

LAPORAN KEPUASAN MAHASISWA



UNIVERSITAS ISLAM AL-IHYA KUNINGAN

2018

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Hasil Kepuasan Mahasiswa
Universitas Islam Al-Ihya Kuningan

Kuningan, 27 Juni 2018

Mengesahkan,

Universitas Islam Al-Ihya Kuningan

Rektor,



Nurul Iman Hima Amrullah, S.Ag., M.Si.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, berkat kuasa dan kehendak Allah yang selalu melimpahkan barakah-Nya kepada semua umat yang dikasihi-Nya, pengukuran kepuasan mahasiswa untuk Komponen Pelayanan akademik dengan metode pengukuran yang lebih komprehensif, baik dari sisi parameter, alat ukur maupun hasil pengukurannya dapat kami selesaikan. Kami mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan kontribusinya dalam proses persiapan, pelaksanaan sampai terselesaikannya laporan hasil pengukuran kepuasan mahasiswa, diantaranya yaitu:

1. Pimpinan UNISA Kuningan yang telah memberikan dukungan moril dan materil
2. Responden penelitian yaitu mahasiswa UNISA Kuningan yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner di sela-sela kesibukan mereka menjalankan tugas akademik maupun tugas kemahasiswaan lainnya.
3. Mahasiswa yang bertugas sebagai asisten lapangan dengan keuletan dan kerja kerasnya untuk proaktif menyebarkan skala kepuasan mahasiswa UNISA Kuningan.
4. Penjaminan Mutu, yang telah membantu terlaksananya pengukuran ini mulai dari persiapan, proses pengambilan data, input data, analisa hasil sampai penulisan laporan.

Pelaksanaan dan penyajian hasil pengukuran memang masih membutuhkan masukan dan umpan balik yang bersifat membangun agar bisa segera dilakukan perbaikan secara tepat dan konstruktif.

Kuningan, Juni 2018

Tim

EXECUTIVE SUMMARY

Pengukuran kepuasan mahasiswa bertujuan, pertama untuk mengetahui tingkat kepuasan layanan akademik dan kepuasan layanan kegiatan kemahasiswaan yang terdiri 4 aspek yaitu (1) aspek tangibles (sarana pendidikan, alat perkuliahan media pembelajaran dan prasarana pendidikan); (2) aspek realibility (kehandalan dosen dan staf akademik); (3) aspek responsiveness (sikap tanggap); dan (4) aspek assurance (perlakuan pada mahasiswa). Kedua untuk mendapatkan umpan balik balik terkait dengan upaya perbaikan secara berkelanjutan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa sebagai salah satu stakeholder dan yang ketiga adalah untuk menentukan komponen atau aspek kinerja lembaga yang perlu segera ditindaklanjuti berdasarkan skala prioritas.

Responden yang menjadi sample adalah 126 mahasiswa UNISA Kuningan. Alat ukur yang digunakan dalam survei ini berupa skala, yaitu Skala untuk mengukur seberapa puas (tingkat kepuasan) mahasiswa terhadap kinerja lembaga pada 4 komponen pembelajaran, fasilitas dan layanan. Sistem penilaian Skala menggunakan Skala Likert dengan 5 alternatif pilihan jawaban, yang bergerak dari angka 1 (sangat tidak setuju) sampai dengan 5 (sangat setuju) dengan tambahan pilihan angka 0 (nol) jika responden tidak tahu atau tidak bisa memberikan penilaian. Angka nol dalam analisis data tidak diikutsertakan dalam perhitungan. Hasil uji coba alat ukur diketahui semua item valid (indeks validitas > 0.3) dan reliabel dengan koefisien $\alpha = 0.098$. Artinya Skala dinilai handal sebagai alat ukur. Data hasil pengukuran terdiri nilai rerata kepuasan terhadap layanan akademik. Data lain berupa diagram kartesius. Sebaran data secara keseluruhan mengikuti garis kurva normal yang berarti mahasiswa yang menjadi responden penelitian dianggap bisa mewakili populasi mahasiswa UNISA Kuningan. Metode analisis dilakukan dengan bantuan Program SPSS for Mac versi 18.0. Dari hasil pengukuran ini juga diketahui rerata nilai kepuasan per-aspek kinerja.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Evaluasi terhadap implementasi sistem mutu di lingkungan UNISA Kuningan adalah salah satu proses yang secara rutin dilakukan dalam rangka menjaga keberlangsungan berjalannya sebuah sistem sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan. Pengukuran kepuasan mahasiswa sebagai salah satu stakeholder terhadap layanan yang diterimanya di UNISA Kuningan, merupakan bagian dari proses evaluasi tersebut yang pelaksanaannya diatur Penjaminan Mutu UNISA Kuningan.

Keberhasilan suatu jasa pelayanan dalam mencapai tujuannya sangat tergantung pada konsumennya, dalam arti perusahaan memberikan layanan yang bermutu kepada para pelanggannya akan sukses dalam mencapai tujuannya. Sekarang ini mutu pelayanan telah menjadi perhatian utama dalam memenangkan persaingan. Mutu pelayanan dapat dijadikan sebagai salah satu strategi lembaga untuk menciptakan kepuasan konsumen. Suatu pendidikan bermutu tergantung pada tujuan dan yang akan dilakukan dalam pendidikan. Definisi pendidikan bermutu harus mengakui bahwa pendidikan apapun termasuk dalam suatu sistem. Mutu dalam beberapa bagian dari sistem mungkin baik, tetapi mutu kurang baik yang ada di bagian lain dari sistem, yang menyebabkan berkurangnya mutu pendidikan secara keseluruhan dari pendidikan.

Definisi mutu layanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampainya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono dan Diana, 2003). Mutu pelayanan diketahui dengan cara membandingkan harapan/kepentingan pelanggan atas layanan yang ideal dengan layanan yang benar-benar mereka terima. Menurut Feigenbaum (1996) mutu merupakan kekuatan penting yang dapat membuahkan keberhasilan baik di dalam organisasi dan pertumbuhan lembaga, hal ini juga bisa diterapkan di dalam penyelenggaraan pelayanan mutu pendidikan. Selanjutnya jika mutu dikaitkan dalam penyelenggaraan

pendidikan maka dapat berpedoman pada Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional dan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan yang menyatakan bahwa penjaminan mutu adalah wajib baik internal maupun eksternal.

Apabila jasa pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka mutu pelayanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan maka mutu pelayanan dipersepsikan sebagai mutu yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka mutu pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan/kepentingan pelanggannya secara konsisten. Kajian mengenai karakteristik jasa pada lembaga pendidikan tinggi, terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan, yakni:

1. Perguruan tinggi termasuk ke dalam kelompok jasa murni (*pure service*), dimana pemberian jasa yang dilakukan didukung alat kerja atau sarana pendukung semata, seperti ruangan kelas, kursi, meja, dan buku-buku;
2. Jasa yang diberikan membutuhkan kehadiran pengguna jasa (mahasiswa), jadi di sini pelanggan yang mendatangi lembaga pendidikan tersebut untuk mendapatkan jasa yang diinginkan (meskipun dalam perkembangannya ada yang menawarkan program jarak, kampus terbuka, dan kuliah jarak jauh);
3. Penerimaan jasa adalah orang, jadi merupakan pemberian jasa yang berbasis orang. Sehingga berdasarkan hubungan dengan pengguna jasa (pelanggan / mahasiswa) adalah *high contact system* yaitu hubungan pemberi jasa dengan pelanggan tinggi. Pelanggan dan penyedia jasa terus berinteraksi selama proses pemberian jasa berlangsung. Untuk menerima jasa, pelanggan harus menjadi bagian dari sistem jasa tersebut;
4. Hubungan dengan pelanggan adalah berdasarkan member relationship, di mana pelanggan telah menjadi anggota lembaga pendidikan tersebut, sistem pemberian jasanya secara terus menerus dan teratur sesuai kurikulum yang telah ditetapkan.

UNISA Kuningan, dituntut untuk senantiasa memberikan pelayanan yang prima untuk menjamin kepuasan pelanggannya. Selain pelanggan internal (dosen dan tenaga kependidikan), UNISA Kuningan memiliki pelanggan internal utama yaitu mahasiswa. Untuk mendapatkan gambaran tentang mutu layanan UNISA Kuningan terhadap pelanggan internal (mahasiswa) dalam bidang akademik. Untuk itu perlu dilakukan survey kepuasan pelanggan internal (mahasiswa).

B. Tujuan Pengukuran

Tujuan dari kegiatan pengukuran kepuasan mahasiswa secara umum adalah untuk menjaga keberlangsungan implementasi sistem mutu di UNISA Kuningan. Salah satu syarat dalam sistem manajemen mutu adalah umpan balik dari stakeholders sebagai acuan bagi manajemen dalam menyusun program kerja rutin maupun program pengembangan maupun dalam menentukan arah kebijakan lembaga, khususnya yang terkait dengan stakeholders. Secara khusus, pengukuran dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik, untuk mendapatkan umpan balik terkait dengan upaya perbaikan secara berkelanjutan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa sebagai salah satu stakeholder dan untuk menentukan komponen atau aspek kinerja lembaga yang perlu segera ditindaklanjuti berdasarkan skala prioritas.

C. Waktu Pelaksanaan Kegiatan

Persiapan untuk pengukuran kepuasan mahasiswa dimulai sejak bulan Januari 2018 dengan menyusun alat ukur kepuasan mahasiswa yang baru sesuai dengan hasil identifikasi komponen kepuasan dari pengukuran periode sebelumnya. Pelaksanaan uji coba alat ukur sampai dengan pengambilan data dilapangan dan entry data dilakukan bulan April 2018 sampai dengan Juni 2018 Analisis data dan pelaporan hasil dilaksanakan pada bulan Juni 2018.

D. Responden

Total responden yang diukur tingkat kepuasannya sebanyak 126 mahasiswa UNISA Kuningan.

E. Komponen & Aspek Pengukuran

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan layanan kegiatan kemahasiswaan diukur pada 4 aspek, yaitu:

1. Aspek tangibles (sarana pendidikan, alat perkuliahan media pembelajaran dan prasarana pendidikan)
2. Aspek realibility (kehandalan dosen dan staf akademik)
3. Aspek responsiveness (sikap tanggap)
4. Aspek assurance (perlakuan pada mahasiswa)
5. Aspek Empaty

F. Alat Ukur dan Sistem Skoringnya

Alat ukur yang digunakan dalam survei ini berupa skala untuk mengukur seberapa puas (tingkat kepuasan) mahasiswa terhadap layanan akademik dan layanan kegiatan kemahasiswaan. Sistem penilaian Skala menggunakan Skala Likert dengan 5 alternatif pilihan jawaban, yang bergerak dari angka 1 (sangat tidak setuju) sampai dengan 5 (sangat setuju). Data tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan layanan kegiatan kemahasiswaan berupa rerata nilai kepuasan. Nilai rerata tertinggi yang mungkin dicapai setiap responden adalah 5.00 dan terendah 1.00. Untuk pilihan jawaban, selain 5 alternatif pilihan, juga ditambahkan pilihan angka 0 (nol) untuk mengakomodasi responden tidak tahu atau tidak bisa memberikan penilaian pada item tertentu. Angka nol dalam analisis data tidak diikutsertakan dalam perhitungan. Hasil uji coba alat ukur diketahui semua item valid (indeks validitas > 0.3) dan Skala Kepuasan Mahasiswa dinilai reliabel atau handal sebagai alat ukur ($\alpha = 0.098$).

BAB II

KONSEP TEORI

Kamus Besar Bahasa Indonesia (Dahlan, dkk., 1995:646) menjelaskan pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Sejalan dengan hal tersebut, Norman (1991:14) menyatakan karakteristik pelayanan sebagai berikut:

1. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
2. Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial.
3. Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi dalam waktu dan tempat bersamaan.

Pengertian lebih luas mengenai pelayanan disampaikan Daviddow dan Uttal dalam Sutopo dan Suryanto (2003) bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang meningkatkan kepuasan pelanggan. Pelayanan yang menjadi produk dari organisasi pemerintahan adalah pelayanan masyarakat (publik service). Pelayanan tersebut diberikan untuk memenuhi hak masyarakat, baik layanan sipil maupun publik. Artinya kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak dan melekat pada setiap orang, baik secara pribadi maupun berkelompok (organisasi), serta dilakukan secara universal. Teori ini sesuai dengan pendapat Moenir (1998) yang menjelaskan bahwa hak atas pelayanan itu sifatnya universal, berlaku terhadap siapa saja yang berkepentingan atas hak tersebut.

Thoha (1995) menjelaskan bahwa tugas pelayanan lebih menekankan kepada mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, dan mempersingkat waktu proses. Sedangkan tugas mengatur lebih menekankan kepada kepuasan atau power yang melekat pada posisi jabatan birokrasi. Lebih lanjut Pasolong (2007) berpendapat bahwa pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok, dan organisasi baik

langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (1993), mengemukakan pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63/KEP/M.PAN/2003, tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang disebut pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-Undangan.

Lebih spesifik lagi Dwiyanto (2005:141) mendefinisikan Pelayanan Publik sebagai serangkaian aktivitas yg dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Betapa penting nya birokrasi dalam pelayanan publik sehingga birokrasi selalu menjadi sorotan dan perhatian masyarakat baik pengguna layanan secara langsung maupun tidak . Tidak hanya barang yang dihasilkan dalam pelayanan publik, tetapi juga jasa dalam hal memberikan pelayanan administrasi.

Berdasarkan teori para ahli tersebut di atas, maka pelayanan adalah suatu kegiatan atau tindakan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan baik berupa barang ataupun jasa yang menghasilkan manfaat bagi penerima layanan.

BAB III

METODE DAN ANALISIS DATA

A. Metode

Metode yang digunakan dalam pengukuran kepuasan pelanggan internal ini adalah metode survey melalui penyebaran kuisioner. Responden dalam penelitian adalah mahasiswa UNISA Kuningan yang berjumlah 126 orang.

B. Analisis Data

Analisis data dilakukan dalam 2 tahap, yaitu: (1) Analisis sebaran data kepuasan, (2) Analisis data kepuasan. Analisis untuk sebaran data dengan teknik Kolmogorov-Smirnov untuk mengetahui tingkat keterwakilan data sampel untuk populasinya. Jika data sampel menyebar mengikuti garis kurve normal maka data responden menggambarkan kondisi populasi sehingga hasil dari pengukuran bias digeneralisasikan untuk populasinya dan sebaliknya jika sebarannya menyimpang jauh dari garis maka hasil pengukran hanya berlaku bagi responden yang terlibat langsung saja. Untuk analisis data kepuasan dilakukan dengan cara data yang diperoleh akan ditabulasi sesuai dengan pilihan jawaban responden dan dilanjutkan dengan perhitungan indekas kepuasan mahasiswa melalui perkalian antara jumlah pilihan responden dengan kategori skor jawaban.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Sebaran dan Tingkat Kepuasan Mahasiswa

Hasil uji normalitas dengan teknik analisis statistic kolmogorov-smirnov diketahui bahwa sebaran data tingkat kepuasan mahasiswa untuk masing-masing kelompok data dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Uji Normalitas sebaran
Kolmogorov-smirnov

RESPONDEN	Statistic	Df	Sig.	Ket.
Mahasiswa UNISA Kuningan	0.097	126 Mhs	0.200	Normal

Berdasarkan hasil analisis pada tabel di atas maka dapat disimpulkan bahwa Sebaran data secara keseluruhan mengikuti sebaran normal yang berarti mahasiswa yang menjadi responden penelitian dianggap bisa mewakili populasi mahasiswa UNISA Kuningan.

B. Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan

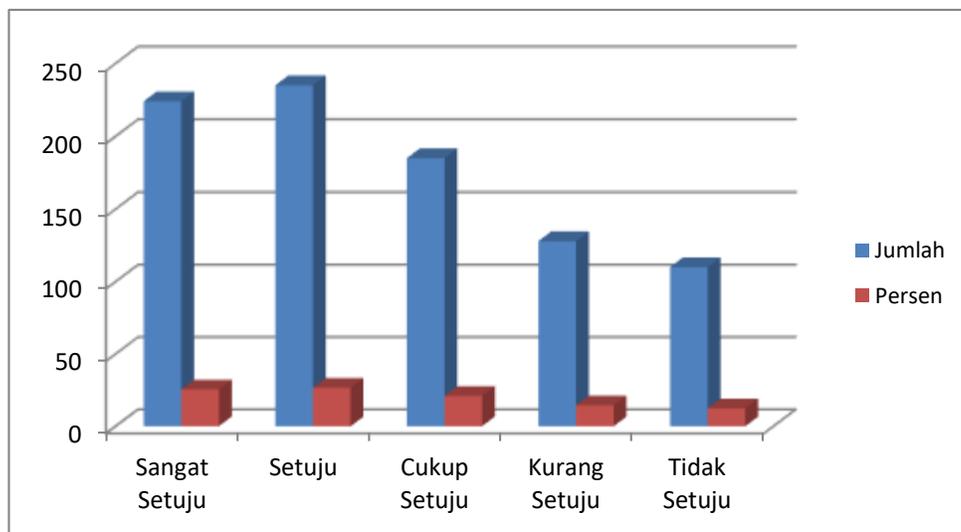
1. Aspek Tangibles

Tabel 2. Analisis kepuasan aspek tangibles

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban					Total
		1	2	3	4	5	
1.	Ruang kuliah yang bersih, nyaman dan rapih	40	31	21	20	14	126
2.	UNISA Kuningan menyediakan sarana pembelajaran yang memadai diruang kuliah.	31	40	21	14	20	126
3.	UNISA Kuningan mempunyai perpustakaan yang memadai	21	31	40	20	14	126
4.	UNISA Kuningan mempunyai laboratorium yang relevan	40	31	21	20	14	126
5.	UNISA Kuningan menyediakan	40	31	21	20	14	126

	buku referensi yang memadai di perpustakaan						
6.	UNISA Kuningan menyediakan fasilitas kamar kecil yang bersih	31	40	21	14	20	126
7.	UNISA Kuningan mempunyai fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa	21	31	40	20	14	126

a. Aspek Tangibles



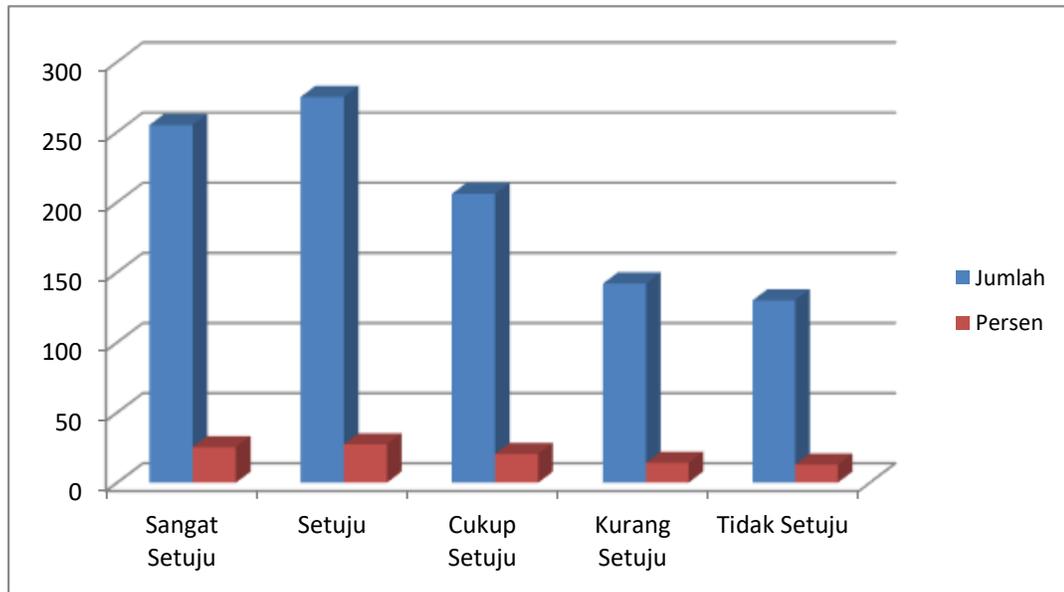
Grafik 2.1 *Kepuasan Aspek Tangibles*

Berdasarkan Grafik 2.1, diatas menunjukkan bahwa sebaran jawaban responden terhadap persepsi mahasiswa terhadap layanan akademik UNISA Kuningan adalah sebesar 25,40% berada pada kategori sangat setuju, 26,64% pada kategori setuju, 20,98% pada kategori cukup setuju, 14,51% pada kategori kurang setuju, dan sebesar 12,47% pada kategori tidak puas. Berdasarkan pilihan jawaban responden dan dikalikan dengan skor jawaban, maka diperoleh indeks kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan UNISA Kuningan pada aspek tangibles 25,40%. Hal ini berarti bahwa persepsi mahasiswa terhadap pelayanan bidang akademik aspek tangible berada pada kategori puas.

2. Aspek Responsiveness

Tabel 3. Analisis kepuasan responsiveness

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban					Total
		1	2	3	4	5	
1.	Dosen selalu mengulang materi perkuliahan sampai semua mahasiswa merasa jelas	40	31	21	20	14	126
2.	Dosen mengalokasikan waktu untuk diskusi dan tanya jawab	31	40	21	14	20	126
3.	Dosen memberi bahan ajar (suplemen) untuk melengkapi materi yang diberikan di UNISA Kuningan	21	31	40	20	14	126
4.	Dosen selalu membagikan hasil ulangan dengan nilai yang obyektif	40	31	21	20	14	126
5.	Dosen selalu datang tepat waktu	31	40	21	14	20	126
6.	Jumlah dosen memadai (sesuai dengan bidang dan jumlahnya)	21	31	40	20	14	126
7.	Dosen selalu membuat Satuan Acara Perkuliahan	40	31	21	20	14	126
8.	Staf Akademik mempunyai kemampuan untuk melayani kepentingan mahasiswa	31	40	21	14	20	126



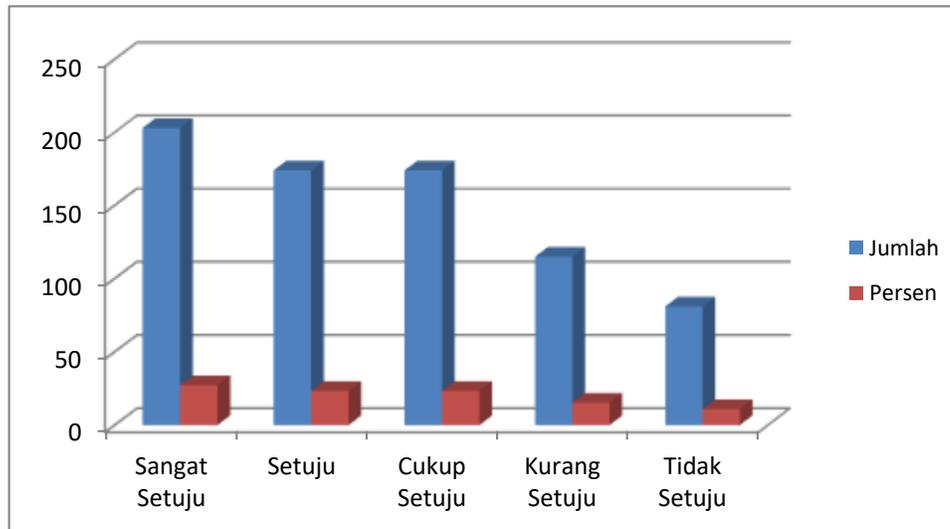
Grafik 3.1 *Kepuasan Aspek Responsiveness*

Berdasarkan Grafik 3.1, di atas menunjukkan bahwa sebaran jawaban responden terhadap persepsi mahasiswa terhadap layanan akademik UNISA Kuningan adalah pada aspek sikap tanggap sebesar 25,30% berada pada kategori sangat setuju, 27,28% pada kategori setuju, 20,44% pada kategori cukup setuju, 14,09% pada kategori kurang setuju, dan pada kategori tidak setuju sebesar 12,90%. Berdasarkan pilihan jawaban responden dan dikalikan dengan skor jawaban, maka diperoleh indeks kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan UNISA Kuningan pada aspek responsiveness 25,30%. Hal ini berarti bahwa persepsi mahasiswa terhadap pelayanan bidang akademik aspek sikap tanggap berada pada kategori puas.

3. Aspek Reliability

Tabel 4. Analisis kepuasan reliability

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban					Total
		1	2	3	4	5	
1.	UNISA Kuningan menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa	40	31	21	20	14	126
2.	Pelaksanaan ujian, ulangan yang tepat waktu	40	20	31	21	14	126
3.	Pembelajaran sesuai dengan waktu yang telah ditentukan	31	21	40	20	14	126
4.	UNISA Kuningan menyediakan bantuan (keringanan) bagi mahasiswa tidak mampu	31	40	21	14	20	126
5.	UNISA Kuningan selalu membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik	21	31	40	20	14	126
6.	UNISA Kuningan menyediakan waktu khusus untuk orang tua mahasiswa untuk konsultasi.	40	31	21	20	14	126



Grafik 4.1 *Kepuasan Aspek Reliability*

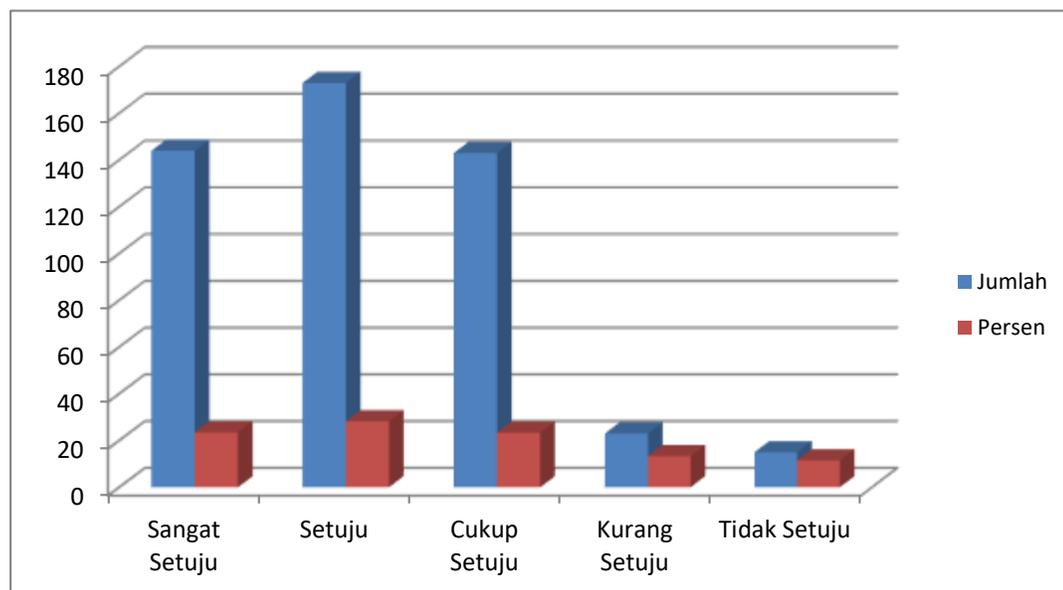
Berdasarkan Grafik 4.1, diatas menunjukkan bahwa sebaran jawaban responden terhadap persepsi mahasiswa terhadap layanan akademik UNISA Kuningan adalah pada aspek sikap tanggap sebesar 27,18% berada pada kategori sangat setuju, 23,29% pada kategori setuju, 23,29% pada kategori cukup setuju, 15,39% pada kategori kurang setuju, dan sebesar 10,84% pada kategori tidak puas. Berdasarkan pilihan jawaban responden dan dikalikan dengan skor jawaban, maka diperoleh indeks kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan UNISA Kuningan pada aspek reliability 27,18%. Hal ini berarti bahwa persepsi mahasiswa terhadap pelayanan bidang akademik aspek sikap tanggap berada pada kategori puas

4. Aspek Assurance

Table 5. analisis kepuasan aspek assurance

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban					Total
		1	2	3	4	5	
1.	Staf Akademik santun dalam melakukan pelayanan akademik	31	40	21	14	20	126
2.	Permasalahan/keluhan mahasiswa selalu ditangani oleh UNISA	21	31	40	20	14	126

	Kuningan melalui dosen bimbingan konseling						
3.	Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada mahasiswa	40	31	21	20	14	126
4.	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran	31	40	21	14	20	126
5.	Adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali	21	31	40	20	14	126



Grafik 5.1 *Kepuasan Aspek Assurance*

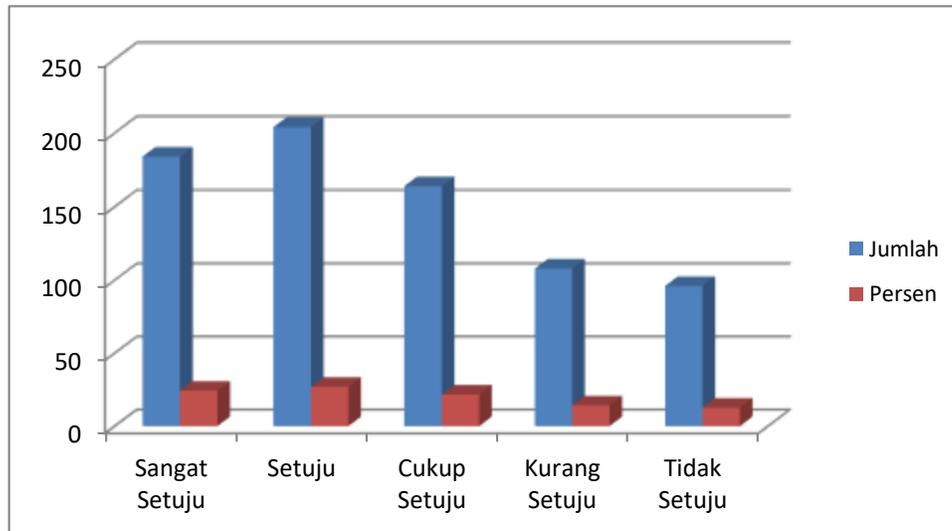
Berdasarkan Tabel 5.1, diatas menunjukkan bahwa sebaran jawaban responden terhadap persepsi mahasiswa terhadap layanan akademik UNISA Kuningan adalah pada aspek sikap assurance sebesar 23,49% berada pada kategori sangat setuju, 28,22% pada kategori setuju, 23,33% pada kategori cukup setuju, 13,38% pada kategori kurang setuju, dan sebesar 11,58% pada kategori tidak setuju. Berdasarkan

pilihan jawaban responden dan dikalikan dengan skor jawaban, maka diperoleh indeks kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan UNISA Kuningan pada aspek assurance sebesar 23,49%. Hal ini berarti bahwa persepsi mahasiswa terhadap pelayanan bidang akademik aspek assurance berada pada kategori puas.

5. Aspek Empathy

Tabel 6. Analisis kepuasan aspek empathy

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban					Total
		1	2	3	4	5	
1.	UNISA Kuningan selalu berusaha memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa	40	31	21	20	14	126
2.	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa	31	40	21	14	20	126
3.	UNISA Kuningan selalu memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen wali atau dosen bimbingan konseling	21	31	40	20	14	126
4.	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan studi	40	31	21	20	14	126
5.	Dosen bersikap bersahabat kepada mahasiswa	31	40	21	14	20	126
6.	UNISA Kuningan berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya	21	31	40	20	14	126



Grafik 6.1 *Kepuasan Aspek Empathy*

Berdasarkan Grafik 6.1, diatas menunjukkan bahwa sebaran jawaban responden terhadap persepsi mahasiswa terhadap layanan akademik UNISA Kuningan adalah pada aspek sikap empathy sebesar 24,34% berada pada kategori sangat setuju, 26,98% pada kategori setuju, 21,69% pada kategori cukup setuju, 14,29% pada kategori kurang setuju, dan sebesar 12,70% pada kategori tidak setuju. Berdasarkan pilihan jawaban responden dan dikalikan dengan skor jawaban, maka diperoleh indeks kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan UNISA Kuningan pada aspek empati 24,34%. Hal ini berarti bahwa persepsi mahasiswa terhadap pelayanan bidang akademik aspek sikap empati berada pada kategori puas.

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survey kepuasan pelanggan mahasiswa pada bidang akademik dapat disimpulkan, sebagai berikut :

1. Indeks kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan UNISA Kuningan pada aspek *tangibles* (Sarana pendidikan- Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan) yaitu 32,4%. Hal ini berarti bahwa persepsi mahasiswa terhadap pelayanan pada aspek tangibles berada pada kategori sangat puas.
2. Indeks kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan UNISA Kuningan pada aspek *Responsiveness* (Sikap tanggap) yaitu 52%. Hal ini berarti bahwa persepsi mahasiswa terhadap pelayanan pada aspek responsiveness berada pada kategori puas.
3. Indeks kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan UNISA Kuningan pada aspek *Reliability* (kehandalan dosen, staf Akademik) yaitu 15,6%. Hal ini berarti bahwa persepsi mahasiswa terhadap pelayanan pada aspek reliability berada pada kategori Kurang Puas.
4. Indeks kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan UNISA Kuningan pada aspek *Assurance* (perlakuan pada mahasiswa) yaitu 0%. Hal ini berarti bahwa persepsi mahasiswa terhadap pelayanan pada aspek assurance berada pada kategori tidak puas.
5. Indeks kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan UNISA Kuningan pada aspek *empati* yaitu 0%. Hal ini berarti bahwa persepsi mahasiswa terhadap pelayanan pada aspek empati berada pada kategori tidak puas.

B. Rekomendasi

Meskipun secara umum seluruh aspek layanan sudah mendapatkan persepsi positif dari mahasiswa namun ada beberapa hal yang masih perlu perhatian antara lain:

1. Agar orang tua dapat mengetahui perkembangan anaknya maka sebaiknya UNISA Kuningan menyediakan waktu khusus untuk melakukan konsultasi pada pihak UNISA Kuningan
2. Menyediakan fasilitas dan waktu khusus bagi mahasiswa untuk bisa melakukan bimbingan konseling agar permasalahan/keluhan mahasiswa dapat ditangani oleh UNISA Kuningan melalui dosen bimbingan konseling.

Kuningan, 27 Juni 2018
Universitas Islam Al-Ihya Kuningan

Rektor,



Nurul Iman Hima Amrullah, S.Ag., M.Si.