

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK DI FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS BENGKULU

Mochammad Yusa¹, Asep Sofwan F. Alqap², Helmizar³, and Nurul Hidayati⁴

¹ *Program Studi Informatika, Fakultas Teknik, Universitas Bengkulu, Bengkulu, Indonesia*

^{2,3} *Program Studi Teknik Mesin, Fakultas Teknik, Universitas Bengkulu, Bengkulu, Indonesia*

⁴ *Program Studi Statistika, Fakultas MIPA, Universitas Bengkulu, Bengkulu, Indonesia*

mochammad.yusa@unib.ac.id

<p>ARTICLE INFORMATION</p> <p>ISSN: 2579-7204 (Online) ISSN: 0216-4132 (Print) DOI: 10.26487/jbmi.v18i2.14104</p> <p>SUBMISSION TRACK</p> <p>Received: 11 June 2021 Final Revision: 11 September 2021 Available Online: date, month, year</p> <p>KATA KUNCI</p> <p>Kepuasan Mahasiswa; Pelayanan Akademik; Analisis Faktor; Fakultas Teknik; Universitas Bengkulu;</p>	<p>ABSTRAK</p> <p>Pelayanan yang prima merupakan aspek penting penentu keberhasilan komersial, terutama pada organisasi yang bergerak dalam bidang jasa. Pelayanan yang prima menjadi ujung tombak dalam menangkap peluang dan memahami konsumen atau klien yang akan menggunakan jasa yang ditawarkan. Untuk menghasilkan lulusan yang berkualitas salah satu faktor yang mempengaruhi adalah pelayanan yang diterapkan dalam lingkungan fakultas dalam melayani pelanggan di mana dalam hal ini pelanggan tersebut adalah mahasiswa. Kepuasan terhadap layanan akademik merupakan hal yang perlu diperhatikan demi mencapai layanan yang berkualitas yang menjamin kepuasan mahasiswa sebagai stakeholder utama dalam organisasi jasa pendidikan. Penelitian ini bertujuan untuk untuk (1) mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik Fakultas Teknik Universitas Bengkulu dan (2) kualitas layanan akademik Fakultas Teknik Universitas Bengkulu. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan survey analitik, yang menggambarkan keadaan melalui analisa data primer dan data sekunder, dan data yang telah terkumpul dalam bentuk angka-angka kemudian akan dihitung menggunakan aplikasi <i>Statistical Product and Service Solution</i> (SPSS), dan hasil dari analisa data, kemudian diuraikan secara diskripsi untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja pelayanan akademik di lingkungan FT UNIB.</p>
<p>KEYWORD</p> <p>Student Satisfaction, Academic Affairs, Factor Analysis, Faculty of Engineering, Universitas Bengkulu</p> <p>CORRESPONDENCE</p> <p>Phone: +62 81255 2587 65 E-mail: mohammad.yusa@unib.ac.id</p>	<p>ABSTRACT</p> <p>The excellent service is an important aspect in determining a successful commercialization, especially for organizations or institutions which rely on services. The excellent services precede opportunities and appreciate consumers or clients who use the offered services. In educational institution, one of the influencing factors is an implemented service in the faculty in serving university students. Satisfaction with academic services is something that needs to be considered in order to achieve high-quality services that ensure student satisfaction as the main stakeholder in educational organizations. This study aims to determine the level of student satisfaction with the quality of academic services of the Faculty of</p>

Engineering, University of Bengkulu. This research refers to the quantitative research with an analytical survey approach that describes the situation through primary and secondary data analysis. After collecting data, satisfaction intervals are calculated by using the Statistical Product and Service Solution (SPSS) application. The results of analysis data are represented to determine the extent the level of student satisfaction toward performance of the academic services in Faculty of Engineering, University of Bengkulu.

PENDAHULUAN

Pelayanan yang prima adalah aspek yang penting sebagai penentu keberhasilan komersialisasi, terutama pada organisasi/institusi yang bergerak dalam bidang jasa. Pelayanan yang prima menjadi ujung tombak dalam menangkap peluang dan memahami konsumen atau klien yang akan menggunakan jasa yang ditawarkan. Jika pelayanan yang dirasakan oleh calon konsumen atau klien tidak memuaskan maka hal ini akan berakibat fatal seperti enggannya klien menggunakan kembali jasa yang ditawarkan oleh organisasi atau institusi.

Perguruan tinggi sebagai penyedia jasa harus memberikan pelayanan (*service quality*) yang berkualitas kepada mahasiswa. Salah satu karakteristik pelayanan adalah *intangibile* (tidak berwujud). Tjiptono (2008) mengemukakan bahwa dalam mengevaluasi jasa yang bersifat *intangibile*, konsumen umumnya menggunakan atribut : (1) bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi; (2) keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan; (3) daya tanggap (*responsibility*), yaitu keinginan para staff dan karyawan untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap; (4) jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan; dan (5) empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen.

Fakultas Teknik Universitas Bengkulu merupakan satu-satunya fakultas teknik di universitas negeri di Provinsi Bengkulu. Fakultas Teknik merupakan salah satu fakultas di antara 8 fakultas yang dimiliki Universitas Bengkulu. Saat ini Fakultas Teknik telah berusia 17 tahun, sejak didirikan pada tahun 2003. Fakultas Teknik UNIB memiliki 6

Program Studi (Prodi), yakni Teknik Informatika, Teknik Sipil, Teknik Mesin, dan Teknik Elektro, Arsitektur, dan Sistem Informasi. Tujuan utama Fakultas Teknik Universitas Bengkulu adalah menjadi kampus yang menghasilkan lulusan berkualitas dan dapat beradaptasi dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta mampu bersaing di kancah internasional. Untuk menghasilkan lulusan yang berkualitas salah satu faktor yang mempengaruhi adalah pelayanan yang diterapkan dalam lingkungan fakultas dalam melayani pelanggan di mana dalam hal ini pelanggan tersebut adalah mahasiswa. Kepuasan terhadap layanan akademik merupakan hal yang perlu diperhatikan demi mencapai layanan yang berkualitas yang menjamin kepuasan mahasiswa sebagai *stakeholders* utama dalam organisasi jasa pendidikan.

Dalam kaitannya dengan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik, pegawai maupun staf pengajar harus memberikan pelayanan yang prima kepada mahasiswa secara lebih profesional. Pengorbanan yang dikeluarkan oleh mahasiswa berupa uang untuk membayar segala biaya pendidikan dan waktu yang dihabiskan harus diimbangi oleh layanan yang diberikan perguruan tinggi. Kepuasan/ketidakpuasan pelanggan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Kotler (2008) mengatakan bahwa kepuasan adalah hasil yang dirasakan oleh konsumen yang mengalami kinerja sebuah lembaga yang sesuai dengan harapannya. Cravens (dalam Handayani, et al, 2003) menyatakan bahwa untuk mencapai tingkat kepuasan yang tinggi diperlukan adanya pemahaman tentang apa yang diinginkan konsumen, dengan mengembangkan komitmen bahwa setiap orang dalam lembaga berusaha untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Umpan balik dari mahasiswa secara langsung dari keluhan mahasiswa merupakan alat untuk mengukur kepuasan pelanggan. Mengingat pentingnya penelitian tentang tingkat kepuasan mahasiswa sebagai stakeholder utama dan proses akademik yaitu layanan akademik merupakan proses inti dalam perguruan tinggi maka dari itu penelitian ini menjadi sangat penting demi tercapainya pendidikan dengan layanan yang berkualitas. Tujuan penelitian ini adalah untuk (1) mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik Fakultas Teknik Universitas Bengkulu dan (2) kualitas layanan akademik Fakultas Teknik Universitas Bengkulu.

TINJAUAN PUSTAKA

Terdapat beberapa penelitian terkait dengan pelayanan akademik dalam penyelenggaraan layanan di lingkungan perguruan tinggi. Kristy & Kusuma (2018) melakukan analisis terhadap tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan sistem informasi yang menunjang pelayanan akademik di universitas muhamadiyah malang. Penelitian Supriyatna dan Maria (2017) yang meneliti tentang kualitas administrasi DJP Online menunjukkan bahwa pemanfaatan sistem informasi memiliki peran yang penting dalam peningkatan kualitas layanan administrasi. Dalam penelitian tersebut faktor-faktor yang digunakan dalam analisis adalah PIECES (*Performance, Information & Data, Economy, Control, Efeciency, dan Service*). Perbedaan dengan penelitian yang dilakukan adalah di lingkungan FT UNIB pelayanan belum sepenuhnya menrapkan sistem informasi sehingga kualitas faktor yang diukur adalah tangible, reability, emphaty, dan assurace mengadopsi penelitian yang dilakukan oleh Rahareng dan Relawan (2017). Dalam penelitian Rahareng dan Relawan (2017), Berdasarkan hasil uji T terdapat 2 variabel yang berpegaruh yakni variabel Responsivenss (daya tanggap) dan variabel Tangible (bukti fisik), sedangkan variabel Reliability (kehandalan), Assurane (Jaminan) dan Emphaty (empati) tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Namun hasil akan berubah karena perbedaan kultur, situasi yang berbeda dari sampel yang digunakan. Lingkungan FT UNIB akan memiliki hasil yang berbeda. Maka dari itu penelitian ini lebih berfokus pada studi kasus pelayanan akademik di lingkungan FT UNIB.

Kemudian Kanca dan Dartini (2015) mengukur tingkat kepuasan pelayanan akademik tingkat jurusan. Dalam penelitian tersebut sampel data yang digunakan hanya yang berasal dari mahasiswa jurusan tersebut saja. Penelitian Yuliawan (2017) menunjukkan bahwa faktor keyanikan memiliki andil yang besar dalam proses pelayanan administrasi yang sangat berpengaruh terhadapa kepuasan pelayanan. Penelitian Hayati, Palilati, dan Sukotjo (2017) menunjukkan bahwa bahwa kepuasan mahasiswa Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Halu Oleo dalam penelitian ini didukung oleh keberadaan dari kualitas sistem sebagai salah satu indicator dari Sistem Informasi Akademik (SIKAD). Fuad dan Harisun (2019) meneliti tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pemanfaatan sistem informasi akademik sebagai landasan pelayanan. Hasil menunjukkan bahwa Sistem Informasi Akademik (SIMAK) memiliki pengaruh yang signifikan dalam proses pelayanan akademik. Wahyudi, Astuti, dan Riyadi (2015)

menunjukkan bahwa faktor kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa. Sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan adalah analisis yang disesuaikan dengan keadaan lingkungan FT UNIB yang belum sepenuhnya memanfaatkan sistem informasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti sekelompok manusia, atau obyek tertentu dengan tujuan untuk membuat deskripsi, gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat hubungan antar fenomena yang diselidiki. Penelitian ini dilakukan di layanan akademik fakultas teknik Universitas Bengkulu. Pelaksanaan penelitian dilaksanakan pada bulan Agustus - September Tahun 2020. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa fakultas teknik UNIB yang masih aktif. Sampel penelitian diambil menggunakan teknik *simple random sampling*.

Dalam penelitian ini instrumen yang dipakai adalah kuesioner tingkat kepuasan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa diukur dengan melalui persepsi mahasiswa (*perceived service*) terhadap kualitas layanan akademik yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Untuk pengukuran jawaban responden digunakan skala *Likert* yang dibedakan atas 5 skala. Tabel 1 merupakan skala liker yang digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 1. Skala *Likert* untuk Pengukuran

Persepsi	
Pengukuran	Bobot
Sangat Baik	5
Baik	4
Cukup	3
Kurang	2
Sangat Kurang	1

Uji validitas dilakukan dengan menghitung korelasi antara masing-masing pernyataan dengan skor total dengan menggunakan rumus teknik korelasi “*product moment*”. Berdasarkan perhitungan tersebut, dari 20 butir pernyataan. Sedangkan, koefisien reliabilitas instrumen dianalisis menggunakan *alfa cronbach*. Dari perhitungan reliabilitas instrumen kualitas layanan diperoleh $r_{hitung} = 0,977$ dan r_{tabel} untuk $n = 20$

dengan taraf signifikansi 0,05 adalah 0,444. Jadi, $r_{hitung} > r_{tabel}$ sehingga instrumen penelitian reliabel. Adapun kriteria pengukuran yang akan digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Kriteria Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Akademik

Tingkat Kepuasan mahasiswa	Interval ratio
Sangat Puas	4,40-5,00
Puas	3,60-4,39
Cukup Puas	2,80-3,59
Kurang Puas	1,90-2,79
Tidak Puas	1,00-1,89

Setelah pengumpulan data dilaksanakan, hal yang dilakukan adalah analisis data menggunakan analisis deskriptif dengan mencari rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa untuk masing-masing dimensi. Rata-rata hasil kemudian direpresentasikan secara interval. Rentang (interval) tersebut akan digunakan sebagai dasar kriteria tingkat kepuasan mahasiswa.

HASIL DAN DISKUSI

A. Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik angket. Terdapat 6 faktor yang menjadi acuan dalam pengukuran tingkat kepuasan dalam studi ini yaitu *tangibles*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *information system*. Angket disebarakan kepada mahasiswa aktif fakultas teknik Universitas Bengkulu. Jumlah populasi mahasiswa aktif Fakultas Teknik Universitas Bengkulu adalah 1421 mahasiswa. Gay, Mills dan Airasian (2009) menyebutkan bahwa jumlah sampel yang digunakan untuk penelitian metode deskriptif adalah minimal 10% populasi, untuk populasi yang relatif kecil minimal 20%, sedangkan untuk penelitian korelasi diperlukan sampel sebesar 30 responden. Dari jumlah responden yang mengumpulkan kembali kuesioner yang sudah disebarakan dalam kegiatan ini adalah 214 sampel. Dengan begitu dapat dikatakan bahwa sampel yang digunakan sudah sangat mencukupi. Kemudian setelah sampel selesai diambil, kegiatan selanjutnya yang dilakukan dalam penelitian ini adalah menguji validitas dan reabilitas masing-masing pernyataan.

Kisi-kisi instrument pengukuran penelitian digambarkan pada table 3 berikut.

Tabel 3. Kisi-kisi Instrumen penelitian

Variabel	Karakteristik	Keterangan
Kualitas Pelayanan Jasa	<i>Tangibles</i>	Kenyamanan dan kebersihan (item no 1, 2, 3, 6,10) Ketersediaan fasilitas (item no 4, 5, 7, 8, 9, 11, 12)
	<i>Reability</i>	Kehandalan dosen/tenga pendidik (item no. 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9) Kehandalan staff tenaga kependidikan (item no. 10, 11, 12, 13, 14, 15)
	<i>Responsibility/ Responsiveness</i>	Layanan kemahasiswaan seperti beasiswa, klinik kesehatan (item no. 1, 2, 3) Pelayanan akademik (item no. 4, 5, 6, 7, 8)
	<i>Assurance</i>	Akreditasi (item no 1 dan 2) Kelayakan layanan akademik (item no. 3, 4, 5, 6, 7, 8) Jaminan aspek lokasi (item no 9, 10) Kebebasan dan pembekalan aktivitas mahasiswa (itemn no. 11, 12, 13)
	<i>Emphaty</i>	Kepedulian (item no.1, 2, 3) Kemudahan (item no. 4, 5, 6) Apresiasi (item no. 7 dan 8)
	<i>Information System</i>	Kesediaan system informasi penunjang layanan (item no 1-6)

Detail uji validitas dan realibilitas akan dijelaskan pada sub bab berikut ini.

B. Uji Validitas dan Reabilitas

1) Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan menghitung korelasi antara masing-masing pernyataan dengan skor total dengan menggunakan rumus teknik korelasi “*product moment*”. Kriteria suatu butir pernyataan dikatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar dari r tabel. Nilai dari r tabel ditentukan dengan menggunakan tabel product moment dengan derajat bebas (n-2) dan $\alpha=5\%$. Terdapat 214 sampel sehingga didapatkan nilai r tabel (5%, 214-2)=0,134. Tabel 3 merupakan hasil uji validitas masing-masing dimensi:

Tabel 4. Uji validitas dimensi *tangibles*

Butir	r hitung	r tabel	Keterangan
Item 1	0.729	0.134	Valid
Item 2	0.844	0.134	Valid
Item 3	0.823	0.134	Valid
Item 4	0.883	0.134	Valid
Item 5	0.852	0.134	Valid
Item 6	0.843	0.134	Valid
Item 7	0.793	0.134	Valid
Item 8	0.877	0.134	Valid
Item 9	0.726	0.134	Valid
Item 10	0.884	0.134	Valid
Item 11	0.862	0.134	Valid
Item 12	0.867	0.134	Valid

Berdasarkan hasil analisis dari tabel 4 untuk uji validitas dimensi *tangibles*, dapat disimpulkan bahwa semua butir pada dimensi *tangibles* adalah valid karena nilai *r* hitung lebih besar dibandingkan dengan nilai *r* tabel, sehingga butir-butir pertanyaan layak digunakan untuk penelitian.

Tabel 5. Uji validitas dimensi *reability*

Butir	r hitung	r tabel	Keterangan
Item 1	0.812	0.134	Valid
Item 2	0.74	0.134	Valid
Item 3	0.752	0.134	Valid
Item 4	0.779	0.134	Valid
Item 5	0.754	0.134	Valid
Item 6	0.695	0.134	Valid
Item 7	0.773	0.134	Valid
Item 8	0.817	0.134	Valid
Item 9	0.801	0.134	Valid
Item 10	0.79	0.134	Valid
Item 11	0.861	0.134	Valid
Item 12	0.879	0.134	Valid
Item 13	0.851	0.134	Valid
Item 14	0.863	0.134	Valid
Item 15	0.874	0.134	Valid
Item 16	0.792	0.134	Valid

Tabel 5 menunjukkan bahwa hasil uji validitas semua butir soal pada dimensi *reability* adalah valid karena nilai *r* hitung lebih besar dibandingkan dengan nilai *r* tabel. Sehingga butir-butir pertanyaan dalam kuesioner layak digunakan untuk penelitian.

Tabel 6. Uji validitas dimensi *responsiveness*

Butir	r hitung	r tabel	Keterangan
Item 1	0.731	0.134	Valid
Item 2	0.899	0.134	Valid
Item 3	0.885	0.134	Valid
Item 4	0.897	0.134	Valid
Item 5	0.934	0.134	Valid
Item 6	0.888	0.134	Valid
Item 7	0.899	0.134	Valid
Item 8	0.878	0.134	Valid

Berdasarkan tabel 6 untuk uji validitas dimensi *responsiveness*, dapat disimpulkan bahwa semua butir pertanyaan pada dimensi ini adalah valid karena nilai *r* hitung lebih besar dibandingkan dengan nilai *r* tabel. Sehingga butir-butir pertanyaan layak digunakan dalam penelitian.

Tabel 7. Uji validitas dimensi *assurance*

Butir	r hitung	r tabel	Keterangan
Item 1	0.71	0.134	Valid
Item 2	0.594	0.134	Valid
Item 3	0.808	0.134	Valid
Item 4	0.77	0.134	Valid
Item 5	0.794	0.134	Valid
Item 6	0.821	0.134	Valid
Item 7	0.811	0.134	Valid

Item 8	0.783	0.134	Valid
Item 9	0.752	0.134	Valid
Item 10	0.859	0.134	Valid
Item 11	0.817	0.134	Valid
Item 12	0.816	0.134	Valid
Item 13	0.878	0.134	Valid

Uji validitas dimensi *assurance* yang hasilnya dapat dilihat pada tabel 7, menunjukkan bahwa semua butir pertanyaan yang dianalisis adalah valid, Ini dapat dilihat dari nilai r hitung lebih besar dibandingkan dengan nilai r tabel, sehingga butir-butir pertanyaan layak digunakan penelitian.

Tabel 8. Uji validitas dimensi *empathy*

Butir	r hitung	r tabel	Keterangan
Item 1	0.867	0.134	Valid
Item 2	0.839	0.134	Valid
Item 3	0.874	0.134	Valid
Item 4	0.862	0.134	Valid
Item 5	0.835	0.134	Valid
Item 6	0.824	0.134	Valid
Item 7	0.847	0.134	Valid
Item 8	0.857	0.134	Valid

Berdasarkan tabel 8 untuk uji validitas dimensi *empathy*, disimpulkan bahwa semua butir pertanyaan pada dimensi tersebut adalah valid. Artinya butir-butir pertanyaan ini layak digunakan dalam penelitian, karena nilai r hitung lebih besar dibandingkan dengan nilai r tabel.

Tabel 9. Uji validitas aspek informasi

Butir	r hitung	r tabel	Keterangan
Item 1	0.905	0.134	Valid
Item 2	0.904	0.134	Valid
Item 3	0.924	0.134	Valid
Item 4	0.933	0.134	Valid
Item 5	0.921	0.134	Valid
Item 6	0.876	0.134	Valid

Berdasarkan tabel 9 untuk uji validitas aspek informasi, disimpulkan bahwa semua butir pada dimensi tersebut valid karena nilai r hitung lebih besar dibandingkan dengan nilai r tabel. Sehingga butir-butir pertanyaan layak digunakan penelitian.

2) Uji Reabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dalam penelitian ini menggunakan teknik *Cronbach Alpha*. Hasil kuesioner dinyatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,6 maka dikatakan instrumen tersebut reliabel.

Tabel 10. Hasil uji reliabilitas

Aspek/dimensi	Cronbach Alpha	Keterangan
<i>Tangibles</i>	0.959	Reliabel
<i>Reability</i>	0.962	Reliabel
<i>Responsiveness</i>	0.957	Reliabel
<i>Assurance</i>	0.946	Reliabel
<i>Empathy</i>	0.943	Reliabel
<i>Infomation</i>	0.958	Reliabel

Tabel 10 menunjukkan bahwa hasil analisis masing –masing dimensi adalah semua reliabel. Hal ini dapat dilihat dari nilai *Cronbach Alpha* untuk semua dimensi lebih besar dari 0,6.

C. Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Akademik Fakultas Teknik Universitas Bengkulu

Analisis Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Kualitas Layanan Akademik Fakultas Teknik UNIB ini menggunakan analisis deskriptif. Analisis yang dilakukan dengan mencari rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa untuk masing-masing dimensi, dan kemudian dibuat interval. Interval ini digunakan sebagai dasar kriteria kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik

Analisis data menggunakan analisis deskriptif dengan mencari rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa untuk masing-masing dimensi dan secara umum kemudian dibuat interval. Rentang tersebut akan digunakan sebagai dasar kriteria tingkat kepuasan mahasiswa yang ditunjukkan pada tabel 2. Berdasarkan kriteria tabel (Tabel 2) tersebut, maka akan dilakukan analisis deskriptif untuk masing-masing dimensi pada sub bab berikut:

1) *Tangibles*

Tabel 11 merepresentasikan analisis deskriptif untuk dimensi *tangibles*.

Tabel 11. Analisis deskriptif dimensi *tangibles*

Butir	Rata-rata	Rata-rata dimensi	Keterangan
Item 1	3.94	3.65	Puas
Item 2	3.78		Puas
Item 3	3.89		Puas
Item 4	3.72		Puas
Item 5	3.79		Puas
Item 6	3.18		Cukup Puas
Item 7	3.81		Puas
Item 8	3.41		Cukup Puas
Item 9	3.87		Puas
Item 10	3.74		Puas
Item 11	3.55		Cukup Puas
Item 12	3.15		Cukup Puas

Berdasarkan hasil yang ditunjukkan pada tabel 11, diketahui bahwa terdapat 8 (delapan) butir pernyataan menghasilkan tingkat kepuasan yang menyatakan puas dan terdapat 4 (empat) butir pernyataan menghasilkan tingkat kepuasan yang menyatakan cukup puas. Berdasarkan rata-rata keseluruhan untuk dimensi *tangibles* adalah 3.65, di mana nilai tersebut berada pada rentang kategori puas. Dapat disimpulkan bahwa mahasiswa puas terhadap dimensi *tangibles*.

2) *Reability*

Hasil analisis untuk dimensi *reability* ditunjukkan pada hasil pada Tabel 12 berikut.

Tabel 12. Analisis deskriptif dimensi *reability*

Butir	Rata-rata	Rata-rata dimensi	Keterangan
Item 1	4.00	3.93	Puas
Item 2	4.08		Puas
Item 3	4.00		Puas
Item 4	4.08		Puas
Item 5	3.92		Puas
Item 6	4.30		Puas
Item 7	4.14		Puas
Item 8	4.01		Puas
Item 9	4.09		Puas
Item 10	4.04		Puas
Item 11	3.81		Puas
Item 12	3.76		Puas
Item 13	3.77		Puas
Item 14	3.65		Puas
Item 15	3.71		Puas
Item 16	3.47		Cukup Puas

Hasil Analisis yang ditunjukkan pada tabel 12, terdapat 15 butir pernyataan menghasilkan tingkat kepuasan yang menyatakan puas dan terdapat 1 butir pernyataan menghasilkan tingkat kepuasan yang menyatakan cukup puas. Berdasarkan rata-rata keseluruhan untuk dimensi *reability* adalah 3.93, di mana nilai tersebut berada pada rentang kategori puas. Jadi, dapat disimpulkan bahwa mahasiswa menyatakan puas terhadap dimensi *reability*.

3) *Responsiveness*

Tabel 13 berikut menunjukkan hasil analisis untuk dimensi *responsiveness*.

Tabel 13. Analisis deskriptif dimensi *responsiveness*

Butir	Rata-rata	Rata-rata dimensi	Keterangan
Item 1	4.19	3.72	Puas
Item 2	3.41		Cukup Puas
Item 3	3.36		Cukup Puas
Item 4	3.72		Puas
Item 5	3.61		Puas
Item 6	3.75		Puas
Item 7	3.83		Puas

Butir	Rata-rata	Rata-rata dimensi	Keterangan
Item 8	3.86		Puas

Berdasarkan tabel 13, dari total 8 item pertanyaan, diketahui bahwa terdapat 6 butir pernyataan menghasilkan tingkat kepuasan yang menyatakan puas dan terdapat 2 butir pernyataan menghasilkan tingkat kepuasan yang menyatakan cukup puas. Berdasarkan rata-rata keseluruhan untuk dimensi *responsiveness* adalah 3.72, di mana nilai tersebut berada pada rentang kategori puas. Dapat disimpulkan bahwa mahasiswa puas terhadap dimensi *responsiveness*.

4) *Assurance*

Tabel 14 merepresntasikan hasil analisis dari dimensi *assurance*. Dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa semua butir pernyataan menghasilkan tingkat kepuasan yang menyatakan berada pada interval puas, bersadarkan rata-rata keseluruhan untuk dimensi *assutrance* adalah 3,99.

Tabel 14. Analisis deskriptif dimensi *assurance*

Butir	Rata-rata	Rata-rata dimensi	Keterangan
Item 1	4.08		Puas
Item 2	3.95		Puas
Item 3	4.05		Puas
Item 4	4.23		Puas
Item 5	4.07		Puas
Item 6	3.80		Puas
Item 7	4.04	3.99	Puas
Item 8	4.10		Puas
Item 9	3.83		Puas
Item 10	3.90		Puas
Item 11	3.91		Puas
Item 12	3.90		Puas
Item 13	3.99		Puas

5) *Empathy*

Tabel 15. Analisis deskriptif dimensi *empathy*

Butir	Rata-rata	Rata-rata dimensi	Keterangan
Item 1	3.84		Puas
Item 2	4.03		Puas
Item 3	3.94		Puas
Item 4	3.89		Puas
Item 5	3.50	3.89	Cukup Puas
Item 6	3.88		Puas
Item 7	4.03		Puas
Item 8	3.99		Puas

Tabel 15 menunjukkan bahwa terdapat 7 butir pernyataan menghasilkan tingkat kepuasan yang menyatakan puas dan terdapat 1 butir pernyataan menghasilkan tingkat kepuasan

yang menyatakan cukup puas. Berdasarkan rata-rata keseluruhan untuk dimensi *empathy* adalah 3.89, di mana nilai tersebut berada pada rentang kategori puas. Dapat ditarik kesimpulan bahwa mahasiswa puas terhadap dimensi *empathy*.

6) Aspek Sistem Informasi

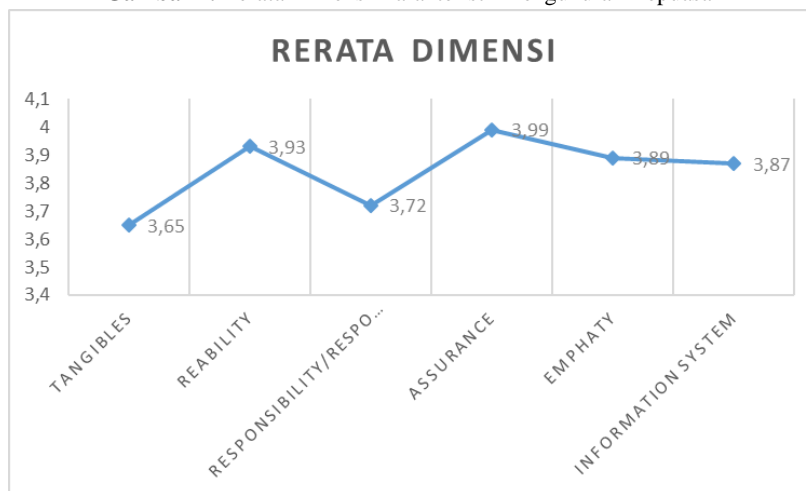
Berikut hasil analisis untuk aspek informasi

Tabel 16. Analisis deskriptif dimensi aspek informasi

Butir	Rata-rata	Rata-rata dimensi	Keterangan
Item 1	3.94	3.87	Puas
Item 2	3.83		Puas
Item 3	3.93		Puas
Item 4	3.74		Puas
Item 5	3.80		Puas
Item 6	4.00		Puas

Berdasarkan tabel 16, diketahui bahwa semua butir pernyataan menghasilkan tingkat kepuasan yang menyatakan puas. Berdasarkan rata-rata keseluruhan untuk dimensi aspek informasi adalah 3.87, di mana nilai tersebut berada pada rentang kategori puas. Dapat disimpulkan bahwa mahasiswa puas terhadap dimensi aspek informasi.

Gambar 1. Rerata Dimensi Karakteristik Pengukuran Kepuasan



Gambar 1 merepresentasikan rerata dimensi per variabel ukur yang sudah dilaksanakan. Dari grafik 1 tersebut dapat didimpulkan bahwa faktor *tangible* merupakan faktor terendah berdasarkan hasil perhitungan. Faktor menggambarkan bahwa asset-aset, tata letak, ruangan, dan fasilitas umum yang ada di lingkungan Fakultas Teknik Universitas Bengkulu merupakan nilai dimensi terendah yaitu 3,65. Maka dari itu, perlu ada perbaikan untuk mendapatkan kualitas layanan yang semakin baik agar dapat meningkatkan pelayanan yang prima.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian yang sudah dilaksanakan merupakan penelitian analisis kepuasan mahasiswa di fakultas teknik Universitas Bengkulu. Karakteristik pelayanan yang dijadikan acuan dalam pengukuran kepuasan pada penelitian ini adalah (1) bukti langsung (*tangibles*), (2) keandalan (*reliability*), (3) daya tanggap (*responsibility*), (4) jaminan (*assurance*), (5) empati (*empathy*), dan (6) sistem informasi. Berdasarkan analisis pengukuran yang dilakukan terhadap 214 mahasiswa aktif fakultas teknik Universitas Bengkulu dapat disimpulkan: 1) Mahasiswa Fakultas Teknik UNIB menyatakan puas terhadap pelayanan yang sudah diimplementasikan oleh pengelola Fakultas Teknik dengan rerata dimensi pada range 3,78 di mana angka tersebut mengindikasikan rentang puas terhadap pelayanan akademik pada FT UNIB.; (2) Dari ke-enam karakteristik tersebut yang masih menjadi dimensi terendah terdapat pada aspek *tangibles* meliputi tata ruang dan fasilitas berwujud yang ada di lingkungan fakultas Teknik.; dan (3) Tingkat kepuasan tertinggi berada pada dimensi aspek *assurance* yang berisikan tentang pelayanan jaminan beasiswa, kesehatan, dan lain-lain.

Penelitian ini masih memiliki keterbatasan. Cakupan penelitian ini masih pada gap deskriptif kuantitatif pada layanan akademik di Fakultas Teknik Universitas Bengkulu. Penelitian ini hanya mengukur tingkat kepuasan tanpa memperhatikan ekpektasi dari pengguna jasa. Sebagai pertimbangan, penelitian selanjutnya yang akan dilakukan adalah analisis persepsi dan ekspektasi untuk mendapatkan gap antara kepuasan dengan kemauan dari customer di mana customer yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pengguna jasa akademik yaitu mahasiswa. Penelitian lanjutan tersebut dapat menjadi pertimbangan karena semua aspek karakteristik pelayanan mahasiswa di fakultas Teknik Universitas Bengkulu masih dalam *range* puas yaitu berkisar antara 3,60 sampai dengan 4,20 yang artinya masih belum berasa pada angka *excellent* atau sangat puas sehingga dapat meningkatkan performa pelayanan akademik yang ada di lingkungan Fakultas Teknik Universitas Bengkulu.

ACKNOWLEDGMENTS

Terima kasih kepada pimpinan Fakultas Teknik Universitas Bengkulu yang telah memperlancar penelitian ini khususnya dalam membuka jalan untuk pengumpulan data.

DAFTAR PUSTAKA

- Fuad, A., & Harisun, E. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akademik (Simak) Di Program Studi Informatika. *JIKO (Jurnal Informatika dan Komputer)*, 2(1), 1-5.
- Gay, LR., Geoffrey E. Mills, & Peter Airasian. 2009. *Educational Research, Competencies for Analysis and Application*. New Jersey: Pearson Education, Inc
- Handayani, R, Yermias T. K, dan Ratminto. 2003. Analisis kepuasan Pemakai terhadap Pelayanan Perpustakaan Nasional Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta” *Jurnal Sosiosains*, Vol 17 No. 2, April 2003.
- Hayati, W. O. T., Palilati, A., & Sukotjo, E. (2018). Pengaruh Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Dan Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Manajemen, Bisnis dan Organisasi (JUMBO)*, 2(1), 11-19.
- Kanca, I. N., & Dartini, N. P. D. S. (2015). Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Akademik Jurusan Penjaskesrek. *JURNAL PENJAKORA*, 2(2), 1-11.
- Kristy, R. D., & Kusuma, W. A. (2018). Analisis tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan penerapan sistem informasi universitas muhammadiyah malang. *Teknika: Engineering and Sains Journal*, 2(1), 17-24.
- Kottler, Philips. 2008. *Manajemen Pemasaran Jilid 2*. Jakarta: Erlangga.
- Rahareng, V. J., & Relawan, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Universitas Telkom). *AdBispreneur: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Bisnis dan Kewirausahaan*, 2(2).
- Supriyatna, A., & Maria, V. (2017). Analisa tingkat kepuasan pengguna dan tingkat kepentingan penerapan sistem informasi djp online dengan kerangka pieces. *Khazanah Informatika: Jurnal Ilmu Komputer Dan Informatika*, 3(2), 88-94.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Andi Yogyakarta

- Wahyudi, R., & Astuti, E. S. (2013). Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi dan Pelayanan SIAKAD Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1(1), 28-39.
- Yuliawan, R. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan pegawai administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa. *Eksis: Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis*, 12(2), 126-134.