

*Student Satisfaction Index in The Faculty of Economics and Business  
University of Sultan Ageng Tirtayasa*

**(Indeks Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Sultan Ageng Tirtayasa)**

***H. Djasuro Suryo<sup>1</sup>, Ika Utami Widyaningsih<sup>2</sup>***

<sup>1,2</sup> Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

Email : [jazz\\_surya@yahoo.co.id](mailto:jazz_surya@yahoo.co.id)<sup>1</sup> [ika\\_utami@untirta.ac.id](mailto:ika_utami@untirta.ac.id)<sup>2</sup>

**Abstract**

*Improving the quality of college services is a determining factor in increasing student satisfaction. This study aims to measure the index of student satisfaction with the service units at FEB Untirta in the hope that it can be a consideration for faculty leaders to make policy improvements in the future. The research method used a survey method through a questionnaire distributed to 150 students who became research respondents. The service elements studied to measure the satisfaction index used the provisions of the elements of public services contained in the KepMenPAN 2004. The results indicated that the 14 elements of the service index in FEB Untirta consisted of: service procedures, service requirements, clarity of service officers, service officer discipline, responsibility of service officers, ability of service officers, speed of service, justice in getting services, politeness and friendliness of officers, fairness of service fees, certainty of service fees, certainty of service schedules, environmental comfort and service safety; all in good category.*

**Keywords:** *student satisfaction index, college; services*

**Abstrak**

Peningkatan mutu pelayanan Perguruan Tinggi menjadi faktor penentu dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur indeks kepuasan mahasiswa terhadap unit pelayanan di FEB Untirta dengan harapan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pimpinan fakultas untuk melakukan perbaikan kebijakan dimasa mendatang. Metode penelitian menggunakan metode survei melalui kuesioner yang disebarakan kepada 150 mahasiswa yang menjadi responden penelitian. Unsur pelayanan yang diteliti untuk mengukur indeks kepuasan menggunakan ketentuan unsur pelayanan publik yang dimuat dalam KepMenPAN tahun 2004. Hasil penelitian mengindikasikan ke-14 unsur indeks pelayanan di FEB Untirta yang terdiri dari: prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan pelayanan; semua dalam katagori baik.

**Kata Kunci:** *indeks kepuasan mahasiswa; perguruan tinggi; pelayanan*

**PENDAHULUAN**

Perguruan Tinggi merupakan Lembaga Pendidikan tinggi yang dibangun dan dikelola yang berkaitan dengan kepentingan sivitas akademika yaitu terdiri atas mahasiswa, tenaga pengajar dan karyawan (tenaga kependidikan). Dalam pelaksanaannya, Perguruan Tinggi berpedoman pada terwujudnya Tri Dharma Perguruan Tinggi, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional menyebutkan bahwa Perguruan Tinggi berkewajiban menyelenggarakan Pendidikan, penelitian dan pengabdian pada masyarakat. Atas dasar hal inilah perguruan tinggi dituntut untuk dapat meningkatkan daya saingnya agar

mampu bertahan ditengah pertumbuhan perguruan tinggi. Agar memiliki daya saing, perguruan tinggi harus memiliki keunggulan mutu Pendidikan, kelembagaan serta aspek pelayanan (Samosir,2005) .

Universitas Sultan Ageng Tirtayasa<sup>1</sup> merupakan pelopor berdirinya perguruan tinggi negeri di propinsi Banten. Untirta saat ini tidak hanya menjadi target kampus bagi para *freshgraduate* atau lulusan SMA di daerah Banten, melainkan sudah menjadi target kampus untuk meraih gelar sarjana bagi banyak *freshgraduate* di Indonesia. Untirta telah berhasil menunjukkan keunggulan dengan berhasilnya meraih akreditasi A. Dalam perkembangannya, Untirta kini memiliki 7 (tujuh) fakultas diantaranya Fakultas Hukum, FKIP, Fakultas Teknik, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Fakultas Kedokteran, Fakultas Pertanian, dan FISIP.

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Untirta<sup>2</sup> merupakan salah satu fakultas unggulan di Untirta, hal ini terbukti dari tingginya minat calon mahasiswa untuk mendaftar di FEB Untirta. FEB Untirta memiliki 4 program studi S1 dan 4 program studi DIII. Program studi Manajemen dan Akuntansi telah meraih akreditasi A, sedangkan ke-6 Prodi lainnya meraih akreditasi B. Dari sekian Prodi yang ada di FEB Untirta, Manajemen adalah prodi yang paling tinggi peminatnya, bahkan termasuk dalam 3 besar peminatan calon mahasiswa di Untirta.

Visi FEB Untirta adalah menjadi fakultas yang unggul dalam bidang ekonomi dan bisnis di Kawasan ASEAN 2030. Untuk mencapai visi tersebut, maka FEB Untirta menjalankan misinya yaitu meningkatkan kualitas pengetahuan melalui Pendidikan professional dengan terus mengembangkan berbagai sumber daya pembelajaran dan relevansi untuk menghasilkan lulusan yang unggul dalam bidang ekonomi dan bisnis, meningkatkan kualitas dan kuantitas penelitian dan pengabdian kepala masyarakat dalam bidang ekonomi dan bisnis dengan terus menciptakan suasana akademik dan lingkungan kalaboratif yang terbuka, untuk pertukaran gagasan secara bebas dan bermartabat; meningkatkan kualitas tata Kelola fakultas yang mapan dan berkelanjutan, serta upaya membangun kemitraan dengan berbagai pihak, baik lokal, nasional dan internasional ([www.feb.untirta.ac.id](http://www.feb.untirta.ac.id)). Agar misi tata Kelola fakultas dapat tercapai maka hendaknya civitas akademika bekerjasama dalam rangka mewujudkan pelayanan akademik, pelayanan admininstrasi dan pelayanan keuangan yang bermutu (Bhakti dan Rahmawati : 2018).

Menurut Alifudin dalam Sutariah (2017) menyatakan bahwa pelayanan Pendidikan memang menjadi hak mahasiswa yang wajib dipenuhi perguruan tinggi sebagai penyedia jasa. Mahasiswa merupakan pusat layanan Perguruan Tinggi baik dalam bidang pendidikan dan pengajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Sebagai pusat layanan, kepuasan mahasiswa merupakan hal penting bagi institusi perguruan tinggi. Kepuasan mahasiswa menjadi indikator sekaligus tolok ukur sebuah perguruan tinggi dalam memberikan pelayanan dalam kerangka penyelenggaraan Tridharma Perguruan Tinggi.

Keputusan Menteri PAN (Pendayagunaan Aparatur Negara) Nomor: KEP/25/M.PAN/2004, menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Menurut Hamidi dalam Rosmitha (2011) pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah dapat dibedakan menjadi tiga macam yaitu: pertama, pelayanan primer adalah pelayanan yang paling mendasar atau

<sup>1</sup> Untuk selanjutnya digunakan istilah UNTIRTA

<sup>2</sup> Untuk selanjutnya digunakan istilah FEB Untirta

dapat disebut juga dengan pelayanan minimum seperti; pelayanan kewarganegaraan, pelayanan Kesehatan, pelayanan pendidikan, dan pelayanan ekonomi. Kedua, pelayanan sekunder yaitu pelayanan pendudung namun bersifat spesifik atau khusus. Ketiga, pelayanan tersier yaitu pelayanan yang tidak berhubungan langsung dengan publik. Berdasarkan definisi tersebut, maka Perguruan Tinggi termasuk dalam katagori pelayanan primer dalam lingkup pelayanan Pendidikan.

Kepuasan pelanggan akan menjadi bagian penting bagi dunia usaha apakah itu usahanya dalam bidang barang maupun jasa, karena dengan adanya kepuasan bagi pelanggan akan berdampak positif bagi organisasi usaha. Demikian halnya dengan perguruan tinggi yang menawarkan jasa pendidikan tinggi, tidak lepas dari upaya untuk memenuhi kepuasan *stakeholdernya*, salah satunya mahasiswa. Hal ini sejalan dengan konsep pemasaran yang dikemukakan oleh Assauri dan Sofyan (2008; 81) konsep pemasaran adalah suatu falsafah manajemen dalam bidang pemasaran yang berorientasi pada kebutuhan dan keinginan konsumen yang didukung oleh kegiatan pemasaran terpadu yang diarahkan untuk memberikan kepuasan konsumen sebagai kunci keberhasilan organisasi dalam usahanya mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Jadi kepuasan dalam pemasaran menjadi *goals* (tujuan) penting dalam proses pemasaran dan dijadikan falsafah manajemen dalam bidang pemasaran. Dengan puasnya pelanggan maka akan menjadi suatu modal yang berharga bagi sebuah perusahaan untuk memiliki keberlanjutan.

Kotler & Armstrong (2010) menyatakan bahwa tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Dalam konteks kepuasan pelanggan (dalam hal ini mahasiswa), harapan merupakan perkiraan atau prediksi mahasiswa atas apa yang akan diterima mereka selama mengenyam Pendidikan tinggi. Harapan mereka dibentuk mulai dari saat awal menerima bentuk pelayanan dari perguruan tinggi, ucapan maupun komentar dari sesama rekan, kerabat, kolega serta janji yang diberikan oleh perguruan tinggi. Harapan-harapan ini seiring waktu akan berkembang dan berubah sesuai dengan bertambahnya pengalaman dari mahasiswa.

Kepuasan mahasiswa diawali dari pemahaman mengenai apa yang diinginkan oleh mahasiswa terhadap Lembaga Pendidikan tempat mahasiswa menimba ilmu. Salah satu hal yang sangat diperlukan oleh mahasiswa adalah pelayanan yang baik dan cepat, mulai dari masa proses registrasi, perkuliahan, magang, siding hingga mahasiswa tersebut menyelesaikan kuliahnya. Untuk menunjang hal tersebut, diperlukan perencanaan yang matang, fasilitas baik sarana prasarana yang memadai, dan sumber daya manusia yang mendukung (Susanto, 2014).

Setelah mahasiswa mengikuti program perkuliahan yang diselenggarakan oleh perguruan tinggi, mereka akan mendapat pengalaman tentang pelayanan Pendidikan yang diberikan oleh Dosen, pelayanan administratif dan keuangan yang diberikan oleh tenaga kependidikan (staf/karyawan) dan pelayanan infrastruktur yang diberikan oleh universitas (Gultom, Ginting dan Sembiring, 2014). Dari pengalaman inilah, mereka akan merasakan kepuasan atau ketidakpuasan atas layanan yang telah mereka terima. Jika mereka puas, mahasiswa akan memberikan *feedback* yang positif seperti kuliah lulus tepat waktu, menaati segala tata tertib yang ditetapkan oleh pihak kampus dan tidak melakukan protes. Namun sebaliknya, jika mahasiswa merasakan ketidakpuasan atas layanan yang mereka terima, mereka akan memberika *feedback* yang negatif seperti tidak lulus kuliah tepat waktu, dan banyak melakukan protes.

Dalam upaya agar FEB Untirta tetap bertahan bahkan dapat berkembang serta mempunyai keunggulan, maka yang perlu dilakukan diantaranya adalah selalu mencoba untuk memuaskan kebutuhan mahasiswa melalui serangkaian kegiatan akademik, kemahasiswaan maupun administratif yang terkoordinir dengan baik (Rahman, 2018).

Penelitian ini fokus pada pengukuran kinerja unit pelayanan FEB Untirta dengan menggunakan indeks kepuasan mahasiswa. Indeks kepuasan mahasiswa adalah bentuk dari penjawatahan pelayanan yang dilakukan aparatur sipil pemerintah (ASN) terhadap pengguna jasa organisasi/instansi yang bersangkutan, sehingga memahaminya tidak dapat lepas dan terpisahkan dari pengertian Indeks Kepuasan Masyarakat. Mengingat beragamnya jenis pelayanan baik secara sifat maupun karakteristik, maka disusunlah pedoman pengukuran indeks kepuasan masyarakat (dalam hal ini mahasiswa) yang tertuang dalam Keputusan Menteri PAN (Pendayagunaan Aparatur Negara) dengan menggunakan 14 indikator (unsur) yang dapat diberlakukan pada setiap jenis pelayanan yang diberikan (Negara, 2004). Menurut penjelasan Keputusan MenPAN bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Lampiran Keputusan MenPAN Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004).

Indeks kepuasan mahasiswa diukur menggunakan 14 indikator (unsur) sebagaimana tercantum dalam KepMenPAN tahun 2004 (Negara, 2004:7) yaitu sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;

14. Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Untirta sebagai bagian dari instansi pemerintah wajib menyediakan pelayanan publik (mahasiswa) sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2000 tentang Proenas, dalam hal ini perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Demikian halnya dengan FEB Untirta, dengan mengukur indeks kepuasan mahasiswa diharapkan akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Pengukuran ini penting untuk melihat kualitas layanan yang berlangsung berdasar penilaian mahasiswa sebagai pengguna jasa perguruan tinggi. Melalui proses pengukuran yang terus-menerus maka FEB Untirta bisa melakukan evaluasi atas pelayanan yang diberikan dan meningkatkan tingkat kualitasnya. Pengukuran kepuasan dilakukan dengan menyelenggarakan survei indeks kepuasan mahasiswa (IKM). Berdasarkan hal tersebut diatas, maka tujuan dari penelitian adalah menilai tingkat kinerja unit pelayanan di FEB Untirta berdasarkan indeks kepuasan mahasiswa.

## **METODE PENELITIAN**

Adapun jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode survei (Morissan, 2012:26). Dimana survei yang digunakan untuk mendapatkan informasi menggunakan metode tanya jawab melalui kuesioner. Pada metode survei, pertanyaan yang diajukan bersifat tetap atau sudah standar. Semua responden akan menerima pertanyaan yang sama, dan peneliti tidak memiliki kesempatan untuk mengajukan pertanyaan tambahan atau susulan. Mengingat periode pelaksanaan penelitian ini adalah saat wabah *covid-19* maka kuesioner disebar oleh peneliti melalui *google forms*. Dalam metode survei ini data yang telah di kumpulkan dapat menggambarkan suatu perangkat data mengenai jumlah dan frekuensi dari tingkah laku atau opini dari responden yang telah terpilih. Pada kuesioner yang disebar terdapat variabel penelitian yang meliputi 14 unsur penilaian terhadap indeks kepuasan menurut Keputusan MenPAN (Negara, 2014).

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Untirta mulai dari semester 3 hingga semester akhir, hal ini kami pilih karena umumnya mahasiswa sejak semester 3 sudah beberapa kali menerima atau mengajukan pelayanan ke unit pelayanan FEB Untirta. Sedangkan sampel penelitian yang merupakan bagian dari populasi yang hendak diukur dan dijadikan sebagai responden akan dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan minimal 150 orang dengan dasar  $(\text{jumlah unsur} + 1) \times 10 = \text{jumlah responden}$  (Negara, 2014:9). Dari jumlah populasi yang telah ditetapkan alokasi samplingnya menggunakan *proporsionate random sampling*, teknik ini digunakan agar sampel yang menjadi responden menggambarkan kondisi populasi secara general (Morissan, 2012), dimana responden adalah mahasiswa FEB Untirta yang dipilih secara acak berdasarkan jurusan masing-masing yang menyesuaikan dengan persentase (proporsi) banyak mahasiswa per jurusan ataupun program studi yang ada di FEB Untirta.

Teknik pengolahan data dilakukan dengan menggunakan tabulasi data dan indeks kepuasan mahasiswa yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan, dengan formula sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai penimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}}$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$IKM = \frac{\text{total nilai persepsi setiap unsur}}{\text{total unsur yang mengisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$IKM \text{ Unit pelayanan} \times 25$$

Penggunaan formula IKM diatas mengacu pada pedoman IKM yang dikeluarkan berdasarkan KepMenPAN Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 (Negara, 2004). Sedangkan untuk mengetahui atau menentukan tingkat kinerja pelayanan dapat dikonsultasikan dengan tabel berikut ini :

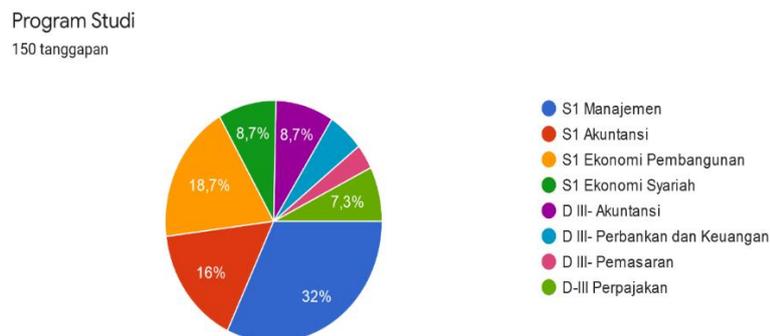
**Tabel 1 Interpretasi Nilai IKM Kedalam Bentuk Katagori Kinerja Pelayanan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	2,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

Sumber: Lampiran KepMenPAN Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 (Negara, 2004)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

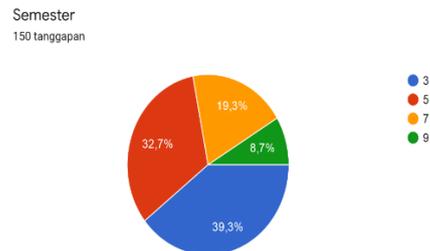
Responden dalam penelitian berjumlah 150 orang yang merupakan mahasiswa yang berstatus aktif di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Sebagaimana diketahui bahwa FEB Universitas Sultan Ageng Tirtayasa memiliki 8 Prodi terdiri atas 4 Prodi Strata 1 dan 4 Prodi Diploma Tiga. Pengambilan sampel dilakukan secara *purposive sampling* dengan jumlah sampel atau responden sebanyak 150 mahasiswa yang kemudian disebar kedalam 8 Prodi dengan proporsi yang menyesuaikan dengan jumlah mahasiswa tiap Prodi nya. Berikut adalah proporsi sampel atau responden berdasarkan Program Studi,



Gambar 1  
Proporsi Responden Berdasarkan Program Studi

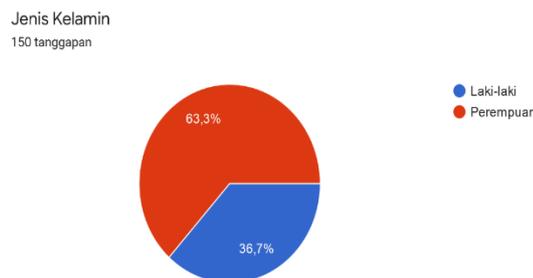
Berdasarkan gambar diatas tampak bahwa mayoritas responden berasal dari Program Studi S1 Manajemen yaitu 32% atau sebanyak 48 responden. Kemudian diikuti Program Studi S1 Ekonomi Pembangunan sebanyak 18,7% atau sebanyak 28 responden, selanjutnya Program Studi S1 Akuntansi sebanyak 16% atau 24 responden.

Urutan responden berikutnya sebanyak 8,7 % atau sebanyak 13 responden, masing-masing berasal dari Program Studi S1 Ekonomi Syariah dan D3 Akuntansi. Diikuti oleh Program Studi D3 Perpajakan sebanyak 7,3% atau 11 responden, selanjutnya Program Studi D3 Perbankan dan Keuangan sebanyak 5,3% atau 8 responden dan terakhir Program Studi D3 Pemasaran sebanyak 3,3% atau sebanyak 5 orang. Gambaran responden berdasarkan Program Studi juga mengilustrasikan peminatan mahasiswa terhadap masing-masing Program Studi.



Gambar 2  
Proporsi Responden Berdasarkan Semester yang Telah Ditempuh

Gambar ke 2 diatas menggambarkan sebaran responden berdasarkan tingkat atau semester yang sudah ditempuh oleh responden. Berdasarkan gambar dapat diketahui bahwa mayoritas responden adalah mahasiswa semester 3 yaitu sebanyak 39,3% atau sebanyak 59 responden, kemudian diikuti oleh mahasiswa semester 5 yaitu sebanyak 32,7% atau sebanyak 49 responden, selanjutnya mahasiswa semester 7 sebanyak 19,3% atau sebanyak 29 responden dan terakhir mahasiswa semester 9 yaitu sebanyak 8,7% atau 13 responden. Gambar ini menunjukkan kondisi real di lapangan, sebab untuk Prodi Strata 1 sebagian besar mahasiswa mampu menempuh hanya dalam 8 semester. Sedangkan untuk Prodi Diploma rata-rata mahasiswa lulus di semester 6.



Gambar 3  
Proporsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Gambar diatas menggambarkan sebaran responden berdasarkan jenis kelaminnya, dapat diketahui bahwa mayoritas sebanyak 63,3% atau sebanyak 95 responden adalah mahasiswa dengan jenis kelamin perempuan, sedangkan sisanya yaitu sebanyak 36,7% atau sebanyak 55 responden adalah mahasiswa berjenis kelamin laki-laki.

### Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dilakukan untuk menguraikan jawaban responden, dari setiap unsur yang dianalisis diharapkan dapat diketahui kecenderungan dalam menjawab setiap unsur pelayanan berdasarkan frekuensi dan prosentase yang muncul. Sejalan dengan

indikator yang telah ditetapkan dalam rancangan penelitian, maka unsur kepuasan yang dimaksud adalah sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan prosedur pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam hal ini mahasiswa dilihat dari sisi kesederhanaan dan kejelasan alur pelayanan. Tanggapan responden atas pernyataan mengenai prosedur pelayanan adalah 114 responden atau sekitar 76% berpendapat bahwa prosedur pelayanan di unit pelayanan FEB UNTIRTA adalah mudah dan jelas. Ini berarti mahasiswa merasa tahapan prosedur pelayanan mudah dan alur/prosedur pelayanan juga jelas.
2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Tanggapan responden atas pernyataan mengenai persyaratan pelayanan adalah sebagian besar responden/mahasiswa dominan menyatakan bahwa mereka merasa mudah dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan di FEB Untirta yaitu sebanyak 102 responden atau 68%. Hal ini berarti terdapat kesesuaian antara persyaratan yang diminta dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan serta mahasiswa mudah dalam memenuhi persyaratan tersebut.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya). Berdasarkan kuesioner dapat diketahui bahwa 81 responden atau 54% menyatakan bahwa petugas pelayanan cukup mudah untuk ditemui di ruang pelayanan FEB Untirta. Hal ini mengindikasikan mahasiswa juga mudah untuk mengidentifikasi siapa petugas yang berwenang dalam memberikan pelayanan.
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku, hal ini diindikasikan dengan ketepatan waktu petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan serta keberadaan petugas saat jam pelayanan. Berdasarkan tabulasi data dapat diketahui bahwa sebanyak 107 responden atau 71,3% menyatakan bahwa petugas pelayanan cukup disiplin dalam hal konsistensi waktu dan keberadaan saat jam pelayanan.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan. Tanggapan responden atas tanggungjawab petugas pelayanan adalah sebagai berikut, dapat diketahui bahwa tanggapan responden sebanyak 103 responden atau 68,7% menyatakan bahwa wewenang, tugas dan tanggung jawab dari petugas pelayanan adalah baik.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;. Berdasarkan kuesioner dapat diketahui bahwa 97 responden atau 64,7% menyatakan bahwa keahlian dan ketrampilan petugas pelayanan adalah baik dan sebanyak 41 responden atau 27,3% menyatakan bahwa keahlian dan ketrampilan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan adalah sangat baik.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Berdasarkan hasil kuesioner dapat diketahui bahwa, 93 responden atau 62% menyatakan bahwa waktu pemberian pelayanan oleh petugas adalah cepat sehingga memenuhi ekspektasi mahasiswa.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani. Berdasarkan kuesioner, diketahui bahwa sebanyak 84 responden atau 56% menyatakan bahwa petugas

pelayanan adil dalam memberikan pelayanan dengan tidak membedakan status atau golongan dari mahasiswa.

9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Berdasarkan tabulasi data, diketahui bahwa sebanyak 89 responden atau 59,3% menyatakan bahwa petugas pelayanan sopan, ramah dan membeikan penghormatan kepada mahasiswa saat proses pelayanan.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan. Berdasarkan tabulasi data diketahui bahwa, sebanyak 88 responden atau 56,7% menyatakan bahwa biaya pelayanan di FEB Untirta adalah wajar dan terjangkau bagi mahasiswa.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan; tanggapan rsponden atas kepastian biaya pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut ini. Berdasarkan tabulasi data dapat diketahui sebanyak 89 responden atau 59,3% menyatakan bahwa biaya pelayanan yang ditetapkan telah sesuai dengan standar biaya atas setiap jenis pelayanan yang diberikan. Ini pun menandakan mahasiswa tidak keberatan dengan biaya yang timbul atas jenis pelayanan yang diberikan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil kuestioner , diketahui sebanyak 103 responden atau 68,7% menyatakan terdapat kepastian jadwal pelayanan sesuai dengan ketentuan waktu yang telah ditetapkan. Hal ini mengindikasikan bahwa jadwal pelayanan berjalan sesuai dengan ketentuan atau aturan yang ditetapkan oleh pihak Fakultas.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. Berdasarkan perhitungan diketahui sebanyak 85 responden atau 55,3% responden menyatakan bahwa kondisi tempat memberikan pelayanan atau ruang pelayanan di FEB Untirta adalah bersih dan rapih.
14. Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan. Berdasarkan tabulai data diketahui bahwa sebanyak 90 responden atau 60% menyatakan lingkungan tempat memberikan pelayanan di FEB Untirta dalam kondisi aman. Hal ini meliputi keamanan sarana dan prasarana seperti ruang tunggu, kursi, lobi pelayanan, komputer, pintu masuk dan lainnya.

Gambaran mengenai hasil penelitian ini dengan menggunakan 14 indikator dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (dalam hal ini mahasiswa) dapat dilihat pada tabel 2:

**Tabel 2 Indeks Kepuasan Mahasiswa FEB Untirta Per Unsur**

Unsur Ke	Keterangan	Nilai Rata-rata (*)	Indeks Per Unsur (**)
1	Prosedur pelayanan	2,99	0,21
2	Persyaratan pelayanan	3,06	0,22
3	Kejelasan petugas pelayanan	2,887	0,205
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,07	0,22
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,05	0,22
6	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,207	0,228

7	Kecepatan Pelayanan	3,14	0,22
8	Keadilanan dalam pelayanan	3,24	0,23
9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,1	0,22
10	Kewajaran biaya pelayanan	3,09	0,22
11	Kepastian biaya pelayanan	3,01	0,21
12	Kepastian jadwal pelayanan	3,03	0,21
13	Kenyamanan Lingkungan	3,187	0,226
14	Keamanan pelayanan	3,17	0,22

Sumber: data diolah, 2020

Keterangan:

\*Nilai rata-rata = Jumlah nilai per unsur dibagi dengan jumlah kuesioner terisi

\*\*Indeks per Unsur = Nilai rata-rata x 0,071 (KepMenPAN No:KEP/25/M.PAN/2/2004 dalam Negara, 2004)

Berdasarkan tabel 2 tentang indeks kepuasan per unsur, maka diperoleh jumlah nilai rata-rata tertimbang atau jumlah indeks per unsur adalah sebesar **3,0686**. Hasil ini diperoleh dengan cara menjumlahkan dari Indeks per Unsur 1 hingga Indeks per Unsur ke 14. Kemudian angka tersebut kita kalikan dengan nilai dasar yaitu sebesar 25 maka diperoleh hasil sebagai berikut:

$$\text{IKM FEB} = 3,0686 \times 25 = \mathbf{76,716}$$

Hasil yang diperoleh adalah indeks kepuasan mahasiswa FEB Untirta terhadap pelayanan yang diterima adalah sebesar **76,716**. Selanjutnya hasil IKM FEB Untirta yaitu sebesar 76,716 kita konsultasikan dengan tabel 1. Berdasarkan tabel 1 mengenai interpretasi IKM kedalam katagori kinerja pelayanan, maka Indeks Kepuasan Mahasiswa FEB Universitas Sultan Ageng Tirtayasa yang sebesar 76,716 masuk dalam katagori kinerja pelayanan **Baik** dengan nilai mutu **B**. Hal ini mengindikasikan bahwa secara umum pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan maupun kondisi ruang pelayanan yang ada di FEB Untirta memiliki persepsi yang baik bagi mahasiswa. Hal tersebut ditunjukkan melalui saran-saran yang masuk kedalam hasil survey penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa pelayanan sudah cukup baik, meskipun begitu mahasiswa berharap ada unsur tertentu yang perlu ditingkatkan seperti perlu adanya sosialisasi tentang alur pengajuan setiap jenis pelayanan (misal di pajang di dinding ruang pelayanan atau dapat juga dicantumkan dalam website fakultas) dan perbaikan untuk kejelasan petugas pelayanan, mengingat mahasiswa hanya dapat mengenali petugas yang selalu *standby* di ruang pelayanan sedangkan petugas pelayanan tidak hanya yang *standby*. Hal ini juga sesuai dengan hasil empirik penelitian yang menunjukkan bahwa nilai rata-rata untuk unsur Prosedur pelayanan dan kejelasan petugas lebih rendah dibandingkan dengan unsur-unsur yang lainnya.

## SIMPULAN

Responden yang digunakan dalam penelitian berjumlah 150 orang yang kemudian diklasifikasikan berdasar persentase jumlah mahasiswa per prodinya. Hasil kuesioner menunjukkan bahwa dari ke-14 unsur pelayanan yang diteliti, Sebagian besar responden memberikan respon yang baik atas unsur pelayanan di FEB Untirta. Hasil empirik dengan menguji hasil kuesioner menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Untirta memiliki indeks 3,0686 yang setara dengan 76,716 kemudian angka tersebut dikonsultasikan ke tabel interpretasi Indeks

Kepuasan yang mengindikasikan bahwa Indeks Kepuasan Mahasiswa FEB Untirta berada pada katagori kinerja pelayanan Baik. Hal ini dapat ditunjukkan melalui tabulasi kuesioner dimana hampir pada setiap unsur penilaian mahasiswa memberikan respon dengan memberikan poin 3 yang berarti Baik, Bersih, Cepat, Sesuai, Aman, Nyaman, Terjangkau dan Wajar; menyesuaikan dengan pernyataan yang diajukan kepada responden.

## SARAN

Meskipun secara umum indeks kepuasan mahasiswa yang meliputi 14 unsur ini dinyatakan baik, namun terdapat beberapa unsur yang memiliki nilai lebih rendah dibanding unsur yang lain. Sehingga peneliti menyarankan sebagai berikut:

1. Perlu adanya sosialisasi mengenai prosedur pelayanan kepada mahasiswa, missal dengan membuat diagram alur prosedur pelayanan di dinding ruangan pelayanan dan juga pada website fakultas sehingga mahasiswa dapat mengakses setiap saat tanpa harus bertanya kembali pada petugas pelayanan.
2. Perlu adanya pembinaan dan pemantauan dari pimpinan fakultas, khususnya mengenai kejelasan petugas pelayanan, mengingat petugas yang selalu berada di tempat hanya petugas tertentu saja, sehingga mahasiswa tidak mengenal secara keseluruhan petugas pelayanan di FEB Untirta. Hal ini dapat dilakukan dengan pemberian piket petugas atau dibentuk koordinator petugas harian.
3. Bagi peneliti selanjutnya, dapat meneliti pada ruang lingkup yang lebih luas misal dengan mengkaji indeks kepuasan mahasiswa untuk satu universitas terkait dengan unit pelayanan Universitas kemudian dilakukan perbandingan antara tiap unit pelayanan agar dapat diketahui unit pelayanan mana yang masih memerlukan peningkatan kualitas pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, S., & Sofyan, S. (2008). Manajemen Pemasaran, edisi pertama, cetakan kedelapan. *Jakarta: Raja Grafindo.*
- Bhakti, Y. B., & Rahmawati, E. Y. (2018). Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Program Studi Pendidikan Matematika. *Formatif: Jurnal Ilmiah Pendidikan MIPA, Vol 7 (3), 272-285.*
- Gultom, D. K., Ginting, P., & Sembiring, B. K. (2014). Pengaruh bauran pemasaran jasa dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa program studi manajemen fakultas ekonomi universitas muhammadiyah sumatera utara. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis, Vol 14 (01), 21-33.*
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2010). *Principles of marketing.* Pearson education.
- Morrisan, M. A. (2012). *Metode Penelitian Survei.* Kencana.
- Negara, M. P. A. (2004). Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Rahman, W. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Luwuk. *Jurnal Ilmiah Manajemen Emor (Ekonomi Manajemen Orientasi Riset), 1(2), 90-115.*
- Rosmitha, Aisyah Anggita. (2011). Kepuasan Pelayanan Publik Di Kecamatan Kedungkandang Kota Malang. *Jurnal Ekonomi Pembangunan, Vol 9 (1), 1-20.*
- Sutariah, F. (2017). Evaluasi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan Lembaga Pendidikan Tinggi ABC di Cikarang. *Formatif: Jurnal Ilmiah Pendidikan MIPA, 7(1).*

- Samosir, Z. Z. (2005). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa menggunakan perpustakaan USU. *Pustaka: Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*, Vol 1 (1), 28-36.
- Susanto, H. (2014). Pengaruh Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Terbuka Pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram. *Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh*, 15(2), 88-98.
- [www.feb.untirta.ac.id](http://www.feb.untirta.ac.id)