

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

Nilah 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>