

Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Akademik di Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen (STIM) Sukma Medan

Sulasmi ^{1*}, Indra Prasetia ², Salim Aktar ³

Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara^{1,2,3}

Email: sulasmi@gmail.com ¹, indraprasetia@umsu.ac.id ², satar_ok@yahoo.co.id ³

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik di Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen (STIM) Sukma Medan. Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan subjek penelitian mahasiswa selaku pelanggan dalam layanan akademik yang diberikan oleh STIM Sukma Medan. Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner elektronik (*Google form*) kepada responden melalui *WhatsApp Group* (WAG). Kemudian data yang terkumpul dianalisis menggunakan persamaan regresi linier berganda. Analisis faktor juga diterapkan untuk melihat faktor-faktor yang terbentuk berdasarkan kesamaan jawaban dari responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa model penelitian memiliki R^2 sebesar 0,840 atau 84%. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan sebesar 84% oleh variabel independen, yaitu ketersediaan sarana prasarana, keandalan dan responsif, empati, dan jaminan. Sedangkan 16% variasi kepuasan mahasiswa dijelaskan oleh variabel di luar model penelitian ini. Uji parsial pada regresi berganda menunjukkan bahwa variabel jaminan memberikan kontribusi terbesar dalam mewujudkan kepuasan mahasiswa dengan nilai *t*-hitung 8,196 dan signifikansi 0,000. Sedangkan variabel empati terbukti tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan *t*-hitung 0,279 lebih kecil dari *t*-tabel 2,616 dan diperoleh nilai signifikansi 0,781 lebih besar dari taraf signifikansi 0,05.

Kata Kunci: *Kepuasan Mahasiswa, Ketersediaan Sarana Prasarana, Kualitas Layanan Akademik.*

Abstract

This study aims to analyze student satisfaction with the quality of academic services at the Sukma Medan College of Management (STIM). This research is quantitative in nature with student research subjects as customers in the academic services provided by STIM Sukma Medan. The data collection method was carried out by distributing electronic questionnaires (*Google form*) to respondents through the *WhatsApp Group* (WAG). Then the collected data were analyzed using multiple linear regression equations. Factor analysis is also applied to see the factors that are formed based on the similarity of answers from respondents. The results showed that the research model had an R^2 of 0.840 or 84%. This shows that student satisfaction can be explained by 84% by independent variables, namely the availability of infrastructure, reliability and responsiveness, empathy, and assurance. Meanwhile, 16% variation in student satisfaction is explained by variables outside this research model. The partial

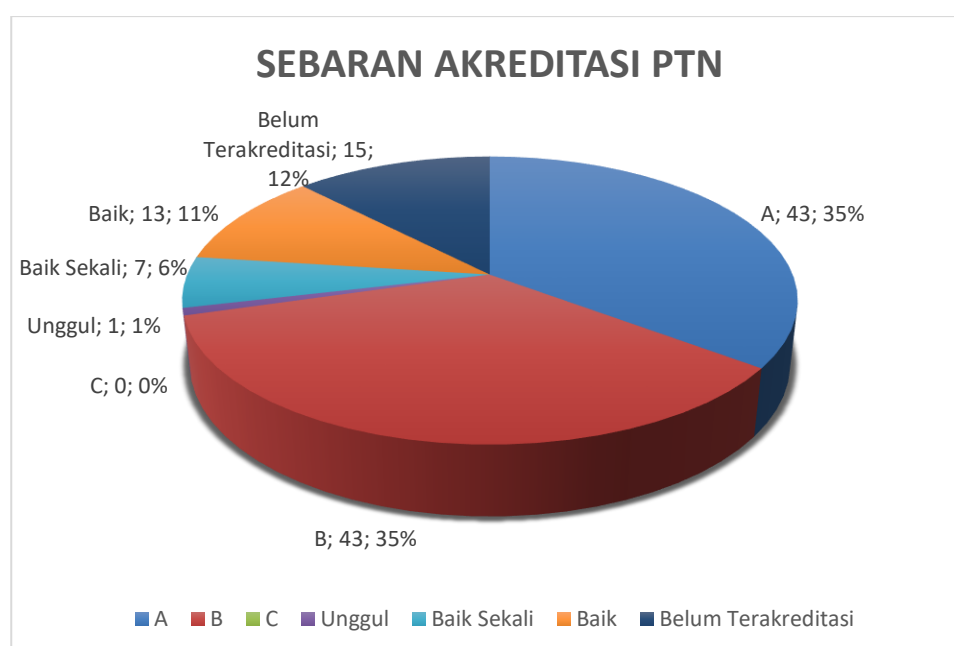
test on multiple regression shows that the collateral variable makes the biggest contribution to realizing student satisfaction with a t-count of 8.196 and a significance of 0.000. Meanwhile, the empathy variable proved to have no significant effect on student satisfaction with a t-count of 0.279 which was smaller than the t-table of 2.616 and a significance value of 0.781 was obtained that was greater than the significance level of 0.05.

Keywords: *Student Satisfaction, Availability of Infrastructure, Quality of Academic Services.*

PENDAHULUAN

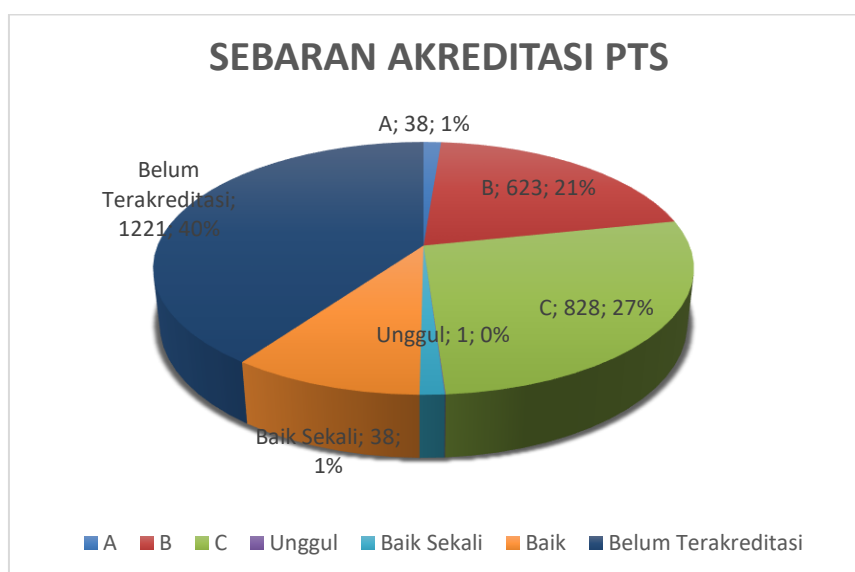
Perkembangan jumlah PTS selama 3 dekade terakhir juga menyimpan sejumlah permasalahan. Disatu sisi, pertumbuhan PTS membuka kesempatan belajar yang luas bagi generasi muda untuk menikmati jenjang pendidikan tinggi sesuai dengan bakat dan minatnya. PTS juga menjadi alternative solusi bagi pemuda yang tidak lulus masuk PTN, dan dengan sendirinya PTS berperan besar dalam meningkatkan angka partisipasi pendidikan tinggi. Namun tingginya jumlah PTS juga menuntut pembinaan dan pengelolaan terhadap standar mutu layanan pendidikan tinggi, seperti kecukupan sarana prasarana, mutu tenaga pendidik (dosen), dan akuntabilitas penyelenggaraannya (Wirosuhardjo, 2015).

Lebih lanjut Wirosuhardjo (2015) menyatakan bahwa PTS sangat rentan dengan konflik internal akibat tata kelola yayasan yang kurang baik yang pada akhirnya menyebabkan layanan pendidikan tidak kondusif. Situasi yang tidak kondusif sering kali disebabkan oleh konflik antara yayasan dan pengelola PTS. Konflik tersebut biasanya berkisar pada laporan keuangan, aset dan persoalan pergantian kepemimpinan. Agar konflik tidak terjadi, yayasan dan universitas wajib membuat catatan terkait aset dan laporan keuangan secara transparan dan berkekuatan hukum. Dengan demikian, jika terjadi sengketa maka penyelesaiannya jauh lebih mudah karena ada bukti-bukti tertulis. Selain konflik internal, kualitas dalam layanan pendidikan juga tercermin dalam perolehan status akreditasi. Perbandingan perolehan akreditasi PTS dan PTS disajikan pada Gambar 1 dan Gambar 2 berikut ini.



Gambar 1. Sebaran Akreditas PTN

Berdasarkan Gambar 1, terlihat bahwa status akreditasi A dan B mendominasi gambaran kualitas dari PTN, yaitu sebesar 43 unit (35%), dengan jumlah PTN belum terakreditasi sebanyak 15 unit (12%). Terdapat 1 (1%) PTS dengan status unggul dan 13 (11%) berstatus baik. Kondisi di PTS disajikan pada Gambar 1.2, dimana gambaran kualitas didominasi oleh status PTS belum terakreditasi sebanyak 1221 (40%) dan akreditasi C sebanyak 828 PTS (27%). Terdapat 295 (10%) PTS dengan status akreditasi Baik, dan 623 PTS (21%) berakreditasi B.



Gambar 2. Sebaran Akreditasi PTS

Lebih lanjut, data menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan lain antara PTN dan PTS yaitu kemampuan daya serap mahasiswa baru, dimana PTN mampu menerima 762.084 mahasiswa baru, sedangkan PTS menampung 1.068.912 mahasiswa (PDDikti, 2020). Sekilas angka ini menunjukkan bahwa PTS memiliki mahasiswa baru lebih banyak daripada PTN, namun jika dibagi dengan jumlah PT, maka akan terlihat bahwa rata-rata mahasiswa baru yang diterima PTN pada 2020 sebanyak 6.245 per PTN, sedangkan di PTS jumlah mahasiswa baru yang diterima rata-rata 351 mahasiswa. Rendahnya daya serap mahasiswa baru pada PTS merupakan ancaman serius yang berpotensi mengganggu keberlangsungan operasional layanan pendidikan di PTS. Operasional PTS pada umumnya dibiayai dari uang kuliah mahasiswa untuk biaya operasionalnya, termasuk gaji dosen, karyawan tenaga kependidikan (Tendik), dan kegiatan akademik penunjang Tridharma Perguruan Tinggi. Hanya sedikit perguruan tinggi swasta yang memiliki sumber pendanaan yang besar dan atau memiliki yayasan yang kuat secara finansial, yang bisa mendukung dari segi keuangan manakala perguruan tinggi dihadapkan pada kesulitan keuangan.

Perguruan tinggi masa kini merupakan organisasi jasa yang memiliki tingkat kompetitif yang tinggi, di mana perguruan tinggi juga mengalami hukum permintaan dan penawaran seperti perusahaan jasa pada bidang korporasi. Setiap tahunnya perguruan tinggi saling bersaing untuk mendapatkan mahasiswa baru. Tentunya dalam mendukung pemenuhan strategi memenangkan persaingan tersebut, setiap perguruan tinggi harus menyediakan pelayanan prima sehingga dapat menarik minat mahasiswa baru lebih banyak.

Menghadapi tuntutan akreditasi dan maksimalisasi daya serap mahasiswa baru, PTS wajib meningkatkan kualitas layanan akademik guna memenuhi kebutuhan dan kepuasan mahasiswa. Kinerja kualitas pelayanan dapat diketahui dengan adanya pengukuran kepuasan mahasiswa yang telah menempuh dan mendapatkan pelayanan di perguruan tinggi tersebut. Analoginya, jika tingkat

kepuasan mahasiswa tinggi maka loyalitas mahasiswa akan semakin tinggi pula. Dengan adanya loyalitas yang tinggi, mahasiswa akan menceritakan keutamaan dan keuntungan berkuliah dikampusnya, menceritakan hal-hal positif tentang kampusnya, dan tanpa disadari mahasiswa tersebut menjadi *brand ambassador* dan melakukan promosi atas perguruan tinggi. Dan pada akhirnya, jumlah daya serap mahasiswa baru akan meningkat.

Fenomena tentang pertumbuhan PTS, sebaran akreditasi, dan tingkat daya serap mahasiswa baru menjadi hal yang menarik untuk dianalisis. Tingginya persaingan antar PTS dalam mencari mahasiswa baru menuntut melakukan sejumlah strategi dan promosi agar kelangsungan hidup organisasinya berjalan lebih lama. Mahasiswa sebagai pelanggan akan dihadapkan pada sejumlah alternatif pilihan program studi, besaran uang kuliah, kualitas yang bervariasi yang pada akhirnya mereka akan mencari nilai manfaat tertinggi yang dapat ditawarkan oleh PTS yang ada.

Kepuasan pelanggan menjadi salah satu orientasi yang sangat perlu diperhatikan untuk mempertahankan jalannya suatu roda usaha. Kotler & Philip (2011) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan atau konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) layanan yang dirasakan dengan harapannya. Konsumen akan merasa puas jika layanan yang diterimanya sesuai dengan harapan dan ekspektasinya. Konsumen yang puas diharapkan menjadi pelanggan yang loyal dan melakukan pembelian kembali. Hal ini menjadi penting, karena mencari pelanggan baru memerlukan usaha dan biaya, seperti biaya promosi dan ujicoba. Sehingga pada akhirnya pelanggan yang loyal mampu menekan biaya pemasaran dan promosi.

Kepuasan mahasiswa merupakan perasaan secara psikologis seseorang terhadap hasil atau produk yang diharapkan berdasarkan pengalaman, pengetahuan sebelumnya yakni di dalam memorinya. Kepuasan mahasiswa ini tidak dapat dilihat secara kasat mata seperti barang tetapi bagaimana perilaku seseorang menilai dan menanggapi terhadap hasil tersebut. Kepuasan mahasiswa merupakan suatu hal yang sangat abstrak dan hasilnya sangat bervariasi, pada dasarnya sangat tergantung persepsi individu masing-masing.

Dimensi kualitas layanan pertama kali diperkenalkan oleh Parasuraman, *et.al.*, (1985) meliputi sepuluh aspek yaitu *tangibles*, *reliability*, *competence*, *access*, *courtesy*, *communication*, *credibility*, *security* dan *understanding*. Dimensi ini diperoleh berdasarkan *focus group interview* terhadap pelanggan dan para manager pada empat perusahaan jasa terkemuka di Amerika. Responden ditanyai pendapatnya mengenai sejumlah pernyataan yang muaranya untuk menjawab sejumlah rumusan masalah tentang persepsi manager dan pelanggan aspek kunci dalam kualitas layanan, permasalahan dalam mencapai kualitas layanan yang tinggi, dan usulan model kualitas layanan berdasarkan sudut pandang pelanggan.

Sejumlah penelitian terdahulu mencoba menganalisis determinan atas kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik. Sejumlah instrumen dan pendekatan dikembangkan untuk melihat faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa sehingga perguruan tinggi dapat mengevaluasi diri, membenahi diri dan meningkatkan aspek-aspek layanan yang dirasa kurang memuaskan. Penelitian yang dilakukan oleh Shabri & Yanti (2020), Siddik *et al.*, (2019) dan Kurbani (2017) menggunakan aspek *tangibles*, *reliability*, *responsive*, *assurance*, dan *empathy* untuk mengukur kualitas layanan akademik pada perguruan tinggi.

Sejumlah analisis digunakan untuk menguji hipotesis pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Shabri & Yanti (2020) menggunakan statistik deskriptif dengan SPSS untuk melihat aspek mana yang paling mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik Prodi Bahasa Inggris Universitas Dharma Andalas Padang. Sementara itu, Siddik *et al.*, (2019) menggunakan *Naïve Bayes* untuk memprediksi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademis sejumlah perguruan tinggi di Pekanbaru. *Naïve Bayes* merupakan teknik prediksi berbasis

probabilistik sederhana yang berdasar pada penerapan teorema atau aturan *Bayes* dengan asumsi independensi yang kuat pada fitur. Indikator penilaian yang digunakan adalah *tangible* (bukti langsung), *reability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Selanjutnya Kurban (2017) dan Rahareng & Relawan (2017) menggunakan analisis regresi liner berganda untuk melihat pengaruh aspek layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa.

Kota Medan di Sumatera Utara (Sumut) termasuk salah satu kota yang sangat pesat perkembangannya dalam hal pendidikan. Tak mengherankan, Kota Medan memiliki daya tarik tersendiri para pelajar dari berbagai daerah di Indonesia untuk menimba ilmu jenjang sarjana. Banyak pelajar dari luar Medan pun berbondong-bondong datang untuk kuliah. Diawal tahun 2020 jumlah PTS di Sumut berjumlah 220, namun pada sekitar November 2020 terdapat 4 PTS yang tutup akibat dari ketidak mampuan pihak pengelola maupun pelaksana perguruan tinggi dalam memenuhi standard akreditasi. Dari 216 PTS yang ada di Sumut saat ini, hanya satu yang mengantongi Akreditasi A yakni Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Menurut ketua LLDIKTI Wilayah I Sumut, Prof. Dr. Ibnu Hajar, M. Pd, untuk mencapai PTS bermutu hal pertama yang harus dilakukan adalah transformasi, meliputi sistem layanan, kurikulum/akademik, pola perkuliahan, praktikum, pembinaan mutu dosen, pembinaan kreativitas dan inovasi mahasiswa. Kurikulum harus direkonstruksi agar memenuhi tuntutan dan kompetensi yang *multiple*. Lulusan perguruan tinggi diharapkan memiliki kemampuan multiple, ilmu pengetahuannya tidak tunggal.

STIM SUKMA merupakan salah satu PTS di Medan yang berdiri sejak tahun 2000. STIM Sukma memiliki keunikan khusus diantara PTS lain, yaitu dengan 5 konsep program pengajaran berupa *Psycho Analys Program*, *Mindset Programming*, *Public Speaking Program*, *Leadership Program* dan *Learning by passion program*. Pembagian kelas dilaksanakan berdasarkan dominasi otak mahasiswa, yaitu otak kanan dan otak kiri dengan metode belajar disesuaikan dengan kecenderungan potensi/ peta diri mahasiswa. Dengan cara ini, diharapkan proses belajar mengajar jadi menyenangkan dan mahasiswa dapat memahami materi perkuliahan dengan baik dan dapat diaplikasikan di dunia kerja atau masyarakat.

Proses pelayanan akademik STIM SUKMA yang berkaitan dengan kepuasan mahasiswa merupakan kajian dalam penelitian ini. Berdasarkan observasi dan wawancara awal didapati beberapa kekurangan dalam layanan akademik diantaranya: (1) Kurang cepat memberikan pelayanan disebabkan pegawai yang bersangkutan terlalu lama memeriksa dan mengoreksi berkas mahasiswa kata-perkata padahal masih banyak mahasiswa lain yang antri, (2) Tidak tanggap terhadap permasalahan atau keluhan mahasiswa yang timbul seperti pengurusan dan perbaikan absen jika terjadi kesalahan, kartu rencana studi (KRS), nilai dan yang lainnya, (3) tidak tepat sesuai dengan waktu atau jadwal yang telah ditentukan biasanya pegawai yang bersangkutan terlambat datang atau ditunda jadwalnya, (4) kurang teliti terhadap pekerjaan sehingga masih banyak kesalahan seperti penulisan berkas, (5) penempatan pegawai yang tidak sesuai dengan kemampuan atau disiplin ilmu yang dimiliki sehingga uraian tugasnya tidak dipahami dengan baik (6) pegawai akademik yang masih kurang sehingga kewalahan ketika melayani mahasiswa yang begitu banyak.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dipahami bahwa layanan akademik memberi dampak besar bagi pengembangan mutu kelembagaan. Sebab, pelayanan akademik yang bermutu akan menghasilkan kepuasan bagi mahasiswa. Atas dasar ini, diperlukan kajian khusus tentang kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di kampus. Lebih lanjut, terangkum dalam judul penelitian, "*Analisa kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik di Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen (STIM) Sukma Medan*".

METODE

Dalam penelitian ini pendekatan yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian kuantitatif deskriptif dan menggunakan rumus statistik untuk membantu menganalisa data dan fakta yang diperoleh. Penelitian kuantitatif deskriptif merupakan metode penelitian dengan suatu rumusan masalah yang memadukan penelitian untuk mengeksplorasi atau memotret situasi sosial yang akan diteliti secara menyeluruh, luas, dan mendalam dengan tujuan untuk melukiskan secara sistematis fakta atau karakteristik populasi tertentu atau bidang tertentu secara faktual dan cermat. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa aktif yang terdaftar di Bagian Akademik STIM Sukma sejumlah 1109 orang. Peneliti mengambil jumlah minimum sampel dalam penelitian berjumlah 30. Secara teori, teknik pengambilan sampel dapat dilakukan dengan dua pendekatan yaitu *probability sampling* dan *non probability sampling*.

Pada umumnya penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif merupakan penelitian sampel besar, karena pada pendekatan kuantitatif dilakukan pada penelitian inferensial yaitu dalam rangka pengujian hipotesis dan menyandarkan kesimpulan pada suatu probabilitas kesalahan penolakan hipotesis nihil (Tanjung & Muliyani, 2021). Dengan demikian melalui pendekatan ini akan diperoleh signifikan hubungan antar variabel yang diteliti. Data dalam penelitian ini dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner berbentuk Google Form kepada para responden. Kuesioner dilengkapi dengan surat pengantar yang memberikan pemahaman kepada responden tujuan dari penelitian ini. Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda dengan bantuan SPSS versi 25. Tahapan analisis data dilakukan dengan uji kelayakan instrument berupa uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, uji F, uji *t*, dan uji kelayakan model (R^2) (Assingkily, 2021).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hubungan Ketersediaan Sarpras dengan Kepuasan Mahasiswa

Ketersediaan sarpras dalam penelitian ini didefinisikan sebagai aspek-aspek yang berhubungan dengan aspek fisik yang diperlukan untuk menunjang proses belajar mengajar, meliputi; bangunan gedung, sarana perkuliahan seperti meja, kursi, kebersihan lingkungan, laboratorium, perpustakaan, WC dan lainnya. Ketersediaan sarpras diukur dengan ketersediaan ruang kuliah yang bersih dan rapi, ketersediaan sarana belajar yang memadai, ketersediaan lab yang relevan, kamar mandi yang bersih, tersedianya fasilitas ibadah, penilaian yang objektif, perkuliahan tepat waktu dan sikap dosen yang bersahabat.

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda, variabel ketersediaan sarpras mempengaruhi kepuasan mahasiswa sebesar 0,726 secara positif yang artinya jika variabel ketersediaan sarpras meningkat sebesar 1, maka kepuasan mahasiswa akan meningkat sebesar 0,726. Variabel ketersediaan sarpras (TAN) mempunyai nilai *t*-hitung 4,618 lebih besar dari *t*-tabel 2,616 dan diperoleh nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05.

Hasil uji regresi menunjukkan bahwa hipotesis pertama, ketersediaan sarpras berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini berarti semakin baik ketersediaan sarpras, maka semakin tinggi kepuasan mahasiswa terhadap layanan mahasiswa. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa dengan tersedianya sarpras yang tinggi, maka kemampuan STIM SUKMA dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa semakin maksimal, dan mahasiswa merasa puas dalam menjalani masa studinya diperguruan tinggi. Hasil dari analisis penelitian ini sesuai dengan hipotesis yang diajukan dan arah koefisiennya konsisten yaitu berpengaruh positif.

Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan Mulyawan & Sidharta (2014) dan Setiawati et al. (2017). Mereka melakukan penelitian di sejumlah perguruan tinggi untuk menganalisis pengaruh aspek-aspek pendukung layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Dengan

tersedianya sarana prasarana yang mencukupi, proses pembelajaran dapat berjalan secara maksimal. Selain itu, perlu penguatan juga kompetensi guru dalam bentuk penguasaan teknologi, penyediaan sarana pendukung, dan juga dalam bentuk kepastian proses evaluasi (Akrim et al., 2020).

STIM SUKMA merupakan kampus yang terletak di pusat kota, walaupun lahannya tidak begitu luas, namun dengan penataan yang baik dan desain yang menarik, STIM SUKMA mampu menyediakan fasilitas memadai yang mampu menunjang proses pembelajaran dan layanan akademik. STIM SUKMA memiliki fasilitas ibadah yang bisa digunakan untuk sholat berjamaah, perpustakaan sekaligus ruang diskusi bagi mahasiswa, laboratorium, ruang kuliah yang cukup, WC dan fasilitas lainnya.

Hubungan Keandalan dan Responsif dengan Kepuasan Mahasiswa

Keandalan dan responsif dalam penelitian ini didefinisikan sebagai aspek berhubungan dengan pelayanan karyawan dalam memberikan pelayanan yang bermutu dengan yang dijanjikan, konsisten, selalu berada ditempat, sesuai dengan kebutuhan dan harapan mahasiswa. Sedangkan responsive adalah pemberian pelayanan dan penyelesaian keluhan mahasiswa dilakukan dengan tanggap, cepat, dan tepat dan kesediaan personil akademik untuk mendengarkan dan mengatasi keluhan mahasiswa yang berhubungan dengan masalah kuliah seperti pengurusan kartu rencana studi (KRS), nilai dan urusan lain terkait perkuliahan. Keandalan dan responsif diukur dengan kesediaan dosen mengulang materi sampai mahasiswa paham, kesediaan dosen melayani diskusi dan tanya jawab di luar kelas, ketersediaan bahan ajar, penilaian yang objektif, ketersediaan konsultasi bimbingan konseling, pelaksanaan ujian sesuai jadwal akademik, pembelajaran sesuai dengan waktu yang ditentukan, dan ketersediaan ruang dan waktu untuk orang tua berkonsultasi.

Berdasarkan analisis regresi berganda, didapati nilai koefisien variabel keandalan dan responsive adalah 0,363 secara positif. Artinya, jika variabel keandalan dan responsive meningkat sebesar sebesar 1, maka kepuasan mahasiswa akan meningkat sebesar 0,363. Variabel keandalan dan responsif (ReRes) mempunyai nilai t -hitung 3,837 lebih besar dari t -tabel 2,616 dan diperoleh nilai signifikansi 0,028 lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa variabel keandalan dan responsif berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, maka H2 diterima.

Hasil uji regresi menunjukkan bahwa hipotesis kedua, keandalan dan responsive berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini berarti semakin besar tingkat keandalan informasi dan sikap responsive petugas layanan akademik, maka semakin tinggi kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa ketersediaan informasi yang andal ditambah dengan ketanggapan petugas dalam melayani keperluan mahasiswa, menjadikan pelayanan akademik bagi mahasiswa sesuai bahkan melebihi ekspektasinya. Temuan ini didukung oleh hasil penelitian (Supriyadi & Amalia, 2021) yang menyatakan bahwa keandalan merupakan faktor terkuat dalam mewujudkan kepuasan mahasiswa pada pelaksanaan layanan akademik di masa pandemic COVID-19.

Salah satu bentuk keandalan dalam pelayanan akademik di STIM SUKMA, ditunjukkan dengan upaya yang dilakukan agar perkuliahan berjalan dengan baik melalui kehadiran dosen secara penuh dan tepat waktu dalam satu semester. STIM SUKMA sangat menyadari perannya sebagai fasilitator dalam proses transfer ilmu dari dosen kepada mahasiswa. Perekrutan dosen dilakukan berdasarkan kesesuaian bidang ilmu dan kepakaran serta monitoring pelaksanaan pembelajaran secara periodical. Semakin tinggi kualitas pendidikan maka semakin tinggi pula kualitas sumber daya manusia itu. Hal ini membuat pemerintah bersama dengan kalangan swasta berupaya semaksimal mungkin menjadikan pendidikan yang berkualitas, antara lain: melalui pengembangan, perbaikan kurikulum, sistem evaluasi, perbaikan sarana pendidikan, pengembangan dan pengadaan materi ajar, serta pelatihan tenaga pendidik dan tenaga kependidikan lainnya (Hayati & Prasetya, 2021).

Dalam pelaksanaan pembelajaran dan layanan akademik, STIM SUKMA memanfaatkan WAG untuk setiap angkatan. Dengan adanya WAG tersebut informasi terkini dapat segera diperoleh mahasiswa dan keluhan serta kendala yang dialami mahasiswa dapat segera ditindaklanjuti. Selain itu, para dosen juga cukup aktif melibatkan mahasiswa dalam sejumlah kompetisi, penelitian, dan pengabdian.

Hubungan Empati dengan Kepuasan Mahasiswa

Empati didefinisikan sebagai keadaan mental yang membuat seseorang merasa dirinya di keadaan orang lain. Dengan demikian bentuk empati terhadap kebutuhan mahasiswa adalah mengerti, memahami dan merasakan apa yang menjadi kebutuhan mahasiswa, cepat tanggap terhadap keluhan mahasiswa, kemudahan dan kejelasan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masing-masing mahasiswa, sikap yang ditunjukkan kepada mahasiswa seperti ramah, sopan, menghargai, murah senyum. Empati dalam penelitian ini diukur dengan memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa, monitoring kemajuan akademik mahasiswa, perkuliahan tepat waktu, dan ketersediaan buku referensi yang memadai.

Berdasarkan analisis regresi berganda, nilai konstanta variabel empati mempengaruhi kepuasan mahasiswa sebesar 0,069 secara positif. Artinya, jika variabel empati meningkat sebesar 1, maka kepuasan mahasiswa akan meningkat sebesar 0,069. Variabel Empati (Em) yang mempunyai nilai t -hitung 0,279 lebih kecil dari t -tabel 2,616 dan diperoleh nilai signifikansi 0,781 lebih besar dari taraf signifikansi 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa variabel Empati tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, maka H_3 ditolak.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa empati tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Dalam hal ini dapat dijelaskan, bahwa dalam pelayanan akademiknya STIM SUKMA kurang bertenggang rasa atas kesulitan mahasiswa. Kondisi yang terjadi adalah hampir separuh mahasiswa STIM SUKMA adalah karyawan yang jadwal kerjanya kadangkala bertabrakan dengan jadwal kuliah, hal ini menyebabkan banyak mahasiswa karyawan yang tidak mengikuti kuliah secara tepat waktu dan mengikuti ujian tidak sesuai jadwal.

Hubungan Jaminan dengan Kepuasan Mahasiswa

Jaminan merupakan suatu keadaan dimana akademik memberikan jaminan kepastian layanan kepada mahasiswa yang tidak terlepas dari kemampuan atau keahlian personil akademik, terutama pimpinan, karyawan atau staf untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji-janji akademik kepada mahasiswa, disamping layanan-layanan lainnya. Dalam penelitian ini, jaminan diukur dengan sikap santun dalam pelayanan akademik, penanganan keluhan mahasiswa, pengembalian penilaian atas tugas dan ujian, efektifitas waktu pembelajaran, dan pemberlakuan sanksi yang adil bagi mahasiswa yang melanggar aturan.

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda, didapati nilai koefisien variabel jaminan adalah 1,608 secara positif. Artinya, jika variabel jaminan meningkat sebesar 1, maka kepuasan mahasiswa akan meningkat sebesar 1,608. Hasil pengujian dengan uji t , variabel jaminan mempunyai nilai t -hitung 8,196 lebih besar dari t -tabel 2,616 dan diperoleh nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa H_4 diterima.

Dalam pelaksanaan layanan akademik, petugas akademik difasilitasi dengan sistem informasi dan lengkap dan akurat terkait proses studi setiap mahasiswa demikian juga dengan jadwal perkuliahan. Ketersediaan sistem informasi yang handal mampu mewujudkan rasa percaya dan keyakinan dari civitas akademika STIM SUKMA atas pelaksanaan layanan akademik yang diberikan.

SIMPULAN

Berdasarkan uraian dari hasil dan pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa Layanan informasi dilaksanakan di aula kantor Desa Karya Jadi, Kecamatan Batang Serangan, Kabupaten Langkat di mana dalam pelaksanaan layanan informasi melibatkan masyarakat khususnya orang tua tunggal (*single parent*). Jenis penelitian yang dilakukan ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Di mana dalam penelitian ini menggunakan metode observasi dan wawancara. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa layanan informasi dianggap lebih efektif diaplikasikan untuk mendapatkan solusi dari permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat desa karya jadi khususnya pola asuh efektif yang dapat diterapkan oleh orang tua tunggal (*single parent*).

DAFTAR PUSTAKA

- Akrim, Sulasmi, E., Eriska, P., & Hidayat, F. P. (2020). Kampus Merdeka di Era new Normal Ditinjau dari Perspektif Ilmu Pengetahuan. In *Book Chapter Covid 19 & Kampus Merdeka di Era new Normal Ditinjau dari Perspektif Ilmu Pengetahuan* (Vol. 4).
- Assingkily, M. S. (2021). *Metode Penelitian Pendidikan: Panduan Menulis Artikel Ilmiah dan Tugas Akhir*. Yogyakarta: K-Media.
- Hayati, N., & Prasetya, I. (2021). *Peran Manajemen dalam Lembaga Pendidikan (Studi Kasus di SMA Negeri 1 Medan)*. 1139–1150.
- Kotler, & Philip. (2011). *Manajemen Pemasaran di Indonesia* (1st ed.). Salemba Empat.
- Kurbani, A. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Fasilitas Pendidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa Kuliah pada Universitas PGRI Palembang. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 13(4), 22–35.
- Mulyawan, A., & Sidharta, I. (2014). Determinan Kualitas Layanan Akademik Di STMIK Mardira Indonesia Bandung. *Jurnal Computech & Bisnis*, 8(1), 13. <http://jurnal.stmik-mi.ac.id/index.php/jcb/article/view/109>.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41. <https://doi.org/10.2307/1251430>.
- PDDikti. (2020). *Higher Education Statistics 2020*. <https://pddikti.kemdikbud.go.id/publikasi>.
- Rahareng, V. J., & Relawan, N. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA (Studi pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Universitas Telkom). *AdBispreneur*, 2(2), 125–133. <https://doi.org/10.24198/adbispreneur.v2i2.13164>.
- Setiawati, A., Ghazi, S., & Suriana, I. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa di Politeknik Negeri Balikpapan. *JSHP (Jurnal Sosial Humaniora Dan Pendidikan)*, 1(1), 77. <https://doi.org/10.32487/jshp.v1i1.237>.
- Shabri, I., & Yanti, R. (2020). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Prodi Sastra Inggris Universitas Dharma Andalas Padang. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, 2(1), 51–56. <https://doi.org/10.47233/jteksis.v2i1.88>.
- Siddik, M., Desnelita, Y., & Gustientiedina. (2019). Penerapan Naïve Bayes untuk Memprediksi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademis. *Jurnal Infomedia*, 2(4), 89–93. <http://ejurnal.pnl.ac.id/index.php/infomedia/article/view/1892>.
- Supriyadi, S., & Amalia, A. N. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Sidang Skripsi Secara Daring Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Inovasi Pendidikan MH Thamrin*, 5(1), 1–12. <https://doi.org/10.37012/jipmht.v5i1.528>.
- Tanjung, A. A., & Mulyani. (2021). *Metodologi Penelitian. Sederhana, Ringkas, Padat, dan Mudah Dipahami* (I). Scopindo Media Pustaka.
- Wirosuhardjo, K. (2015). *PTS Sayang, PTS Perlu Ditinjau* (1st ed.). PT. Elex Media Komputindo.