

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP MUTU PELAYANAN PENDIDIKAN PADA JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA POLITEKNIK NEGERI BALI

I Wayan Siwantara ¹⁾, Ni Nyoman Teristiyani Winaya ²⁾

^{1,2}Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali,
Jl. Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung – Bali, 80364
E-mail: ¹wayansiwantara@pnb.ac.id, ²teristiyani@gmail.com

Abstract

The purpose of this study was to determine the level of student satisfaction with the quality of educational services at Business Administration Department of the Bali State Polytechnic (BSP) and to determine what to do in improving improving the quality of educational services at Business Administration Department of BSP. The sample in this study were 286 students who were taken using the Stratified Proportional Random Sampling technique. Data were collected by distributing questionnaires, interviews, and observations. Data were analyzed using the Customer Satisfaction Inventory (CSI) technique. The results of the CSI analysis show that the level of students satisfaction at Business Administration Department of BSP is in the cause for concern category with a CSI score of 74.06%. Things that must be done to increase student satisfaction with the quality of educational services at Business Administration Department of BSP are: improving learning process facilities in classrooms, increasing internet bandwidth capacity for various educational process needs, increasing responsiveness lecturers towards student absorption, improving the learning process, increasing objectivity in assessments, and increasing the attention of lecturers to students who are less intelligent.

Keywords: *student satisfaction, education services quality*

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap mutu pelayanan pendidikan pada jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali (PNB) dan untuk menentukan hal-hal yang harus dilakukan dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan pada jurusan Administrasi Niaga PNB. Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 286 orang mahasiswa yang diambil dengan menggunakan teknik *Stratified Proportional Random Sampling*. Data dikumpulkan dengan penyebaran kuesioner, wawancara, dan observasi. Data dianalisis dengan teknik *Customer Satisfaction Inventory* (CSI). Hasil analisis CSI menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa Jurusan Administrasi Niaga PNB berada dalam kategori *cause for concern* dengan nilai CSI sebesar 74,06%. Hal-hal yang harus dilakukan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap mutu pelayanan pendidikan pada Jurusan Administrasi Niaga PNB adalah: meningkatkan sarana proses pembelajaran di ruang kelas, meningkatkan kapasitas *bandwidth* internet untuk berbagai keperluan proses pendidikan, meningkatkan daya tanggap dosen terhadap daya serap mahasiswa, memperbaiki proses pembelajaran, meningkatkan obyektivitas dalam penilaian, dan meningkatkan perhatian dosen terhadap mahasiswa yang kurang pintar.

Kata kunci: *kepuasan mahasiswa, mutu pelayanan pendidikan*

PENDAHULUAN

Mutu pelayanan pendidikan merupakan aspek yang rumit dan harus ditinjau dari berbagai segi, karena ada banyak ruang untuk mendefinisikan dan mengklasifikasikannya (Choudhury, 2015). DeShields *et. al.* (2005) menyatakan bahwa sektor pendidikan tinggi harus berusaha memberikan mutu layanan dan kepuasan yang tinggi kepada mahasiswa, untuk memastikan keberlanjutan institusi pendidikan dalam lingkungan yang kompetitif. Jain *et.al.* (2013) dalam sebuah studi tentang sektor pendidikan teknis yang berkembang pesat di India menemukan bahwa persaingan untuk mendapatkan mahasiswa saat ini telah memaksa institusi untuk mengadopsi pendekatan "mahasiswa sebagai pelanggan" dalam melaksanakan pendidikan.

Menurut Slamet (2016), parameter pengukuran mutu pelayanan penyelenggaraan pendidikan tinggi, adalah: (1) *Tangibles*, yaitu menyangkut fasilitas pelayanan pendidikan yang tersedia untuk mahasiswa; (2) *Reliability*, yaitu menyangkut kehandalan dan/atau tingkat kompetensi sumber daya manusia yang berhubungan langsung dengan mahasiswa; (3) *Responsiveness*, yaitu respon atau kecepatan dalam memberi pelayanan kepada mahasiswa; (4) *Assurance*, yaitu kepastian atau jaminan pemberi pelayanan kepada mahasiswa. (5) *Empathy*, yaitu tingkat perhatian secara individual kepada mahasiswa.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakannya dibandingkan dengan harapannya (Kotler dan Keller, 2009). Kepuasan pelanggan tergantung pada kinerja produk dalam memberikan nilai dalam hitungan relatif terhadap harapan pelanggan dan kepuasan pelanggan adalah mediator untuk semua kualitas layanan yang dirasakan (Lovelock dan Wirtz, 2007). Kotler dan Keller (2009), merumuskan empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu: (1) Sistem keluhan dan saran; (2) Survey kepuasan pelanggan secara berkala; (3) *Ghost shopping*; (4) *Lost customers analysis*.

Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali (PNB) yang mengelola dua program studi yaitu Prodi Diploma III Administrasi Bisnis dan Prodi Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Internasional harus terus meningkatkan mutu pelayanan pendidikannya agar sesuai dengan harapan mahasiswa dan kepuasan mahasiswa terhadap mutu pelayanan pendidikan hendaknya terus ditingkatkan sehingga akan memberikan citra positif bagi lembaga di masyarakat.

Rumuskan masalah dalam penelitian ini, yaitu: (1) Bagaimanakah tingkat kepuasan mahasiswa terhadap mutu pelayanan pendidikan pada Jurusan Administrasi Niaga PNB? (2) Apa saja hal-hal yang harus dilakukan untuk meningkatkan mutu pelayanan pendidikan pada Jurusan Administrasi Niaga PNB? Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah: (1) Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap mutu pelayanan pendidikan pada Jurusan Administrasi Niaga PNB; dan (2) Untuk menentukan hal-hal yang harus dilakukan dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan pada Jurusan Administrasi Niaga PNB.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Jurusan Administrasi Niaga PNB. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Jurusan Administrasi Niaga PNB pada tahun 2020 yang berjumlah 1.001 orang (BAAK PNB, 2020). Teknik pengambilan sampel yang dipergunakan adalah *stratified proporsional random sampling* berdasarkan pada proporsi jumlah anggota populasi pada masing-masing sub populasi (Sugiyono, 2012). Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin (Umar, 2007), yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} = \frac{1001}{1+1001(0,5)^2} = 285,79 = 286 \text{ (dibulatkan)}$$

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, kuesioner, dan wawancara (Sugiyono, 2012). Instrumen dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner tertutup yang terdiri dari sekumpulan pernyataan berdasarkan indikator dari mutu pelayanan penyelenggaraan pendidikan tinggi (Slamet, 2016). Setiap item pernyataan diukur dengan menggunakan skala Likert yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang kejadian atau gejala sosial (Riduwan, 2002). Setiap item pertanyaan diberikan skor mulai dari angka 1 untuk kategori yang tidak penting (tidak puas), kemudian 2 untuk kategori kurang penting (kurang puas), 3 untuk kategori penting (puas), dan 4 untuk kategori sangat penting (sangat puas).

Untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap mutu pelayanan pendidikan pada Jurusan Administrasi Niaga PNB digunakan teknik analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI). Menurut Irawan (2004) dalam Umami dan Shofiyah (2018), empat langkah dalam perhitungan CSI, yaitu:

1. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS), dengan rumus sebagai berikut:

$$MIS = \sum_{i=0}^n Y_i \quad \text{dan} \quad MSS = \sum_{i=0}^n X_i$$

Y_i = Nilai pembobotan harapan

X_i = Nilai pembobotan kepuasan

n = Jumlah responden

2. Menentukan *Weight Factors* (WF)

Bobot merupakan persentase nilai MIS peratribut terhadap total MIS seluruh atribut dengan rumus sebagai berikut:

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^n Y_i} \times 100$$

3. Menentukan *Weight Score* (WS)

Bobot ini merupakan perkalian antara *Weight Factor* dengan rata-rata tingkat kepuasan (*Mean Satisfaction Score* = MSS) dengan rumus sebagai berikut:

$$WS = W_{fi} \times MSS$$

4. Menentukan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Nilai CSI dihitung dengan membagi skor tertimbang dengan skala maksimum yang digunakan dan dikalikan seratus persen dengan rumus:

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^n W_{Si}}{HS} \times 100\%$$

HS = *Highest Scale* atau skala maksimum yang digunakan

Nilai CSI yang diperoleh selanjutnya diinterpretasikan berdasarkan *Customer Satisfaction Index Interpretation* (Syukri, 2014) seperti dalam Tabel 1.

Tabel 1
Customer Satisfaction Index Interpretation

Angka Indeks	Interpretasi
$X \leq 64\%$	<i>Very Poor</i>
$64\% < X \leq 71\%$	<i>Poor</i>
$71\% < X \leq 77\%$	<i>Cause for Concern</i>
$77\% < X \leq 80\%$	<i>Borderline</i>
$80\% < X \leq 84\%$	<i>Good</i>
$84\% < X \leq 87\%$	<i>Very Good</i>
$87\% < X$	<i>Excelent</i>

Ket. : X = Angka Indeks Kepuasan Pelanggan

Hasil uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian adalah seperti yang disajikan dalam Tabel 3.

Tabel 2
Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

No.	Dimensi	Butir Pernyataan	Koefisien Korelasi	Ket.	Alpha Cronbach	Ket.
1	Aspek Fisik (<i>Tangibles</i>)	a. Ruang kelas yang dipakai untuk proses pembelajaran	0,675	Valid	0,750	Reliabel
		b. Sarana untuk proses pembelajaran di ruang kelas	0,695	Valid		
		c. Ruang lab yang dipakai untuk praktikum	0,639	Valid		
		d. Sarana praktikum yang tersedia di lab	0,607	Valid		
		e. Ruang pelayanan administrasi di jurusan	0,713	Valid		
		f. Sarana pelayanan yang digunakan di jurusan	0,595	Valid		
		g. Sarana internet untuk berbagai keperluan proses pendidikan	0,501	Valid		
2	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	a. Kemampuan dosen dalam memberikan kuliah	0,655	Valid	0,763	Reliabel
		b. Kehandalan dosen dalam memberikan contoh	0,750	Valid		
		c. Kemampuan dosen dalam mengajar praktikum	0,772	Valid		
		d. Kemampuan staf jurusan dalam pelayanan	0,707	Valid		
		e. Kemampuan teknisi jurusan dalam pelayanan	0,627	Valid		
		f. Kehandalan peralatan yang dipakai praktikum	0,562	Valid		
		g. Kehandalan informasi akademik di jurusan	0,677	Valid		
3	Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	a. Daya tanggap dosen terhadap kebutuhan mahasiswa	0,579	Valid	0,771	Reliabel
		b. Daya tanggap dosen thd daya serap mahasiswa	0,803	Valid		
		c. Daya tanggap teknisi terhadap kesiapan lab	0,694	Valid		
		d. Daya tanggap staf administrasi jurusan thd kebutuhan mahasiswa	0,819	Valid		
		e. Daya tanggap pimpinan jurusan thp ketersediaan sarana PBM	0,509	Valid		
4	Jaminan (<i>Assurance</i>)	a. Jaminan kompetensi lulusan sesuai dengan kebutuhan industri	0,655	Valid	0,795	Reliabel
		b. Jaminan pelaksanaan proses pembelajaran dilakukan dengan baik	0,841	Valid		
		c. Jaminan penilaian hasil pembelajaran dilakukan obyektif	0,740	Valid		
		d. Jaminan ketersediaan sarana dan prasarana untuk proses pembelajaran	0,787	Valid		
		e. Jaminan nilai akreditasi program studi minimal baik	0,788	Valid		
5	Empati (<i>Empathy</i>)	a. Perhatian dosen terhadap mahasiswa yang kurang pintar	0,842	Valid	0,779	Reliabel
		b. Perhatian dosen terhadap mahasiswa yg aktif organisasi	0,578	Valid		
		c. Perhatian teknisi terhadap ketersediaan peralatan lab	0,799	Valid		
		d. Perhatian staf jur terhadap ketersediaan sarana proses pembelajaran	0,782	Valid		
		e. Perhatian pimpinan jurusan/prodi terhadap pelaksanaan proses pembelajaran	0,673	Valid		
		f. Perhatian pimpinan jurusan/prodi terhadap mhs yang kurang mampu	0,578	Valid		

Berdasarkan Tabel 2, maka dapat dinyatakan bahwa seluruh instrumen menunjukkan hasil yang valid, karena nilai r hitung seluruh instrumen lebih besar dari 0,30 dan juga reliabel karena Alpha Cronbach seluruh dimensi lebih besar dari 0,6 (Sugiyono, 2012).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil perhitungan elemen CSI yaitu Total Nilai Kepentingan, *Mean Importance Score* (MIS), Total Nilai Kepuasan, *Mean Satisfaction Score* (MSS), *Weight Factors* (WF), dan *Weight Score* (WS) adalah seperti yang disajikan dalam Tabel 3.

Tabel 3
Rekapitulasi Hasil Perhitungan Elemen CSI Mutu Pelayanan Pendidikan pada
Jurusan Administrasi Niaga PNB

No	Total Nilai Kepentingan	Nilai MIS	Total Nilai Kepuasan	Nilai MSS	Nilai WF (%)	Nilai WS
1	1073	3,75	881	3,08	3,49	0,1075
2	1074	3,76	850	2,97	3,49	0,1037
3	1041	3,64	840	2,94	3,38	0,0994
4	1043	3,64	831	2,91	3,39	0,0986
5	984	3,44	826	2,89	3,20	0,0925
6	999	3,49	851	2,98	3,24	0,0966
7	977	3,42	799	2,79	3,17	0,0884
8	1074	3,76	878	3,07	3,49	0,1071
9	1077	3,77	858	3,00	3,50	0,1050
10	1069	3,74	864	3,02	3,47	0,1048
11	1010	3,53	804	2,81	3,28	0,0922
12	999	3,49	864	3,02	3,24	0,0978
13	1042	3,64	821	2,87	3,38	0,0970
14	1022	3,57	847	2,96	3,32	0,0983
15	1033	3,61	822	2,87	3,36	0,0964
16	1050	3,67	801	2,80	3,41	0,0955
17	1020	3,57	819	2,86	3,31	0,0947
18	1016	3,55	848	2,97	3,30	0,0980
19	988	3,45	848	2,97	3,21	0,0953
20	1019	3,56	922	3,22	3,31	0,1066
21	1030	3,60	875	3,06	3,35	0,1025
22	1042	3,64	881	3,08	3,38	0,1041
23	1028	3,59	900	3,15	3,34	0,1052
24	988	3,45	882	3,08	3,21	0,0989
25	1052	3,68	745	2,60	3,42	0,0889
26	1005	3,51	838	2,93	3,26	0,0955
27	1026	3,59	852	2,98	3,33	0,0992
28	1013	3,54	848	2,97	3,29	0,0977
29	988	3,49	866	3,03	3,24	0,0982
30	997	3,49	855	2,99	3,24	0,0969
Total		107,65		88,87	100%	2,9625

Sumber : Data primer (diolah)

Berdasarkan nilai WS pada Tabel 6, maka dapat dihitung nilai CSI, yaitu dengan membagi skor tertimbang dengan skala maksimum yang digunakan (Ummi dan Shofiyyah, 2018).

$$CSI = \frac{2,9625}{4} \times 100\% = 74,06\%$$

Berdasarkan hasil pengukuran *Customer Satisfaction Index* mutu pelayanan pendidikan pada Jurusan Administrasi Niaga PNB diperoleh nilai indeks sebesar 74,06%. Nilai indeks tersebut berada pada rentang $71\% < X \leq 77\%$ yaitu berada pada kategori *cause for concern*. Artinya pihak pimpinan jurusan, dosen, pegawai administrasi, laboran dan teknisi yang ada di Jurusan Administrasi Niaga PNB harus menaruh perhatian terhadap upaya-upaya perbaikan mutu pelayanan pendidikan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap mutu pelayanan pendidikan pada Jurusan Administrasi Niaga PNB.

IMPLIKASI PENELITIAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan maka dapat dikemukakan implikasi dari penelitian ini yaitu: (1) Pimpinan Jurusan Administrasi Niaga PNB hendaknya melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas sarana dan prasarana pembelajaran baik yang ada di ruang kelas maupun di laboratorium; (2) Dosen hendaknya lebih tanggap terhadap berbagai kondisi dan kebutuhan mahasiswa dalam proses pembelajaran; (3) Laboran dan staf administrasi jurusan hendaknya meningkatkan kualitas pelayanannya kepada para mahasiswa.

SIMPULAN

Tingkat mutu pelayanan pendidikan pada Jurusan Administrasi Niaga PNB berada dalam kategori baik *cause for concern* dengan nilai *Customer Satisfaction Index* sebesar 74,06%.

Hal-hal yang harus dilakukan untuk meningkatkan mutu pelayanan pendidikan pada Jurusan Administrasi Niaga PNB adalah: meningkatkan sarana dan prasarana di kelas dan di laboratorium untuk proses pendidikan, meningkatkan kapasitas *bandwidth wifi* untuk berbagai keperluan proses pendidikan, meningkatkan daya tanggap dosen terhadap kebutuhan mahasiswa dalam proses pendidikan, meningkatkan daya tanggap dosen terhadap daya serap mahasiswa dalam proses pembelajaran, adanya jaminan pelaksanaan proses pembelajaran dilakukan dengan baik, adanya jaminan bahwa penilaian hasil pembelajaran dilakukan secara obyektif, dan meningkatkan perhatian dosen terhadap mahasiswa yang kurang pintar.

SARAN UNTUK PENELITIAN SELANJUTNYA

Penelitian selanjutnya hendaknya dilakukan untuk cakupan yang lebih luas yaitu semua jurusan yang ada di PNB dan menambahkan teknik analisis *Importance-Satisfaction Matrix* untuk merumuskan strategi dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan pada masing-masing jurusan yang ada di PNB.

DAFTAR PUSTAKA

- Choudhury, Koushiki. (2015). Evaluating customer-perceived service quality in business management education in India. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, Vol. 27 No. 2, 2015 pp. 208-225 © Emerald Group Publishing Limited.
- DeShields, O.W. Jr, Kara, A. and Kaynak, E. (2005). Determinants of business student satisfaction and retention in higher education: applying herzberg's two-factor theory, *International Journal of Educational Management*, Vol. 19 No. 2, pp. 128-139.
- Jain, R., Sahney, S. and Sinha, G. (2013). Developing a scale to measure students' perception of service quality in the Indian context. *The TQM Journal*, Vol. 25 No. 3, pp. 276-294.
- Kotler, Philip dan Keller. K.L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Belas. Jilid I & II. Jakarta: PT. Indeks.
- Lovelock, C. H.& Wirtz.J. (2007). *Service Marketing, People, Technology, Strategy 6th ed*". NJ: Pearson Prentice Hall.
- Riduwan. (2002). *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Slamet, H. (2016). *Penjaminan Mutu di Perguruan Tinggi Islam, Konsep, Interpretasi, dan Aksi*. Editor: Muhammad In'am Esha. Malang: UIN Maliki Press.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta.
- Syukri, Siti Husna Ainu. (2014). Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Analisis Gap pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*. ISSN 1412-6869. Vol. 13, No. 2.
- Ummi, Nurul dan Shofiyyah, Ulya S. (2018). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Air Minum Dalam Kemasan Produk "Quelle" Dengan Pendekatan Customer Satisfaction Index Di Pt. X. *Jurnal Industrial Servisess*. eISSN 2461-0631. Vol. 3 No. 2.