

Studi Deskriptif Kepuasan Mahasiswa terhadap Kinerja Lembaga Program Studi Manajemen Universitas Mataram

Nila Rahayu, Widia Astuti²

^{1,2}Universitas Mataram, Nusa Tenggara Barat, Indonesia

Abstract

Quality human resources are expected to be produced by the strategic sector of higher education. Universities are responsible for studying and improving every area of service they provide and taking proactive steps in face of an increasingly competitive environment. Attention to five dimensions of service quality namely tangibles dimensions, reliability dimensions, responsiveness dimensions, assurance dimensions, and empathy assessment. This research seeks to measure how satisfied students are with the Bachelor of Management study program Faculty economic and business University of Mataram. Quantitative thinking is the method used. Questionnaires are used as a data collection tool. The research findings show that the level of student satisfaction is satisfied with the performance, services of academic staff and lecturers as well as the facilities and infrastructure provide by Bachelor of Management study program. However, more efforts still need to be reform student satisfaction level and improve the things that student desire.

Keywords: *assurance; reliability; responsiveness; empathy; tangibles*

Abstrak

Sumber daya manusia yang berkualitas diharapkan dapat dihasilkan oleh sektor strategis pendidikan tinggi. Universitas bertanggung jawab untuk mempelajari dan meningkatkan setiap bidang layanan yang mereka berikan dan mengambil langkah proaktif dalam menghadapi lingkungan yang semakin kompetitif. Dengan memperhatikan lima dimensi penilaian kualitas layanan yakni dimensi nyata, dimensi keandalan, dimensi daya tanggap, dimensi jaminan, dan dimensi empati, penelitian ini berupaya mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa puas terhadap kinerja, layanan pdari staff akademik dan dosen serta sarana dan prasarana yang disediakan oleh Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram. Namun demikian, masih perlu dilakukan upaya lebih untuk menjaga tingkat kepuasan mahasiswa dan memperbaiki hal-hal yang menjadi harapan atau keinginan mahasiswa.

Kata kunci: *kepastian; keandalan; daya tanggap; empati; bukti nyata*

PENDAHULUAN

Salah satu landasan utama dalam membangun peran suatu bangsa adalah pendidikan. Tingkat pendidikan suatu negara dapat digunakan untuk mengukur kesejahteraan dan pembangun negara. Masyarakat mempunyai kebutuhan yang lebih besar terhadap pendidikan, khususnya pendidikan formal yakni di perguruan tinggi. Industri vital seperti pendidikan tinggi seharusnya menciptakan sumber daya manusia yang berkaliber tinggi. Setiap institusi pendidikan tinggi harus selalu terbuka, berani mengambil risiko, dan berinovasi agar dapat bertahan sebagai wadah pendidikan pemimpin masa depan bangsa (Widiastuti et al., 2022). Persaingan yang kompetitif antar perguruan tinggi sangat menuntut Lembaga Pendidikan harus memperhatikan

mutu pendidikan dan kelembagaan sehingga mampu dan unggul dalam persaingan tersebut (Shabri & Yanti, 2020). Kualitas layanan yang diberikan oleh institusi tertentu akan mencerminkan kualitas institusi tersebut, oleh karena itu institusi pendidikan tinggi harus mengambil langkah proaktif untuk bersaing dengan pasar yang semakin ketat. Mereka juga harus bertanggung jawab untuk mempelajari dan meningkatkan semua aspek layanan yang mereka berikan (Qomariah, 2022). Dua indikasi dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas manajemen di pendidikan tinggi yaitu yang pertama adalah apakah persyaratan kualitas terpenuhi atau tidak dan yang kedua adalah apakah pelanggan puas dengan layanan yang diberikan (Umriana & Pranatami, 2022). Semua perusahaan, terutama yang bergerak di industri jasa, menempatkan prioritas tinggi pada penyediaan layanan pelanggan yang sangat baik. Pelayanan pelanggan yang baik akan membantu meningkatkan kepuasan klien dan berpengaruh pada pertumbuhan perusahaan yang bersangkutan. (Badar & Karsiwan, 2021). Peningkatan kualitas pelayanan berdampak positif terhadap peningkatan motivasi berprestasi mahasiswa yang pada akhirnya berdampak positif terhadap kualitas output. Kualitas pelayanan yang baik juga mempengaruhi semangat dan efektivitas belajar siswa (Dirwan, 2014). Untuk mempertahankan kualitas layanan yang baik dan mengembangkan system yang terintegrasi penting untuk memahami sikap pelanggan. Keberhasilan suatu lembaga dalam hal kinerjanya dapat dievaluasi dan diukur dengan menggunakan informasi tingkat kepuasan yang dialami oleh pengguna atau pelanggannya (Pakucar et al., 2019). Kualitas dipandang sebagai salah satu indikator kunci keberhasilan lembaga pendidikan dan merupakan perhatian utama pasar, daya saing lembaga pendidikan ditampakkan dalam bentuk pementakan akademik (Razinkina et al., 2018).

Mahasiswa berhak mendapatkan layanan berkualitas tinggi dari universitasnya, karena universitas adalah penyedia layanan (Yusa Mochammad, Alqap Asep SF, Helmizar, 2021). Peserta didik merupakan individu yang memanfaatkan peluang yang diberikan oleh lembaga pendidikan itu sendiri, lembaga pendidikan bertekad untuk hanya menawarkan pengajaran dengan kualitas terbaik kepada siswa yang mereka aja (Dafroyati, 2016). Kepuasan mahasiswa dapat diartikan sebagai sikap positif yang dimiliki mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh institusi pendidikan tinggi. Hal ini disebabkan karena harapan mahasiswa terhadap layanan sebanding dengan layanan yang sebenarnya mereka terima. Tingkat kepuasan mahasiswa dapat dipecah menjadi tiga kategori kepuasan terhadap layanan yang diberikan dosen, staff akademik, dan infrastruktur sarana prasarana yang tersedia di universitas saat ini (Rahayu & Hidayati, 2022). Tujuan pertama yang harus selalu diupayakan untuk dicapai oleh institusi pendidikan tinggi adalah kepuasan mahasiswanya dengan kualitas layanan yang mereka dapatkan. Ketika mengevaluasi aspek positif dan negatif perguruan tinggi dengan tujuan memberikan rasa nyaman dan bahagia kepada calon konsumen yang mungkin akan menggunakan layanan yang diberikan oleh institusi yang bersangkutan, hal pertama yang dilihat adalah tingkat kepuasan mahasiswa (Maulina et al., 2021). Sistem pendidikan tinggi saat ini dihadapkan pada sejumlah permasalahan, yang paling menonjol adalah kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, globalisasi, dan persaingan dengan lembaga pendidikan lain. Oleh karena itu, perlu adanya kemajuan dalam hal manajemen, orientasi terhadap klien, dan penerapan manajemen mutu. Melakukan survei kepuasan pelanggan sebagai langkah pertama menuju pencapaian perbaikan tambahan adalah salah satu pilihan yang tersedia (Ermawati et al., 2023). Kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai perbedaan antara harapan pelanggan layanan dan layanan yang dirasakan (Shaffie et al., 2017).

Konsep kualitas layanan bukanlah istilah mandiri yang artinya kualitas layanan tergantung pada beberapa dimensi yang berkaitan dengan pelayanan, dimensi tersebut antara lain (1) dimensi bukti langsung (*tangible*) yang meliputi fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan sarana komunikasi; (2) dimensi keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan secara cepat, akurat, dan memuaskan; (3) dimensi daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan staf dan karyawan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang

tanggap; (4) dimensi jaminan (*assurance*), yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan kepercayaan staf, bebas dari bahaya, risiko, atau keraguan; dan (5) dimensi empati (*empathy*) yaitu kemampuan memahami sudut pandang pelanggan dan memberikan respon yang tepat (Ramya et al., 2019). Tata kelola universitas yang baik, kualitas pengajaran dosen dan fasilitas belajar berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Muhsin et al., 2020).

Penelitian ini sangat penting untuk mewujudkan pendidikan dengan pelayanan yang bermutu karena mempertimbangkan pentingnya penelitian terhadap tingkat kepuasan mahasiswa sebagai pemangku kepentingan utama dan proses akademik, lebih khusus lagi pelayanan akademik yang merupakan proses fundamental dalam pendidikan tinggi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik yang diberikan kepada mereka di Program Studi Sarjana Manajemen yang merupakan bagian dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram. Layanan ini terdiri dari lima aspek atau dimensi yaitu keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiviness*), kepastian (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti langsung (*tangible*).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan Pendekatan kuantitatif, subbidang penelitian kuantitatif ini berkonsentrasi pada data numerik (angka), yang kemudian dianalisis melalui penggunaan teknik statistik. Metode penyelidikannya disebut penelitian survei deskriptif, dan alat pengumpulan informasi dalam hal ini adalah kuesioner. Untuk keperluan penelitian ini, pengumpulan data dilakukan dengan mengirimkan kuesioner kepada seluruh mahasiswa aktif yang terdaftar pada program studi sarjana manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram angkatan 2019, 2020, 2021, dan 2022. Besar sampel dalam penelitian ini adalah 745 orang dan telah menjawab semua item dalam kuesioner. Mahasiswa diberikan link angket yang menggunakan skala Likert 4 tingkat, dengan skor 4 menunjukkan jawaban sangat puas, skor 3 menunjukkan jawaban puas, skor 2 menunjukkan jawaban tidak puas, dan skor angka 1 menunjukkan jawaban sangat tidak puas. Setelah selesai proses input data dengan aplikasi excel, dilakukan metode perhitungan frekuensi guna memberikan gambaran dampak layanan terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan mahasiswa. Setelah menggunakan metode deskriptif kuantitatif untuk menilai data, temuan diubah menjadi kesimpulan kualitatif dan dijelaskan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan merupakan salah satu faktor penting yang harus dievaluasi dengan menggunakan metrik yang tepat. Menurut Temizer dan Turkeyilmaz (2012), definisi analisis indeks kepuasan adalah penilaian pelanggan atau klien terhadap suatu produk atau layanan. Menurut Ravindran dan Kalpana (2012), komponen menonjol yang mempunyai pengaruh cukup besar terhadap loyalitas adalah faktor yang umumnya dianggap sebagai kepuasan mahasiswa. Menurut Jiewanto dkk. (2012), tingkat kebahagiaan dan loyalitas yang dirasakan mahasiswa berkorelasi langsung dengan kualitas layanan yang diterima. Oleh karena itu, penting bagi perguruan tinggi untuk mempertimbangkan masukan mahasiswa dan bekerja keras untuk memastikan kebahagiaan mereka. Konsep yang digunakan untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan pada Program Studi Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram dapat dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan yang meliputi adalah bukti nyata, keandalan, daya tanggap, dan jaminan, serta empati.

Keandalan (*reliability*)

Keandalan (*reliability*) intinya, kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan secara tepat waktu, benar, dan memuaskan. Faktor ketergantungan mempertimbangkan sejumlah indikator evaluasi yang berbeda, seperti ketepatan waktu penyampaian perkuliahan, kesesuaian

pelaksanaan jadwal perkuliahan, dan ketepatan konten yang digunakan dalam proses belajar mengajar (Ab & Ridwan, 2019). Fitur ketergantungan adalah salah satu yang memiliki dampak paling signifikan terhadap sejauh mana kepuasan siswa terhadap layanan yang ditawarkan oleh organisasi (Shabri & Yanti, 2020). Berikut hasil penelitian pada mahasiswa S1 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram berdasarkan distribusi frekuensi kepuasan mahasiswa terkait dimensi keandalan (*reliability*).

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Kepuasan Mahasiswa Pada Dimensi Keandalan (*Reliability*)

| No. | Pernyataan | Skor 1 | Skor 2 | Skor 3 | Skor 4 | Total |
|-----|---|--------|--------|--------|--------|-------|
| 1. | Rencana kegiatan pembelajaran disosialisasikan kepada mahasiswa sebelum setiap mata kuliah dimulai | 42 | 54 | 239 | 410 | 745 |
| 2. | Mahasiswa mendapat waktu yang cukup untuk memahami rencana pembelajaran sebelum perkuliahan dimulai | 45 | 68 | 288 | 344 | 745 |
| 3. | Saya dapat mengakses panduan kegiatan pembelajaran sebelum mata kuliah dimulai | 39 | 87 | 308 | 311 | 745 |
| 4. | Saya dapat memahami tujuan pembelajaran dalam setiap mata kuliah dengan baik * | 37 | 92 | 303 | 313 | 745 |
| 5. | Saya sulit mengakses sumber belajar yang digunakan dalam kegiatan pembelajaran di kampus | 190 | 297 | 191 | 67 | 745 |
| 6. | Sumber belajar yang disediakan oleh kampus sesuai dengan perkembangan keilmuan terkini | 32 | 120 | 400 | 193 | 745 |
| 7. | Sumber belajar yang disediakan oleh kampus mengakomodasi berbagai gaya belajar mahasiswa | 44 | 163 | 380 | 158 | 745 |
| 8. | Alokasi waktu kegiatan belajar sudah sesuai dengan beban pembelajaran | 43 | 87 | 386 | 229 | 745 |
| 9. | Jadwal perkuliahan direncanakan dengan baik | 42 | 65 | 316 | 322 | 745 |
| 10. | Jadwal perkuliahan berubah-ubah | 256 | 267 | 146 | 76 | 745 |
| 11. | Perkuliahan dilaksanakan di luar jam kerja | 369 | 216 | 107 | 53 | 745 |
| 12. | Materi pembelajaran yang diberikan sesuai dengan tujuan pembelajaran di setiap mata kuliah | 28 | 49 | 288 | 380 | 745 |
| 13. | Perkuliahan terfokus sesuai materi yang harus disampaikan | 27 | 69 | 296 | 353 | 745 |
| 14. | Waktu perkuliahan dimanfaatkan dengan efektif | 41 | 64 | 277 | 363 | 745 |
| 15. | Perkuliahan banyak menekankan hafalan | 181 | 358 | 144 | 62 | 745 |
| 16. | Proses pembelajaran di kampus mendorong saya untuk lebih memahami daripada menghafal | 28 | 84 | 315 | 318 | 745 |

| No. | Pernyataan | Skor 1 | Skor 2 | Skor 3 | Skor 4 | Total |
|-------------|---|--------|--------|--------|--------|--------|
| 17. | Kegiatan perkuliahan membuat saya memahami materi pembelajaran | 29 | 70 | 360 | 286 | 745 |
| 18. | Saya mengetahui bagaimana hasil belajar saya akan dinilai | 49 | 121 | 391 | 184 | 745 |
| 19. | Soal ujian sudah sesuai dengan tujuan pembelajaran | 25 | 70 | 356 | 294 | 745 |
| 20. | Soal ujian tidak mewakili seluruh materi yang harus dipelajari | 167 | 242 | 232 | 104 | 745 |
| 21. | Hasil penilaian mahasiswa disampaikan dengan transparan | 72 | 142 | 307 | 224 | 745 |
| 22. | Dosen tepat waktu dalam menjalankan tugasnya | 13 | 115 | 450 | 167 | 745 |
| 23. | Dosen menyelenggarakan proses mengajar sesuai dengan kontrak belajar di awal | 5 | 60 | 423 | 257 | 745 |
| 24. | Dosen menyelenggarakan proses mengajar sesuai dengan beban perkuliahan | 4 | 65 | 464 | 212 | 745 |
| 25. | Dosen menjalankan proses belajar mengajar sesuai dengan prosedur yang berlaku | 3 | 34 | 450 | 258 | 745 |
| 26. | Setiap kebutuhan persuratan mahasiswa cepat terselesaikan | 21 | 147 | 416 | 161 | 745 |
| 27. | Tendik memberikan pelayanan dengan cepat | 18 | 136 | 435 | 156 | 745 |
| 28. | Tendik memberikan informasi yang jelas kepada mahasiswa | 13 | 77 | 469 | 186 | 745 |
| 29. | Mahasiswa mudah mendapatkan layanan | 8 | 97 | 451 | 189 | 745 |
| 30. | Informasi yang dibutuhkan mahasiswa selalu ada dan jelas | 13 | 94 | 450 | 188 | 745 |
| 31. | Tendik bertanggung jawab memberikan jaminan layanan hingga tuntas | 12 | 77 | 467 | 189 | 745 |
| 32. | Setiap tendik kompeten memberikan pelayanan | 9 | 84 | 469 | 183 | 745 |
| 33. | Seluruh kegiatan pembelajaran mahasiswa terlaksana dengan tepat waktu | 13 | 83 | 447 | 202 | 745 |
| 34. | Pengelola membantu menciptakan kenyamanan lingkungan akademik | 9 | 60 | 479 | 197 | 745 |
| 35. | Pengelola mampu menyediakan media pembelajaran yang baik | 7 | 72 | 469 | 197 | 745 |
| 36. | Pengelola mampu beradaptasi dengan kondisi akademik | 6 | 70 | 477 | 192 | 745 |
| 37. | Pengelola mampu mengatur pembelajaran akademik dengan baik | 7 | 57 | 484 | 197 | 745 |
| Jumlah | | 1.947 | 4.113 | 13.330 | 8.175 | 27.565 |
| Rata - Rata | | 7.06% | 14.92% | 48.36% | 29.66% | |

Berdasarkan data pada tabel 1 yang dapat dilihat di atas terlihat bahwa dari segi dimensi reliabilitas, sebanyak 29,66% responden merasa sangat puas, 48,36% responden merasa puas, 14,92% responden merasa tidak puas, dan 7,06% responden merasa sangat tidak puas. Jumlah mahasiswa yang merasa puas dan sangat puas terhadap pelayanan izin yang diberikan oleh dosen dan pegawai Program Studi Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram adalah sebanyak 78,02%. Hal ini menunjukkan bahwa penjelasan mengenai sistem perkuliahan, pelaksanaan peraturan, dan pelayanan akademik telah terlaksana dengan baik dan sesuai dengan keinginan mahasiswa. Namun demikian masih ada beberapa hal yang harus dibenahi dikarenakan masih ada mahasiswa yang memberikan penilaian tidak puas atau bahkan sangat tidak puas antara lain terkait kesulitan untuk mengakses materi perkuliahan, jadwal perkuliahan yang berubah-ubah, perkuliahan yang dilakukan diluar jam kuliah dan juga perkuliahan yang banyak menekankan hafalan. Sebaiknya para dosen, staf administrasi prodi dapat menginformasikan kepada mahasiswa hal-hal berkaitan dengan perkuliahan melalui berbagai media misalnya *Whatsappgroup* komunikasi dosen mahasiswa, menempel informasi pada papan pengumuman serta bisa memanfaatkan social media prodi atau sistem daring akademik Universitas Mataram.

Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap mengacu pada ketepatan tindakan yang diambil oleh guru dan anggota staf pendidikan lainnya. Indikator penilaian dari dimensi daya tanggap antara lain bersedia atau tidaknya dosen membantu mahasiswa dalam mengatasi tantangannya, bersedia atau tidaknya dosen memberikan waktu konsultasi atau diskusi di luar jam kelas, dan apakah staff administrasi menyambut mahasiswa dengan cara yang baik, responsif, menyenangkan, dan ceria (Dafroyati, 2016). Berikut hasil penelitian pada mahasiswa S1 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram berdasarkan distribusi frekuensi kepuasan mahasiswa terkait dimensi daya tanggap (*responsiveness*).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Mahasiswa pada Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

| No. | Pernyataan | Skor 1 | Skor 2 | Skor 3 | Skor 4 | Total |
|-----|--|--------|--------|--------|--------|-------|
| 1. | Saya dapat mengajukan keberatan apabila merasa hasil penilaian saya tidak sesuai | 50 | 92 | 320 | 283 | 745 |
| 2. | Dosen mampu memfasilitasi proses pembelajaran dan diskusi mahasiswa dengan baik | 5 | 60 | 413 | 267 | 745 |
| 3. | Dosen tanggap terhadap permasalahan akademik yang kami alami | 18 | 107 | 398 | 222 | 745 |
| 4. | Dosen mudah dikontak dan memberikan respon | 34 | 182 | 369 | 160 | 745 |
| 5. | Dosen sulit ditemui | 96 | 308 | 270 | 71 | 745 |
| 6. | Dosen-dosen kami memberikan kritik yang membangun | 6 | 63 | 456 | 220 | 745 |
| 7. | Dalam proses pembelajaran, dosen tanggap terhadap kesulitan saya dalam belajar | 15 | 109 | 438 | 183 | 745 |

| No. | Pernyataan | Skor 1 | Skor 2 | Skor 3 | Skor 4 | Total |
|-------------|--|--------|--------|--------|--------|-------|
| 8. | Dosen-dosen kami bersikap meremehkan mahasiswa | 306 | 226 | 154 | 59 | 745 |
| 9. | Dosen memberikan nasihat/membantu mencari solusi terhadap permasalahan akademik saya | 16 | 122 | 422 | 185 | 745 |
| 10. | Dosen-dosen kami mengajar kami dengan sabar | 11 | 88 | 461 | 185 | 745 |
| 11. | Dosen peka terhadap situasi dan kondisi mahasiswa selama pembelajaran | 19 | 135 | 418 | 173 | 745 |
| 12. | Dosen-dosen kami bersikap sewenang-wenang | 273 | 254 | 157 | 61 | 745 |
| 13. | Dosen memberikan umpan balik terhadap kekuatan dan kelemahan saya | 25 | 158 | 440 | 122 | 745 |
| 14. | Tendik selalu tanggap terhadap kebutuhan mahasiswa | 12 | 100 | 463 | 170 | 745 |
| 15. | Tendik selalu menyambut mahasiswa dengan senang dan ramah | 26 | 139 | 417 | 163 | 745 |
| 16. | Pengelola tanggap terhadap masalah akademik mahasiswa | 10 | 82 | 446 | 207 | 745 |
| 17. | Pengelola dapat merespon cepat usul dan pendapat mahasiswa | 13 | 115 | 432 | 185 | 745 |
| 18. | Pengelola tanggap terhadap situasi dan kondisi proses pembelajaran mahasiswa. | 6 | 82 | 470 | 187 | 745 |
| Jumlah | | 941 | 2422 | 6944 | 3103 | 13420 |
| Rata - rata | | 7.02% | 18.06% | 51.78% | 23.14% | |

Berdasarkan data yang tersaji pada tabel 2 diatas, terdapat 23,14% responden yang sangat puas, 51,78% responden yang merasa puas, 18,06% responden yang merasa tidak puas dan 7,02% responden sangat tidak puas terhadap dimensi daya tanggap. Jumlah mahasiswa yang puas atau sangat puas terhadap kinerja dosen dan tenaga kependidikan lainnya adalah 74,92%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar siswa merasa puas atau sangat puas dengan kemampuan individu tersebut dalam membantu siswa, penjelasan terkait sistem kuliah, penyampaian tata tertib, pelayanan akademik terlaksana dengan baik. Namun demikian masih ada beberapa hal yang harus dibenahi dikarenakan masih terdapat mahasiswa yang memberikan penilaian tidak puas atau bahkan sangat tidak puas pada dimensi responsiveness antara lain terkait sikap dosen yang meremehkan mahasiswa dan masih bersikap sewenang-wenang. Hal tersebut dapat diminimalisir dengan dosen memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk

berpartisipasi aktif dalam proses pembelajaran dikelas, tendik juga harus bersikap santun, ramah dan bisa segera mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh mahasiswa.

Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*assurance*) yaitu bukti tanggung jawab dari dosen serta tenaga kependidikan kepada mahasiswa dari segi pelayanannya. Jaminan atau kepastian (*assurance*) dapat diartikan sebagai kemampuan dosen atau karyawan atau pengelola untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen, dalam penelitian ini konsumen yang dimaksud adalah mahasiswa (Shabri & Yanti, 2020). Indikator penilaian dalam dimensi *assurance* meliputi wawasan dosen dalam melakukan proses belajar mengajar, wawasan staff dalam melayani kebutuhan mahasiswa. Berikut hasil penelitian pada mahasiswa S1 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram berdasarkan distribusi frekuensi kepuasan mahasiswa terkait dimensi jaminan (*assurance*).

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Kepuasan Mahasiswa pada Dimensi Jaminan (*Assurance*)

| No | Pernyataan | Skor 1 | Skor 2 | Skor 3 | Skor 4 | Total |
|-----|---|--------|--------|--------|--------|-------|
| 1. | Dosen memiliki keahlian yang sesuai dengan mata kuliah yang diampu | 26 | 51 | 233 | 435 | 745 |
| 2. | Pelaksanaan ujian bebas dari kecurangan | 52 | 84 | 323 | 286 | 745 |
| 3. | Dosen-dosen kami mempunyai pengetahuan yang memadai untuk mengajar | 5 | 37 | 338 | 365 | 745 |
| 4. | Dosen-dosen kami memberikan contoh-contoh yang jelas dalam mengajar | 3 | 54 | 396 | 292 | 745 |
| 5. | Dosen menyampaikan materi dengan baik dan menyenangkan | 10 | 86 | 406 | 243 | 745 |
| 6. | Dosen-dosen kami mempersiapkan diri dengan baik sebelum mengajar | 4 | 50 | 411 | 280 | 745 |
| 7. | Dosen kompeten menjadi instruktur keterampilan | 6 | 68 | 439 | 232 | 745 |
| 8. | Dosen memberikan umpan balik yang melemahkan saya | 134 | 284 | 232 | 95 | 745 |
| 9. | Saya merasa bimbingan akademik yang saya terima selama ini sangat mendukung keberhasilan proses pendidikan saya | 7 | 75 | 430 | 233 | 745 |
| 10. | Dosen mampu membimbing saya menghasilkan karya tulis ilmiah yang berkualitas | 20 | 138 | 424 | 163 | 745 |
| 11. | Dosen kami menunjukkan perilaku profesional yang menjadi panutan saya | 6 | 68 | 430 | 241 | 745 |
| 12. | Dosen mengamati perkembangan saya selama pendidikan | 22 | 183 | 404 | 136 | 745 |
| 13. | Dosen-dosen kami menunjukkan kemarahan di kelas | 187 | 273 | 218 | 67 | 745 |

| No | Pernyataan | Skor 1 | Skor 2 | Skor 3 | Skor 4 | Total |
|-------------|--|--------|--------|--------|--------|--------|
| 14. | Tendik selalu mengutamakan antri dan kebutuhan mahasiswa | 10 | 84 | 478 | 173 | 745 |
| 15. | Tendik memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur | 9 | 62 | 485 | 189 | 745 |
| 16. | Selalu ada kejelasan tanggung jawab informasi di setiap layanan | 10 | 83 | 470 | 182 | 745 |
| 17. | Tendik memberikan bantuan sepenuhnya kepada mahasiswa yang mengalami kesulitan administrasi akademik | 13 | 81 | 465 | 186 | 745 |
| 18. | Tendik mampu berkomunikasi dengan baik dan mudah dimengerti mahasiswa | 9 | 70 | 470 | 196 | 745 |
| 19. | Semua mahasiswa mendapatkan perlakuan yang sama dari pengelola | 15 | 101 | 421 | 208 | 745 |
| 20. | Mahasiswa mudah mendapatkan pelayanan pengelola prodi | 7 | 75 | 459 | 204 | 745 |
| 21. | Mahasiswa mudah mendapatkan informasi dari pengelola prodi | 4 | 64 | 471 | 206 | 745 |
| 22. | Mahasiswa mudah mendapatkan perizinan dari pengelola prodi | 11 | 84 | 457 | 193 | 745 |
| Jumlah | | 570 | 2.155 | 8.860 | 4.805 | 16.390 |
| Rata - rata | | 3.48% | 13.15% | 54.06% | 29.32% | |

Berdasarkan data pada tabel 3 yang dapat dilihat diatas, terdapat 29,32% responden yang sangat puas, 54,06% responden yang puas, 13,15% responden kurang puas, dan 3,48% responden sangat tidak puas. Jumlah mahasiswa yang menyatakan puas atau sangat senang terhadap dosen dan pegawai yang bertanggung jawab membantu memperbaiki permasalahan yang dihadapi mahasiswa adalah sebesar 83,38 persen yang menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa puas atau sangat puas terhadap individu tersebut. Namun demikian masih ada hal yang harus dibenahi dikarenakan masih dijumpai mahasiswa yang memberikan penilaian tidak puas pada sikap dosen yang menunjukkan kemarahan pada mahasiswa dikelas sebaiknya hal itu harus dihindari, dosen bisa menahan diri untuk tidak meluapkan kemarahan didepan mahasiswa.

Bukti Langsung (*Tangible*)

Bukti langsung (*tangible*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi. Indikator penilaian adalah sarana dan prasarana pendukung proses pembelajaran (Dafroyati, 2016). Berikut hasil penelitian pada mahasiswa S1 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram berdasarkan distribusi frekuensi kepuasan mahasiswa terkait dimensi bukti langsung (*tangible*).

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Kepuasan Mahasiswa pada Dimensibukti Langsung (*Tangible*)

| No | Pernyataan | Skor 1 | Skor 2 | Skor 3 | Skor 4 | Total |
|----|---|--------|--------|--------|--------|-------|
| 1. | Sarana pembelajaran seperti kursi, papan tulis, proyektor di ruang kelas tersedia dalam jumlah memadai. | 33 | 176 | 354 | 182 | 745 |
| 2. | Alat-alat dan sarana di laboratorium tersedia | 30 | 154 | 419 | 142 | 745 |

| No | Pernyataan | Skor 1 | Skor 2 | Skor 3 | Skor 4 | Total |
|-----|--|--------|--------|--------|--------|--------|
| | dalam jumlah yang cukup | | | | | |
| 3. | Ruang kelas yang tersedia jumlahnya cukup dan memadai. | 30 | 131 | 385 | 199 | 745 |
| 4. | Ruang baca dan perpustakaan tersedia. | 22 | 85 | 388 | 250 | 745 |
| 5. | Literatur seperti text book dan jurnal tersedia di perpustakaan/ruang baca untuk perkuliahan | 19 | 117 | 421 | 188 | 745 |
| 6. | Jaringan internet tersedia di area kampus. | 32 | 142 | 360 | 211 | 745 |
| 7. | Sarana pembelajaran berbasis e-learning (daring) tersedia. | 8 | 67 | 405 | 265 | 745 |
| 8. | Sarana TIK tersedia dalam jumlah yang memadai | 21 | 128 | 434 | 162 | 745 |
| 9. | Sistem informasi digital yang menunjang proses akademik tersedia. | 18 | 96 | 435 | 196 | 745 |
| 10. | Fasilitas kamar kecil tersedia dalam jumlah yang cukup. | 33 | 149 | 377 | 186 | 745 |
| 11. | Area parkir yang aman tersedia untuk mahasiswa. | 28 | 128 | 399 | 190 | 745 |
| 12. | Penunjang keamanan seperti cctv dan satpam ada di kampus. | 20 | 91 | 396 | 238 | 745 |
| 13. | Sarana olah raga yang memadai tersedia. | 92 | 240 | 299 | 114 | 745 |
| 14. | Sarana beribadah yang memadai tersedia | 22 | 156 | 347 | 220 | 745 |
| 15. | Ruangan dan fasilitas yang layak untuk seluruh kegiatan organisasi mahasiswa tersedia. | 29 | 121 | 420 | 175 | 745 |
| 16. | Sarana fisik untuk mahasiswa dengan disabilitas tersedia | 61 | 186 | 377 | 121 | 745 |
| 17. | Mahasiswa dapat mengakses internet gratis dengan mudah di kampus | 24 | 146 | 358 | 217 | 745 |
| 18. | Mahasiswa mendapatkan kesempatan yang cukup untuk bisa mengakses ruang baca/ perpustakaan. | 14 | 94 | 402 | 235 | 745 |
| 19. | Mahasiswa dapat mengakses laboratorium untuk menunjang penelitian | 20 | 135 | 430 | 160 | 745 |
| 20. | Sarana pembelajaran seperti kursi, papan tulis dan proyektor berfungsi dengan baik | 60 | 207 | 328 | 150 | 745 |
| 21. | Ruang perkuliahan memberikan suasana yang nyaman untuk belajar | 21 | 141 | 393 | 190 | 745 |
| 22. | Alat dan sarana di laboratorium berfungsi dengan baik | 19 | 139 | 436 | 151 | 745 |
| 23. | Kamar kecil bersih, terawat dan berfungsi dengan baik | 83 | 189 | 332 | 141 | 745 |
| 24. | Ruang baca/ perpustakaan memberikan suasana yang nyaman untuk belajar | 31 | 113 | 402 | 199 | 745 |
| 25. | Ruang ibadah layak digunakan | 21 | 102 | 375 | 247 | 745 |
| 26. | Sarana olahraga yang layak untuk mahasiswa | 92 | 180 | 337 | 136 | 745 |
| 27. | Tersedia kantin yang layak untuk mahasiswa. | 20 | 99 | 412 | 214 | 745 |
| | Jumlah | 903 | 3.712 | 10.421 | 5.079 | 20.115 |
| | Rata-rata | 4.49% | 18.45% | 51.81% | 25.25% | |

Berdasarkan data yang tersaji pada tabel di atas, terdapat 25,25 persen responden yang sangat puas, 51,81 persen responden puas, 18,45 persen responden yang tidak puas, dan 4,49 persen responden sangat tidak puas. Persentase total siswa yang merasa sangat puas atau puas adalah 77,06%, yang menunjukkan bahwa prasarana dan sarana yang disediakan oleh program studi dan fakultas sangat berkualitas dan memenuhi kebutuhan mahasiswa. Perlu diberikan himbauan untuk semua baik mahasiswa, tendik, dosen untuk bersama-sama menjaga, merawat dan memanfaatkan sarana dan prasarana yang telah disediakan sebaiknya-baiknya dalam mendukung proses belajar mengajar.

Empati (*emphaty*)

Aspek empati merupakan kesediaan atau kepedulian dosen untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa, yang meliputi: kepedulian terhadap kemajuan mahasiswa, kepedulian terhadap permasalahan yang dihadapi siswa, kemampuan merasakan kesulitan yang dihadapi siswa, kemampuan memahami kondisi setiap siswa, dan pemahaman permasalahan siswa dalam menyelesaikan tugasnya (Rahayu & Hidayati, 2022). Memiliki empati berarti memiliki hubungan yang mudah dengan orang lain, memiliki keterampilan komunikasi yang kuat, memberikan perhatian pribadi kepada orang lain, dan memahami kebutuhan konsumen. Mahasiswa S1 yang terdaftar pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram merupakan partisipan dalam penelitian ini yang disebut sebagai “konsumen”. Berikut rangkuman temuan penelitian yang dilakukan terhadap mahasiswa, berdasarkan distribusi frekuensi tingkat kepuasan siswa dikaitkan dengan dimensi empati.

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Kepuasan Mahasiswa pada Dimensi *Empathy*

| No | Pernyataan | Skor 1 | Skor 2 | Skor 3 | Skor 4 | Total |
|----|---|--------|--------|--------|--------|-------|
| 1. | Suasana perkuliahan memacu saya untuk menjadi mahasiswa yang aktif | 34 | 82 | 349 | 280 | 745 |
| 2. | Kegiatan pembelajaran di kampus tidak memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk mandiri dan berperan aktif dalam belajar | 251 | 277 | 151 | 66 | 745 |
| 3. | Saya mendapat kesempatan untuk menanyakan apa yang saya ingin tanyakan | 23 | 40 | 290 | 392 | 745 |
| 4. | Saya termotivasi untuk berpartisipasi aktif dalam perkuliahan | 24 | 55 | 335 | 331 | 745 |
| 5. | Saya jarang merasa bosan mengikuti kegiatan perkuliahan * | 68 | 156 | 350 | 171 | 745 |
| 6. | Suasana belajar di kampus berlangsung dengan nyaman | 28 | 96 | 371 | 250 | 745 |
| 7. | Saya merasa nyaman di dalam kelas (offline maupun online) | 26 | 81 | 368 | 270 | 745 |
| 8. | Kegiatan perkuliahan memberikan kesempatan bagi saya untuk meningkatkan keterampilan interpersonal (hubungan antar manusia) | 18 | 58 | 352 | 317 | 745 |
| 9. | Kegiatan perkuliahan memberikan kesempatan untuk mengaplikasikan ilmu di masyarakat | 17 | 82 | 373 | 273 | 745 |

| No | Pernyataan | Skor 1 | Skor 2 | Skor 3 | Skor 4 | Total |
|-----------|--|--------|--------|--------|--------|--------|
| 10. | Kegiatan perkuliahan menyediakan pengalaman belajar yang sesuai dengan situasi kerja nyata di bidang saya nantinya | 22 | 69 | 384 | 270 | 745 |
| 11. | Kegiatan perkuliahan memberikan kesempatan bagi saya untuk berkolaborasi dengan mahasiswa dari profesi lain | 48 | 126 | 379 | 192 | 745 |
| 12. | Proses perkuliahan sangat memacu saya untuk belajar | 21 | 74 | 379 | 271 | 745 |
| 13. | Perkuliahan membantu mengembangkan kompetensi saya | 18 | 61 | 369 | 297 | 745 |
| 14. | Proses perkuliahan membantu meningkatkan kepercayaan diri saya | 21 | 58 | 370 | 296 | 745 |
| 15. | Saya merasa pengalaman belajar saya selama ini mengecewakan | 276 | 247 | 151 | 71 | 745 |
| 16. | Metode ujian yang digunakan dapat menilai hasil belajar saya dengan baik | 43 | 94 | 383 | 225 | 745 |
| 17. | Penilaian hasil belajar mahasiswa dilakukan secara adil | 66 | 85 | 307 | 287 | 745 |
| 18. | Saya mendapatkan kesempatan untuk memperbaiki hasil belajar yang kurang memuaskan | 50 | 111 | 358 | 226 | 745 |
| 19. | Saya mendapat waktu yang cukup untuk mempersiapkan diri memperbaiki hasil belajar | 37 | 82 | 375 | 251 | 745 |
| 20. | Saya dapat mengenali kelemahan saya dari hasil penilaian selama proses pembelajaran | 23 | 77 | 404 | 241 | 745 |
| 21. | Hasil penilaian yang dilakukan mendorong saya untuk meningkatkan kemampuan saya. | 27 | 65 | 340 | 313 | 745 |
| 22. | Dosen memicu kami belajar lebih mendalam | 8 | 73 | 399 | 265 | 745 |
| 23. | Dosen-dosen kami mampu berkomunikasi dengan baik | 2 | 51 | 384 | 308 | 745 |
| 24. | Dosen-dosen kami memberikan umpan balik (masukan) ke mahasiswa dengan baik | 3 | 58 | 382 | 302 | 745 |
| 25. | Pengelola prodi memberikan perhatian secara individual pada mahasiswa yang bermasalah | 17 | 106 | 457 | 165 | 745 |
| 26. | Pengelola prodi berkomunikasi yang baik dengan mahasiswa yang mengalami kendala akademik | 10 | 67 | 484 | 184 | 745 |
| 27. | Pengelola prodi menjamin layanan masalah akademik mahasiswa diselesaikan dengan baik | 9 | 50 | 490 | 196 | 745 |
| Jumlah | | 1.190 | 2.481 | 9.734 | 6.710 | 20.115 |
| Rata-rata | | 5.92% | 12.33% | 48.39% | 33.36% | |

Berdasarkan data yang disajikan pada tabel di atas, 33,36 persen responden menyatakan sangat puas, 48,39 persen menyatakan puas, 12,33 persen menyatakan tidak puas, dan 5,92 persen menyatakan sangat tidak puas. Prosentase total untuk mahasiswa yang sangat puas atau puas berjumlah 81,75 persen, yang menunjukkan mahasiswa puas terhadap sikap yang ditunjukkan oleh dosen, tendik. Namun ditemukan catatan kecil terkait empathy bahwasannya mahasiswa merasa tidak puas terkait kegiatan pembelajaran di kampus yang tidak memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk mandiri dan berperan aktif dalam belajar serta merasa pengalaman belajar selama ini mengecewakan. Para dosen dan tendik kiranya perlu memperhatikan hal tersebut dengan memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk menunjukkan kemampuannya dalam kegiatan belajar mengajar, memberikan wadah kepada mahasiswa untuk menyampaikan ketidakpuasannya dan segera bisa ditindaklanjuti untuk perbaikan.

SIMPULAN

Berdasarkan pengolahan data penelitian, perhitungan kualitas layanan dengan lima dimensi yaitu dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti langsung maka dapat diambil kesimpulan bahwa mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram, puas terhadap kinerja, pelayanan yang diberikan oleh staff akademik serta dosen. Mahasiswa juga puas atas ketersediaan sarana dan prasarana Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram. Meskipun sebagian besar mahasiswa puas namun disetiap dimensi masih ditemukan mahasiswa yang kurang puas atau bahkan tidak puas dari kinerja, layanan, sarana dan prasarana sehingga staff akademik, dosen dan pengelola program studi manajemen masih perlu memperhatikan hal-hal yang menjadi tuntutan dalam penyelenggaraan proses pembelajaran.

DAFTAR PUSTAKA

- Ab, A., & Ridwan, M. (2019). Mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan program studi manajemen divisi kamar politeknik pariwisata makassar. *Jurnal Kepariwisata Dan Hospitalitas*, 3(2), 120–132.
- Badar, D. S., & Karsiwan, W. (2021). *Survey Kepuasan Mahasiswa Atas Layanan Manajemen Pendidikan di STKIP Muhammadiyah Bogor Tahun 2020*. 7(1), 182–188. <https://doi.org/10.31949/educatio.v7i1.910>
- Dafroyati, Y. (2016). Kepuasan Mahasiswa terhadap Kinerja Dosen dalam Pembelajaran Pada Jurusan dan Program Studi di Lingkup Poltekkes Kemenkes Kupang Tahun 2014. *Jurnal Info Kesehatan*, 14(1), 1135–1148.
- Dirwan, A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Komitmen Mahasiswa Terhadap Motivasi Berprestasi Mahasiswa Perguruan Tinggi Swasta. *Jurnal Cakrawala Pendidikan*, 3(3), 379–391. <https://doi.org/10.21831/cp.v3i3.2382>
- Ermawati, E., Alwi, W., & Arifi, A. (2023). Pemodelan kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik di UIN Alauddin Makassar. *Teknosains*, 17(2), 158–165.
- Maulina, S., Firdausi, A. N., & Prastiawan, A. (2021). *Indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi jurusan*. 4(September), 257–265.
- Muhsin, M., Martono, S., & Et.al. (2020). The relationship of good university governance and student satisfaction. *International Journal of Higher Education*, 19(1), 1–10. <https://doi.org/10.5430/ijhe.v9n1p1>
- Pakucar, M., Haddad, H., & Et al. (2019). *The Service Quality Dimensions that Affect Customer Satisfaction in the Jordanian Banking Sector*. 1–24. <https://doi.org/10.3390/su11041113>
- Qomariah, S. (2022). *Pengaruh Dimensi Kualitas layanan Administrasi Akademik*.
- Rahayu, I. arum tri, & Hidayati, L. (2022). Kepuasan Pengguna (Mahasiswa) Terhadap Dosen Di Prodi S1 Pendidikan Tata Busana Universitas Negeri Surabaya. *Journal of Vocational and*

- Technical Education (JVTE)*, 3(2), 01–08. <https://doi.org/10.26740/jvte.v3n2.p01-08>
- Ramya, N., Kowsalya, A., & Dharanipriya, K. (2019). Service Quality and its Dimensions. *EPRA International Journal of Research and Development (IJRD)*, 4(2).
- Razinkina, E., Pankova, L., Trostinskaya, I., & Pozdeeva, E. (2018). Student satisfaction as an element of education quality monitoring in innovative higher education institution. *E3S Web of Conferences* 33, 03043 (2018), 03043(33).
- Shabri, I., & Yanti, R. (2020). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Prodi Sastra Inggris Universitas Dharma Andalas Padang. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, 2(1), 51–56. <https://doi.org/10.47233/jteksis.v2i1.88>
- Shaffie, F., Sin, L. N., & Et.al. (2017). The Service Quality In Higher Education A Case of UUM Operations Management Students. *Stmlportal.Net*, 876–886.
- Umriana, A., & Pranatami, D. (2022). Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik Dan Non Akademik Uin Walisongo Semarang. *Jurnal Penjaminan Mutu*, 8(1), 95–103. <https://doi.org/10.25078/jpm.v8i1.767>
- Widiastuti, T., Karsa, K., & Juliane, C. (2022). Evaluasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Menggunakan Metode Klasifikasi Algoritma C4.5. *Technomedia Journal*, 7(3), 364–380. <https://doi.org/10.33050/tmj.v7i3.1932>
- Yusa Mochammad, Alqap Asep SF, Helmizar, H. N. (2021). *Analisa Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik di Fakultas Teknik Universitas Bengkulu*. 18(Ii), 103–118. <https://doi.org/10.26487/jbmi.v18i2.14104>