatan. Angkatan yang dimasukkan dalam studi deskriptif ini dimulai dari angkatan 2014 (mahasiswa baru), 2013 (mahasiswa junior), 2012 (mahasiswa senior), dan 2011 (mahasiswa tingkat akhir). Untuk jenis kelamin diharapkan tidak jauh dari angka 50% untuk setiap jenisnya. Langkah ketiga adalah menentukan ukuran *sample*. Dalam tahapan ini digunakan slovin formula [6] dengan tingkat kepercayaan 95% dan didapatkan minimum responden adalah 285 responden yang *valid* dan *reliable*. Setelah diperoleh jumlah responden, maka pengambilan data dapat dilakukan dengan menyebarkan kuesioner. Lebih lanjut, data-data yang sudah dikumpulkan kemudian diuji validitas dan reliabilitasnya dengan menggunakan *Kaiser-Meyer-Olkin* (KMO) *measurement* (uji validitas) dan *Cronbach's Alpha* (uji reliabilitas). Data-data yang sudah *valid* dan *reliable* kemudian diolah dengan menggunakan analisis deskriptif. Hasil analisis tersebut kemudian digunakan untuk menentukan rekomendasi perbaikan layanan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa.

3. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dari pengambilan data yang telah dilakukan, didapatkan 343 responden, sehingga cukup untuk dipercaya sebesar 95% (minimum responden adalah 285). Setelah diamati lebih lanjut, terdapat 15 responden yang memiliki nilai kosong, sehingga total data yang digunakan adalah sebesar 328 responden.

3.1 Demografi Responden

Realisasi dari pengambilan data (kuesioner) berdasarkan teknik *sampling non-probability* metode *convenience* dapat dilihat pada diagram *pie* berikut (lihat Gambar 2).



Gambar 2. Demografi responden

Dari Gambar 2a diperoleh fakta bahwa mahasiswa tingkat akhir (2011) memiliki proporsi paling sedikit di antara angkatan lainnya. Hal ini dianggap wajar karena sudah terdapat beberapa mahasiswa yang nonaktif seperti cuti atau DO. Selain itu, kuota penerimaan untuk setiap angkatan yang berbeda sehingga memungkinkan perbedaan sebesar kurang lebih 7% dari target (25%) sedangkan untuk fakta yang ditemukan pada Jenis Kelamin (Gambar 2b), perbedaan dari target (50%) hanya sebesar kurang lebih 5% untuk masing-masing jenis dimana responden masih didominasi oleh responden laki-laki. Hal ini juga didukung fakta bahwa sebesar 55% populasi atau mahasiswa masih didominasi oleh laki-laki.

3.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Data

Nilai KMO dan *Cronbach's Alpha* untuk 328 responden pada layanan akademik di Institusi Pendidikan XYZ berturut-turut adalah 0,780 (lihat **Error! Reference source not found.**) dan 0,752 (lihat Tabel 2). Dari kedua nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa keseluruhan responden dinyatakan *valid* dan *reliable*.

Tabel 1. Hasil KMO dan *Bartlett's test*

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.780
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	900.926
	Df	66
	Sig.	.000

Tabel 2 Hasil *Cronbach's Alpha*

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.752	.765	12

Dari Tabel 3 didapatkan bahwa untuk masing-masing objek layanan (Dosen Pengampu, Dosen Wali, dan Tata Usaha) diperoleh instrumen A4, W4, dan TU3 sebagai instrumen dengan tingkat kepuasan paling tinggi. Setelah dilihat pada kuesioner, W4 adalah "*Dosen wali berpenampilan rapi dan bersih sehingga membuat saya nyaman untuk berkonsultasi*". Dengan kata lain, mahasiswa menyatakan puas pada penampilan atau *appearance* dari dosen wali saat melakukan konsultasi akademik sedangkan A4 adalah "*Dosen berpenampilan rapi dan sopan saat mengajar di kelas*". Dengan kata lain, mahasiswa menyatakan puas pada penampilan atau *appearance* dari dosen pengampu

saat melangsungkan kegiatan pembelajaran di kelas. Adapun TU3 didefinisikan sebagai “Petugas berpenampilan rapi dan sopan saat jam kerja”.

Tabel 3. Hasil resume *item statistics*

	Mean	Std. Deviation	N
A1	3.02	.807	328
A2	3.87	.646	328
A3	3.27	.896	328
A4	4.22	.721	328
W1	3.70	.960	328
W2	3.26	.893	328
W3	4.01	.774	328
W4	4.24	.708	328
TU1	3.91	.691	328
TU2	3.60	.675	328
TU3	3.99	.633	328
TU4	3.60	.727	328

Item dengan nilai tertinggi

Item dengan nilai terendah

Dari Tabel 3 juga dapat diambil empat instrumen terbawah untuk masing-masing objek layanan yang mendapatkan skor paling kecil dari mahasiswa. Empat skor terbawah, yaitu A1 untuk dosen pengampu, W2 untuk dosen wali, serta TU2 dan TU4 untuk TU dengan nilai *mean* sama. Instrumen A1 menyatakan bahwa “Dosen mudah ditemui di luar jam kelas” atau dengan kata lain, mahasiswa kurang merasakan puas atas *availability* dosen bila dibutuhkan konsultasi mengenai materi perkuliahan atau Tugas Akhir setelah jam Tatap Muka di kelas berakhir. Hal yang sama juga ditunjukkan oleh instrumen W2 yang menyatakan bahwa “Saya mudah menemui dosen wali ketika ada keperluan di luar minggu FRS”. Seringkali aktivitas perwalian tidak selesai pada minggu perwalian, contohnya adalah proses ambil atau *drop* mata kuliah yang masih bisa dilakukan hingga minggu ke-10. Untuk TU2, definisinya adalah “Petugas memberikan layanan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan sebelumnya”. Hal ini berarti, mahasiswa merasa bahwa Staf TU memberikan layanan tidak sesuai dengan waktu yang dijanjikan sedangkan TU4 adalah “Petugas selalu berada di tempatnya masing-masing selama jam kerja”. TU4 mengindikasikan bahwa petugas sering tidak berada dalam tempatnya. Meskipun demikian, nilai TU2 dan TU4 masih relatif lebih tinggi dibandingkan dengan A1 dan W2.

3.3 Analisis Deskriptif

Analisis Deskriptif Statistik difokuskan pada tujuh instrumen yang telah ditemukan sebagai nilai teratas dan nilai terbawah untuk setiap objek layanan. Masing-masing instrumen akan dipetakan sesuai dengan data demografi IPK. Dari masing-masing instrumen diberikan satu objek observasi berupa tabel *crosstab*. Pada tabel *crosstab* terdapat tiga warna (kuning, biru dan merah). Warna kuning menunjukkan proporsi ketidak-puasan (jawaban satu dan dua) dan proporsi kepuasan (jawaban 4 dan 5). Warna merah menunjukkan lokasi dari modus data atau frekuensi pilihan responden terbanyak. Warna biru menunjukkan N/A atau data kosong sehingga tidak dapat digunakan untuk inferensi lebih lanjut.

Tabel 4. Crosstab item A4 berdasarkan IPK

			IPK						Total	
			0	2.01-2.50	2.51-3.00	3.01-3.50	3.51-4.00	N/A		
A4	1	Count	0	0	0	0	0	1	1	
		% within A4	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	100.0%	
		% within IPK	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	1.1%	
	2	Count	0	0	0	3	4	2	0	9
		% within A4	.0%	.0%	.0%	33.3%	44.4%	22.2%	.0%	100.0%
		% within IPK	.0%	.0%	.0%	21.4%	2.6%	2.9%	.0%	2.6%
	3	Count	0	0	0	1	12	8	4	25
		% within A4	.0%	.0%	.0%	4.0%	48.0%	32.0%	16.0%	100.0%
		% within IPK	.0%	.0%	.0%	7.1%	7.8%	11.4%	4.5%	7.3%
	4	Count	4	1	2	7	92	39	40	185
		% within A4	2.2%	.5%	1.1%	3.8%	49.7%	21.1%	21.6%	100.0%
		% within IPK	66.7%	25.0%	40.0%	50.0%	59.7%	55.7%	44.9%	54.1%
	5	Count	2	3	3	3	46	21	44	122
		% within A4	1.6%	2.5%	2.5%	2.5%	37.7%	17.2%	36.1%	100.0%
		% within IPK	33.3%	75.0%	60.0%	21.4%	29.9%	30.0%	49.4%	35.7%
Total	Count	6	4	5	14	154	70	89	342	
	% within A4	1.8%	1.2%	1.5%	4.1%	45.0%	20.5%	26.0%	100.0%	
	% within IPK	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

Dari **Error! Reference source not found.**, dapat disimpulkan bahwa sebanyak 27,8% responden tidak memberikan IPK, dimana 1,8% diantaranya tidak mengisi, dan 26% diantaranya mengisi dengan N/A. Responden yang mengisi dengan N/A adalah mahasiswa baru yang belum memiliki IPK. Hal ini dikarenakan proses pengambilan data sebelum perkuliahan semester pertama berakhir. Lebih lanjut, mayoritas responden (89,9%) menyatakan kepuasan mereka akan penampilan dosen pengampu saat mengajar di kelas dan hanya 5,6% responden (10 mahasiswa) yang menyatakan ketidakpuasan akan penampilan dosen pengampu saat mengajar di kelas. Hal yang menarik untuk diperhatikan adalah mayoritas responden (92 mahasiswa) yang memiliki IPK di antara 3,01-3,5 menyatakan kepuasan mereka dengan penampilan dosen pengampu saat di kelas.

Dari Tabel 5, didapatkan fakta bahwa lebih dari 85% mahasiswa menyatakan kepuasannya terhadap penampilan dosen pengampu saat mengajar dan hanya sebesar 1,5% (5 mahasiswa) yang menyatakan ketidakpuasannya terhadap penampilan dosen pengampu saat mengajar. Mayoritas responden (85 mahasiswa) yang memiliki IPK 3,01-3,50 menyatakan puas terhadap penampilan dosen pengampu saat mengajar.

Tabel 1. Crosstab item W4 berdasarkan IPK

			IPK						Total	
			0	2.01-2.50	2.51-3.00	3.01-3.50	3.51-4.00	N/A		
W4	1	Count	0	0	0	0	0	1	1	2
		% within W4	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	50.0%	50.0%	100.0%
		% within IPK	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	1.4%	1.2%	.6%
	2	Count	0	0	0	1	2	0	0	3
		% within W4	.0%	.0%	.0%	33.3%	66.7%	.0%	.0%	100.0%
		% within IPK	.0%	.0%	.0%	7.1%	1.3%	.0%	.0%	.9%
	3	Count	0	0	0	0	17	4	10	31
		% within W4	.0%	.0%	.0%	.0%	54.8%	12.9%	32.3%	100.0%
		% within IPK	.0%	.0%	.0%	.0%	11.0%	5.7%	12.2%	9.3%
	4	Count	3	2	3	10	85	37	34	174
		% within W4	100.0%	66.7%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
		% within IPK	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tabel 2. Crosstab item W4 berdasarkan IPK (lanjutan)

			IPK						Total
			0	2.01-2.50	2.51-3.00	3.01-3.50	3.51-4.00	N/A	
4	% within W4	1.7%	1.1%	1.7%	5.7%	48.9%	21.3%	19.5%	100.0%
	% within IPK	50.0%	50.0%	60.0%	71.4%	55.2%	52.9%	41.5%	51.9%
5	Count	3	2	2	3	50	28	37	125
	% within W4	2.4%	1.6%	1.6%	2.4%	40.0%	22.4%	29.6%	100.0%
	% within IPK	50.0%	50.0%	40.0%	21.4%	32.5%	40.0%	45.1%	37.3%
Total	Count	6	4	5	14	154	70	82	335
	% within W4	1.8%	1.2%	1.5%	4.2%	46.0%	20.9%	24.5%	100.0%
	% within IPK	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Berdasarkan Tabel 6, diketahui bahwa jumlah responden yang menyatakan puas dan yang menyatakan tidak puas terhadap ketersediaan dosen pengampu di luar jam mengajar adalah relatif sama dengan perbedaan hanya 3,3% yang berkisar 26,9% untuk tidak puas dan 29,6% untuk puas. Mayoritas mahasiswa (61 mahasiswa) yang tidak memiliki IPK (mahasiswa baru) menyatakan netral akan ketersediaan dosen pengampu diluar jam mengajar.

Dari Tabel 7, diperoleh bahwa porsi mahasiswa yang menyatakan puas terhadap ketersediaan dosen di luar minggu FRS (38,9%) adalah lebih dari dua kali lipat porsi mahasiswa yang tidak puas (17,2%). Mayoritas responden (58 mahasiswa) yang memiliki IPK 3,01-3,5 menyatakan netral akan ketersediaan dosen wali di luar minggu FRS.

Berdasarkan Tabel 8, diperoleh bahwa tidak ada satu mahasiswapun yang merasa sangat tidak puas terhadap penampilan dari Staf Tata Usaha selama jam kerja. Lebih lanjut, hanya 2% saja yang merasa tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa sudah puas dengan penampilan dari Staf TU yang sopan dan rapi. Mayoritas responden (110 mahasiswa) yang memiliki IPK 3,01-3,5 menyatakan puas terhadap penampilan Staf TU.

Tabel 6. Crosstab item A1 berdasarkan IPK

			IPK						Total
			0	2.01-2.50	2.51-3.00	3.01-3.50	3.51-4.00	N/A	
A1	1	Count	0	0	0	3	1	1	5
		% within A1	.0%	.0%	.0%	60.0%	20.0%	20.0%	100.0%
		% within IPK	.0%	.0%	.0%	1.9%	1.4%	1.1%	1.5%
2	2	Count	4	1	2	4	39	21	87
		% within A1	4.6%	1.1%	2.3%	4.6%	44.8%	24.1%	18.4%
		% within IPK	66.7%	25.0%	40.0%	28.6%	25.3%	30.0%	18.0%
3	3	Count	1	1	0	6	53	27	61
		% within A1	.7%	.7%	.0%	4.0%	35.6%	18.1%	40.9%
		% within IPK	16.7%	25.0%	.0%	42.9%	34.4%	38.6%	68.5%
4	4	Count	1	1	3	4	57	21	97
		% within A1	1.0%	1.0%	3.1%	4.1%	58.8%	21.6%	10.3%
		% within IPK	16.7%	25.0%	60.0%	28.6%	37.0%	30.0%	11.2%
5	5	Count	0	1	0	0	2	0	1
		% within A1	.0%	25.0%	.0%	.0%	50.0%	.0%	25.0%
		% within IPK	.0%	25.0%	.0%	.0%	1.3%	.0%	1.1%
Total	Count	6	4	5	14	154	70	89	342
	% within A1	1.8%	1.2%	1.5%	4.1%	45.0%	20.5%	26.0%	100.0%
	% within IPK	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tabel 7. Crosstab item W2 berdasarkan IPK

			IPK						Total
			0	2.01-2.50	2.51-3.00	3.01-3.50	3.51-4.00	N/A	
W2	1	Count	0	0	0	4	1	4	9
		% within W2	.0%	.0%	.0%	44.4%	11.1%	44.4%	100.0%
		% within IPK	.0%	.0%	.0%	2.6%	1.4%	4.8%	2.7%
	2	Count	3	0	1	4	28	11	52
		% within W2	5.8%	.0%	1.9%	7.7%	53.8%	21.2%	100.0%
		% within IPK	50.0%	.0%	20.0%	28.6%	18.3%	15.7%	15.5%
	3	Count	2	3	1	5	58	21	144
		% within W2	1.4%	2.1%	.7%	3.5%	40.3%	14.6%	100.0%
		% within IPK	33.3%	75.0%	20.0%	35.7%	37.9%	30.0%	42.9%
	4	Count	1	1	1	4	55	30	108
		% within W2	.9%	.9%	.9%	3.7%	50.9%	27.8%	100.0%
		% within IPK	16.7%	25.0%	20.0%	28.6%	35.9%	42.9%	32.1%
	5	Count	0	0	2	1	8	7	23
		% within W2	.0%	.0%	8.7%	4.3%	34.8%	30.4%	100.0%
		% within IPK	.0%	.0%	40.0%	7.1%	5.2%	10.0%	6.8%
Total	Count	6	4	5	14	153	70	336	
	% within W2	1.8%	1.2%	1.5%	4.2%	45.5%	20.8%	100.0%	
	% within IPK	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

Tabel 8. Crosstab item TU3 berdasarkan IPK

			IPK						Total
			0	2.01-2.50	2.51-3.00	3.01-3.50	3.51-4.00	N/A	
TU3	2	Count	0	0	3	3	1	1	8
		% within TU3	0%	0%	38%	38%	13%	13%	100%
		% within IPK	0%	0%	21%	2%	1%	1%	2%
	3	Count	0	1	0	14	5	20	41
		% within TU3	0%	2%	0%	34%	12%	49%	100%
		% within IPK	0%	33%	0%	9%	7%	25%	13%
	4	Count	3	0	10	110	47	45	219
		% within TU3	1%	0%	5%	50%	21%	21%	100%
		% within IPK	75%	0%	71%	74%	69%	56%	68%
	5	Count	1	2	1	22	15	14	55
		% within TU3	2%	4%	2%	40%	27%	25%	100%
		% within IPK	25%	67%	7%	15%	22%	18%	17%
Total	Count	4	3	14	149	68	80	323	
	% within TU3	1%	1%	4%	46%	21%	25%	100%	
	% within IPK	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	

Tabel 9. Crosstab item TU4 berdasarkan IPK

			IPK						Total
			0	2.01-2.50	2.51-3.00	3.01-3.50	3.51-4.00	N/A	
TU4	2	Count	0	0	4	12	4	6	26
		% within TU4	0%	0%	15%	46%	15%	23%	100%
		% within IPK	0%	0%	29%	8%	6%	8%	8%
	3	Count	1	1	3	33	17	40	97
		% within TU4	1%	1%	3%	34%	18%	41%	100%
		% within IPK	25%	33%	21%	22%	25%	51%	30%
	4	Count	3	2	7	95	42	29	180
		% within TU4	3%	2%	7%	50%	22%	16%	100%
		% within IPK	75%	50%	50%	63%	31%	35%	52%

Tabel 9. Crosstab item TU4 berdasarkan IPK (lanjutan)

			IPK						Total
			0	2.01-2.50	2.51-3.00	3.01-3.50	3.51-4.00	N/A	
4	% within TU4	2%	1%	1%	4%	53%	23%	16%	100%
	% within IPK	75%	67%	40%	50%	64%	62%	37%	56%
5	Count	0	0	1	0	9	5	4	19
	% within TU4	0%	0%	5%	0%	47%	26%	21%	100%
	% within IPK	0%	0%	20%	0%	6%	7%	5%	6%
Total	Count	4	3	5	14	149	68	79	322
	% within TU4	1%	1%	2%	4%	46%	21%	25%	100%
	% within IPK	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Berdasarkan Tabel 9, diperoleh bahwa tidak ada satu mahasiswapun yang merasa sangat tidak puas terhadap ketersediaan Staf Tata Usaha selama jam kerja. Lebih lanjut, hanya 8% saja yang merasa tidak puas. Namun demikian, porsi mahasiswa yang puas hanya berkisar di angka 62%. Hal ini menunjukkan adanya indikasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap ketersediaan Staf TU selama jam kerja tidak terlalu tinggi. Lebih lanjut, sejalan dengan tingkat kepuasan secara umum, sebanyak 64% responden yang memiliki IPK 3,01-3,5 menyatakan puas terhadap ketersediaan Staf TU.

Berdasarkan Tabel 10, diperoleh bahwa tidak ada satu mahasiswapun yang merasa sangat tidak puas terhadap ketepatan waktu Staf Tata Usaha dalam melayani mahasiswa. Lebih lanjut, hanya 5% saja yang merasa tidak puas. Meskipun demikian, jumlah mahasiswa yang puas hanya berkisar di angka 60%. Hal ini masih mengindikasikan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap ketepatan waktu Staf TU dalam melayani mahasiswa tidak terlalu tinggi. Lebih lanjut, sejalan dengan tingkat kepuasan secara umum, sebanyak 64% responden yang memiliki IPK 3,01-3,5 menyatakan puas terhadap ketepatan waktu pelayanan Staf TU.

Tabel 10. Crosstab item TU2 berdasarkan IPK

			IPK						Total	
			0	2.01-2.50	2.51-3.00	3.01-3.50	3.51-4.00	N/A		
TU2	2	Count	1	1	0	1	7	3	4	17
		% within TU2	6%	6%	0%	6%	41%	18%	24%	100%
		% within IPK	25%	33%	0%	7%	5%	4%	5%	5%
	3	Count	1	0	2	5	37	21	44	110
		% within TU2	1%	0%	2%	5%	34%	19%	40%	100%
		% within IPK	25%	0%	40%	36%	25%	31%	56%	34%
	4	Count	2	1	3	8	96	41	30	181
		% within TU2	1%	1%	2%	4%	53%	23%	17%	100%
		% within IPK	50%	33%	60%	57%	64%	60%	38%	56%
	5	Count	0	1	0	0	9	3	1	14
		% within TU2	0%	7%	0%	0%	64%	21%	7%	100%
		% within IPK	0%	33%	0%	0%	6%	4%	1%	4%
Total	Count	4	3	5	14	149	68	79	322	
	% within TU2	1%	1%	2%	4%	46%	21%	25%	100%	
	% within IPK	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	

Secara umum, dari ketujuh instrumen tersebut dapat dirangkum dalam tabel 11.

Tabel 11. Rangkuman nilai instrumen

Instrumen ID	Instrumen	Tidak Puas	Netral	Puas
A1	Ketersediaan dosen pengampu di luar jam mengajar	94	149	101
A4	Penampilan dosen pengampu saat melangsungkan proses pembelajaran	10	25	307
W2	Ketersediaan dosen wali di luar minggu perwalian	61	144	131
W4	Penampilan dosen wali saat melakukan perwalian	5	31	299
TU2	Petugas memberikan layanan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan sebelumnya	17	110	195
TU3	Petugas berpenampilan rapi dan sopan saat jam kerja	8	41	274
TU4	Petugas selalu berada di tempatnya masing-masing selama jam kerja	26	97	199

Secara keseluruhan, Tabel 11 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan tertinggi diperoleh oleh A4, W4, dan TU3. Adapun untuk instrumen lainnya yang merupakan tingkat kepuasan terendah untuk masing-masing objek layanan, memiliki pola yang sama yang menyebabkan nilai dari kepuasan mahasiswa tidak cukup tinggi. Pola tersebut adalah tingginya angka kepuasan mahasiswa dalam kategori netral. Hal ini mengindikasikan bahwa mahasiswa belum bisa memberikan penilaian yang tepat terkait dengan kualitas layanan akademik di Institusi Pendidikan XYZ. Dari Tabel 11 juga diperoleh bahwa untuk ketiga objek, dosen pengampu ternyata memiliki tingkat kepuasan terendah dibandingkan dengan Dosen Wali dan TU dari aspek *availability* sedangkan dari aspek *appearance*, TU memiliki nilai kepuasan terendah dibandingkan dengan Dosen.

4. KESIMPULAN

Dalam penelitian ini, dilakukan analisis kepuasan mahasiswa terhadap tiga objek layanan akademik di Institusi Pendidikan XYZ, yaitu Dosen Pengampu, Dosen Wali, dan Staf TU. Adapun kriteria penilaian yang digunakan adalah *punctuality*, *availability*, *appearance*, dan *hospitality*. Dari hasil analisis didapatkan bahwa rata-rata porsi mahasiswa yang mengatakan puas terhadap ketiga objek adalah berkisar di atas 60%. Adapun pola yang menarik dari instrumen dengan tingkat kepuasan terendah adalah tingginya angka kepuasan mahasiswa dalam kategori netral. Lebih jauh, IPK mahasiswa ternyata cukup memberikan perbedaan dalam penilaian kepuasan. Untuk Staf TU, lebih dari 64% mahasiswa dengan IPK 3,0-3,5 memberikan penilaian puas terhadap kinerja Staff TU. Hal ini berbeda dengan Dosen pengampu dan Dosen Wali, dimana untuk *appearance*, lebih dari 50% mahasiswa dengan IPK 3,0-3,5 merasa puas dengan penampilan Dosen pengampu dan Dosen Wali sedangkan untuk *availability* Dosen pengampu, mayoritas yang memberikan nilai netral adalah dari mahasiswa baru. Untuk Dosen Wali, mayoritas yang memberikan nilai netral adalah dari mahasiswa dengan IPK 3,0-3,5. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa untuk ketiga kriteria penilaian, mahasiswa dapat dikatakan cukup puas terhadap layanan dosen dan karyawan di Instusi Pendidikan XZY.

REFERENSI

- [1]. Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi. 2007. *Buku II - Standar dan Prosedur Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional.
- [2]. Department of Higher Education and Training. 2010. *Public Further Education and Training College Attendance and Punctuality Policy*. Pretoria.

- [3]. W. Anggraeni, R.A. Vinarti, and A.S. Nisafani, "Laporan Akhir Studi Deskriptif Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Akademik di Institusi Pendidikan XZY," Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat ITS, 2014.
- [4]. Paul Ginns, Michael Prosser, and Simon Barrie, "Students' perceptions of teaching quality in higher education: the perspective of currently enrolled students," *Studies in Higher Education*, vol. 32, no. 5, pp. 603-615, October 2007.
- [5]. S.D. Rousch. 2011. *Business Basic Statistics*, 12th ed.: Prentice Hall.
- [6]. B.L. Bowerman and R.T. O'Connel. 2013. *Business Statistics in Practice*, 7th ed.: McGraw-Hill.