

## **Analisis kepuasan mahasiswa terhadap kinerja pelayanan di Universitas Mulia Balikpapan**

**Sari Rahmawati<sup>1✉</sup>, Ririn Kusumawati<sup>2</sup>**

Universitas Mulia, Balikpapan, Indonesia.

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Universitas Mulia berdasarkan aspek keberwujudan (Tangibles), aspek daya tanggap (Responsiveness), aspek kehandalan (Reliability), aspek empati (Empathy), dan aspek keyakinan (Assurance). Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah mahasiswa angkatan 2020 dan 2021 di seluruh Universitas Mulia sebanyak 1950. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara propotionate stratified random samplIng. Ukuran sampel sebanyak 95 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan skala sikap. Teknik analisis data menggunakan uji reabilitas dan validitas distribusi frekuensi tiap aspek kepuasan. Hasil Penelitian ini menunjukkan: 1) Kepuasan Mahasiswa berdasarkan aspek Tangibles secara umum memiliki nilai sebesar 70%, 2) Kepuasan Mahasiswa berdasarkan aspek Responsiveness secara umum memiliki nilai sebesar 69,9%, 3) Kepuasan Mahasiswa berdasarkan aspek Realibility secara umum memiliki nilai sebesar 73,2%, 4) Kepuasan Mahasiswa berdasarkan aspek Empathy secara umum memiliki nilai sebesar 73,2%, 5) Kepuasan Mahasiswa berdasarkan aspek Assurance secara umum memiliki nilai sebesar 72,76%.

**Kata kunci:** Pelayanan; kepuasan

## ***Analysis of student satisfaction with service performance at Universitas Mulia Balikpapan***

### **Abstract**

*This study aims to determine student satisfaction with Mulia University services based on Tangibles, Responsiveness, Reliability, Empathy, and Assurance. This research is a descriptive research with a quantitative approach. The population for this study was 1950 students from batch 2020-2022 throughout Mulia University. The sampling technique was carried out by proportional stratified random sampling. The sample size is 95 people. Data collection techniques using an attitude scale. The data analysis technique uses the reliability and validity test of the frequency distribution of each aspect of satisfaction. The results of this study indicate: 1) Student satisfaction based on the Tangibles aspect in general has a value of 70%, 2) Student satisfaction based on the Responsiveness aspect in general has a value of 69.9%, 3) Student satisfaction based on the Reliability aspect generally has a value of 73.2%, 4) Student satisfaction based on the Empathy aspect in general has a value of 73.2%, 5) Student satisfaction based on the Assurance aspect generally has a value of 72.76%.*

**Key words:** Satisfaction; service

## PENDAHULUAN

Pendidikan formal terutama pada perguruan tinggi, menjadikan pendidikan sebagai tempat yang diharapkan mampu menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas sehingga semakin tinggi minat kepuasan mahasiswa tentang lengkapnya fasilitas serta nilai akademik dari suatu Universitas. Persaingan yang cukup kompetitif antara perguruan tinggi baik Negeri maupun Swasta dituntut untuk memperhatikan mutu dan kualitas pendidikan sehingga mampu untuk unggul dalam persaingan.

Universitas adalah suatu lembaga pendidikan tinggi yang memberikan pelayanan didalam bidang jasa serta sanggup memberikan kenyamanan pelayanan yang baik, hal tersebutlah yang akan membuat citra pelayanan yang bagus dan menjadikan mahasiswa/mahasiswi dalam bentuk suatu klien yang berkualitas. Pelayanan harus banyak mendapat perhatian dari universitas karena kualitas pelayanan yang buruk akan merugikan pemahaman dan mahasiswa sebagai konsumen akan merasa kurang puas.

Menurut Kotler (2008: 143) ada lima unsur kualitas pelayanan antara lain: (1) Kepercayaan dan Keterampilan, melakukan layanan yang menjanjikan, tepat serta terpercaya. (2) Responsiveness, kemampuan untuk secara cepat mendukung dan memberikan pelayanan. (3) Keyakinan, kemampuan mereka merupakan kemampuan sesuatu hal untuk menimbulkan kepercayaan serta keyakinan, kesopanan staf administrasi. (4) Empati, adalah salah satu bukti untuk peduli, member perhatian kepada mahasiswa (5) Berwujud, penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, serta media komunikasi. Sedangkan saya sebagai peneliti masih banyak merasakan kekurangan dalam pelayanan akademik dan administrasi, dan peneliti melakukan observasi sementara dengan beberapa jurusan lain terdapat keluhan-keluhan dari kurangnya layanan akademik dan administrasi contohnya seperti Tata Usaha (TU) tidak konsistennya jam buka dan jam tutup.

Menurut Eka Chandra (2005) bahwasannya pelayanan seharusnya diberi secara profesional, maksudnya tidak boleh melihat seorang karena kedudukan serta jabatan, status sosial, asal daerah, baik atau buruk rupanya. Dilarang memperlihatkan sikap buruk ketika sedang memberi pelayanan contoh: Muka cemberut, menghindar, serta acuh tak acuh, dan tidak menyukai pelanggan yang kita layanin.

Mahasiswa sebagai pelanggan atau konsumen dalam dunia pendidikan merasa bahwa segala sesuatu terkait dengan proses pendidikan harus dilayani dengan baik sesuai harapan mahasiswa. sikap tersebut dapat membuat petugas pelayanan merasa tidak nyaman dan berdampak pelayanan yang diberikan tidak sesuai ketentuan institusi pendidikan. Pada umumnya konsumen atau pelanggan dalam hal ini yaitu mahasiswa adalah sumber pendapatan utama dalam suatu lembaga pendidikan, alasan ini yang menjadi salah satu dasar bahwa mahasiswa harus dilayani dengan baik. Sebagai bentuk peningkatan kualitas pendidikan dan pelayanan di kampus Universitas Mulia Balikpapan, diperlukan sebuah kajian terkait tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kampus Universitas Mulia Balikpapan. Kajian tersebut diharapkan memberikan manfaat antara lain sebagai pedoman untuk mengarahkan orientasi pendidikan di kampus Universitas Mulia Balikpapan ke arah pemenuhan kebutuhan mahasiswa sehingga menjadi sumber dari keunggulan daya saing yang berkelanjutan.

## METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dan kausal dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian kausal menurut Sugiyono (2011:37) merupakan jenis penelitian dimana adanya hubungan yang bersifat sebab akibat antara variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan dependen (variabel yang dipengaruhi). Metode Penelitian Kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tuju untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan Sugiyono (2011:8). Penggunaa Metode ini dipilih karena peneliti tentang kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Universitas Mulia Balikpapan memerlukan sal pengukuran terhadap indikator layanan yang dinyatakan kepada responden.

### Variabel penelitian

Variabel Penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya Sugiyono (2011:61). Dalam penelitian ini telah ditentukan 2 variabel yaitu, kualitas kepuasan mahasiswa sebagai variabel bebas (variabel x) dan kinerja pelayanan sebagai variabel terikat (variabel Y). Variabel bebas atau variabel independen. Menurut Sugiyono (2011:61) variabel bebas

adalah “merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat)”. Variabel terikat atau dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas Sugiyono (2011:61).

### **Populasi**

Muri Yusuf (2014:145) populasi merupakan salah satu esensial yang perlu mendapatkan perhatian saksama dalam menyimpulkan hasil yang dapat dipercayai guna untuk mempelajari suatu objek penelitian. Sementara menurut Riduwan (2004: 54) populasi adalah suatu kelompok atau kumpulan subjek atau objek yang akan dikenal generalisasi hasil penelitian. Populasi ini adalah mahasiswa aktif angkatan 2020 sebanyak 1045 mahasiswa dan angkatan 2021 sebanyak 905 mahasiswa. Jadi total keseluruhannya 1950 mahasiswa Universitas Mulia selaku pengguna jasa layanan administrasi akademik mahasiswa.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Universitas Mulia merupakan salah satu perguruan tinggi swasta di Kalimantan Timur yang memiliki kampus utama di kota Balikpapan dan Program Studi Di luar Kampus Utama (PSDKU) yang berada di kota Samarinda. Universitas Mulia adalah gabungan dari 3 (tiga) Sekolah Tinggi yakni STMIK “STIKOM” Balikpapan, STMIK Sentra Pendidikan Bisnis (SPB) Samarinda dan ASMI Airlangga Balikpapan. Dan mulai mendapatkan izin pendirian berdasarkan SK Menteri Riset Teknologi dan Pendidikan (Menristekdikti) No. 1149/KPT/I/2018 pada tanggal 18 Desember 2018 dan diresmikan tahun 2019 Oleh LLDIKTI XI Kalimantan. Yayasan Airlangga yang didirikan oleh bapak Hasyim Mahmud merupakan pelindung Universitas Mulia Balikpapan.

Pengujian instrument penelitian merupakan bagian dari hal yang terpenting dalam sebuah penelitian diharapkan dalam hasil penelitian akan menjadi valid dan realiable. Maka dari itulah prngujian instrument yang telah diuji validasi dan reabilitasnya akan menjadi suatu penentuan syarat untuk mendapatkan hasil yang valid serta reliable.

### **Uji Validitas**

Hasil dari uji validitas, penelitian kepuasan mahasiswa angkatan 2020 dan 2021 yang dilakukan menggunakan tabulasi menggunakan program SPSS statistic versi 16 dengan 23 item soal yang di uji dengan 95 responden, hasil pengukuran uji validasi ini menyatakan bahwa instrument penelitian valid karna  $r$  hitung  $>$   $r$  table (0,18).

**Tabel 1.**  
Hasil Uji Validitas

Correlation r Hitung	r table	Keterangan
0.357	0,18	Valid
0.097	0,18	Valid
0.219	0,18	Valid
0.330	0,18	Valid
0.229	0,18	Valid
0.092	0,18	Valid
0.478	0,18	Valid
0.345	0,18	Valid
0.238	0,18	Valid
0.324	0,18	Valid
0.320	0,18	Valid
0.295	0,18	Valid
0.287	0,18	Valid
0.270	0,18	Valid
0.313	0,18	Valid
0.385	0,18	Valid
0.534	0,18	Valid
0.278	0,18	Valid
0.555	0,18	Valid
0.057	0,18	Valid
0.383	0,18	Valid
1	0,18	Valid
0.282	0,18	Valid

### Uji Reability

Untuk dapat mengetahui apakah instrument yang digunakan dapat dipercaya atau tidak sebagai alat pengumpul data penelitian akan di uji reabilitas dari suatu instrument yang telah dibuat. Menurut Mohd Majid Konting dalam Iskandar (2008:95) uji reabilitas dapat dari nilai Cronbach's alpha yaitu 0,6 sehingga suatu data dapat dilakukan reliabel jika melebihi 0,6 Cronbach's Alpha. Adapun tabel uji reliabilitas mengenai kualitas layanan akademik dan administrasi sebagai berikut:

**Tabel 2.**  
Hasil Uji Reability

Cronbach's Alpha	N of Items
.886	23

Dalam pengujian ini peneliti menggunakan bantuan program SPSS statistic versi 16. Dan dapat di simpulkan pada tabel diatas bahwa kepuasan mahasiswa pada layanan akademik dan administrasi Universitas Mulia bersifat reliabel karena Cronbach's Alpha Sebesar 0.886>0,6.

### Data Hasil Penelitian

Analisis deskriptif ini digunakan untuk mengetahui dan menggambarkan mengenai keadaan variabel tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi dan akademik Universitas Mulia Balikpapan. Yang terdiri dari 23 item pernyataan diperoleh dari angket yang telah disebarikan kepada responden. Untuk mempermudah analisa data maka dibagi atas empat kriteria, yaitu : (SB) dikategorikan sangat baik, (B) dikategorikan baik, (KB) dikategorikan kurang baik, (SKB) dikategorikan sangat kurang baik. Dengan skor pernyataan positif (+) dimulai dari SB=4, B=3, KB=2, SKB=1, semester untuk pernyataan negatif (-) dimulai dari SB=1, B=2, KB=3, SKB=4. Peneliti menyebarkan angket kepada mahasiswa FKIP UIR yang terdiri dari 95 responden sebagai sampel penelitian. Agar mempermudah pengelolaan data angket yang sudah diisi oleh responden, maka angket yang telah disebar akan diinput kedalam IBM SPSS statistic versi 16 untuk mencari skor total peritem dalam bentuk persen. Data-data tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran secara online tersebut akan diolah dalam bentuk tabel lalu kemudian dianalisis. Hasil angket yang dimasukkan kedalam bentuk tabel adalah proses mengubah data dalam bentuk menjadi tabel dalam bentuk persen.

**Indikator bukti fisik (Tangible)**

Mencakup hal-hal yang dapat Anda lihat, rasakan, dan sentuh secara langsung, seperti penampilan, perlengkapan/peralatan, dan komunikasi yang digunakan.. Berdasarkan tabel di bawah ini maka dapat dilihat deskripsinya sebagai berikut:

**Tabel 3.**  
Hasil jawaban responden persepsi pada Indikator bukti fisik (Tangible)

Pernyataan	4		3		2		1		JUMLAH
	F	%	F	%	F	%	F	%	
Petugas berpenampilan rapi saat melayani mahasiswa	15	15,8	75	78,9	5	5,3	0	0	95
Saat saya ke loket/meja langsung bisa bertemu dengan petugasnya	11	11,6	68	71,6	16	16,8	0	0	95
Jika saya ke loket/meja pendidikan selalu langsung dapat menemui petugas yang diinginkan	13	13,7	64	67,4	15	15,8	3	3,2	95
Kemudahan akses loket/meja layanan secara langsung saat saya masuk ruang	9	9,5	59	62,1	26	27,4	1	1,1	95
Antara petunjuk loket dengan pelaksanaan pelayanan yang saya alami sesuai.	7	7,4	67	70,5	17	17,9	4	4,2	95
Ketersediaan lahan parkir yang kurang luas	7	7,4	55	57,9	30	31,6	3	3,2	95
Kenyamanan dan fasilitas toilet mahasiswa yang memungkinkan	6	6,3	60	63,2	28	29,5	1	1,1	95
Layanan internet di setiap gedung memuaskan	6	6,3	63	66,3	21	21,1	5	5,3	95
Saya tahu kalau disana tersedia alur setiap layanan yang disediakan	6	6,3	68	71,6	20	21,1	1	1,1	95
Total	80		579		178		18		855
Rata-Rata		9,4		67,7		20,7		2,13	100

$$P = \frac{2175}{3040} + \frac{219}{380} + \frac{2394}{3420} \times 100\% = 70\%$$

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan tanggapan responden tentang layanan administrasi dan akademik pada indikator bukti fisik (Tangible) memiliki rata-rata hasil tanggapan mahasiswa yang menyatakan sangat baik sebesar (9,4%), baik sebesar (67,7%), kurang baik sebesar (520,7%), sangat kurang baik sebesar (2,13%). Berdasarkan data keseluruhan jawaban responden untuk indikator bukti fisik (Tangible). pada kategori “tinggi” sebesar 70% Dapat disimpulkan bahwa pihak prodi mampu memberikan sikap peduli, perhatian secara individu komunikasi yang baik kepada mahasiswa.

**Daya Tanggap (Responsivness)**

Merupakan keinginan dan kesanggupan dosen untuk membantu mahasiswa selama masa perkuliahan yang dilakukan secara online yang cepat dan tanggap. Berdasarkan tabel dibawah ini maka dapat dilihat deskripsinya sebagai berikut:

**Tabel 4.**  
Hasil jawaban responden Daya tanggap dalam mambantu pelanggan (Responsivness)

PERNYATAAN	4		3		2		1		JUMLAH
	F	%	F	%	F	%	F	%	
Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa	5	5,3	68	71,6	17	17,9	5	5,3	95
Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman	3	3,2	67	70,5	22	23,2	3	3,2	95
Informasi yang diberikan oleh petugas saat saya meminta layanan selalu jelas	5	5,3	72	75,8	18	18,9	0	0	95
Petugas yang dimintakan tolong selalu sigap dalam melakukan pekerjaannya.	5	5,3	70	73,7	18	18,9	2	2,1	95
Total	18		277		75		10		380
Rata-Rata		4,77		72,9		19,7		2,65	100

$$P = \frac{1063}{1520} \times 100\% = 69,9\%$$

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan tanggapan responden tentang layanan pembelajaran secara online pada indikator Daya tanggap (responsiveness) memiliki rata-rata hasil tanggapan mahasiswa yang menyatakan sangat baik sebesar (4,77%), baik sebesar (72,9%), kurang baik sebesar (19,7%),

sangat kurang baik sebesar (2,65%). Berdasarkan data keseluruhan jawaban responden untuk indikator Daya tanggap (responsiveness) pada kategori “tinggi” sebesar 69,9% dapat disimpulkan bahwa staff bersedia membantu mahasiswa dalam penyediaan layanan yang cepat dan tanggap.

**Keandalan pelayanan (Realibility)**

Merupakan kemampuan untuk memberikan/melaksanakan layanan yang telah dijanjikan secara akurat, dapat diandalkan dan memuaskan. Berdasarkan tabel dibawah ini maka dapat dilihat deskripsinya sebagai berikut:

**Tabel 5.**  
Hasil jawaban responden persepsi pada indikator keandala (Reliability)

PERNYATAAN	4		3		2		1		JUMLAH
	F	%	F	%	F	%	F	%	
Pelayanan yang diberikan kepada saya selalu terselesaikan dengan cepat	4	4,2	72	75,8	18	18,9	1	1,1	95
Petugas selalu bersikap adil dalam melayani mahasiswa sesuai urutan datang	4	4,2	74	77,9	16	16,8	1	1,1	95
Jika ditanya tentang info yang kurang jelas petugas mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasinya	3	3,2	76	80,0	15	15,8	1	1,1	95
Menurut saya pembaharuan alur layanan saat ini sudah jelas	3	3,2	73	76,8	18	18,9	1	1,1	95
Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah	6	6,3	78	82,1	9	9,5	2	2,1	95
Total	20		373		76		6		475
Rata-Rata	4,22		78,53		15,98		1,3		100

$$P = \frac{1357}{1900} \times 100\% = 71,4\%$$

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan tanggapan responden tentang pelayanan pada indikator keandalan memiliki rata-rata hasil tanggapan mahasiswa yang menyatakan sangat baik sebesar (4,22%), baik sebesar (78,53%), kurang baik sebesar (15,98 %), sangat kurang baik sebesar (1,3%). Berdasarkan data keseluruhan jawaban responden untuk indikator keandalan (reliability) pada kategori “ tinggi” sebesar (71,4%). Dapat disimpulkan bahwa pihak Universitas Mulia mampu memberikan layanan yang telah dijanjikan secara akurat , dapat diandalkan, dan cukup memuaskan kepada mahasiswa.

**(Emphaty)**

Meliputi komunikasi yang baik, sikap peduli, perhatian secara individu yang diberikan oleh pihak prodi pendidikan akuntansi kepada mahasiswa dalam memenuhi kebutuhannya. Berdasarkan tabel di bawah ini maka dapat dilihat deskripsinya sebagai berikut:

**Tabel 6.**  
Hasil jawaban responden persepsi pada indikator empati (Empathy)

Pernyataan	4		3		2		1		JUMLAH
	F	%	F	%	F	%	F	%	
Petugas selalu bersedia membantu ketika saya mendapatkan kesulitan saat meminta pelayanan	9	9,5	72	75,8	14	14,7	0	0	95
Saat membantu penjelasan petugas mudah dimengerti.	9	9,5	72	75,8	14	14,7	0	0	95
Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai dan terpenuhi tepat	8	8,4	70	73,7	16	16,8	1	1,1	95
Total	26		214		44		1		285
Rata-rata	9,13		75,1		15,4		0,36		100

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan tanggapan responden tentang kepuasan pelayanan pada indikator empati (emphthy) memiliki rata-rata hasil tanggapan mahasiswa yang menyatakan sangat baik sebesar (9,13%), baik sebesar (75,1%), kurang baik sebesar (15,4%), sangat kurang baik sebesar (0,36%). Berdasarkan data keseluruhan jawaban responden untuk indikator empati (emphthy) pada kategori “tinggi” sebesar 73,2% dapat disimpulkan bahwa prodi pendidikan akauntansi mampu memberikan sikap yang peduli, perhatin secara indevidu, komunikasi yang baik kepada mahasiswa.

Kepercayaan dan kemampuan karyawan untuk memperoleh kepercayaan pelanggan atas pelayanan yang diberikan (Assurance)

Hal ini merupakan jaminan yang dapat mencakup kemampuan/pengetahuan, kesopanan dan kehandalan mahasiswa yang dimiliki oleh staf sehingga dapat meyakinkan mahasiswa akan kualitas pelayanan yang diberikan., berdasarkan tabel dibawah ini maka dapat dilihat deskripsinya ebagai berikut:

**Table 7.**  
Hasil jawaban responden persepsi pada indikator Jaminan /kepastian (assurance)

Pernyataan	4		3		2		1		JUMLAH
	F	%	F	%	F	%	F	%	
Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi	6	6,3	71	74,7	17	17,9	1	1,1	95
Jika layanan yang saya terima tidak bisa diurus di subbag, petugas memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana saya seharusnya (bertanggung jawab)	9	9,5	73	76,8	13	13,7	0	0	95
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>		<b>144</b>		<b>30</b>		<b>1</b>		<b>190</b>
<b>RATA-RATA</b>		<b>7,9</b>		<b>75,7</b>		<b>15,8</b>		<b>1,1</b>	<b>100</b>

$$P = \frac{533}{760} \times 100\% = 72,76\%$$

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan tanggapan responden tentang pelayanan pada indikator Jaminan /kepastian (assurance) memiliki rata-rata hasil tanggapan mahasiswa yang menyatakan sangat baik sebesar (7,9%), baik sebesar (75,7%), kurang baik sebesar (15,8%), sangat kurang baik sebesar (1,1%). Berdasarkan data keseluruhan jawaban responden untuk indikator Jaminan /kepastian (assurance) pada kategori “tinggi” sebesar 72,76%. Dapat disimpulkan bahwa staf mampu menjamin, memiiki sifat dapat dipercaya, kemampuan dan kesopanan sehingga mendapat keyakinan mahasiswa/i mengenai kualitas layanan yang diberikan.

**Table 8.**  
Tingkat persepsi

Dimensi	Pesrsepsi	Kategori
Aspek Tangkibel	70%	Tinggi
Responsivness	69,9%	Tinggi
Realibility	71,4%	Tinggi
Emphaty	73,2%	Tinggi
Assurance	72,76%	Tinggi
Total	71,45%	Tinggi

Bila dilihat dari tabel diatas menunjukkan bahwa pada persepsi mahasiswa terhadap indikator (tangkibel) pada kategori “tinggi” sebesar 70%, untuk indikator daya tanggap (responsiveness) pada kategori “tinggi” sebesar 69,9%, untuk indikator reabiliti (realibility) pada kategori “tinggi” sebesar 73,2%, untuk indikator empati (empathy) pada kategori “tinggi”sebesar 73,2%, dan untuk asuransi (assurance) pada kategori “tinggi” sebesar 72,76%. Berdasarkan analisis tingkat kepuasan terhadap aspek persepsi diperoleh hasil indikator tertinggi terdapat pada aspek persepsi yaitu disimpulkan bahwa persepsi mahasiswa tertinggi terletak pada indikator empati (emphaty) dengan indeks persepsi sebesar 73,2% sementara persepsi terendah mahasiswa terletak pada indikator (Responsivness) dengan angka sebesar 69,9%.

Berdasarkan hasil penelitian tentang Tingkat Kepuasan pada Mahasiswa/i Tentang Layanan Akademik Dan Administrasi Universitas Mulia Balikpapan. Setelah penyebaran angket kepada responden yang berjumlah 95 orang yang terdiri dari angkatan 2020 dan 2021 setelah melakukan penelitian dengan menggunakan hasil angket maka peneliti mengidentifikasi bahwa mahasiswa Universitas Mulia Balikpapan, untuk mengetahui tingkat layanan kepuasan tentang layanan akademik dan administrasi pada kategori tinggi dengan nilai 73,2% pada empathy dimana ketika mahasiswa

mengalami kesulitan terkait pelayanan administrasi akademik, petugas bersedia membantu dengan penjelasan yang mudah dipahami serta pelayanan sesuai dan tepat waktu.

Dan skor nilai responden dari hasil angket dengan indikator terendah berada pada nilai 69.9% dengan indikator responsiveness dimana terkadang petugas menyambut mahasiswa dengan tidak begitu ramah dan informasi yang dibutuhkan dan diberikan tidak dipedulikan oleh petugas sehingga petugas tidak sigap dalam melakukan pekerjaannya. Hal ini dilihat dari hasil angket responsiveness yang diisi oleh mahasiswa. Harapan untuk indikator responsiveness ini diharapkan petugas lebih sigap dalam melakukan pekerjaan untuk memberikan kebutuhan dan informasi pelayanan administrasi dan akademik kepada mahasiswa.

Dengan adanya penelitian ini, dapat berguna bagi perguruan tinggi, staf, dosen dan mahasiswa merasa terbantu melaksanakan urusan administrasi dan akademik. Dilihat dari indikator keandalan, berwujud, daya tanggap, kepastian dan empati mahasiswa memberikan respon yang positif tentang pelayanan dan kepuasan terhadap layanan dan administrasi tersebut. Persepsi setiap orang berbeda-beda, hal ini dikarenakan setiap orang menerima, mengorganisasikan dan mentransmisikan informasi dengan caranya masing-masing. Berdasarkan hasil uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat Tingkat Kepuasan Mahasiswa Tentang Layanan Akademik Dan Administrasi Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam Riau „puas/tinggi”, hal ini dikarenakan persepsi mahasiswa tinggi/puas, dalam hal ini mahasiswa merasa puas terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Tentang Layanan Akademik Dan Administrasi Universitas Mulia Balikpapan

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang terdapat pada maka dapat diperoleh beberapa kesimpulan. Kesimpulan ini sebagai jawaban atas rumusan masalah. Berdasarkan data hasil penelitian secara keseluruhan jawaban responden untuk persepsi mahasiswa terhadap Layanan Akademik Dan Administrasi Universitas Mulia Balikpapan di lihat dari kualitas layanan (reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible) jawaban responden sebagian besar pada kategori “tinggi” sebesar 73,2% pada empathy. Dan kategori terkecil sebesar 69,9% pada kategori responsiveness. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Akademik Dan Administrasi Universitas Mulia Balikpapan di lihat dari lima dimensi utama kualitas layanan (liability, responsiveness, assurance, empathy dan tangible sebagian besar pada kategori “Tinggi”, hal ini dilihat sebagian besar menunjukkan hasil positif.



## DAFTAR PUSTAKA

- Arifa alfiani, "kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik disubag pendidikan fakultas ilmu pendidikan universitas negeri Jogjakarta". Universitas Yogyakarta negeri 2016
- Departemen pendidikan nasional kamus besar Indonesia edisi III (cet II: Jakarta: Gramedia, pustaka utama. 2008. h. 30.
- Depdikbud. Buku himpunan dan peraturan dan kebijakan di Indonesia (Jakarta, PT. Sarana Dekdikbud. 1994. h. 92
- Eka Chandra. 2005 "Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta", Skripsi (Jakarta: Fak. Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2005), h. 1.
- Fandi Tjiptono dan Anastasia Diana, Total Quality Management (Yogyakarta: Andy Offset, 1995), h. 102.
- Fandy Tjiptono, (1996). Manajemen Jasa, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Indah, Elza Putri. (2012). Tanggapan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik Di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin. Skripsi. Universitas Hasanuddin.
- Pakpahan, Sondang Purnamasari. (2004). Persepsi mahasiswa UPBJJ-UT Medan tentang pelayanan akademik dan non-akademik yang diberikan oleh UPBJJ-UT Medan. Jurnal pendidikan terbuka dan jarak jauh, vol 5(1): 47-58.
- Pramudya Sunu, Peran SDM dalam Penerapan ISO 9000 (Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 1999), h. 125.
- Supranto. (2006). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif dan R dan D, Bandung: Alfabeta, 2011.
- Rikunto, Suharsimi, Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik, Edisi Revisi VI, Jakarta : PT Rineka Cipta, 2006
- Tjiptono, Fandy. (2011). Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Edisi 2 Yogyakarta: Andi.
- Trisno musanto. 2004. Factor-faktor kepuasan dan loyalitas
- Tjiptono, Fandy (2001). Strategi pemasaran. Yogyakarta PT. ANDI Offset