

KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI PRODI MANAJEMEN ADMINISTRASI AKADEMI MANAJEMEN BELITUNG

Tartini

Akademi Manajemen Belitung

Email: tartini@amb.ac.id

Abstrak

This study aims to determine student satisfaction with administrative management services based on Tangibles, Responsiveness, Reliability, Empathy, and Assurance aspects. This study is a descriptive study with a quantitative approach. The population and sample of this study were 34 administrative management students. The sampling technique was used proportional stratified random sampling. data collection using an attitude scale. The data analysis technique used a trend test and the percentage of the frequency distribution for each aspect of satisfaction. The results of this study indicate: 1) Student satisfaction based on Tangibles aspect in general has a value of 75%, 2) Student satisfaction based on Responsiveness aspect generally has a value of 71%, 3) Student satisfaction based on Reliability aspect generally has a value of 70%, 4) Student Satisfaction based on the Empathy aspect in general has a value of 72%, 5) Student Satisfaction based on the Assurance aspect in general has a value of 73%.

Keyword: Satisfaction, Service, Academic Administration

I. PENDAHULUAN

Persaingan yang semakin ketat dan tuntutan kebutuhan masyarakat akan kualitas yang berorientasi pada nilai pengguna jasa (*customer value*) pada akhirnya menekan organisasi untuk dapat menanggapi dengan cepat (*responsiveness*). Menghadapi kondisi ini hal utama yang harus diprioritaskan oleh perguruan tinggi adalah kepuasan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa ditentukan oleh kualitas yang dikehendaki mahasiswa, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perguruan tinggi, yang saat ini dijadikan sebagai tolok ukur keunggulan daya saing perguruan tinggi (Siti Maisaroh, 2005). Manajemen peningkatan mutu pendidikan tinggi diartikan sebagai layanan profesional publik yang dijalankan dan diarahkan semaksimal mungkin untuk memberikan layanan yang sesuai atau melebihi standar. Artinya layanan yang diberikan perguruan tinggi harus berkualitas agar mendapatkan kepercayaan masyarakat atau publik. Ini berarti setidaknya perguruan tinggi harus memiliki kriteria dan standar pelayanan atau melakukan pengukuran layanan kepada para pelanggan dalam rangka meningkatkan kualitas pendidikannya. Sistem manajemen pengendalian mutu layanan perguruan tinggi terbagi dua, yaitu internal dan eksternal. Pada lingkup internal mencakup pengawasan penyelenggaraan pendidikan tinggi oleh perguruan tinggi guna mewujudkan visi misi serta untuk memenuhi kebutuhan pemegang kepentingan (pelanggan) melalui penyelenggaraan Tridharma Perguruan Tinggi. Lingkup eksternal saat ini lazim dilakukan melalui penilaian standar mutu oleh BAN PT (Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi) dan ISO (*International Organization For Standardization*).

Disebutkan pada salah satu prinsip ISO bahwa pengukuran kepuasan pelanggan wajib dilakukan sebagai umpan balik dari pelanggan terhadap sistem yang diterapkan. Ini berarti bahwa keberhasilan sebuah lembaga sangat ditentukan oleh mutu layanan yang diberikan. Pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan pelanggan. Sebagai lembaga pendidikan maka proses akademik merupakan proses inti, oleh karena itu

pengukuran kepuasan pelanggan pada proses ini wajib dilakukan secara periodik. Berlandaskan pemahaman mutu diatas, dapat dikatakan bahwa saat ini pendidikan bukan lagi sebatas kemampuan untuk menghasilkan lulusan yang diukur secara akademik, tetapi sudah mengarah pada suatu bentuk kualitas pendidikan secara menyeluruh (*Total Quality Education*) yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (Endang Fatmawati,2003:3).

Aspek penilaian pendidikan yang berhasil dapat diindikasikan sebagai layanan pendidikan yang mampu menghasilkan output pendidikan yang sesuai dengan tuntutan masyarakat. Sukanto dalam Amat Jaedun (2011:4) mengemukakan paradigma mutu pendidikan yang berorientasi pada klien didefinisikan sebagai ukuran sejauh mana program dan hasil keluaran tersebut telah memenuhi kebutuhan dan harapan klien. Ada tiga hal yang perlu dipahami oleh lembaga penyelenggara pendidikan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan klien, yaitu: apa kebutuhan klien, bagaimana mengetahui kebutuhan klien, dan apa yang membuat mereka puas. Layanan akademik Di prodi AMB layanan dilakukan oleh sekretaris prodi. Berkaitan dengan fungsinya yang selalu berhubungan dengan mahasiswa, maka layanan akademik dianggap merupakan salah satu pendukung terwujudnya pendidikan yang berkualitas. Dengan demikian perlu adanya inovasi manajemen dan pengukuran atau evaluasi dari para pengguna jasa layanan (mahasiswa). Perlu diingat bahwa orang yang paling menikmati kesuksesan sebuah perguruan tinggi adalah mahasiswanya.

Program studi manajemen administrasi menyediakan jenis layanan akademik berupa pengaturan jadwal perkuliahan, nilai, KRS, yudisium, dan urusan kemahasiswaan yang berkaitan dengan akademik mahasiswa. Realisasi pelaksanaan layanan akademik di prodi manajemen administrasi masih terdapat kesenjangan antara harapan mahasiswa dan kondisi aslinya. Berdasarkan hasil observasi dan pengamatan dapat dijelaskan berbagai permasalahan tersebut diantaranya: 1). Tidak adanya ruang tunggu yang memadai, mahasiswa yang menunggu layanan hanya disediakan kursi di luar ruangan tanpa ada fasilitas pendukung seperti koran dan sejenisnya. 2). Petugas pelayanan tidak selalu berada di loket layanan ketika dimintai layanan, sehingga ketika meminta pelayanan harus memanggil terlebih dahulu karena petugas sedang mengerjakan pekerjaan lainnya. 3). Tidak ada kotak saran yang sudah ada untuk menjangkau keluhan dan saran dari mahasiswa sehingga tidak pernah ada tindak lanjut khusus tentang keluhan mahasiswa meskipun sudah disampaikan langsung. 4). Terkadang tidak ada informasi tertulis di papan informasi maupun di loket layanan mengenai program atau tata cara layanan yang baru, sehingga membingungkan.

Menurut pendapat mahasiswa sebagai pengguna jasa layanan permasalahan yang sering terjadi adalah permasalahan pengaturan jadwal kuliah yang sering bertabrakan, baik dosennya maupun ruangnya. Kasus lainnya pada hari dan jam yang sama sering terjadwal dua kelas dengan mata kuliah dan dosen berbeda. Seolah jadwal hanya menjadi formalitas karena pada akhirnya mahasiswa harus mengecek dan mengatur ulang jadwal. Disisi lain, berdasarkan pengalaman dan pendapat mahasiswa pelayanan mengenai pengambilan buku wajib, buku bimbingan tugas akhir, pembayaran, dan sejenisnya sudah terlayani dengan baik. Saat ini sudah disediakan petugas khusus yang mengurus setiap program studi yang ada. Petugas tidak selalu berada ditempat saat dibutuhkan dan, terkadang kurang ramah saat melayani. Berdasarkan paparan di atas, maka penulis ingin melakukan penelitian mengenai kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi prodi manajemen administrasi.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode penelitian deskriptif adalah suatu metode penelitian yang dimaksudkan untuk menggambarkan keadaan saat penelitian. Metode ini

bertujuan untuk mengungkapkan fakta hubungan antara fenomena yang diteliti melalui pendeskripsian, pengembangan secara sistematis faktual dan akurat. Pendekatan kuantitatif adalah pendekatan penelitian dengan data penelitiannya berupa angka-angka, dan analisisnya menggunakan statistik (Sugiyono, 2009:7). Pendekatan kuantitatif digunakan karena pada penelitian ini data yang dikumpulkan berupa angka yang dijabarkan melalui instrumen penelitian untuk kemudian dianalisis sesuai dengan kriteria sehingga munculah hasil penelitian.

Pada penelitian ini hanya terdapat satu variabel tunggal yakni kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademi prodi manajemen administrasi. Kepuasan mahasiswa kemudian dijabarkan berdasarkan aspek pelayanan yang baik yang meliputi keberwujudan (*Tangibles*), daya tanggap (*Responsiveness*), kepercayaan (*Reliability*), empati (*Emphaty*), dan keyakinan (*Assurance*). Teknik pengumpulan penelitian ini dilakukan dengan skala sikap sebagai data utama serta pengamatan, dan wawancara sebagai data pendukung. Skala sikap disusun untuk mengungkap sikap pro dan kontra, positif dan negatif, setuju dan tidak setuju terhadap objek sosial. Skala sikap objek sosial tersebut berlaku sebagai obyek sikap (Saifuddin Azwar, 2004:97). Skala sikap berisi pernyataan- pernyataan sikap (*attitude statements*), yaitu suatu pernyataan mengenai obyek sikap. Alat ukur untuk mengukur variabel pada instrumen penelitian sikap menggunakan jenis skala interval untuk menghitung hasil angket. Skala likert digunakan sebagai alat ukur skala sikap dengan empat kategori jawaban sebagai berikut:

Tabel 1. Skor Alternatif Jawaban Angket Kepuasan Pelayanan

Kategori	Skor Jawaban
Sangat Puas (SP)	4
Puas (P)	3
Tidak Puas (TP)	2
Sangat Tidak Puas (STP)	1

Teknik analisis data menggunakan teknik analisis deskriptif yaitu uraian penggambaran untuk menjelaskan jawaban yang diberikan responden dalam skala. Data yang diperoleh melalui observasi dan wawancara digunakan sebagai data penunjang. Pengolahan data dilakukan dengan *software* SPSS, dengan acuan skala likert untuk menjelaskan kriteria dan memudahkan dalam penentuan kesimpulan hasil penelitian. Adapun secara lebih jelas analisis data penelitian dilakukan dengan unit analisis sebagai berikut:

1. Uji Kecenderungan

a. Menghitung mean ideal dan standar deviasi ideal

$$Mi = 1/2 (ST + SR)$$

$$SDi = 1/6 (ST - SR)$$

Keterangan:

Mi = mean ideal

SDi = standar deviasi ideal

ST = skor tertinggi

SR = skor terendah

b. Menentukan skala skor mentah dengan kategorisasi kepuasan berdasarkan mean ideal dan standar deviasi ideal dengan rumus sebagai berikut:

Tabel 2. Kategorisasi Kepuasan Mahasiswa

No.	Kategori	Rentang
1.	Sangat Puas	$> Mi + (1,5 \times SDi)$
2.	Puas	Mi sampai $Mi + (1,5 \times SDi)$
3.	Tidak Puas	$Mi - (1,5 \times SDi)$ sampai Mi
4.	Sangat Tidak Puas	$< Mi - (1,5 \times SDi)$

- c. Menentukan frekuensi dan membuat persentase untuk menafsirkan data kecenderungan masing-masing subjek penelitian secara umum.

2. Perhitungan Persentase

Persentase digunakan untuk mengetahui gambaran umum mengenai kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik prodi manajemen administrasi. Persentase diperoleh dengan memperhatikan sebaran skor pada distribusi frekuensi yang terjadi dan skala kepuasan yang diukur dari besarnya persentase yang diukur. Berdasarkan hasil rentangan di atas maka dasar interpretasi persentase yang digunakan adalah sebagai berikut:

Tabel. 2
Kriteria Interpretasi Skor Kepuasan Pelayanan

No.	Kategori	Rentang
1.	Sangat Tinggi	75,10 % - 100 %
2.	Tinggi	56,26 % - 75,00
3.	Rendah	37,51 % - 56,25%
4.	Sangat rendah	0,00 % - 37,50 %

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Desain penelitian

Penelitian deskriptif kuantitatif ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa prodi manajemen administrasi terhadap pelayanan administrasi yang diberikan oleh prodi yang digambarkan dalam rentang angka. Pengambilan data dilakukan dengan metode skala sikap. Data skala kemudian dianalisis menggunakan perhitungan sebaran skor kemudian di persentasekan sesuai kriteria yang dijelaskan dengan tabel. Adapun aspek penilaian kepuasan menggunakan lima aspek kepuasan yang meliputi keberwujudan (*Tangibles*), daya tanggap (*Responsiveness*), kepercayaan (*Reliability*), empati (*Emphaty*), dan keyakinan (*Assurance*). Penilaian kepuasan didasarkan pada lingkup tugas pokok dan fungsi prodi sebagai unit pelayanan administrasi akademik prodi manajemen administrasi yang berkaitan langsung dengan mahasiswa. Secara lebih jelas adalah sebagai berikut: a). Menyusun jadwal perkuliahan, praktikum dan pelaksanaan ujian. Pada tugas ini prodi bertanggungjawab untuk mengkoordinir layanan kelas dan bertanggungjawab terhadap pelaksanaan perkuliahan, menginventarisasi perlengkapan perkuliahan, mempersiapkan ruang kuliah, dan membuat laporan layanan ruang perkuliahan. b). Menyusun kebutuhan sarana pendidikan, perkuliahan, praktikum dan pelaksanaan ujian dengan perencanaan berdasarkan hasil inventarisasi program dan kegiatan akademik yang telah dilaksanakan. c). Melakukan kegiatan pengelolaan Sistem Informasi Akademik. Kegiatan ini meliputi *recording* data, nilai, jadwal, pedoman pendidikan, pedoman Tugas Akhir (TA), statistika mahasiswa, Kartu

Rencana Studi, Daftar Hasil Studi, prestasi akademik, *update* data dan cek data akademik ataupun mata kuliah yang disediakan setiap semester. d). Mengecek, menandatangani, dan menerbitkan surat bebas teori, surat keterangan ujian, melaksanakan dan menyiapkan ujian dan pemrosesan yudisium. e). Melakukan kegiatan persuratan (membuat, menerbitkan, memintakan tanda tangan, dan mengarsipkan terkait dengan ijin observasi dan penelitian serta kebutuhan informasi administrasi akademik lainnya.

Penyajian Penelitian

Data pada penelitian ini diperoleh melalui pernyataan berskala likert sehingga data yang diperoleh berupa angka. Data dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif melalui perhitungan skor total dan dihitung Mean (Mi) serta standar deviasi (SDi), sebagai acuan penentuan kelas. Langkah selanjutnya adalah dengan membandingkan skor per butir dengan skor total. Hasil perbandingan skor per butir dan kategori selanjutnya dikonversikan menjadi persentase. Hasil skor dan persentase selanjutnya diinterpretasikan dengan acuan perhitungan yang sudah dijelaskan pada bab sebelumnya.

a. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Prodi Manajemen Administrasi

Berdasarkan hasil skala kepuasan mahasiswa yang diperoleh kemudian diolah dengan SPSS diketahui hasil sebagai berikut:

Tabel. 3 Hasil Olah Data Skala Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Prodi Manajemen Administrasi

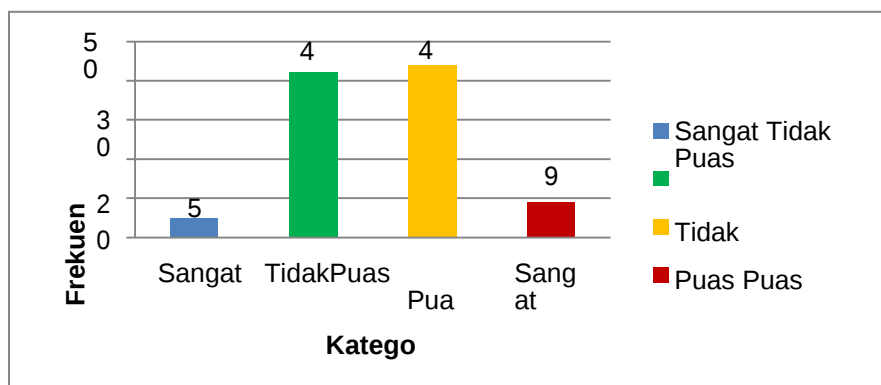
Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KEPUASAN	100	46.00	79.00	61.0000	6.86081
Valid N (listwise)	100				

Kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik diukur dengan 21 pernyataan dengan skor 1-4. Hasil penelitian menunjukkan skor tertinggi 79 dari skor tertinggi yang dapat dicapai sebesar 84, dan skor terendah 46 dari skor terendah yang dapat dicapai sebesar 21. Mean sebesar 61, dan standar deviasi sebesar 6,8. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut kepuasan mahasiswa didistribusikan dengan kategori sebagai berikut:

Tabel 4. Kategori Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Prodi Manajemen Administrasi

No	Skala Skor	Tabel Konversi	Kategori	F	%
1.	$> Mi + (1,5 \times SDi)$	$x > 71,2$	Sangat Puas	9	9
2.	Mi sampai $Mi + (1,5 \times SDi)$	$71,2 > x \geq 61$	Puas	44	44
3.	$Mi - (1,5 \times SDi)$ sampai Mi	$61 > x \geq 50,8$	Tidak Puas	42	42
4.	$< Mi - (1,5 \times SDi)$	$x < 50,8$	Sangat Tidak Puas	5	5
Jumlah				100	100 %

Konversi nilai skala berdasarkan mean dan standar deviasi diperoleh hasil kepuasan sangat puas sebanyak 9 mahasiswa, puas 4 mahasiswa, tidak puas 4 mahasiswa, dan sangat tidak puas sebanyak 5 mahasiswa.



Gambar 1. Diagram Batang Frekuensi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik prodi manajemen administrasi

Perhitungan Persentase

Adapun rata-rata hasil skor kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik prodi manajemen administrasi ditunjukkan dengan skala sikap sebagai berikut:

Tabel 5. Skor Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik prodi manajemen administrasi

Skala	Nilai	Jumlah butir	Skor	%
Sangat Puas	4	328	1312	15,6
Puas	3	1269	3807	45,3
Tidak Puas	2	479	958	11,4
Sangat Tidak Puas	1	22	22	0,26
Jumlah			6099	72,6

Berdasarkan tabel.5 diketahui bahwa hasil kepuasan mahasiswa sebesar 72,6% atau memuaskan. Rincian kepuasan jika ditinjau per aspek disajikan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 6. Hasil Skala Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Prodi Manajemen Administrasi PerAspek

No	Aspek	Skor Total	(%) Per Aspek	Kategori
1.	Tangibles	2397	75,00	PUAS
2.	Responsiveness	850	71,00	
3.	Reliability	1405	70,00	
4.	Emphathy	864	72,00	
5.	Assurance	584	73,00	
Rata-rata			72,20	

Tabel.6 menunjukkan aspek *tangibles* mencapai 75%, aspek *responsiveness* 71%, aspek *realibility* 70%, aspek *empathy* 72%, dan aspek *assurance* 73%. Rata- rata hasil kepuasan diukur per aspek adalah 72,20% atau bernilai memuaskan.

Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan analisis data yang dilakukan dengan menghitung sebaran skor di setiap distribusi frekuensi kemudian diinterpretasikan dengan kriteria persentase maka hasil penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut:

Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Prodi Manajemen Administrasi.

Pengukuran kepuasan dilakukan terhadap mahasiswa manajemen administrasi. Butir pernyataan yang digunakan sebanyak 21 butir dengan skala skor 1-4. Aspek yang diukur meliputi aspek keberwujudan (*Tangibles*), daya tanggap (*Responsiveness*), kepercayaan (*Reliability*), empati (*Emphaty*), dan keyakinan (*Assurance*). Hasil tabulasi data menunjukkan kepuasan mahasiswa secara umum dinilai sudah memuaskan dengan nilai sebesar 72,6 %. Adapun kepuasan jika diukur per aspek menunjukkan rata-rata sebesar 72,20%. Kondisi ini dapat diasumsikan bahwa masih terdapat nilai ketidakpuasan sebesar 27,40%. Menurut aspek hasil menunjukkan masih terdapat ketidakpuasan sebesar 27,80%. Kekurangan tersebut jika ditinjau per aspek antara lain :

Aspek *Tangibles* (Keberwujudan)

Secara umum semua indikator kepuasan dinilai sudah memuaskan dengan hasil kepuasan 75%. Artinya pelayanan administrasi akademik yang diberikan oleh subbag pendidikan sudah cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa aspek *tangibles* adalah sesuatu yang penting untuk mewujudkan layanan prima, yang menyatakan bahwa aspek *tangibles* terkait dengan keinginan mahasiswa mengenai bukti yang menyangkut ketepatan waktu, kemudahan, keramahan, dan interaksinya dengan mahasiswa. Berdasarkan hasil kepuasan didapatkan bahwa masih terdapat 25% aspek yang masih belum memuaskan. Guna meningkatkan kepuasan pelanggan perlu ada perbaikan. Indikator yang paling penting untuk diperbaiki adalah sikap kesiapsiagaan petugas di meja layanan sesuai tugas masing-masing dan pembaharuan alur layanan serta tata letaknya agar mudah diketahui. Pada kedua indikator ini penilaian mahasiswa cenderung belum memuaskan. Kondisi nyata memang demikian petugas kadang-kadang siap selalu di depan loket terkadang tidak.

Hal ini menunjukkan bahwa belum ada upaya petugas untuk mewujudkan pelayanan prima. Mengenai alur layanan mahasiswa memang banyak yang tidak mengetahui karena memang letaknya di tembok balik pintu sehingga tidak kelihatan begitu memasuki ruangan. Terlebih alur tersebut belum diperbaharui padahal sudah ada sistem alur yang baru.

Aspek *Responsiveness* (DayaTanggap)

Secara umum semua indikator kepuasan dinilai sudah memuaskan dengan hasil kepuasan 71% atau sudah baik. Artinya aspek ini dinilai penting untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa. Sesuai dengan prinsip pelayanan publik yakni pelayanan jelas dan sepenuh hati sesuai dengan Kemenpan No 63 tahun 2003, bahwa petugas berwenang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Hasil kepuasan masih menunjukkan adanya kecenderungan ketidakpuasan aspek sebesar 29%, dengan demikian perlu adanya peningkatan kepuasan pelayanan.

Hal yang utama untuk diperbaiki adalah mengenai sikap dan sambutan petugas dalam melayani pelanggan dengan senyuman. Perlu adanya pelatihan dan training tentang pelayanan kepada para petugas, karena memang kenyataannya terkadang saat sibuk seringkali petugas sambil bekerja ketika melayani, bahkan mahasiswa disuruh untuk melayani diri sendiri.

Indikator ini padahal sangat penting untuk mewujudkan pelayanan prima. Sambutan atau kesan pertama tentu akan selalu diingat oleh pelanggan, dan akan membentuk image bagi lembaga. Kesan pertama saja tidak menyenangkan maka untuk meminta layanan di waktu selanjutnya pelanggan pasti akan memikirkannya kembali.

Aspek *Realibility* (Kepercayaan)

Indikator *realibility* dinilai sudah memuaskan dengan hasil kepuasan 70%. Artinya pelayanan administrasi akademik yang diberikan oleh subbag pendidikan sudah cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa aspek kehandalan petugas dalam melayani ini penting. Kemampuan petugas dalam menjaga dan memperhatikan pelanggan, akan menimbulkan rasa kepercayaan pelanggan terhadap petugas dan sistem operasional yang ada untuk menyelesaikan masalah mereka.

Hal yang perlu ditingkatkan adalah kecepatan penyelesaian masalah oleh petugas. Menurut mahasiswa indikator ini masih bernilai rendah. Perlu adanya tindakan spontanitas petugas menunjukkan keinginan untuk menyelesaikan masalah pelanggan. Dengan demikian masalah akan segera teratasi dengan cepat. Terkait dengan sistem ketika ada pembaharuan lembaga atau petugas hendaknya memberikan pengumuman. Kenyataannya banyak mahasiswa yang tidak mengetahui jika ternyata saat ini sudah ada sistem baru tentang pelayanan surat dan form ijin observasi melalui internet. Berdasarkan hal tersebut maka penilaian terhadap kejelasan prosedur layanan dinilai rendah oleh mahasiswa. Dua indikator tersebutlah yang menyumbang kecenderungan ketidakpuasan sebesar 30%.

Aspek *Empathy* (Empati)

Secara umum semua indikator kepuasan dinilai sudah memuaskan dengan hasil kepuasan 72% atau baik. Hal ini menunjukkan bahwa antara mahasiswa dan petugas sudah terjadi hubungan komunikasi dan pemahaman kebutuhan yang baik. Berdasarkan hasil tersebut masih terdapat 28% aspek yang belum memuaskan. Indikator terendah kesesuaian layanan dengan yang dijanjikan. Hal ini mengarah pada konsep komunikasi pada layanan. Pelayanan (*service*) ketika penyedia jasa memberikan pelayanan kepada pelanggannya (*customer*) akan menimbulkan tanggapan (*feedback*). Tanggapan dapat berupa reaksi balik penerima terhadap pesan yang dilontarkan dan menimbulkan pengetahuan, sikap, dan tingkah laku secara keseluruhan pada diri penerima.

Demikian halnya dengan pelayanan, apabila perusahaan sebagai sumber (komunikator) memberikan pelayanan baik lewat pesan maupun tindakan kepada pengguna jasa (komunikas/penerima) pada akhirnya akan memunculkan lagi umpan balik (tanggapan) kepada pihak sumber (komunikator). Pelayanan yang baik pasti menghasilkan tanggapan positif, begitupun sebaliknya. Untuk itu perlu adanya komitmen petugas yang lebih tinggi terhadap kesesuaian janji dengan layanan yang diberikan.

Aspek *Assurance* (Keyakinan)

Secara umum semua indikator kepuasan dinilai sudah memuaskan dengan hasil kepuasan 73%. Artinya pelayanan administrasi akademik yang diberikan oleh subbag pendidikan sudah baik. Hal ini menunjukkan bahwa aspek *assurance* adalah sesuatu yang penting untuk mewujudkan layanan prima. *Assurance* identik dengan kemampuan dan kredibilitas *front line staf* (pegawai pelayanan). Kredibilitas dan kemampuan terwujud dalam sikap nyata berupa kemampuan dalam menjawab, dan kompetensi tugasnya. Hal ini sesuai dengan kondisi nyata di subbag pendidikan bahwa indikator pemenuhan layanan dan tanggungjawab petugas terhadap layanan sudah memuaskan. Meskipun demikian perlu adanya peningkatan kemampuan petugas dalam membangun rasa percaya kepada pelanggan. Sesuai dengan teori yang mengatakan bahwa loyalitas berawal dari kepercayaan. Kondisi ini terlihat dari masih adanya 27% aspek yang menyatakan tidak puas.

Berdasarkan hasil kepuasan yang dijelaskan, maka dapat dikatakan subbag pendidikan belum berhasil melaksanakan layanan prima, meskipun hasilnya sudah menyatakan kepuasan 72,20% atau memuaskan. Pelayanan prima sebagaimana tertuang dalam LAN RI 2004 adalah pelayanan yang

sangat baik dan atau pelayanan yang terbaik, sesuai dengan standar yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberi pelayanan sehingga mampu memuaskan pihak yang dilayani. Muide dan Cottam menyatakan bahwa kepuasan pelanggan total tidak mungkin tercapai sekalipun hanya untuk sementara waktu. Namun, upaya perbaikan atau penyempurnaan kepuasan dapat dilakukan dengan berbagai strategi. Pada prinsipnya, strategi kepuasan pelanggan akan menyebabkan para pesaing harus bekerja keras dan memerlukan biaya tinggi dalam usahanya merebut pelanggan sebuah lembaga. Kepuasan pelanggan merupakan strategi jangka panjang yang membutuhkan komitmen, baik menyangkut dana maupun sumberdaya

Perlu adanya perbaikan terus-menerus pada layanan subbag pendidikan agar manajemen mutu terpadu berlandaskan pada kepuasan pelanggan sebagai sasaran utama terlaksana. Organisasi yang menganggap serius pencapaian mutu, memahami bahwa sebagian rahasia mutu berakar dari mendengar dan merespon secara simpatik kebutuhan pelanggan. Faktor kepuasan pelanggan dapat dilihat dari terpenuhinya lima komponen layanan sepenuh hati yaitu: a) memahami emosi-emosi kita b) kompetensi c) mengelola emosi-emosi kita d) bersikap kreatif dan memotivasi diri sendiri e) menyelaraskan emosi-emosi orang lain. Dari kelima komponen layanan sepenuh hati yang terpenting dalam mencapai kepuasan pelanggan adalah menyelaraskan yaitu membangun jembatan emosi-emosi kita, emosi-emosi klien, dan layanan yang diberikan.

Pada pelayanan prima layanan yang paling berpengaruh adalah layanan dalam bentuk perbuatan atau lisan. Jenis layanan ini termasuk dalam aspek *reability* atau kehandalan layanan dan daya tanggap petugas dalam melayani (*Responsiveness*) dan kesiapan serta sikap ramah petugas dalam melayani mahasiswa (*Realibility* dan *Empathy*). Berdasarkan hasil justru aspek *reability* mendapatkan nilai rata-rata terendah oleh karena itu perlu adanya peningkatan pelayanan pada aspek ini.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik prodi manajemen administrasi, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut.

1. Kepuasan Mahasiswa berdasarkan aspek *Tangibles* secara umum memiliki nilai sebesar 75%, akumulasi perolehan skor tertinggi diperoleh pada indikator penampilan petugas dan layanan komputer, adapun skor terendah dicapai pada indikator kesiapsiagaan petugas dan ketersediaan alur pelayanan.
2. Kepuasan Mahasiswa berdasarkan aspek *Responsiveness* secara umum memiliki nilai sebesar 71%, akumulasi perolehan skor tertinggi diperoleh pada indikator ketanggapan petugas dengan menanyakan kebutuhan mahasiswa saat meminta layanan,
3. Kepuasan Mahasiswa berdasarkan aspek *Realibility* secara umum memiliki nilai sebesar 70%, akumulasi perolehan skor tertinggi diperoleh pada indikator keadilan layanan, kejelasan informasi, dan kemudahan layanan.
4. Kepuasan Mahasiswa berdasarkan aspek *Empathy* secara umum memiliki nilai sebesar 72%, akumulasi perolehan skor tertinggi diperoleh pada indikator kemauan petugas untuk membantu dan menjelaskan pelayanan.
5. Kepuasan Mahasiswa berdasarkan aspek *Assurance* secara umum memiliki nilai sebesar 73%, akumulasi perolehan skor tertinggi diperoleh pada indikator tanggungjawab petugas terhadap penggantian jenis layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amat Jaedun dan Ishartiwi. 2011. *Survei Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Bidang Pendidikan Di Daerah Istimewa Yogyakarta. Laporan Hasil Penelitian*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Azwar, Saifuddin. 2004. *Metode Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Endang, Fatmawati. (2003). *Analisis Kualitas Pelayanan Pada Bagian Administrasi Fakultas Ekonomi UNDIP. Tesis*. Universitas Diponegoro.
- Kemenpan No.63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jakarta: Kemenpan.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Tegor., dan Umar, Husein. (2017). Compensation analysis in relationship moderation between transformational leadership style and work environment on the employee performance. *Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Sciences*, 71(11).
- Tegor, T., Yusmalina, Y., & Haqiqi, F. (2021). PENERAPAN STANDAR AKUNTANSI DAN KUALITAS APARATUR TERHADAP LAPORAN KEUANGAN PEMERINTAH DAERAH (Studi Kasus pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Karimun). *JURNAL CAFETARIA*, 2(1), 13-24.