



Analisis tanggapan kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan di perguruan tinggi

Bunyamin¹, Rismita¹

¹ Administrasi Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA, Indonesia

*Penulis, e-mail: bunyamin@uhamka.ac.id

Penulis, e-mail: rismita@uhamka.ac.id

Abstract

This research aims to determine student satisfaction with educational services. The method used is a quantitative research method with a survey approach. The research population was all fourth semester students in the educational administration master's study program, totaling 80 people and the research sample was 39 students, which was carried out using a random sampling technique. The data collection technique was carried out by distributing questionnaires via Google Form. The research instrument was designed by the Quality Assurance Institute of Muhammadiyah University, Prof. DR. HAMKA, which consists of four indicators, namely: services to lecturers, services to educational staff, services to managers, and services to facilities and infrastructure. Data analysis was carried out using statistical calculations based on the scores obtained which were divided into four score groups, namely very satisfactory, satisfactory, quite satisfactory and unsatisfactory. The results of data analysis testing for all indicators provide very satisfactory values with an average value of 92.96. Student satisfaction responses to educational services in the educational administration study program at the Graduate School of Muhammadiyah University, Prof. DR. HAMKA has met expectations with full service and fast responsiveness.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan. Metode yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan survey. Populasi penelitian adalah semua mahasiswa semester empat pada program studi magister administrasi pendidikan yang berjumlah 80 orang dan sampel penelitian berjumlah sebanyak 39 mahasiswa yang dilakukan dengan teknik sampel acak (*Random sampling*). Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner melalui *Google Form*. Instrumen penelitian dirancang oleh Lembaga Penjaminan Mutu Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA, yang terdiri dari empat indikator yaitu: layanan terhadap dosen, layanan terhadap tenaga kependidikan, layanan terhadap pengelola, dan layanan terhadap sarana dan prasarana. Analisis data dilakukan dengan perhitungan statistik berdasarkan skor yang diperoleh yang terbagi kedalam empat kelompok skor, yaitu sangat memuaskan, memuaskan, cukup memuaskan, dan kurang memuaskan. Hasil pengujian analisis data semua indikator memberikan nilai sangat memuaskan dengan nilai rata-rata sebesar 92,96. Tanggapan kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan di program studi administrasi pendidikan Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA sudah sesuai harapan dengan melayani sepenuhnya atau daya tanggap yang cepat.

Kata Kunci: Kepuasan layanan; Kualitas layanan; Layanan Pendidikan

How to Cite: Bunyamin & Rismita. (2023). Analisis tanggapan kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan di perguruan tinggi. *Jurnal Bahana Manajemen Pendidikan*, 12 (2), 88-95. <https://doi.org/10.24036/jbmp.v12i2>



This is an open access article distributed under the Creative Commons 4.0 Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©2023 by author.

1. Pendahuluan

Kualitas layanan pendidikan yang diberikan kepada mahasiswa sangat bermanfaat untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa di perguruan tinggi, hal ini terkait dengan penelitian yang dilakukan Manea pada mahasiswa magister Universitas Bucharest di Rumania yang mengatakan bahwa mahasiswa adalah penerima manfaat utama dari layanan yang diberikan, seperti faktor-faktor berikut: lingkungan pendidikan, pedoman belajar, aktivitas tenaga administrasi dan sekretariat (Manea, 2014). Pada penelitian lain, mengatakan bahwa

pengintegrasian konsep layanan pembelajaran mengenai peningkatan kesadaran masyarakat dan pemecahan masalah sangat berpengaruh terhadap kepuasan dan pemikiran mahasiswa dalam menyelesaikan suatu masalah (Chanayotha & Na-songkhla, 2015). Selanjutnya, pendidikan yang berkualitas di perguruan tinggi dipengaruhi oleh layanan pendidikan yang diberikan kepada pengguna jasa pendidikan (mahasiswa) yang berakibat pada keberhasilan kemampuan sumber daya manusia untuk bersaing pada forum internasional dan berdampak pada kemajuan pembangunan nasional (Bapenas, 2023).

Kemajuan pembangunan nasional adalah wujud implementasi pendidikan pada perguruan tinggi sebagai representasi dari pendidikan khusus dalam bentuk pengembangan ketrampilan, kemampuan, dan kompetensi tertentu sesuai dengan bakat atau minat mahasiswa yang menggambarkan sistem manajemen mutu perguruan tinggi, baik negeri maupun swasta dengan memberikan layanan yang berkualitas agar mencapai harapan yang diinginkan oleh para mahasiswa. Harapan mahasiswa dalam menerima layanan yang baik tercermin dari tingkat kepuasan yang diterima dari transfer pengetahuan dan pengalaman yang ditawarkan perguruan tinggi dalam melaksanakan program yang diterapkan. Dalam rangka meningkatkan kepuasan mahasiswa, maka program studi magister administrasi pendidikan memberikan layanan pendidikan berdasarkan visi, misi, dan tujuan yang dirancang untuk menghasilkan lulusan yang tepat guna. Sebagaimana yang tertuang dalam misi kebangsaan yang merupakan fenomena secara umum yaitu mencerdaskan kehidupan bangsa dengan memenuhi kebutuhan layanan pendidikan yang bermutu tinggi dan dijadikan juga untuk penilaian akreditasi program studi terhadap kapasitas penyelenggaraan program pendidikan (Idrus, Karnan, & Setiadi, 2019). Karena misi merupakan pencapaian pendidikan yang dipersonalisasi dengan mengkoordinasi kemampuan beradaptasi dan menghasilkan pengetahuan, baik individu maupun masyarakat (Craciun, 2010).

Program studi magister administrasi pendidikan mengutamakan prinsip "*learning by doing*", yang bermaksud untuk mendorong kegiatan pembelajaran dengan memberikan layanan pendidikan yang terbaik dari dosen, tenaga kependidikan, pengelola (kinerja lembaga/Sekolah Pascasarjana), sarana dan prasarana. Hal ini diperkuat oleh penelitian terkait yaitu, untuk menciptakan keunggulan terus menerus terutama di pasar pendidikan sangat urgen menyediakan layanan pendidikan yang baik, sehingga pasar pendidikan swasta menjadi menarik dan produktif dalam kualitas pelayanan pendidikan yang ditawarkan pelanggan, karena kualitas layanan merupakan suatu ukuran penting dari pendidikan dan variabel strategis utama sekolah swasta (Khalil, Ragheb, Ragab, & Elsamadicy, 2018).

Layanan pendidikan dari dosen, tenaga kependidikan, pengelola, dan sarana dan prasarana adalah unsur penting dalam sistem pendidikan di perguruan tinggi untuk mewujudkan tujuan pendidikan nasional. Layanan pendidikan yang berkualitas merupakan hasil dari suatu kerja dosen, tenaga kependidikan, pengelola, sarana dan prasarana untuk mencapai kepuasan mahasiswa mengancam pendidikan atau perkuliahan di program studi magister administrasi pendidikan, sebagaimana yang tercantum pada tujuan program studi magister administrasi pendidikan yaitu menghasilkan lulusan insan profesional dan spesialis yang mempunyai kompetensi diantaranya menjadi pemimpin pendidikan dan sebagai administrator pendidikan dasar, menengah, dan tinggi, serta menghasilkan prestasi kerja. Prestasi kerja adalah hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepada mahasiswa untuk mencapai target (Nabawi, 2019).

Berdasarkan data tracer studi yang diperoleh, bahwa mahasiswa lulusan dari program studi magister administrasi pendidikan yang bekerja sesuai dengan bidang ilmu mencapai angka sebesar 74%. Angka ini menunjukkan kategori tinggi mengenai kesesuaian bidang ilmu dengan pekerjaan. Walaupun angka tersebut berada dalam kategori tinggi, tetapi masih timbul masalah pendidikan yang belum dapat diselesaikan oleh berbagai pihak (Syefudin, 2019). Karena sebagai lulusan yang profesional harus bisa mengatasi masalah pendidikan dan mempersiapkan lulusan yang bisa mengisi dan menyesuaikan diri dengan tuntutan baru sebagai pengaruh dari perubahan global, serta mempersiapkan lulusan yang mempunyai kemampuan IPTEKS dan IMTAQ (Nursaanjaya, 2019). Namun yang terjadi secara khusus adalah beberapa mahasiswa merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan, seperti: daya tanggap layanan pendidikan untuk membantu mahasiswa dan memberikan jasa belum cepat tanggap, hal ini mengakibatkan beberapa mahasiswa mengeluh yang berakibat pada pengintegrasian dan pengimplementasikan layanan pendidikan terhambat dan tertunda. Padahal, faktor pendukung mutu lulusan yang berpengaruh pada kepuasan mahasiswa terdiri dari: kinerja dosen, sarana dan prasarana, layanan akademik (dalam hal ini tenaga kependidikan), kurikulum, dan lain-lain (Akbar, 2021). Fenomena masalah yang telah diuraikan di atas, membuat peneliti untuk melakukan penelitian mengenai analisis tanggapan mahasiswa terhadap layanan pendidikan di program studi magister administrasi pendidikan Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survey dengan menjelaskan peristiwa atau masalah yang terjadi pada populasi dan sampel penelitian, serta instrument yang mengacu pada layanan pendidikan sebagai variable (Sari, Rachman, Juli Astuti, Win Afgani, & Abdullah Siroj, 2022). Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan dari dosen, tenaga kependidikan, pengelola, dan sarana dan prasarana. Populasi penelitian adalah semua mahasiswa semester empat pada program studi magister administrasi pendidikan yang berjumlah 80 orang dan sampel penelitian berjumlah sebanyak 39 mahasiswa yang dilakukan dengan teknik sampel acak (*Random sampling*). Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner melalui *Google Form*. Instrumen penelitian dirancang oleh Lembaga Penjaminan Mutu Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA, yang terdiri dari empat indikator yaitu: layanan terhadap dosen, layanan terhadap tenaga kependidikan, layanan terhadap pengelola, dan layanan terhadap sarana dan prasarana. Analisis data dilakukan dengan perhitungan statistik berdasarkan skor yang diperoleh yang terbagi kedalam empat kelompok skor, yaitu rentang nilai 100 - 85 adalah sangat memuaskan, 84 - 71 adalah memuaskan, 70 - 55 adalah cukup memuaskan, dan rentang nilai ≤ 55 adalah kurang memuaskan. Hasil pengujian data mengacu pada nilai rerata setiap indikator.

3. Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian pertama mengenai tanggapan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan dosen menggunakan empat indikator, adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Tanggapan Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Dosen

Indikator	Hasil Tanggapan Kepuasan Mahasiswa (%)
Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	94
Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	96
Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan	94
Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	96
Rata-rata	95

Sumber: data diolah peneliti

Berdasarkan hasil pengisian kuesioner, menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap dosen dengan hasil sangat memuaskan dengan nilai rata-rata 95. Pada indikator mengenai Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa diperoleh nilai rata-rata sebesar 94. Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat diperoleh nilai rata-rata sebesar 96. Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan diperoleh nilai rata-rata sebesar 94. Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa diperoleh nilai rata-rata sebesar 96. Dengan demikian, kepuasan mahasiswa terhadap dosen sangat memuaskan. Hal ini berarti, bahwa dosen Program Studi Magister Administrasi Pendidikan dalam melayani mahasiswa selalu memberikan bantuan dengan sepenuh hati, baik itu dalam hal perkuliahan maupun dalam bimbingan.

Tanggapan kepuasan mahasiswa terhadap dosen memperoleh nilai rata-rata yang paling tinggi yaitu 96, terdapat pada indikator "*daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat*", dan "*kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa*". Hasil ini memberikan makna bahwa, dosen magister administrasi pendidikan dalam memberikan layanan kepada mahasiswa selalu bergerak cepat sesuai dengan harapan mahasiswa, seperti yang diungkapkan oleh Ruslan bahwa, "kunci keberhasilan pendidikan tinggi terletak selain pada kemampuan dan keahlian, juga pada kualitas kemampuan ilmiah dosen dalam proses belajar mengajar merupakan faktor terpenting sebab itu dosen harus selalu menyegarkan informasinya tentang perubahan dalam disiplin ilmunya, memahami ilmu baru, dan menguasai bentuk pengajaran baru sehingga kepuasan mahasiswa ini harus diperhatikan dan keberhasilan pencapaian tujuan pendidikan merupakan wujud pelaksanaan kinerja dosen" (Ruslan, 2010).

Dosen Magister administrasi pendidikan sekolah pascasarjana Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA selalu mementingkan semua proses internalisasi dalam melayani mahasiswa, sehingga dapat mencapai keberhasilan dalam melaksanakan tujuan program studi. Hal ini, dapat disimpulkan bahwa, mahasiswa merasa puas jika pengetahuan yang diperoleh membuat mahasiswa percaya diri, kurikulum yang bisa menjamin masa depan. Mahasiswa merasa puas jika dosen, memahami keinginan dan kebutuhan mahasiswa (Lubis, 2014). Hasil kepuasan mahasiswa terhadap dosen, dapat disimpulkan bahwa, secara keseluruhan mahasiswa menerapkan keterampilan dan pengetahuan mengenai layanan dari dosen dengan adanya peningkatan dalam perkembangan pengetahuan mereka setelah mengikuti pembelajaran (perkuliahan) dan pencapaian hasil belajar (Cecilia, Ma; Shek & Li, 2016), dan hal ini merupakan tuntutan perguruan tinggi

kepada dosen untuk menghasilkan lulusan yang memiliki daya saing tinggi ditinjau dari ilmu pengetahuan dan keterampilan (Rokhani & Marlianingrum, 2021), karena fungsi dosen dalam melaksanakan tugasnya merupakan ujung tombak untuk memberikan pelayanan yang baik kepada mahasiswa (Prahesti, Ruliana, & Subarsa, 2021).

Hasil penelitian kedua mengenai tanggapan kepuasan mahasiswa terhadap layanan tenaga kependidikan menggunakan empat indikator sebagai berikut:

Table 2. Hasil Tanggapan Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Tenaga Kependidikan

Indikator	Hasil Tanggapan Kepuasan Mahasiswa (%)
Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	90
Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	89
Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan	90
Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	90
Rata-rata	89,75

Sumber: Data diolah peneliti

Berdasarkan hasil pengisian kuesioner, kepuasan mahasiswa terhadap layanan tenaga kependidikan diperoleh hasil sangat memuaskan dengan nilai rata-rata 89,75. Pada indikator mengenai Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa diperoleh nilai rata-rata 90. Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat diperoleh nilai rata-rata 89. Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan diperoleh nilai rata-rata 90. Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa diperoleh nilai rata-rata 90. Dengan demikian, kepuasan mahasiswa terhadap tenaga kependidikan sangat memuaskan.

Tanggapan kepuasan mahasiswa terhadap tenaga kependidikan memperoleh nilai yang paling tinggi yaitu 90 (sangat memuaskan) terdapat pada indikator : *keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa, kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan, dan kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa*. Hasil ini memberikan arti, bahwa tenaga kependidikan dalam memberikan layanan kepada mahasiswa magister administrasi pendidikan sesuai dengan harapan mahasiswa dan membantu mahasiswa dengan cepat setiap tanggapan yang disampaikan pada tenaga kependidikan. Sehingga dapat disimpulkan, bahwa kualitas pelayanan di Universitas sangat menentukan tingkat kepuasan yang dirasakan mahasiswa (Ningsih, Widari, & Artawan, 2020), dan kepuasan mahasiswa merupakan keseimbangan yang diperolehnya antara harapan dan keinginannya yang didapat (Nurahaju & Widant, 2022).

Hasil penelitian ketiga, mengenai tanggapan kepuasan mahasiswa terhadap pengelola sekolah pascasarjana menggunakan empat indikator adalah sebagai berikut:

Table 3. Hasil Tanggapan Kepuasan Mahasiswa terhadap Pengelola

Indikator	Hasil Tanggapan Kepuasan Mahasiswa (%)
Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	95
Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	95
Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan	94
Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	95
Rata-rata	94,75

Sumber: Data diolah peneliti

Berdasarkan hasil pengisian kuesioner, menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap pengelola dengan hasil sangat memuaskan diperoleh nilai rata-rata 94,75. Pada indikator mengenai keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa diperoleh nilai rata-rata 95, daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat diperoleh nilai rata-rata 95, kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan diperoleh nilai rata-rata 94, kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa diperoleh nilai rata-rata 95. Dengan demikian kepuasan mahasiswa terhadap pengelola Sekolah Pascasarjana UHAMKA adalah sangat memuaskan. Hal ini berarti

bahwa mahasiswa magister administrasi pendidikan pada umumnya sudah merasa puas terhadap perlakuan pengelola dalam melayani mahasiswa. Hal ini senada dengan pendapat Prihastuti dan Daud dalam penelitiannya yang menyatakan bahwa, pengelola perguruan tinggi dituntut untuk meningkatkan kualitas layanan/jasa pendidikan secara berkelanjutan sesuai dengan tuntutan masyarakat (Prihastuti & Daud, 2019).

Tanggapan kepuasan mahasiswa terhadap pengelola memperoleh nilai yang paling tinggi (95) terdapat pada indikator : *keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa, daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memebrikan jasa dengan cepat, dan kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa*. Hasil ini menjelaskan, bahwa peran pengelola (Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA) mendukung program pemerintah untuk meningkatkan kualitas hidup dengan memperoleh pendidikan yang layak dengan menuntut perguruan tinggi untuk terus menerus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa sebagai stakeholder utama dari perguruan tinggi (Yuniarti, 2014), dan kualitas pelayanan di Universitas sangat menentukan tingkat kepuasan yang dirasakan mahasiswa (Ningsih et al., 2020).

Hasil penelitian keempat mengenai tanggapan kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana menggunakan tiga indikator sebagai berikut:

Table 4. Hasil Tanggapan Kepuasan Mahasiswa terhadap Sarana dan Prasarana

Indikator	Hasil Tanggapan Kepuasan Mahasiswa (%)
Kecukupan	92
Akseibilitas	92
Kualitas	93
Rata-rata	92,33

Sumber: Data diolah peneliti

Berdasarkan hasil pengisian kuesioner, menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana dengan sangat memuaskan diperoleh nilai rata-rata 92,33. Indikator kecukupan diperoleh nilai rata-rata sebesar 92; akseibilitas diperoleh nilai rata-rata 92; dan kualitas diperoleh nilai rata-rata 93. Dengan demikian kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan sarana dan prasarana di Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA adalah sangat memuaskan. tingkat kepuasan mahasiswa terkait sarana dan prasarana dari SPs Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA yang paling tinggi terdapat pada indikator kualitas. Hal ini dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana yang diberikan kepada mahasiswa magister administrasi pendidikan SPs UHAMKA mengenai indikator kualitas merupakan hal penting dan merupakan tolok ukur dalam meningkatkan mutu pendidikan.

Tanggapan kepuasan mahasiswa terhadap sarana prasarana memperoleh nilai yang paling tinggi terdapat pada indikator kualitas dengan nilai 93. Hasil ini menunjukan bahwa kualitas sarana prasarana sangat memberikan pengaruh pada tingkat kepuasan mahasiswa (Idris & Djafar, 2019). Sudah menjadi suatu tuntutan bahwa universitas harus memiliki fasilitas belajar yang memadai dan dalam kondisi yang baik. Hal ini bertujuan untuk menunjang jalannya proses belajar mengajar di sekolah/universitas, penelitian terkait yang menyatakan hal yang sama adalah mahasiswa merasa puas, jika perguruan tinggi mempunyai sarana dan prasarana yang lengkap sebagai penunjang proses perkuliahan (Harahap, Makhdalena, & Zulkarnain, 2019).

Secara keseluruhan hasil penelitian yang diperoleh dari hasil survei tingkat kepuasan mahasiswa magister administrasi pendidikan Sekolah Pascasarjana Universitas muhammadiyah Prof. DR. HAMKA pada dasarnya menunjukan banyak respon positif terhadap hasil dan kualitas kerja di lingkungan Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA. Hal ini diketahui dari hasil survei kepuasan mahasiswa di atas, diperoleh beberapa hasil tanggapan mahasiswa secara kuantitas terkait pencapaian kinerja atau layanan terhadap dosen, tenaga kependidikan, pengelola, sarana dan prasarana, yang dirangkum dalam tabel berikut ini.

Tabel 5. Hasil Tanggapan Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pendidikan di SPs UHAMKA

Indikator	Hasil Tanggapan Kepuasan Mahasiswa (%)
Dosen	95
Tenaga Kependidikan	89,75
Pengelola	94,75
Sarana dan Prasarana	92,33
Rata-rata	92,96

Sumber: Data diolah peneliti

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa pada tabel 5 di atas, menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA Program Studi administrasi pendidikan dengan nilai rata-rata sebesar 92,96. Hal ini menandakan bahwa layanan pendidikan di Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA terhadap mahasiswa ini sudah optimal. Hasil kepuasan mahasiswa ini memberikan arti bahwa, Magister Administrasi Pendidikan Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA dalam kegiatan pemasaran pendidikan sudah efektif dan efisien dalam menawarkan mutu layanan intelektual dan pembentukan watak mahasiswa secara menyeluruh, melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya dalam mencapai tujuan program studi (Junaris, Pd, & Haryanti, 2022). Pelayanan program studi administrasi pendidikan terhadap mahasiswa adalah dengan mendekatkan pelayanan berdasarkan keinginan dan kepuasan mahasiswa, dengan dukungan dari dosen, tenaga kependidikan, pengelola, sarana dan prasarana, sumber daya lainnya, serta selalu meningkatkan mutu lulusan.

Pengukuran kualitas pelayanan pendidikan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan pendidikan yang lebih efisien dan efektif. Kualitas suatu sekolah (perguruan tinggi) tidak dapat diukur hanya dari bangunan sekolah (kampus) yang bagus atau sarana prasarana yang lengkap. Kualitas sekolah (universitas) lebih ditentukan oleh kualitas layanan yang diberikan sekolah (universitas) melalui pengukuran kepuasan pelanggannya terhadap layanan pendidikan yang diberikan, dalam hal ini para peserta didik (siswa) sebagai pelanggan primer (Suharta, 2017), dan kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa pendidikan merupakan faktor penting bagi keberlangsungan perguruan tinggi (Marthalina, 2018), dan layanan yang berkualitas diukur berdasarkan *expected service* dengan *perceived service* (Sukatin et al., 2022).

Hasil dari semua indikator dalam mengukur tingkat kepuasan terhadap kualitas layanan sudah sesuai dengan yang diharapkan, dan indikator layanan pendidikan yang paling tinggi dirasakan oleh mahasiswa dengan tingkat sangat memuaskan adalah pada indikator “kepuasan mahasiswa terhadap dosen”, dengan nilai rata-rata 95. Hal ini sesuai dengan pendapat terkait yang menyatakan bahwa, “untuk mendapatkan tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi, diperlukan kualitas layanan yang tinggi, yang seringkali mengarah pada niat perilaku yang menguntungkan” (Rita, Oliveira, & Farisa, 2019). Senada dengan pendapat di atas, suharta juga mengungkapkan bahwa, “kepuasan pelanggan sangat ditentukan oleh kualitas dari suatu barang/jasa yang diharapkan oleh pelanggan. Pelanggan akan merasa puas jika kualitas dari suatu barang/jasa sesuai dengan apa yang diharapkannya” (Suharta, 2017).

4. Simpulan

Tanggapan kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan di Program Studi Magister Administrasi Pendidikan Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA yang dirasakan oleh mahasiswa sudah sesuai dengan harapan yang mereka inginkan yang terlihat dari kinerja kualitas layanan dalam mengorganisasikan dan mengendalikan kualitas pelayanan setiap saat dalam memberikan layanan dengan baik untuk menyelesaikan masalah dengan daya tanggap yang cepat. Secara keseluruhan, mahasiswa menunjukkan kepuasan yang tinggi terhadap layanan yang diberikan oleh dosen, tenaga kependidikan, pengelola, serta sarana dan prasarana di universitas tersebut. Temuan utama menyoroti kepuasan tertinggi mahasiswa terhadap dosen, menekankan keandalan, responsivitas, kepedulian, dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Selain itu, aspek kepuasan terhadap sarana dan prasarana juga mendapat penilaian yang baik, menonjol pada aspek kualitas fasilitas yang menjadi tolok ukur penting bagi proses belajar-mengajar. Dari hasil tersebut, ditemukan bahwa kualitas layanan pendidikan di UHAMKA telah sesuai dengan harapan mahasiswa.

Rekomendasi berdasarkan temuan ini adalah perlunya peningkatan kompetensi dosen, pemeliharaan standar kualitas layanan yang tinggi, serta pembaruan terus-menerus pada sarana dan prasarana guna memenuhi kebutuhan mahasiswa. Fokus pada peningkatan kualitas layanan pendidikan di UHAMKA harus terus dilakukan untuk memastikan keberlanjutan dan peningkatan kualitas pendidikan. Respons aktif terhadap masukan dan umpan balik dari mahasiswa juga menjadi kunci dalam memperbaiki layanan pendidikan yang disediakan dan menjaga kepuasan mahasiswa sebagai faktor kunci keberhasilan perguruan tinggi.

Daftar Rujukan

- Akbar, G. S. (2021). Mutu Lulusan Perguruan Tinggi ditinjau dari Kinerja Dosen dan Layanan Akademik. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam (JMPI)*, 06(1), 31–48.
- Bapenas. *Rancangan Akhir RPJN 2025-2045*. , (2023).
- Cecilia, Ma; Shek, D. T. L., & Li, P. (2016). *Promoting Service Leadership through Service Leadership Learning among Chinese University Students*. (December), 1–2.

- Chanayotha, P., & Na-songkhla, J. (2015). Development of the Open Educational Rajabhat University Students Resources Using Service Learning to Enhance Public Consciousness and Creative Problem Solving. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 174, 1976–1982. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.01.863>
- Craciun, C. S. (2010). The quality consulting services management in the university educational system. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 2(2), 5586–5589. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2010.03.911>
- Harahap, Y., Makhdalena, M., & Zulkarnain, Z. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Dan Sarana Prasarana Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan (Fkip) Universitas Riau. *Jurnal JUMPED (Jurnal Manajemen Pendidikan)*, 7(1), 116. <https://doi.org/10.31258/jmp.7.1.p.116-128>
- Idris, R., & Djafar, H. (2019). Analisis Kepuasan Mahasiswa Ditinjau Dari Kinerja Dosen Dan Fasilitas Pembelajaran. *Idaarah: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 3(2), 301. <https://doi.org/10.24252/idaarah.v3i2.10014>
- Idrus, A. Al, Karnan, K., & Setiadi, D. (2019). Analisis Kesiapan Akreditasi Berbasis SAPTO Program Studi Pendidikan Biologi Universitas Mataram. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 3(2), 211–216. <https://doi.org/10.29303/jipp.v3i2.32>
- Junaris, S. A., Pd, M. I., & Haryanti, N. (2022). *Manajemen Pemasaran Pendidikan Penerbit CV. Eureka Media Aksara*.
- Khalil, A. A., Ragheb, M. A., Ragab, A. A., & Elsamadicy, A. M. (2018). Effect of service quality on student satisfaction on SMEs: the case of private schools in Egypt. *International Conference on Management and Information Systems*, 1–12. Retrieved from <https://ssrn.com/abstract=3315903>
- Lubis, A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area Medan. *Jurnal Konsep Bisnis Dan Manajemen*, 1(1), 29–36.
- Manea, N. P. (2014). The Analysis of Perception of Master Students Regarding the Quality of Educational Services of Bucharest Universities. *Procedia Economics and Finance*, 15(14), 746–751. [https://doi.org/10.1016/s2212-5671\(14\)00451-1](https://doi.org/10.1016/s2212-5671(14)00451-1)
- Marthalina. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Akademik dan Kepuasan Mahasiswa di IPDN Kampus Jakarta. *Jurnal MSDM*, 5(1), 1–18.
- Nabawi, R. (2019). Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 170–183. <https://doi.org/10.4324/9781315815725-26>
- Ningsih, N. L. A. P., Widari, D. A. P. N., & Artawan, I. M. (2020). Analisa Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan. *Wacana Ekonomi (Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Akuntansi)*, 19(1), 24–29. <https://doi.org/10.22225/we.19.1.1403.24-29>
- Nurahaju, R., & Widant, N. S. (2022). Deskripsi kepuasan mahasiswa sebagai konsumen terhadap layanan pendidikan pada universitas “X” di Surabaya. *Jurnal Visionary : Penelitian Dan Pengembangan Dibidang Administrasi Pendidikan*, 10(1), 1–9.
- Nursaanjaya. (2019). Eksistensi pendidikan tinggi di Indonesia : Idealisme atau bisnis? *NEGOTIUM: Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 2(1), 21–33.
- Prahesti, R. T., Ruliana, P., & Subarsa, K. Y. (2021). Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Citra Perguruan Tinggi. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 4(1), 234–244. Retrieved from <https://jayapanguspress.penerbit.org/index.php/ganaya/article/view/1261>
- Prihastuti, E. S., & Daud, S. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Pada Universitas Swasta Di Bandar Lampung. *Academy of Education Journal*, 10(01), 76–99. <https://doi.org/10.47200/aoej.v10i01.273>
- Rita, P., Oliveira, T., & Farisa, A. (2019). The impact of e-service quality and customer satisfaction on customer behavior in online shopping. *Heliyon*, 5(10), e02690. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2019.e02690>
- Rokhani, S., & Marlianingrum, P. R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Pembelajaran Daring Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dimasa Pandemi Covid-19. *Journal of Management : Small and Medium Enterprises (SMEs)*, 14(3), 291–310. <https://doi.org/10.35508/jom.v14i3.5054>

- Ruslan. (2010). Kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 17(Oktober), 230–237. Retrieved from <http://journal.um.ac.id/index.php/jip/article/view/2723>
- Sari, M., Rachman, H., Juli Astuti, N., Win Afgani, M., & Abdullah Siroj, R. (2022). Explanatory Survey dalam Metode Penelitian Deskriptif Kuantitatif. *Jurnal Pendidikan Sains Dan Komputer*, 3(01), 10–16. <https://doi.org/10.47709/jpsk.v3i01.1953>
- Suharta, T. (2017). Pengembangan Instrumen Pengukur Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan Di Sekolah. *Jurnal Evaluasi Pendidikan*, 8(2), 117–125. <https://doi.org/10.21009/jep.082.07>
- Sukatin, Nuraini, Cahya Azzahra, A., Rahma Yunita, F., Fransiska, S., & Nafi, T. (2022). Manajemen pelayanan publik di pendidikan tinggi. *Jurnal Ilmiah Sosial Dan Humaniora*, 1(2), 70–78.
- Syefudin, S. (2019). Pengaruh kualitas layanan akademik dan kinerja dosen terhadap kepuasan mahasiswa Pascasarjana Institut Perguruan Tinggi Ilmu Al-Quran (PTIQ) Jakarta. *Jurnal Pendidikan Islam*, 1(1), 77–101.
- Yuniarti, Y. (2014). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa program ekstensi fakultas ekonomi Universitas Jambi. *Jurnal Ekonomi Trikonomika*, 13(1), 49–61.