



TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK PADA SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) TUAH NEGERI

STUDENT SATISFACTION LEVEL WITH ACADEMIC SERVICES IN SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) TUAH NEGERI

Zulkifli Z¹, Yanti Riana², Nur Dahlia³

¹Akuntansi, STIE Tuah Negeri, ^{2,3}Manajemen, STIE Tuah Negeri

*zulkie58@gmail.com*¹

Info Artikel

Riwayat Artikel:

Submit : 3 Desember 2023

Revisi : 7 Desember 2023

Diterima : 25 Januari 2023

Keywords:

Satisfaction

Academic Service

Student

Kata Kunci:

Kepuasan

Pelayanan Akademik

Mahasiswa

ABSTRACT

The complacency of academic serviceto a college institution is crucial to the progress of an institution of education, as for a college, the satisfaction of academic service to student as the primary service users is a landmark to the continuity of a collebe. Studies are conducted using a quantitative approach by involving as many as 80 respondents. The required data are the primary and secondary data. Data analysis uses a statistic descriptive analysis technique. The results of the study are related to the level of student satisfaction with academic services at the Tuah Negeri High School of Economics (STIE) from the results of calculations on the level of student satisfaction in academic services which is the processing of each respondent's answer, the reliability dimension is categorized as very satisfied with a percentage value of 55% of the response dimension, categorized as very satisfied with the percentage value of 48.75% of the confidence dimension, categorized as very satisfied with the percentage value of 57.5.% of the empathy dimension, categorized as very satisfied with the percentage value of 47.92% of the tangible dimension, categorized as very satisfied with the percentage value of 54.17% while the percentage of satisfaction level was categorized as satisfied with a percentage value of 41% of the total percentage of 100%.

ABSTRAK

Kepuasan pelayanan akademik pada institusi perguruan tinggi menjadi sangat penting bagi kemajuan sebuah institusi pendidikan, sebagaimana bagi sebuah perguruan tinggi maka kepuasan pelayanan akademik bagi mahasiswa sebagai pengguna jasa utama menjadi tonggak bagi keberlangsungan suatu perguruan tinggi. Penelitian dilakukan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan melibatkan sebanyak 80 responden. Data yang diperlukan adalah data primer dan sekunder. Analisa data menggunakan teknik analisis statistic deskriptif. Hasil penelitan berkaitan dengan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Tuah Negeri dari hasil perhitungan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa pada pelayanan akademik yang merupakan pengolahan dari jawaban setiap responden dimensi kehandalan dikategorikan sangat puas dengan nilai persentase 55% dimensi tanggapan, dikategorikan sangat puas dengan nilai persentase 48,75% dimensi keyakinan, dikategorikan sangat puas dengan nilai persentase 57.5.% dimensi empati, dikategorikan sangat puas dengan nilai persentase 47.92% dimensi berwujud, dikategorikan sangat puas dengan nilai persentase 54.17% sedangkan persentase tingkat kepuasan dikategorikan puas dengan nilai persentase 41% dari total persentase 100%.

Korespondensi Penulis:

Zulkifli Z

Prodi Akuntansi

STIE Tuah Negeri

Email: *zulkie58@gmail.com*

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.





1. PENDAHULUAN

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Tuah Negeri merupakan suatu institusi pendidikan tingkat perguruan tinggi. Berdomisili di Jl. Bintang No. 48 Dumai, Provinsi Riau. Saat ini STIE Tuah Negeri memiliki 2 program studi yaitu D3 Akuntansi dan S1 Manajemen. Proses pelayanan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tuah (STIE) Negeri yang berkaitan dengan kepuasan mahasiswa dengan harapan dalam proses pelayanan akademik masih banyak persoalan yang didapatkan di lapangan. Maka dari itu, artikel ini akan mendiskusikan tentang pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa.

Dalam menyelenggarakan perguruan tinggi sangat perlu pelayanan yang sejalan dengan pembangunan sumber daya manusia seperti meningkatkan kemauan dan kemampuan dalam berkomunikasi secara tepat dan cepat tanggap terhadap dosen, karyawan dan mahasiswa, agar dapat diwujudkan kenyamanan dan keamanan dilingkungan perguruan tinggi (Zulkifli & Dahlia, 2021). Pusat administrasi dan umum melambangkan sebahagian dari citra pelayanan terhadap civitas akademika yang diharapkan dapat melayani sebagai berikut :

1. Mempermudah proses pengembangan atau mempercepat pelayanan administrasi kepada seluruh civitas akademika STIE Tuah Negeri dalam rangka meningkatkan proses belajar mengajar secara efektif dilingkungan STIE Tuah Negeri.
2. Melayani kegiatan administrasi dan menjalankan siklus administrasi secara tersistem, khususnya di lingkungan STIE Tuah Negeri dengan salam, sapa dan senyum.
3. Menjadi tempat pemberi informasi dan pengetahuan tentang sistem administrasi kampus, terutama dari hasil dan proses penelitian yang dilakukan di STIE Tuah Negeri.

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan *facio* (melakukan atau membuat) (Hildawati et al., 2022). Kepuasan merupakan upaya dalam pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu yang memadai (Tjiptono, 2011). Berasal dari kata puas yang menggambarkan bahwa seseorang merasa senang, lega, kenyang, dan sebagainya karena hasratnya terpenuhi (Yuhardi et al., 2022). Sedangkan mahasiswa juga dapat didefinisikan sebagai individu yang melakukan aktifitas belajar di perguruan tinggi.

Sugito mengatakan bahwa kepuasan dari mahasiswa merupakan suatu keadaan dimana terpenuhinya harapan, keinginan, serta kebutuhan dari

mahasiswa (Iswani, A., & Yanti, 2011). Kepuasan mahasiswa adalah sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya (Ningsih et al., 2022). Kepuasan dari mahasiswa merupakan dimana dipenuhinya keinginan, harapan dari mahasiswa (Fitria & Setya, 2021; Ujianto & Ramdhan, 2022). Sementara Tari et al., (2022) kepuasan mahasiswa merupakan perbandingan antara harapan yang diinginkan mahasiswa tentang pelayanan tenaga kependidikan, kompetensi tenaga pengajar (Eliza, 2021) . Disamping itu, sarana dan prasarana juga sebagai pendukung disamping kepemimpinan yang secara jelas dirasakan oleh mahasiswa setelah menerima layanan (Tari et al., 2022).

Kepuasan pengguna menjadi faktor yang penting dalam kegiatan seseorang baik secara offline maupun secara online (Afrizal & Wallang, 2021). Termasuk juga dalam proses pembelajaran secara online (Alaboodi et al., 2019). Mahasiswa merasa puas karena tercapainya tujuan pembelajaran yang di inginkan (Garini et al., 2022). Kepuasan diwujudkan berupa perasaan yang ditimbulkan oleh individu terhadap hasil kerja atau hasil suatu produk yang telah digunakan terhadap apa yang diharapkan (Putri & Indriyanti, 2021). Sedangkan Pelayanan sendiri merupakan kegiatan yang dilakukan didalam sebuah interaksi secara langsung yang bertujuan untuk menyediakan kepuasan pelanggan (Afrizal & Sahuri, 2012).

Pelayanan juga dijelaskan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani (Hildawati et al., 2022). Sedangkan Moenir (2006) mengatakan pelayanan sebuah rangkaian proses kegiatan layanan yang diberikan secara rutin dan continue oleh sebuah institusi. Dari beberapa definisi tentang pelayanan, terlihat bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan antara pemberi dan penerima layanan dengan menggunakan alat berupa organisasi atau Lembaga layanan (Erlianti & Sari, 2019; Hanadya et al., 2022)

Urgensi penelitian pelayanan akademik diharapkan dapat memberikan pengetahuan tentang kebutuhan layanan yang baik sesuai dengan harapan dan standar layanan tentang akademik di perguruan tinggi khususnya yang berada pada STIE Tuah Negeri.

Diharapkan dengan dilaksanakan penelitian ini akan dapat menjadi acuan untuk mengembangkan administrasi umum pada STIE Tuah Negeri dan sekalipun dapat menjadikan rujukan bagi pelayanan administrasi keuangan, pelayanan kepastakaan dan lain-lain dan lebih jauh dapat dijadikan data dan pedoman awal dalam melakukan kajian-kajian berikutnya.



2. METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif (Uusitalo, 2014). Penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan penelitian. Penelitian ini banyak menuntut penggunaan angka, mulai dari mengumpulkan data, penafsiran terhadap data, serta penampilan dari hasilnya. Penelitian ini dilakukan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Tuah Negeri, Jl. Bintan, No. 48 Dumai - Riau. Sedangkan waktu penelitian dilakukan pada Oktober 2021. Analisa data menggunakan statistic deskriptif dengan bantuan program SPSS. Penelitian ini akan membahas jawaban responden tentang indicator Keandalan (*Reliability*), Tanggapan (*Responsiveness*), Keyakinan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*), Berwujud (*Tangible*) (Parasuraman et al., 1994).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden

Penulis membagi responden berdasarkan jenis kelamin, dan tingkat umur, dari masing-masing program studi. Untuk lebih jelasnya akan diuraikan sebagai berikut:

1. Berdasarkan Jenis Kelamin

Perbedaan jenis kelamin merupakan hal yang sangat wajar dalam lingkungan mahasiswa, selanjutnya Kemampuan dari setiap individu baik laki-laki maupun perempuan pun sudah tidak jauh berbeda, hal ini terbukti banyaknya kaum perempuan yang ikutan di dalam kegiatan-kegiatan yang diselenggarakan baik di dalam mau pun di luar kampus. Untuk mengetahui jumlah Responden berdasarkan jenis kelamin dapat di lihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	JenisKelamin	Responden		Jumlah	Persentase (%)
		Akuntansi	Manajemen		
1	Laki-Laki	6	4	10	12,5%
2	Perempuan	43	27	70	87,5%
Jumlah		49	31	80	100 %

Sumber: Data yang diolah, 2022

Tabel tersebut memaparkan sebagian besar responden penelitian berjenis kelamin perempuan, dimana untuk program studi akuntansi sebanyak 49

orang dan manajemen berjumlah 31 orang dimana total seluruh responden perempuan adalah 70 orang (87,5 %). Sedangkan untuk responden berjenis kelamin laki-laki untuk program studi akuntansi berjumlah 6 orang dan manajemen sebanyak 4 orang dimana total responden berjenis kelamin laki-laki adalah 10 orang (12,5 %).

2. Berdasarkan Tingkat Umur

Umur adalah sebuah faktor yang menjadikan kemampuan dan keterampilan seseorang berkurang ataupun bertambah. Hal ini tentu menjadi perhatian setiap organisasi maupun individu dimana umur yang berada pada masa produktif akan memberikan kontribusi yang besar dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan ataupun sebaliknya.

Dalam penelitian ini tingkat umur juga merupakan salah satu dasar penulis untuk membedakan umur responden yang menjadi penelitian penulis, sehingga dengan adanya perbedaan umur dapat memberikan gambaran dalam mencari jawaban dari hasil penelitian. Untuk mengetahui jumlah responden berdasarkan tingkat umur dapat di lihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 2. Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Umur

No	Tingkat Umur	Responden		Jumlah	Persentase (%)
		Akuntansi	Manajemen		
1	19 - 20	36	24	60	75 %
2	21 - 22	12	7	19	23,75 %
3	23 - 24	0	0	0	0 %
4	25 Keatas	1	0	1	1,25 %
Jumlah		49	31	80	100 %

Sumber :Data yang diolah, 2022

Table menjelaskan tingkat umur yang paling banyak dari responden penelitian yaitu berusia antara 19 – 20 tahun untuk program studi akuntansi berjumlah 36 orang dan manajemen berjumlah 24 orang dimana total keseluruhan adalah 60 orang (75%), selanjutnya diikuti dengan responden yang berumur umur 21 – 22 tahun untuk program studi akuntansi berjumlah 12 orang dan manajemen berjumlah 7 orang dimana total keseluruhan 19 orang (23,75 %). Sedangkan untuk tingkatan umur 23 keatas hanya didominasi oleh program studi akuntansi saja yang berjumlah1 orang dimana total keseluruhan adalah1 orang (1,25 %).

B. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

1. Uji Validitas

Dalam penelitian ini untuk uji validitas penulis ini menggunakan program SPSS – *Statistical Program for Social*



Science. Uji validitas dilihat dari korelasi *Bivariate Pearson (Produk Momen Pearson)*. Dengan mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor keseluruhan. Skor keseluruhan adalah total dari seluruh item yang ada. Item yang berkorelasi signifikan dengan skor keseluruhan menunjukkan bahwa item itu mampu mendukung dalam mengungkap apa yang ingin diungkap à Valid. Jika r hitung $\geq r$ tabel (uji 2 sisi dengan sig. 0,01) maka instrument atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid). Dari uji yang dilakukan seluruh nilai *Pearson Correlation* disetiap item memiliki bintang 2 (**) dimana menyatakan data valid. Disamping itu juga nilai Sig. (2-tailed) seluruh itemnya adalah kurang dari nilai batas uji signifikan yaitu <0.05 atau 5%, artinya bahwa semua item tersebut dapat dikatakan signifikan.

2. Uji Reliabilitas

Dalam penelitian ini menguji reliabilitas bermaksud untuk melihat konsistensi pengukuran yang dilakukan secara berulang dan dalam kondisi yang sama. Penelitian dianggap dapat diandalkan bila memberikan hasil yang konsisten untuk pengukuran yang sama.

Koefisien reliabilitas digunakan untuk melihat reliabilitas. Reliabilitas tinggi jika nilai mendekati angka 1. Reliabilitas dinilai cukup memuaskan jika ≥ 0.700 . Dalam penelitian ini, untuk hasil uji reliabilitas diuji dengan aplikasi Statistical Program for Social Science (SPSS) dimana diperoleh hasil output sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Pengujian Reliabilitas

<i>Reliability Statistics</i>	
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
.963	15

Sumber :Data diolah, 2022

Dari data tersebut, terlihat dari Reliability Statistics bahwa nilai dari Cronbach's Alpha diperoleh 0,963, dimana dapat disimpulkan bahwa dari seluruh item pertanyaan kuesioner yang disebarakan adalah reliabel.

C. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Tuah Negeri

1. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan merupakan usaha yang diterapkan oleh pihak tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan akademik kepada mahasiswa dengan kemampuan para tenaga kependidikan dan mampu

membangkitkan rasa percaya para mahasiswa kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Tuah Negeri. Adapun indicator pendukungnya yaitu kredibilitas, keamanan, komunikasi, kompetensi serta sopan dan santun. Pelayanan yang diberikan tentunya membutuhkan sebuah kepastian layanan. Wujud dari kepastian tersebut ditentukan oleh adanya jaminan yang diberikan oleh tenaga kependidikan sebagai pemberi layanan. Akibat dari hal tersebut, tentunya mahasiswa dapat merasakan kepuasan serta merasa memiliki keyakinan akan urusan akademiknya akan dituntaskan dengan cepat, tepat, sehingga merasakan kemudahan dalam melakukan proses pelayanan akademik. Untuk melihat jawaban responden berkaitan dengan Keandalan disajikan di tabel berikut:

Tabel 4. Tanggapan Responden Tentang Keandalan

No	Kriteria Jawaban	STP	TP	P	SP	Total
1	Tenaga Kependidikan STIE -TN Memberikan Pelayanan Sapa, Salam, Senyum	5	2,08 %	25	43	80
2	Kemampuan Tenaga Kependidikan untuk melayani Administrasi kemahasiswaan	2	9,17 %	28	44	80
3	Tenaga kependidikan santun dalam memberikan pelayanan	1	33,75	28	45	80
Jumlah		5	22	81	132	240
Persentase (%)		2,08 %	9,17 %	33,75 %	55 %	100 %

Sumber: Data Olahan, 2022

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa jawaban responden didominasi oleh jawaban sangat puas dimana diperoleh jumlah sebesar 132 orang (55 %). Sedangkan untuk reponden yang menjawab puas sejumlah 81 orang (33,75 %) dan diikuti responden yang menjawab tidak puas sejumlah 22 orang (9,17 %) dan responden menjawab sangat tidak puas sejumlah 5 orang (2,08 %). Sehingga dapat disimpulkan untuk jawabab keandalan dapat dikategorikan Sangat puas.

2. Tanggapan (*Responsiviness*)

Keresponsifan atau Tanggapan merupakan usaha yang diterapkan pihak tenaga kependidikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Tuah Negeri dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa dengan adanya sikap dari tenaga kependidikan dalam memperhatikan aspek-aspek layanan yang tentu akan berpengaruh terhadap perilaku penerima layanan. Daya tanggap yang dilakukan olahi tenaga kependidikan dalam melayani harus menyesuaikan dengan tingkat penyerapan dari penerima layanan. Upaya yang



dilakukan tentunya ada usaha untuk memberikan penjelasan yang detail, berkaitan SOP dan aturan layanan yang dijalankan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Tuah Negeri. Hal ini diharapkan agar layanan yang diberikan nantinya mendapat penilaian positif dari mahasiswa yang dilayani. Tanggapan (*Responsiveness*) dilihat pada table berikut:

Tabel 5. Tanggapan Responden Tentang Keresponsifan atau Tanggapan

N o	Kriteria Jawaban	STP	TP	P	SP	Total
1	Menyampaikan Informasi Up to date	3	6	25	46	80
2	Adanyasosialisasiterka itbesarnya yang saranaprasarana dan SPP	3	14	28	35	80
3	Adanyasosialisasiterka itperkembangan dan penerimaanbeasiswa KIP	4	12	28	36	80
Jumlah		10	32	81	117	240
Persentase (%)		4,17 %	13,33 %	33,75 %	48,75 %	100 %

Sumber: Data diolah, 2022

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa jawaban responden didominasi oleh jawaban sangat puas dimana diperoleh jumlah sebesar 117 orang (48,75 %). Sedangkan untuk reponden yang menjawab puas sejumlah 81 orang (33,75 %) dan diikuti responden yang menjawab tidak puas sejumlah 32 orang (13,33 %) dan responden menjawab sangat tidak puas sejumlah 10 orang (4,17 %). Sehingga dapat disimpulkan untuk jawaban Keresponsifan atau Tanggapan dapat dikategorikan Sangat Puas.

3. Keyakinan (*Assurance*)

Keyakinan merupakan kemampuan yang dimiliki oleh tenaga kependidikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Tuah Negeri dimana usaha yang diterapkan pihak tenaga kependidikan dalam memberikan layanan sesuai dengan kemampuan dalam rangka memberi layanan yang akurat dan terpercaya yang sesuai dengan harapan mahasiswa dimana pelayanan tepat waktu, pelayanan yang minim dari kesalahan, dan memiliki tingkat akurasi yang tinggi.

Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal. Setiap tenaga kependidikan tentunya harus berkemampuan dan memiliki keahlian, pengetahuan, dan kecakapan, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme, sehingga aktivitas tersebut menghasilkan sebuah layanan yang baik tanpa adanya keluhan dan komunikasi yang efektif dengan mahasiswa.

Untuk melihat jawaban responden tentang Keyakinan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6. Tanggapan Responden Tentang Keyakinan

N o	Kriteria Jawaban	STP	TP	P	SP	Total
1	Memberikan informasi penerimaan Mahasiswa baru	1	5	24	50	80
2	Memberikan informasi hasil ujian tiap-tiap semester	2	4	26	48	80
3	Menyampaikan Informasi tentan PKL dengan jelas	2	10	28	40	80
Jumlah		5	19	78	138	240
Persentase (%)		2,08 %	7,92 %	32,5 %	57,5 %	100 %

Sumber: Data diolah, 2022

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa jawaban responden didominasi oleh jawaban sangat puas dimana diperoleh jumlah sebesar 138 orang (57,5 %). Sedangkan untuk reponden yang menjawab puas sejumlah 78 orang (32,5 %) dan diikuti responden yang menjawab tidak puas sejumlah 19 orang (7,92 %) dan responden menjawab sangat tidak puas sejumlah 5 orang (2,08%). Sehingga dapat disimpulkan untuk jawaban Keyakinan dapat dikategorikan Sangat Puas.

4. Empati (*Emphaty*)

Emphaty merupakan usaha yang diterapkan pihak Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Tuah Negeri dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa dengan adanya sikap memahami mahasiswa dengan member penuh perhatian, simpatik, pengertian dan adanya keterlibatan dalam berbagai permasalahan akademik yang dihadapi. Dalam melihat jawaban Emphaty dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 7. Tanggapan Responden Tentang *Emphaty*

N o	Kriteria Jawaban	STP	TP	P	SP	Total
1	Kualitas tenaga kependidikan untuk memenuhi kepentingan mahasiswa	2	12	27	39	80
2	Kualitas tenaga kependidikan untuk memenuhi kepentingan mahasiswa	3	8	31	38	80
3	Berusaha Memberikan responpositif setiap pengaduan mahasisa	3	6	33	38	80
Jumlah		8	26	91	115	240
Persentase (%)		3,33 %	10,83 %	37,92 %	47,92 %	100 %

Sumber: Data diolah, 2022

Dari tabel diketahui bahwa untuk jawaban responden didominasi oleh jawaban sangat puas dimana



diperoleh jumlah sebesar 115 orang (47,92 %). Sedangkan untuk reponden yang puas sejumlah 91 orang (37,92 %) dan diikuti responden yang tidak puas sejumlah 26 orang (10,83 %) dan responden menjawab sangat tidak puas sejumlah 8 orang (3,33%). Sehingga dapat disimpulkan untuk jawaban Emphaty dapat dikategorikan Sangat Puas.

5. Berwujud (*Tangible*)

Berwujud merupakan usaha yang diterapkan pihak Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Tuah Negeri disaat memberikan pelayanan akademik kepada mahasiswa dengan memaksimalkan seluruh sumber daya yang ada untuk menciptakan pelayanan yang unggul. Berkaitan dengan penampilan fisik fasilitas dan perlengkapan pelayanan, sumber daya manusia serta materi komunikasi akademik.

Maksud berwujud dalam pelayanan akademik adalah bentuk aktualisasinya atau secara fisik terlihat atau digunakan oleh tenaga kependidikan berupa kelengkapan, kebersihan, kerapian, kesejukan, keamanan fasilitas belajar dan fasilitas lainnya yang diberikan tentunya harus sesuai antara penggunaan dan manfaat yang dirasakan oleh mahasiswa. Untuk melihat jawaban responden tentang Berwujud dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 8. Tanggapan Responden Tentang Berwujud

No	Kriteria Jawaban	STP	TP	P	SP	Total
1	Memberikan informasi system perkuliahan dalam media online	1	8	27	44	80
2	Menyampaikan jadwal kuliah dan informasi akademis secara online	1	6	26	47	80
3	Secara terbuka memberikan informasi dan pelayanan, baik akademis maupun non akademis	2	8	31	39	80
Jumlah		4	22	84	130	240
Persentase (%)		1,6 %	9,17 %	35%	54,17 %	100 %

Sumber: Data diolah, 2022

Tabel tersebut menjelaskan jawaban responden didominasi oleh jawaban sangat puas dimana diperoleh jumlah sebesar 130 orang (54,17 %). Sedangkan untuk reponden yang menjawab puas sejumlah 84 orang (35 %) dan diikuti responden yang menjawab tidak puas sejumlah 22 orang (9,17 %) dan responden menjawab sangat tidak puas sejumlah 4 orang (1,67 %) Sehingga dapat disimpulkan untuk jawaban Emphaty dapat dikategorikan Sangat Puas.

D. Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Akademik pada STIE – TN

Setelah melaksanakan penelitian, maka penulis mendapatkan hasil persentasi dan data tingkat kepuasan pelayanan akademik yaitu:

Tabel 9. Persentase tingkat kepuasan

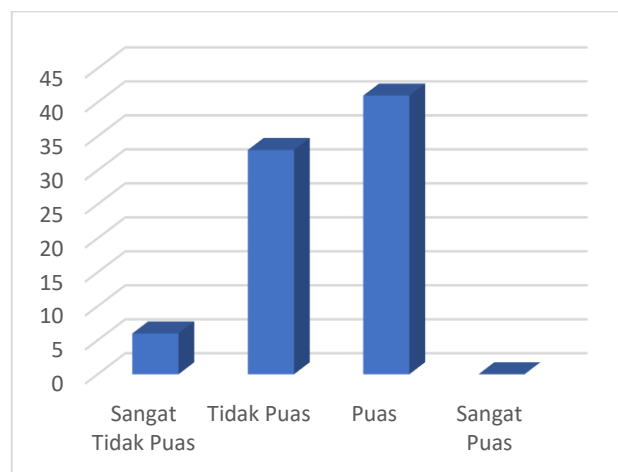
No.	Kategori	Frekuensi	Rentang	Persentase
1.	Sangat Puas	0	>66	0 %
2.	Puas	41	54 sampai 65	41 %
3.	Tidak Puas	33	38 sampai 53	33 %
4.	Sangat Tidak Puas	6	<37	6 %

Sumber: Data diolah, 2022

Tabel tersebut memperlihatkan bahwa total sampel yang berjumlah 80 orang mahasiswa dari 100 %. Persentase pilihan jawaban kuisisioner menyatakan 0 % tingkat memuaskan untuk tingkat pelayanan akademik, 41 % menyatakan cukup memuaskan dalam pelayanan akademik. Sehingga dari total skor yang diperoleh dapat ditentukan kategorinya.

Dari hasil tersebut diperoleh frekuensi jawaban responden dari setiap kategori sebagai berikut: Dari data tersebut terlihat bahwa frekuensi jawaban dari responden dominan pada kategori Puas, dimana dirasakan oleh 41 responden. Selanjutnya frekuensi jawaban untuk kategori Tidak Puas sebanyak 33 reponden serta untuk kategori sangat tidak puas hanya 6 responden. Untuk lebih jelasnya, dapat dilihat pada gambar berikut ini:

Gambar 1. Diagram Frekuensi Jawaban Responden



Sumber: Data diolah, 2022



4. KESIMPULAN

Hasil analisis penelitian yang dilakukan untuk melihat dan menjawab pertanyaan penelitian yaitu:

1. Bentuk pelayanan akademik terdiri dari: registrasi, informasi akademik, pendaftaran mahasiswa baru, aplikasi Sistem Informasi (SISFO) pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Tuah Negeri, yang dilakukan pada setiap awal semester berjalan. Pelayanan akademik ini telah sesuai dengan seluruh indikator kepuasan seperti kehandalan, berhubungan dengan pelayanan karyawan yang memberikan pelayanan bermutu. Daya tanggap, memberikan layanan dan menyelesaikan keluhan dari mahasiswa secara cepat, tepat dan kesiap sediaan dari tenaga akademik. Kepastian, adalah dimana tenaga akademik mampu menjamin dari kepastian layanan yang tidak terlepas dari keahlian dari tenaga akademik. Empati, merupakan adanya kemudahan, kejelasan terutama dalam memberikan layanan yang sesuai dengan keinginan mahasiswa. Dan yang terakhir aspek berwujud, yang berkaitan dengan fisik seperti bangunan gedung, sarana pembelajaran, kebersihan lingkungan, laboratorium, perpustakaan, toilet yang telah memadai.
2. Dari hasil perhitungan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa pada pelayanan akademik yang merupakan pegolahan dari jawaban setiap responden dimensi kehandalan dikategorikan sangat puas dengan nilai persentase 55 %, dimensi tanggapan dikategorikan sangat puas dengan nilai persentase 48,75 %, dimensi keyakinan dikategorikan sangat puas dengan nilai persentase 57,5, dimensi empati dikategorikan sangat puas dengan nilai persentase 47,92 %, dimensi berwujud dikategorikan sangat puas dengan nilai persentase 54,17 % Sedangkan persentase tingkat kepuasan dikategorikan puas dengan nilai persentase 41 % dari total persentase 100%.

Dari Penelitian yang diatas, ada beberapa saran yang penulis berikan yaitu sebagai berikut:

1. Untuk lebih meningkatkan kepuasan pelayanan akademik, diharapkan tenaga pelayanan akademik dapat terus mempertahankan lima aspek dimensi kepuasan agar kualitas pelayanan dapat dirasakan secara langsung oleh mahasiswa .
2. Diharapkan tenaga pelayanan selalu dapat memberikan informasi secara transparan dan menyeluruh agar terciptanya keselarasan informasi bagi mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Tuah Negeri.

5. UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih kepada STIE Tuah Negeri yang telah memberikan bantuan Dana Penelitian tahun 2022

6. REFERENSI

- Afrizal, D., & Sahuri, C. (2012). Analisis Manajemen Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Pembangunan*, 1(1), 47–50.
- Afrizal, D., & Wallang, M. (2021). Attitude on intention to use e-government in Indonesia. *Indonesian Journal of Electrical Engineering and Computer Science*, 22(1), 435–441. <https://doi.org/10.11591/ijeecs.v22.i1.pp435-441>
- Alaboodi, Shaban, A. S., & Saleh, N. (2019). The adoption of E-government services in the Iraqi higher education context: An application of the UTAUT model in the university of Baghdad. *International Journal of Applied Research*, 5(5), 130–137.
- Eliza, R. (2021). Evaluasi Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Dosen Di Provinsi Riau. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Pajak (EJAK)*, 1(2), 36–40.
- Erlianti, D., & Sari, N. I. (2019). Analisis Akuntabilitas Pelayanan Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai Dalam Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Jurnal Niara*, 12(1), 35–45.
- Fitria, L., & Setya, S. (2021). Kinerja Dosen Di Perguruan Tinggi Swasta Di Provinsi Riau. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Pajak (EJAK)*, 1(2), 31–35.
- Garini, D. A., Dhamayanti, & Yulianti, E. (2022). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pembelajaran Daring Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Universitas Indo Global Mandiri Palembang. *Sibatik Journal*, 1(8), 1319–1330. <https://doi.org/https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i8.168> menganalisis
- Hanadya, D., Auliana, N. U., & Purwanto, M. B. (2022). Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Sarana Dan Prasarana Perpustakaan Di Politeknik Darussalam Palembang. *Jimpa*, 2(1), 171–182.
- Hildawati, H., Suri, D. M., Afrizal, D., & Erlianti, D. (2022). Evaluasi Kualitas Pelayanan RSUD Kota Dumai Terhadap Pengguna Kartu BPJS Kesehatan Menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. *Publika*, 8(2), 224–239. [https://doi.org/10.25299/jiap.2022.vol8\(2\).1057](https://doi.org/10.25299/jiap.2022.vol8(2).1057)



7

- Iswani, A., & Yanti, T. S. (2011). Analisis Faktor-Faktor Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Universitas Islam Bandung Sebagai Institusi Pendidikan Tinggi. *SNaPP: Sosial, Ekonomi Dan Humaniora*, 2, 449–458.
- Moenir. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Akasara.
- Ningsih, L. J., Jogianto, S. E., & Tanesia, C. Y. (2022). Analisis Pengetahuan dan Tingkat Kepuasan Mahasiswa STIE Ciputra Makassar Terhadap Penggunaan Fintech. *Mirai Manajemen*, 7(1), 256–268.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994). *Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: implications for Furtiier Research*. 58(January), 111–124.
- Putri, N. K. A., & Indriyanti, A. D. (2021). Penerapan PIECES Framework sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Penggunaan Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIKADU) pada Universitas Negeri Surabaya. *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, 02(02), 78–84.
- Tari, E., Liufeto, M. C., Koroh, L. I. D., Kristen, P. A., Agama, I., Negeri, K., Kristen, P. A., Agama, I., & Negeri, K. (2022). *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan Analisis Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi dan Akademik di Sekolah Tinggi Agama Islam Kupang*. 4(3), 3405–3418.
- Tjiptono, F. (2011). *Manajemen Jasa*. Andi Offset.
- Ujiyanto, N. T., & Ramdhan, N. A. (2022). Implementasi Data Mining C4.5 Dalam Mengukur Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik. *Jurnal Ilmiah Intech : Information Technology Journal of UMUS*, 4(1), 105–111.
- Uusitalo, O. (2014). Research methodology. In *SpringerBriefs in Applied Sciences and Technology* (Issue 9783319068282). https://doi.org/10.1007/978-3-319-06829-9_3
- Yuhardi, Y., Sari, T. V., & Afrizal, D. (2022). Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Mayang Suri Hotel. *Ekonomika*, 6(1), 123–130. <https://doi.org/10.32503/jmk.v5i2.1003>
- Zulkifli, Z., & Dahlia, N. (2021). Faktor Organisasional Terhadap Mutu Perguruan Tinggi Swasta Di Provinsi Riau. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Pajak (EJAK)*, 1(2), 25–30.