

## **SURVEI KEPUASAN MAHASISWA DAN DOSEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN DENGAN PENDEKATAN SERVQUAL**

### **Lalilial Muhtifah**

Pasca Sarjana Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pontianak  
Jl. Letjend Suprpto No.19, Benua Melayu Darat, Kec. Pontianak Sel., Kota  
Pontianak, Kalimantan Barat 78121  
Email: laily\_azhar@yahoo.co.id

### **Eka Hendry. Ar**

FTIK Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pontianak  
Jl. Letjend Suprpto No.19, Benua Melayu Darat, Kec. Pontianak Sel., Kota  
Pontianak, Kalimantan Barat 78121  
Email: ekahendry77@gmail.com

### **M. Rahmatullah**

FTIK Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pontianak  
Jl. Letjend Suprpto No.19, Benua Melayu Darat, Kec. Pontianak Sel., Kota  
Pontianak, Kalimantan Barat 78121  
Email: rahmat.alhindy73@gmail.com

### **Suhardiman**

FTIK Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pontianak  
Jl. Letjend Suprpto No.19, Benua Melayu Darat, Kec. Pontianak Sel., Kota  
Pontianak, Kalimantan Barat 78121  
Email: suhardiman84@gmail.com

### **ABSTRAK**

Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Pontianak melaksanakan survei kepuasan dosen dan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan dengan pendekatan SERVQUAL. Penelitian ini bertujuan untuk menemukan tingkat kepuasan mahasiswa dan dosen terhadap kualitas layanan, meliputi Tangibles (penampilan fisik), Reliability (keandalan), Responsiveness (tanggap), Empathy (perhatian) dan Assurance (kepastian) pada FTIK IAIN Pontianak. Secara khusus tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai upaya mengukur kepuasan dosen dan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan FTIK IAIN Pontianak tahun 2018. Penelitian ini dilaksanakan dengan pendekatan kuantitatif dengan metode penelitian survey dengan jumlah populasi 2410 dan sampel berjumlah 119. Teknik pengolahan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan Microsoft Excel. Analisis data

dengan menggunakan statistika deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan mahasiswa dan dosen terhadap kualitas layanan pendidikan di 4 jurusan untuk mahasiswa ada pada tingkat zona tinggi dengan nilai 3,70, untuk dosen ada pada zona tinggi dengan nilai 4,25.

Kata kunci : Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan Pendidikan, Pendekatan Servqual

### **ABSTRACT**

*Faculty of Tarbiyah and Teacher Training IAIN Pontianak conducted lecturer and student satisfaction surveys on the quality of education services with the SERVQUAL approach. This study aims to find the level of satisfaction of students and lecturers on service quality, including Tangibles, Reliability, Responsiveness, Empathy and Assurance in FTIK IAIN Pontianak. Specifically the purpose of this study was as an effort to measure lecturer and student satisfaction with the quality of FTIK IAIN Pontianak education services in 2018. This research was conducted with a quantitative approach with survey research methods with a population of 2410 and a sample of 119. Data processing techniques in this study were conducted by using Microsoft Excel. Data analysis using descriptive statistics. The results showed the level of satisfaction of students and lecturers on the quality of education services in 4 majors for students at the high zone level with a value of 3.70, for lecturers in the high zone with a value of 4.25.*

*Keywords: Customer Satisfaction, Educational Service Quality, SERVQUAL Approach*

### **PENDAHULUAN**

Peningkatan mutu pendidikan merupakan suatu kebutuhan bagi semua negara, baik negara berkembang maupun negara maju, sehingga menjadi budaya bagi masyarakat untuk terus menerus meningkatkan diri melalui berbagai sarana pendidikan yang tersedia (Nizar, Amalia, & Nurwati, 2018)

Peningkatan mutu perguruan tinggi merupakan upaya yang dilakukan dalam rangka peningkatan kompetensi dan profesionalisme pendidik dan tenaga kependidikan untuk mencapai visi dan misi perguruan tinggi dengan meningkatkan kualitas pendidik dan tenaga kependidikan melalui standar kualifikasi pendidikan, peningkatan kompetensi serta profesionalisme. Dengan demikian perguruan tinggi dituntut untuk meningkatkan mutu pendidikan yang mampu menghasilkan lulusan yang unggul dalam mengintegrasikan keilmuan dengan nilai keislaman, dilandasi penyelenggaraan pendidikan yang selaras dengan prinsip *good governance*, terintegrasi dengan pembinaan kepribadian, dan pengembangan jaringan akademis. Oleh sebab itu, perguruan tinggi diharapkan dapat meningkatkan kualitas manajerial dan tata kelola berdasarkan prinsip akuntabilitas, transparansi, dan efisiensi serta kontribusi pada pembangunan pendidikan nasional dan mewujudkan bangsa yang berdaya saing.

Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) Instiut Agama Islam Negeri (IAIN) Pontianak merupakan salah satu institusi yang memiliki komitmen yang tinggi untuk menghasilkan pendidikan yang bermutu. Hal ini digambarkan dalam visi FTIK IAIN Pontianak, yaitu menjadi pusat pengembangan tenaga pendidik dan pendidikan yang unggul terkemuka dan terbuka dalam riset keilmuan, keislaman dan kebudayaan Borneo. Sehubungan dengan hal tersebut, keseriusan semua komponen penyelenggara (mulai dari karyawan, dosen, sampai kepada fungsionaris/pengurus struktural) pendidikan untuk terus meningkatkan mutu pelayanan pendidikan.

Perwujudan visi dan misi tersebut yang perlu mendapat perhatian dengan cara mempertimbangkan aspek kepuasan pelanggan, dalam hal ini adalah dosen dan mahasiswa dilingkungan FTIK IAIN Pontianak. Pentingnya perhatian pada kepuasan dosen dan mahasiswa ini juga dilandasi kesadaran bahwa kompetisi dan tantangan dalam era globalisasi saat ini, perguruan tinggi dituntut untuk melakukan layanan yang prima dan mampu mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Oleh karena itu, diperlukan informasi berupa survei pengukuran kepuasan dosen dan mahasiswa dalam rangka pengembangan kualitas pelayanan yang terus menerus dan berkesinambungan.

Hasil survei mengenai pengukuran kepuasan mahasiswa dapat memberikan sumbangan pemikiran yang positif bagi FTIK IAIN Pontianak dalam mewujudkan institusi yang kredibel dan dipercaya masyarakat. Untuk dapat mencapai visi dan misi tersebut, FTIK IAIN Pontianak harus melakukan proses pelayanan yang baik kepada seluruh dosen dan mahasiswa. Informasi tentang kepuasan dosen dan mahasiswa harus senantiasa dikomunikasikan kepada seluruh pihak/pengguna jasa pendidikan di FTIK IAIN Pontianak. Selanjutnya kepuasan dosen dan mahasiswa digunakan sebagai umpan balik yang dapat dipantau dan diukur keberhasilannya. Langkah berikutnya, dapat digunakan sebagai suatu langkah untuk tindakan korektif atau penyempurnaan dari jasa atau pelayanan.

Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi pelanggan (Engel, Blackwell, & Miniard, 1994).

Golttlieb, Grawal dan Brown (1994) menyatakan bahwa kepuasan terhadap suatu jasa berkaitan dengan proses konfirmasi dan diskonfirmasi dengan harapan, sehingga kepuasan akan berhubungan dengan pengalaman diskonfirmasi yang merupakan pengalaman personal sesungguhnya. Hal ini sejalan dengan pernyataan Kotler (2005) bahwa diskonfirmasi adalah keseluruhan evaluasi yang dilakukan oleh konsumen jasa apakah jasa beserta atributnya baik, sama atau kurang dari yang diharapkan.

Konsep kepuasan mahasiswa terkait erat dengan kesesuaian antara harapan dan kenyataan dari kualitas pelayanan pendidikan yang di dapat dari kampus tersebut (Sutartiah, 2017). Mahasiswa dapat mengalami salah satu dari tingkat kepuasan yang umum yaitu: (1) jika kinerja di bawah harapan, mahasiswa akan tidak puas, (2) kalau kinerja sesuai dengan harapan, mahasiswa akan puas, (3) apabila kinerja melampaui harapan, mahasiswa

akan merasa sangat puas, senang, atau bahagia. Perasaan tidak puas, puas atau sangat puas ini akan mempengaruhi tindakan selanjutnya.

Mahasiswa yang merasa puas akan menyampaikan secara positif tentang jasa yang ia gunakan/konsumsi. Mahasiswa yang tidak puas akan bereaksi secara berlainan. Mahasiswa yang tidak puas akan mengambil satu dari dua tindakan berikut ini, yaitu: (1) mereka mungkin berusaha mengurangi ketidakpuasan tersebut dengan meninggalkan atau pindah ke program studi lain atau ke perguruan tinggi lain, (2) mereka mungkin berusaha mengurangi ketidakpuasan dengan mencari informasi yang dapat memperkuat nilai tinggi jasa tersebut (menghindari informasi yang mungkin memperkuat nilai rendahnya). Pimpinan/manajemen dapat mengambil langkah untuk meminimalkan jumlah ketidakpuasan mahasiswa, misalnya dengan mengadakan komunikasi secara periodik. Komunikasi dengan para mahasiswa dapat dilakukan dengan menyediakan forum komunikasi yang baik bagi keluhan mahasiswa dan menangani keluhan tersebut dengan cepat.

Harapan mahasiswa dibentuk oleh komentar teman dan kenalannya, serta informasi dan janji lembaga, dan pesaingnya. Apabila lembaga menaikkan harapan mahasiswa terlalu tinggi, mahasiswa mungkin akan kecewa jika lembaga gagal dalam memenuhinya. Di lain pihak jika lembaga menetapkan harapan mahasiswa terlalu rendah, maka lembaga tidak dapat menarik cukup banyak calon mahasiswa meskipun mahasiswa akan puas. Tingkat kepuasan atau kesenangan yang tinggi akan menciptakan ikatan emosional yang tinggi. Lembaga perlu membentuk budayanya sedemikian rupa sehingga orang dalam lembaga bertujuan menyenangkan mahasiswa dan dosen.

*Service quality* (SQ) merupakan suatu konsep secara tepat mewakili inti dari kinerja suatu jasa, yaitu perbandingan terhadap keterandalan (*excellence*) dalam *service encounter* yang dilakukan oleh konsumen (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). Selain itu Bitner (1990) mengemukakan bahwa *service quality* merupakan keseluruhan kesan konsumen terhadap inferioritas/superioritas organisasi beserta jasa yang ditawarkan. Sedangkan Cronin dan Taylor (1992) menyatakan bahwa dalam ketiadaan ukuran yang obyektif sebuah pendekatan yang tepat untuk memperkirakan kualitas dari suatu perusahaan jasa adalah dengan mengukur kinerja dari jasa yang dikonsumsi oleh konsumen.

*Service quality* (SQ) dapat di ketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang nyata-nyata diterima atau diperoleh dengan layanan yang diharapkan. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan berkualitas sedangkan jika kenyataan kurang dari apa yang diharapkan, maka pelayanan dapat dikatakan tidak berkualitas dan apabila kenyataan sama dengan harapan maka layanan disebut memuaskan (Fitzsimmons & Fitzsimmons, 1994). Dengan demikian SQ dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Harapan pelanggan pada dasarnya sama dengan layanan seperti apakah yang seharusnya diberikan oleh penyedia jasa (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). Pada dasarnya kualitas jasa berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Menurut Kotler (2005) terdapat lima determinan *service quality* (SQ) yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Pengaruh dimensi SQ terhadap harapan para pelanggan yang mereka terima. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Barry (1988), yang melibatkan 800 pelanggan berusia 25 tahun ke atas dari empat perusahaan di Amerika Serikat yang ternama menunjukkan ada lima dimensi yang membentuk *service quality* antara lain : (1) *tangibles* (penampilan fisik), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan; (2) *reliability* (keandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai di janjikan dengan tepat dan terpercaya; (3) *responsiveness* (tanggap), yaitu keinginan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin; (4) *assurance* (kepastian), yaitu pengetahuan dan kesopansantunan para pegawai perusahaan serta kemampuan untuk membutuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan; dan (5) *empathy* (perhatian), yaitu perhatian yang tulus yang diberikan kepada pelanggan.

Berdasarkan uraian di atas dapat ditemukan adanya pendekatan *servqual*. Pendekatan *servqual* merupakan model konseptual yang didasarkan pada tinjauan pustaka dan penelitian-penelitian terdahulu, maka kerangka pemikiran teoritik dapat diuraikan sebagai berikut: pertama, *service quality* terdiri dari pelayanan yang diharapkan dan yang terima. Kedua, *service quality* terdiri dari tiga tingkatan yakni kualitas *takeholder* yang diterima lebih baik yang diharapkan, kualitas *takeholder* yang diterima sama dengan yang diharapkan dan kualitas *takeholder* yang terima lebih rendah dari yang diharapkan. Ketiga, pengukuran kepuasan *takeholder*. Masalah utama dalam artikel ini adalah bagaimana kepuasan dosen dan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di FTIK IAIN Pontianak dalam upaya peningkatan mutu yang berbasis kualitas pelayanan prima dan kualitas kinerja.

## METODE

Penulis menganalisis artikel ini dengan metode penelitian survei kepuasan dosen dan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan di IAIN Pontianak dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 2410 mahasiswa yang terdiri dari empat jurusan, yaitu PIAUD, PAI, PGMI, PBA dari tahun 2014 sampai dengan 2018. Penentuan jumlah sampel dari populasi menggunakan rumus dari Isaac dan Michael, untuk tingkat kesalahan 10%. Berdasarkan rumus tersebut dan penentuan sampel dari populasi tertentu dengan taraf 1%, 5%, dan 10% ditemukan sampel berjumlah 119 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *probability sampling* dengan teknik *simple random sampling*. Karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi, karena anggota populasi dianggap homogen. Dengan demikian jumlah sampel dalam penelitian dengan rincian PAUD berjumlah 9 Orang, PAI berjumlah 65 orang, PGMI berjumlah 33 orang dan PBA berjumlah 12 orang. Jumlah total ada 119 orang.

Variabel utama dalam penelitian ini adalah kepuasan mahasiswa yang akan diukur dengan Indeks Kepuasan. Indeks kepuasan merupakan suatu hasil representasi dari skala kepuasan beberapa dimensi yang dibentuk dari beberapa indikator atau item atau atribut. Item-item dinyatakan dalam bentuk

pernyataan yang menggambarkan skala pengukuran kepuasan menurut persepsi responden. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah 1 sampai dengan 5. Angka 1 menyatakan sangat tidak puas, angka 2 menyatakan tidak puas, angka 3 menyatakan cukup puas, angka 4 menyatakan puas dan angka 5 menyatakan sangat puas. Nilai tengah dari skala pengukuran skor kepuasan akan berada pada angka 3,0. Berdasarkan skor nilai yang diperoleh akan diklasifikasikan ke dalam 5 daerah (zona) tingkat kepuasan. Masing-masing zona dicirikan dengan kondisi berikut: (1) Zona kritis, apabila rata-rata indeks berada pada range 1.00 – 1.80 memberi indikasi bahwa pelanggan atau *stakeholder* merasa kurang puas terhadap FTIK IAIN Pontianak; (2) Zona kepuasan rendah, apabila rata-rata indeks berada pada range 1.80 – 2.60 yang memberi indikasi bahwa pelanggan atau *stakeholder* sudah merasa cukup puas terhadap FTIK IAIN Pontianak; (3) Zona kepuasan cukup, apabila rata-rata indeks berada pada range 2.60-3.40 yang memberi indikasi bahwa pelanggan atau *stakeholder* sudah cukup merasa puas terhadap FTIK IAIN Pontianak; (4) Zona kepuasan tinggi, apabila rata-rata indeks berada lebih dari 3.40 – 4.20 nilai ini menggambarkan bahwa pelanggan atau *stakeholder* sudah puas terhadap FTIK IAIN Pontianak; dan (5) Zona kepuasan tinggi sekali, apabila rata-rata indeks berada 4.20 – 5.00 nilai ini menggambarkan bahwa pelanggan atau *stakeholder* sudah sangat puas terhadap FTIK IAIN Pontianak.

Pengumpulan data dalam penelitian survei dengan menggunakan instrumen panduan kuesioner. Instrumen yang akan digunakan berjumlah 2 instrumen, yakni instrumen kepuasan dosen dan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan di FTIK IAIN Pontianak.

Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan teknik analisis deskriptif. Statistik yang digunakan untuk analisis data dalam penelitian ini yaitu statistik deskriptif. Teknik pengolahan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *Microsoft Excel*. Penelitian ini merupakan survei terhadap kepuasan pada dosen dan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan di lingkungan FTIK IAIN Pontianak.

Data tentang kepuasan dalam penelitian ini dapat didapatkan dengan menggunakan 5 (lima) indikator atau dimensi layanan. Pertama dimensi *tangible* yang terkait dengan layanan yang bersifat nyata dan langsung serta terukur, karena dosen dan mahasiswa dapat secara langsung mengakses sarana dan prasarana yang ada. Kedua dimensi *reability* atau keandalan, yaitu bagaimana layanan yang diberikan tergambar secara jelas dan terukur, mudah diakses dan sistematis. Ketiga dimensi *emphaty*, merupakan tingkat kepedulian dan sensitivitas pimpinan fakultas dan staf administrasi dalam menghadapi persoalan yang ada di lapangan. Keempat dimensi *responsiveness* adalah bagaimana tingkat ketanggapan pimpinan fakultas dan staf dalam merespon setiap kebutuhan yang diperlukan oleh *stakeholder*. Kelima dimensi *assurance* yaitu kepastian layanan yang diberikan oleh pimpinan terhadap para dosen dan mahasiswa, baik dalam layanan administrasi dan akademik.

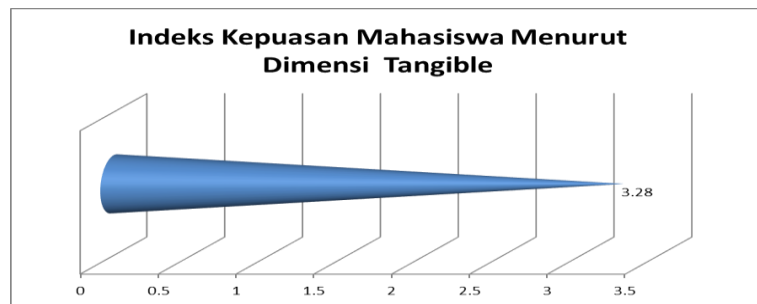
Sebelum dilakukan analisis lebih lanjut, maka variabel kepuasan dan kepentingan dari berbagai dimensi dilakukan uji validitas dan reliabilitasnya. Metode untuk uji validitas dari berbagai atribut digunakan metode korelasi. Semua hasil analisis validitas, seluruh atribut/item yang digunakan sebagai

pengukuran kepuasan dosen dan mahasiswa menunjukkan valid. Demikian pula dengan uji reliabilitas, dengan metode *alpha cronbach* seluruh analisis menunjukkan nilai yang reliabel.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Indeks Kepuasan Mahasiswa dalam Lima Dimensi

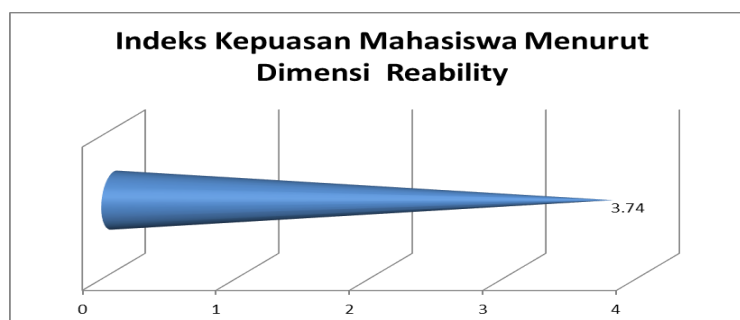
Analisis indeks kepuasan mahasiswa menurut dimensi *tangible* adalah dengan indeks kepuasan 3,28 angka ini berada pada zona kepuasan tinggi, hal ini ditunjukkan dengan data yang disajikan pada grafik 1. Berkaitan dengan indeks kepuasan mahasiswa dalam dimensi *tangible* atau yang bisa dirasakan secara langsung tersebut menunjukkan angka yang tinggi, artinya mahasiswa merasakan ada kenyamanan dalam ruang kelas, serta fasilitas yang disediakan, seperti kursi, papan tulis, LCD proyektor, kipas angin, AC, dan lain-lain. Selain itu mahasiswa juga merasakan manfaat langsung dari sarana dan prasarana lainnya, seperti fasilitas olah raga, internet atau *wifi*, tempat peribadatan (masjid) dan lingkungan kampus yang kondusif dalam kegiatan belajar mengajar.



(Muhtifah, dkk., 2018)

**Grafik 1.** Indeks Kepuasan Mahasiswa Menurut Dimensi *Tangible*

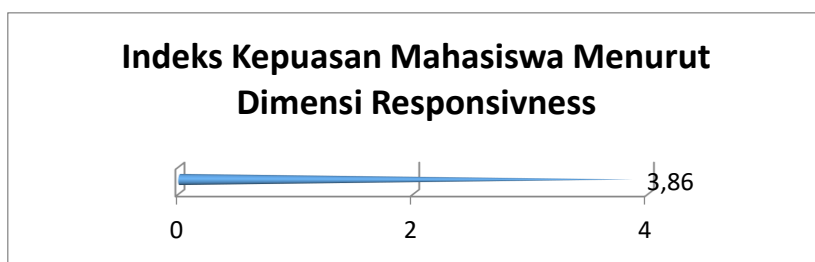
Analisis indeks kepuasan mahasiswa menurut dimensi *reability* yang disajikan pada grafik 2 adalah dengan indeks kepuasan 3,74 dan angka ini menunjukkan berada pada zona kepuasan tinggi. Terkait dengan layanan akademik dan administrasi, baik berupa layanan pada saat pembimbingan skripsi dan layanan administrasi (SPP, ijin, cuti, dll) menunjukkan bahwa mahasiswa juga tinggi. Pada dimensi ini, mahasiswa juga merasakan bahwa layanan akademik berupa kegiatan belajar mengajar yang diberikan dosen cukup memadai.



(Muhtifah, dkk., 2018)

**Grafik 2.** Indeks Kepuasan Mahasiswa Menurut Dimensi *Reability*

Analisis indeks kepuasan mahasiswa menurut dimensi *responsiveness* adalah dengan indeks kepuasan 3,86 angka ini berada pada zona kepuasan tinggi. Hal ini ditunjukkan dengan data yang disajikan pada grafik 3. Terkait dengan indeks kepuasan mahasiswa terhadap sikap tanggap dosen dan petugas administrasi, keberadaan layanan akademik dan administratif menunjukkan angka yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa menilai layanan yang diberikan oleh dosen dan tenaga administrasi telah sesuai prosedur, memudahkan, jelas dan dari segi waktu lebih efisien sehingga mahasiswa tidak menunggu terlalu lama dalam mendapatkan pelayanan.

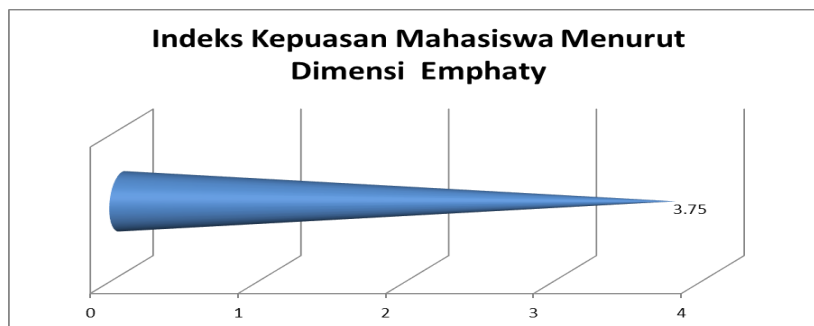


(Muhtifah, dkk., 2018)

**Grafik 3.** Indeks Kepuasan Mahasiswa Menurut Dimensi *Responsiveness*

Informasi yang diberikan saat mahasiswa bertanya juga cukup jelas, hal tersebut tidak kalah pentingnya dalam indikator dari kepuasan dalam hal *responsiveness* ini, mahasiswa merasa setiap keluhan yang ada dapat diselesaikan dengan cepat, direspon dan diberikan jalan keluar oleh pihak fakultas.

Analisis indeks kepuasan mahasiswa menurut dimensi *empathy* yang disajikan pada grafik 4 adalah dengan indeks kepuasan 3,75. Angka ini berada pada zona kepuasan tinggi. Terkait dengan indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan FTIK IAIN Pontianak pada dimensi empati ini juga menunjukkan angka yang tinggi, hal ini berarti bahwa pimpinan di fakultas dan segenap jajaran dibawahnya memiliki kepedulian dan kepekaan terhadap persoalan yang ada di fakultas. Seperti kepedulian pimpinan dan staf dalam memberikan pelayanan administrasi, kepedulian terhadap masalah kebersihan, dan keamanan di lingkungan fakultas.



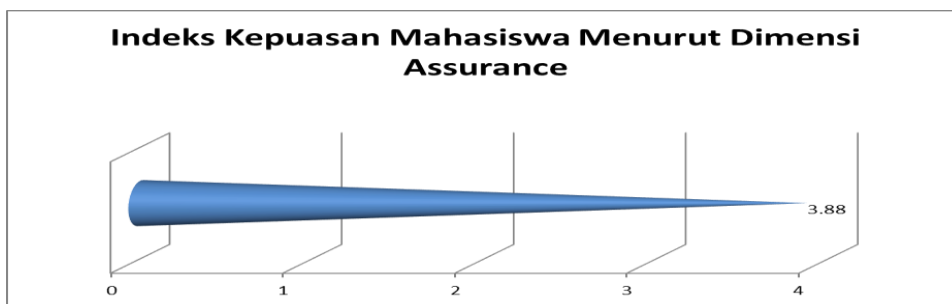
(Muhtifah, dkk., 2018)

**Grafik 4.** Indeks Kepuasan Mahasiswa Menurut Dimensi *Empathy*



Mahasiswa juga menilai bahwa tidak terlalu sulit untuk dapat bertemu dan menghubungi para dosen untuk kepentingan akademik. Para pimpinan juga cukup peduli dengan persoalan yang timbul diantara para mahasiswa dan dosen, sehingga menganggapi hal tersebut segera dicarikan jalan keluarnya.

Analisis indeks kepuasan mahasiswa menurut dimensi *assurance* yang terdapat dalam grafik 5 adalah dengan indeks kepuasan 3,88. Angka ini berada pada zona kepuasan tinggi. Dari hasil indeks kepuasan mahasiswa terhadap dimensi *assurance* ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan paling tinggi diantara dimensi-dimensi lainnya. Indikator dari dimensi ini, yaitu mahasiswa menilai bahwa lembaga sangat serius dalam mengurus reputasi lembaga. Hal tersebut dapat terlihat dari semua program studi yang ada di FTIK IAIN Pontianak telah terakreditasi, bahkan salah satu prodi terakreditasi A.

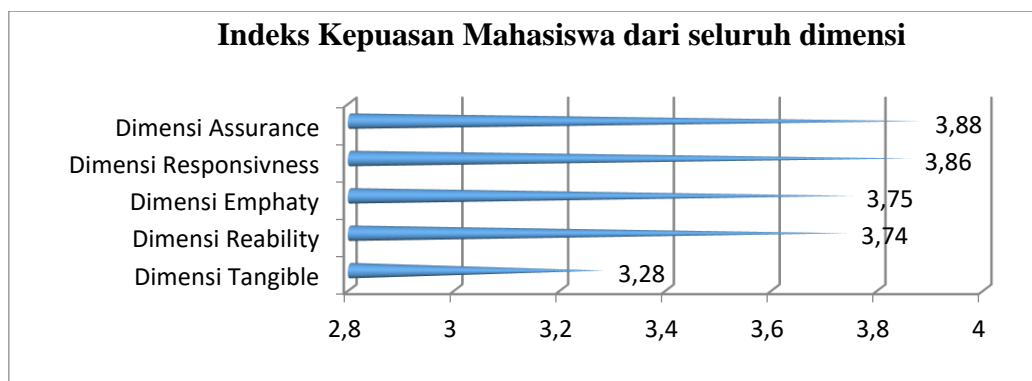


(Muhtifah, dkk., 2018)

**Grafik 5.** Indeks Kepuasan Mahasiswa Menurut Dimensi *Assurance*

Selain itu, mahasiswa juga merasa puas dengan dosen yang tersedia pada masing-masing prodi dan kapasitas dosen yang mengajar juga memuaskan mahasiswa, dimanan dosen dinilai kompeten dalam mengajarkan materi perkuliahan yang dilaksanakan. Kemudian indikator lain dari kepuasan ini, yaitu adanya jaminan rasa aman selama berada dilingkungan kampus, jaminan mendapatkan perkuliahan atau pendidikan yang berkualitas, suasana belajar yang kondusif dalam melakukan kegiatan perkuliahan maupun berbagai aktifitas dalam kegiatan kemahasiswaan.

Jika dibandingkan diantara kelima dimensi indikator penilaian kepuasan, maka yang memiliki nilai atau angka paling tinggi adalah dimensi *assurance* dengan angka 3,88. Sedangkan yang paling rendah adalah dimensi *tangible* dengan angka 3,28. Hal tersebut dapat kita lihat dalam grafik 6 dibawah ini.



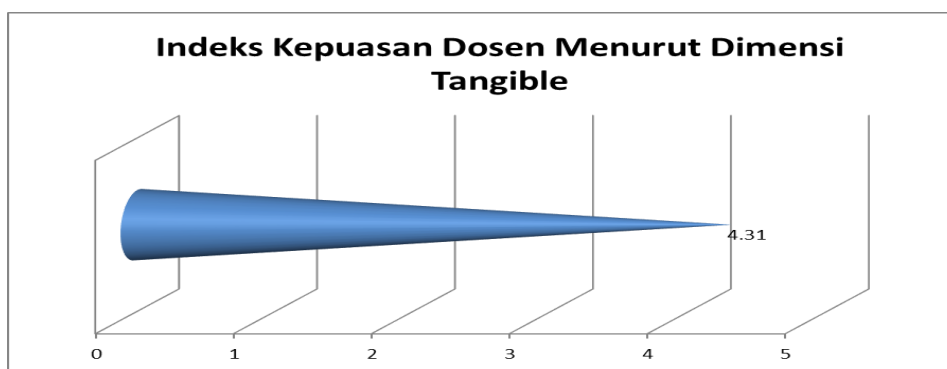
(Muhtifah, dkk., 2018)

### Grafik 6. Indeks Kepuasan Mahasiswa dalam Lima Dimensi

#### Analisis Indeks Kepuasan Dosen dalam Lima Dimensi

Penelitian ini juga merupakan upaya yang dilakukan oleh FTIK IAIN Pontianak dalam rangka mengukur tingkat kepuasan dosen terhadap kualitas pelayanan pendidikan di fakultas, dengan indikator yang terdiri dari lima dimensi tingkat kepuasan yang telah disesuaikan dengan kebutuhan hal-hal yang berhubungan dengan aktifitas dosen dalam proses perkuliahan atau kegiatan akademik, maupun dalam aktifitas lainnya seperti mendapatkan layanan administratif. Adapun dimensi atau indikator dalam penelitian yaitu: dimensi yang dapat dirasakan/terukur (*tangibles*), kesesuaian/keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), kepekaan, kepedulian/perhatian (*empathy*) dan jaminan terhadap mutu layanan (*assurance*).

Analisis indeks kepuasan dosen menurut dimensi *tangible* adalah dengan indeks kepuasan 4.31 angka ini berada pada zona kepuasan tinggi sekali. Hal ini ditunjukkan dengan data yang disajikan pada grafik 7. Berdasarkan hasil pengukuran menunjukkan angka yang tinggi mengenai kepuasan dosen dalam dimensi *tangible*. Indikator dalam pengukuran ini bahwa para dosen di lingkungan FTIK merasa ruang kelas dan fasilitas serta media pendidikan yang sudah tersedia dengan baik. Kemudian sarana dan prasarana layanan seperti laboratorium, tempat ibadah, gedung praktek *qira'ah* dan ibadah, toilet, lokasi parkir kendaraan sudah sangat memadai dan memuaskan.



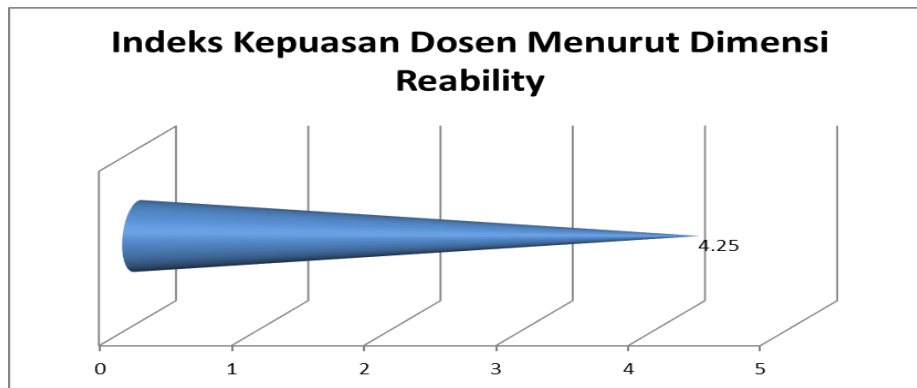
(Muhtifah, dkk., 2018)

**Grafik 7.** Indeks Kepuasan Dosen Menurut Dimensi *Tangible*

Layanan jaringan internet (*wifi/hotspot*) juga sangat memuaskan dan membantu aktifitas para dosen. Dosen juga merasa puas dengan kelengkapan seperti buku pedoman akademik, panduan skripsi, pedoman kegiatan praktikum, modul kegiatan PPL yang telah disediakan oleh fakultas. Dari beberapa fasilitas pendukung seperti buku panduan dan modul, yang telah disediakan oleh fakultas terkait dengan pelaksanaan perkuliahan tersebut juga dalam penyusunannya dengan melibatkan dosen dari lingkungan FTIK IAIN Pontianak.

Analisis indeks kepuasan dosen menurut dimensi *reability* yang terdapat dalam grafik 8 adalah dengan indeks kepuasan 4,25. Angka ini berada pada zona kepuasan tinggi sekali. Dalam hal kepuasan dimensi keandalan terhadap dosen FTIK IAIN Pontianak ini juga menunjukkan angka yang tinggi, hal ini

menunjukkan bahwa dosen merasa puas dengan penjadwalan kuliah yang dikeluarkan oleh fakultas dan program studi pada setiap awal semester tersebut dengan kurikulum, silabus/SAP/RPS.

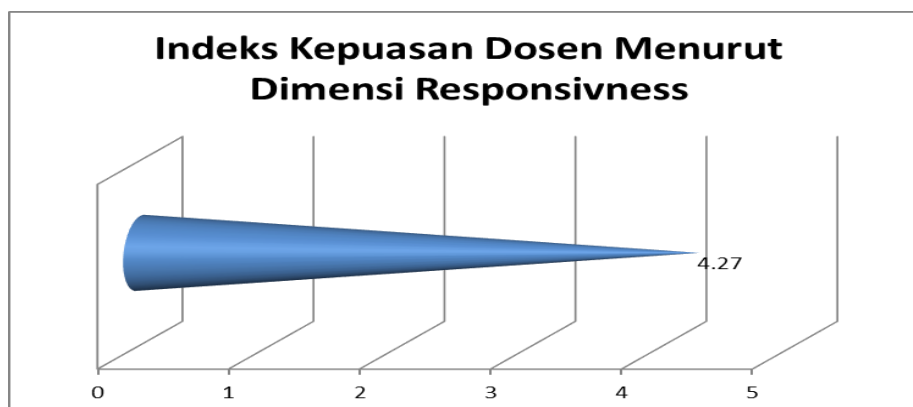


(Muhtifah, dkk., 2018)

**Grafik 8.** Indeks Kepuasan Dosen Menurut Dimensi *Reability*

Dosen menilai pihak fakultas telah menyediakan segala kebutuhan untuk kegiatan perkuliahan, pihak staf juga sudah dinilai memuaskan dalam memberikan layanan administratif bagi kelancaran kegiatan para dosen, seperti kejelasan dalam memberikan informasi layanan, disiplin dalam memberikan layanan kepada dosen (baik dari segi waktu dan kesigapan para staf). Selain itu, kemudahan dalam urusan administasi juga dirasakan dosen dalam mengurus izin, cuti, mendapatkan surat keterangan, serta hal-hal yang bersifat administratif lainnya, SK pembimbing dan penguji skripsi, SK pembimbing PPL, instruktur kegiatan praktikum, serta beberapa kegiatan yang ada di lingkungan FTIK IAIN Pontianak.

Analisis indeks kepuasan dosen menurut dimensi *responsiveness* adalah dengan indeks kepuasan 4,27. Angka ini berada pada zona kepuasan tinggi sekali. Hal ini ditunjukkan dengan data yang disajikan pada grafik 9. Dari hasil pengukuran ini mengindikasikan bahwa tingkat kepuasan yang tinggi sekali, artinya para dosen menilai layanan yang diberikan oleh para pejabat FTIK IAIN Pontianak sudah sangat tanggap dengan persoalan yang dihadapi oleh para dosen.

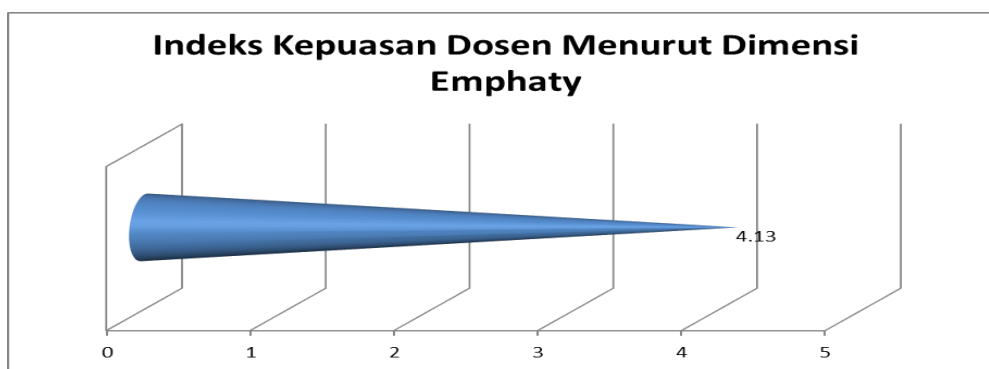


(Muhtifah, dkk., 2018)

**Grafik 9.** Indeks Kepuasan Dosen Menurut Dimensi *Responsiveness*

Indikatornya adalah pejabat dan staf dinilai tanggap dalam melayani para dosen, ketanggapan pimpinan FTIK IAIN Pontianak dan staf dalam melayani dosen, kesesuaian prosedur pelayanan administrasi di bagian akademik, atau layanan administrasi yang diberikan oleh FTIK IAIN Pontianak juga dinilai mudah dan jelas prosedurnya. Pejabat yang dinilai juga cepat dalam mengatasi persoalan atau masalah yang dihadapi oleh dosen, informasi pelayanan akademik kepada para dosen juga dinilai cukup jelas. Serta bagaimana keluhan (saran dan kritik) diselesaikan dengan baik oleh pejabat/pimpinan FTIK dan staf administrasi IAIN Pontianak.

Analisis indeks kepuasan dosen menurut dimensi *empathy* adalah dengan indeks kepuasan 4,13 yang terdapat dalam grafik 10, dan angka ini berada pada zona kepuasan tinggi. Dari segi empati, angka kepuasan dosen tersebut menunjukkan bahwa kepuasan yang tinggi dari para dosen, dalam hal ini dosen menilai bahwa para pejabat dilingkungan FTIK IAIN Pontianak memiliki peduli yang tinggi terhadap persoalan-persoalan yang dihadapi oleh pada dosen dalam proses pembelajaran.

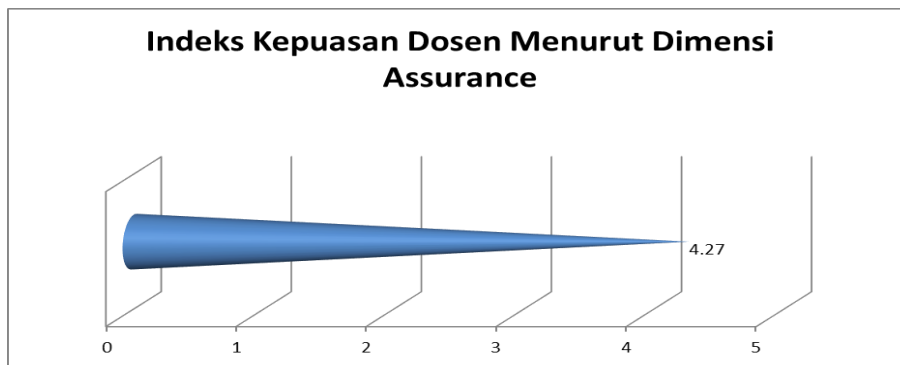


(Muhtifah, dkk., 2018)

**Grafik 10.** Indeks Kepuasan Dosen Menurut Dimensi *Empathy*

Kepuasan para dosen juga ditunjukkan kepada pada staf dan tenaga administrasi yang dinilai cepat dan tanggap akan membantu menyelesaikan persoalan administrasi para dosen. Kemudian dosen juga menilai bahawa para pimpinan memberikan motivasi bagi dosen dalam upaya meningkatkan prestasi kerja, menyediakan waktu untuk mendengarkan keluhan para dosen baik di jam kerja maupun diluar jam kerja. Selain pejabat dilingkungan FTIK IAIN Pontianak dan petugas administrasi/staf, kepedulian petugas keamanan dan kebersihan juga menjadi aspek dalam penilaian pada dimensi ini, dengan tingkat kepuasan juga menunjukkan angka yang tinggi.

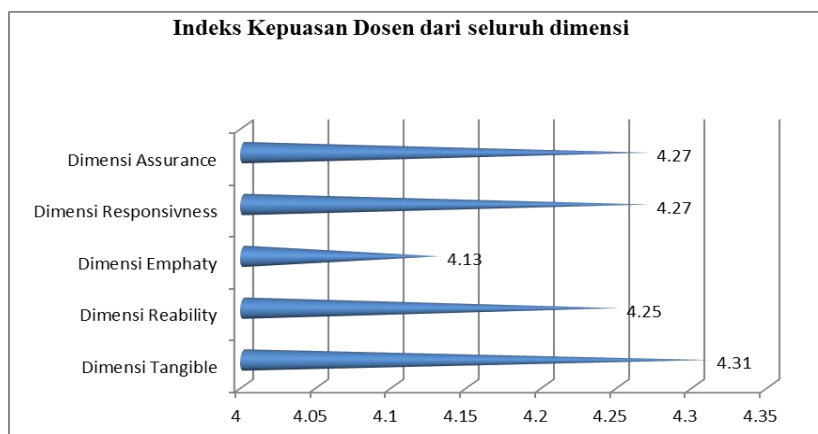
Analisis indeks kepuasan dosen menurut dimensi *assurance* yang terdapat dalam grafik 11 adalah dengan indeks kepuasan 4,27. Angka ini berada pada zona kepuasan tinggi sekali. Dari hasil indeks kepuasan dosen terhadap dimensi *assurance* ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan paling tinggi urutan kedua diantara dimensi-dimensi lainnya. Indikator dari dimensi ini, yaitu dosen menilai bahwa lembaga sangat serius dalam mengurus reputasi lembaga.



(Muhtifah, dkk., 2018)

**Grafik 11.** Indeks Kepuasan Dosen Menurut Dimensi Assurance

Jika dibandingkan diantara kelima dimensi indikator penilaian kepuasan dosen terhadap kualitas layanan FTIK IAIN Pontianak, maka yang memiliki nilai atau angka paling tinggi adalah dimensi *tangible* dengan angka 4,31. Sedangkan yang paling rendah adalah dimensi *emphaty* dengan angka 4,13. Namun meskipun dimensi *emphaty* tergolong angka yang paling rendah jika dibandingkan dimensi yang lain, namun secara umum masih tergolong tinggi karena nilainya di atas angka 4. Hal tersebut dapat kita lihat dalam grafik 12 dibawah ini.



(Muhtifah, dkk., 2018)

**Grafik 12.** Indeks Kepuasan Dosen Terhadap Kualitas Layanan FTIK pada dimensi *Tangibles* (penampilan fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (tanggap), *Empathy* (perhatian) dan *Assurance* (kepastian)

## SIMPULAN

Indeks kepuasan dengan pendekatan *servqual* dapat dilihat dengan menggunakan lima dimensi yaitu *tangible* atau penampilan fisik, *reliability* atau keandalan, *responsiveness* atau ketanggapan, *emphaty* atau perhatian, dan *assurance* atau kepastian. Kelima dimensi tersebut digunakan untuk menggambarkan kepuasan mahasiswa dan dosen terhadap pelayanan

pendidikan di lingkungan FTIK IAIN Pontianak. Diantara kelima dimensi indikator penilaian kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan FTIK IAIN Pontianak yang memiliki nilai paling tinggi adalah dimensi *assurance* dengan angka 3,88 dan yang paling rendah adalah dimensi *tangible* dengan angka 3,28. Sedangkan dalam penilaian kepuasan dosen terhadap pelayanan pendidikan FTIK IAIN Pontianak yang memiliki nilai paling tinggi adalah dimensi *tangible* dengan angka 4,31 dan yang paling rendah adalah dimensi *emphaty* dengan angka 4,13. Jika dirata-ratakan maka hasil penelitian secara keseluruhan menunjukkan bahwa indeks kepuasan mahasiswa dan dosen terhadap layanan pendidikan di FTIK IAIN Pontianak secara keseluruhan adalah termasuk zona cukup puas hingga puas.

## REFERENSI

- Bitner, M. J. (1990). Evaluating Service Encounters : The Effects of Physical Surroundings and Employee Responses. *Journal of Marketing Vol. 54, No. 2*, 69-82. <https://www.jstor.org/stable/1251871>
- Cronin, J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality : a Reexamination and Extension. *Journal of Marketing Vol. 56, No. 3*, 55-68. <https://www.jstor.org/stable/1252296>
- Engel, J. F., Blackwell, R. D., & Miniard, P. W. (1994). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (1994). *Service Management For Competitive Advantage*. New York: Mc Graw-Hill Inc.
- Goitlieb, Grewel, & Brown. (1994). An Assesmenat of The Relationship Beetwen Service Quality an Costumer Satisfaction Purchase Intention. *Journal of Retailing Vol. 70 No. 2*, 163-178. <https://www.sciencedirect.com/journal/journal-of-retailing/vol/70/issue/2>
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran Edisi Bahasa Indonesia Jilid I*. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Nizar, R., Amalia, & Nurwati, N. (2018). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Pendidikan di Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Lancang Kuning. *Lectura : Jurnal Pendidikan, Vol. 9, No. 1*, 17-27. <https://doi.org/10.31849/lectura.v9i1.916>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). Servqual : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing, Vol. 64 No. 1*, 157-162. <https://www.jstor.org/stable/1251430>
- Sutartiah, F. (2017). Evaluasi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan Lembaga Pendidikan Tinggi ABC di Cikarang. *Jurnal Formatif Vol. 7, No. 1*, 55-65. <http://dx.doi.org/10.30998/formatif.v7i1.1372>