



INDEKS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN AKADEMIK DAN NON AKADEMIK UIN WALISONGO SEMARANG

Oleh

Anila Umriana¹, Dwimei Ayudewandari Pranatami²

¹⁾²⁾ UIN Walisongo Semarang, Semarang

anilaumriana@walisongo.ac.id¹, dwimeibiologi@walisongo.ac.id²

diterima 28 Juli 2021, direvisi 29 Agustus 2021, diterbitkan 28 Pebruari 2022

Abstract

Higher education as one of the places where education is held is expected to always maintain its quality and quality. To see the quality or quality of higher education management can be assessed from two indicators, namely the fulfillment of quality standards and the achievement of customer satisfaction. Universities must be able to manage their service quality system and administration because if not, the trust of higher education users will decrease as well as the quality of students as one of the university's users, so that student satisfaction measurements need to be carried out regularly to be input and improvement for the university. Student satisfaction survey was conducted on aspects of academic and non-academic services at UIN Walisongo Semarang. Academic and academic service aspects are each measured by 8 indicators. This study aims to determine the level of student satisfaction with service quality after participating in the learning process at UIN Walisongo Semarang. This study uses a quantitative approach and survey methods. The population of this survey is all students of UIN Walisongo Semarang. The results of the assessment of the student satisfaction index on academic services are as follows: the highest satisfaction is on the online guardianship indicator with an index of 2.99 and the lowest satisfaction is on the online lecture system (E-learning) indicator with an index of 2.27. Meanwhile, the results of the satisfaction index assessment on non-academic services are as follows: the highest indicators are; Religious guidance services for students (3.01), while the lowest index is; Career guidance and job information services (Walisongo Career Center) (2.69). All satisfaction results show high satisfaction criteria.

Keywords: *Satisfaction, Survey, College student, academic, non-academic.*

I. PENDAHULUAN

Pendidikan menjadi satu pilar penting dalam membangun peradaban suatu negara, maka tidak salah jika kualitas dan mutu pada bidang pendidikan menjadi selalu menjadi sorotan. Untuk melihat mutu atau kualitas pengelolaan pendidikan tinggi dapat dinilai dari dua indikator, yaitu terpenuhinya standar mutu dan tercapainya kepuasan pelanggan. Kedua hal ini berujung pada terpenuhinya rekognisi perguruan tinggi, yaitu reputasi. Oleh karena itu, di dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi tidak hanya diperlukan pengukuran ketercapaian standar, namun juga diperlukan pengukuran pada aspek kepuasan pelanggan. Kualitas mutu suatu perguruan tinggi juga perlu dipertahankan karena adanya persaingan yang kompetitif antar perguruan tinggi. Perguruan tinggi harus melakukan langkah antisipasi guna menghadapi persaingan yang semakin kompetitif serta bertanggung jawab untuk menggali dan meningkatkan segala aspek pelayanan yang dimiliki.

Perguruan Tinggi harus mampu mengelola sistem mutu layanan maupun administrasinya. Perguruan tinggi sebagai salah satu pengelola jasa juga harus memperhitungkan tingkat kepuasan konsumennya agar mampu menjalankan kegiatan perkuliahan dengan baik. Pemahaman kualitas perguruan tinggi tidak terlepas dari produk yang dikeluarkan yaitu kurikulum, penelitian, pengabdian pada masyarakat, administrasi, dan ekstrakurikuler serta produk parsial yaitu lulusan. Meskipun disebut produk parsial, lulusan perguruan tinggi adalah produk yang sangat penting, yang bersifat generatif dan aplikatif. Kesesuaian antara keinginan atau persepsi konsumen (*customer voice*) dan keinginan organisasi pengelola atau perguruan tinggi (*company voice*) syarat penting dalam keberhasilan proses Pendidikan. Faktor penting untuk mencapai tujuan organisasi, baik bagi organisasi yang sifatnya nir laba /not for profit maupun bagi organisasi for profit yaitu kualitas yang bisa diunggulkan dan kepuasan pelanggan (Tresnadjaja, 2017). Dalam era dalam dunia usaha yang semakin

kompetitif, setiap pelaku usaha berupaya tetap bertahan dan bertumbuh mutlak memberikan perhatian penuh pada penciptaan produk yang berkualitas, memenuhi harapan pelanggannya.

Hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan memiliki keterkaitan dimana kepuasan pelanggan dapat menimbulkan kualitas jasa. Salah satu kemungkinan hubungan yang banyak disepakati adalah bahwa kepuasan membantu pelanggan dalam merevisi persepsinya terhadap kualitas jasa. Kepuasan mahasiswa yaitu perasaan senang, puas dan kelegaan pembelajar pada perguruan tinggi terhadap apa-apa yang menjadi kebutuhannya selama melaksanakan studi. Sehingga diharapkan jika mahasiswa mendapatkan kepuasan dengan layanan yang ada di kampus selama proses belajar mengajar, maka hasil belajarnya pun maksimal. Jika hasil belajar mahasiswa maksimal, tidak hanya berdampak baik pada pengguna alumni sebagai tenaga kerja, namun juga dapat menjadi media promosi yang bagus untuk kampus itu sendiri (M. Ikhsan dalam Kurniadi & Islami, 2019). 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: mahasiswa dapat berusaha mengurangi ketidakpuasan tersebut dengan meninggalkan atau pindah ke program studi lain atau ke perguruan tinggi lain, atau mahasiswa akan 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 (Mutfiyah, 2019).

Perguruan tinggi selalu dituntut untuk melakukan layanan yang prima dan mampu mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (Fadhli, 2020). 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. Menurut Gronos dalam (Rahareng & Relawan, 2017) layanan adalah serangkaian kegiatan yang berwujud maupun tidak berwujud yang berlangsung antara interaksi dengan pelanggan maupun layanan tenaga kerja yang disediakan sebagai solusi untuk menanggapi masalah konsumen.

Kegiatan Jasa tidak dapat dilepaskan dari kegiatan pemasaran tersebut hal ini dikarenakan kegiatan jasa yang tidak berwujud sehingga konsumen harus merasakan interaksi tersebut dan menunjukkan puas maupun tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa itu sendiri. Kualitas sekolah seringkali menjadi sebuah pembeda bagi sekolah tersebut dengan sekolah yang lain dan akan menjadi daya tarik bagi pengguna jasa pendidikan dan kebanggaan bagi mahasiswanya. Tingkat kepuasan pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan. Sebab kualitas pelayanan di sekolah harus diarahkan pada kebutuhan konsumen sekarang dan masa depan. Kualitas pelayanan dapat terjadi ketika harapan pelayanan terpenuhi atau terlampaui, atau sebaliknya ada kesenjangan layanan (Adeleke, dalam Darmawan & Sujoko, 2017).

Kualitas pelayanan dalam bentuk fisik merupakan hal yang penting dalam penyelenggaraan pendidikan. Bentuk fisik (*tangible*) seperti gedung, peralatan, dan penampilan fisik dari seluruh karyawan merupakan bentuk nyata dan terlihat (*tangible*). Konsumen akan merasa puas jika tempat di mana ia memperoleh jasa pendidikan menarik dan nyaman. aya tanggap

merupakan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Hal yang berkaitan dengan *responsiveness* adalah kesiapan melayani pelanggan, kecepatan menanggapi permintaan/pertanyaan, proaktif melayani pelanggan aspek *reliability* merujuk kepada kemampuan untuk memberikan layanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan handal. aspek *assurance* berkaitan dengan kompetensi pegawai yang memberikan pelayanan, kemudian sopan santun pegawai yang memberikan pelayanan, pelayanan bisa dipercaya, amanah dan jujur. aspek *empathy* mencakup kepedulian serta perhatian individual yang diberikan kepada para pengguna.

Sancoko dalam (Istiningtyas, 2018) menyatakan bahwa “untuk mencapai tingkat kepuasan yang tinggi diperlukan adanya pemahaman tentang apa yang diinginkan oleh konsumen, dengan mengembangkan komitmen setiap orang yang ada dalam lembaga untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Dalam penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa, menunjukkan bahwa kualitas Pelayanan yang terdiri dari *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (empati) dan *Tangible* (bukti fisik) berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Rahareng & Relawan, 2017).

Menurut Sallis dalam (Darmawan & Sujoko, 2017) peningkatan kualitas atau mutu menjadi penting bagi institusi yang digunakan untuk memperoleh kontrol yang lebih baik melalui dirinya sendiri. Sementara keunggulan suatu produk jasa adalah tergantung dari keunikan dan kualitas yang diperhatikan oleh jasa tersebut apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan. Kepuasan terhadap suatu jasa berkaitan dengan proses konfirmasi dan diskonfirmasi dengan harapan, sehingga kepuasan akan berhubungan dengan pengalaman diskonfirmasi yang merupakan pengalaman personal sesungguhnya. Sehingga berdasarkan pemaparan diatas, penelitian ini

bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik dan non-akademik di UIN Walisongo Semarang.

II. PEMBAHASAN

Pengambilan data untuk mengukur indeks kepuasan mahasiswa ini dilakukan melalui survei dengan instrumen angket berupa skala likert 1 – 4, dimana:

- 1 : Kurang
- 2 : Cukup
- 3 : Sesuai
- 4 : Sangat Sesuai

Validitas instrumen dilakukan dengan teknik korelasi Pearson, dimana ketentuan validitas yang digunakan adalah butir pertanyaan atau variabel di dalam angket dikatakan valid apabila memiliki nilai *Sig* lebih kecil dari nilai tingkat kesalahan 5 persen ($\alpha=0.05$). Hasil validasi instrumen dengan korelasi Pearson dapat dilihat dalam tabel 1.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Indikator Kepuasan Mahasiswa

No	Indikator	Korelasi	Sig	Ket
1	Pelayanan bimbingan/Pembinaan /pendampingan UKM/kelompok mahasiswa oleh dosen	0,74	0,05	Valid
2	penyediaan unit kegiatan mahasiswa untuk pengembangan bakat dan minat mahasiswa	0,70	0,05	Valid
3	Pelayanan pembinaan keagamaan untuk mahasiswa	0,72	0,05	Valid
4	Pelayanan pembinaan <i>soft skill</i> dan kewirausahaan	0,73	0,05	Valid
5	Layanan bimbingan karir dan informasi kerja (<i>Walisongo Career Centre</i>)	0,67	0,05	Valid
6	Layanan beasiswa	0,77	0,05	Valid
7	Upaya Universitas/Fakultas untuk meningkatkan prestasi mahasiswa dalam bidang akademik	0,77	0,05	Valid
8	Upaya Universitas/Fakultas untuk meningkatkan prestasi mahasiswa dalam bidang non akademik (PKM, olahraga, dan seni)	0,74	0,05	Valid

No	Indikator	Korelasi	Sig	Ket
<i>Aspek 1 : Sistem Akademik</i>				
1	Sistem pendaftaran/penambahan matakuliah (input KRS)	0,60	0,05	Valid
2	Sistem perwalian online	0,58	0,05	Valid
3	Sistem perkuliahan online (Elearning)	0,64	0,05	Valid
4	Sistem revisi/ralat nilai mata kuliah	0,66	0,05	Valid
5	Sistem pengajuan judul online	0,66	0,05	Valid
6	Sistem bimbingan tugas akhir online	0,67	0,05	Valid
7	Kebebasan akademik di kampus (Diskusi, penelitian, publikasi ilmiah)	0,68	0,05	Valid
8	Suasana/atmosfir akademik di kampus	0,67	0,05	Valid
<i>Aspek 2 : Layanan Non-akademik</i>				
1	Penyediaan Unit-unit kegiatan mahasiswa (UKM) untuk pengembangan bakat dan minat mahasiswa	0,68	0,05	Valid

Analisis reliabilitas dilakukan terhadap seluruh butir dan variabel yang sudah valid. Teknik yang digunakan adalah Spearman brown dengan hasil dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Reliabilitas Aspek Kepuasan Mahasiswa

No	Variabel	Spearman Brown	Ket
1	Sistem Akademik	0,78	Reliabel
2	Layanan Non-Akademik	0,83	Reliabel

Indeks Kepuasan diukur melalui rata-rata skor yang selanjutnya diklasifikasikan ke dalam lima kategori, yaitu Sangat Rendah, Rendah, Sedang, Tinggi dan Sangat Tinggi. Adapun kriteria kategorisasi tersebut adalah:

- Rendah : $1.00 \leq \bar{x} < 1.75$
- Sedang : $1.76 \leq \bar{x} < 2.50$
- Tinggi : $2.51 \leq \bar{x} < 3.25$
- Sangat Tinggi : $3.26 \leq \bar{x} \leq 4.00$

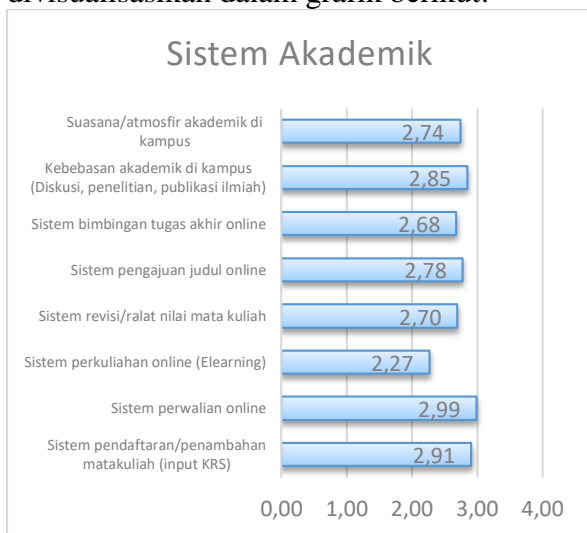
Pada penelitian ini didapatkan data mengenai kepuasan mahasiswa dalam dua aspek yakni layanan akademik dan non akademik. Hasil perhitungan indeks kepuasan terhadap dua aspek tersebut dapat dilihat dalam Tabel 3. dibawah ini;

Tabel 3. Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan UIN Walisongo

No	Aspek	Indeks	Kategori
1	Sistem Akademik	2,74	Tinggi
2	Layanan Non-Akademik	2,83	Tinggi

Tabel di atas menunjukkan bahwa indeks kepuasan mahasiswa berada pada tingkat tinggi. Pada Layanan non akademik memiliki nilai indeks kepuasan lebih tinggi yaitu 2,83 sedangkan indeks kepuasan pada layanan akademik 2,74.

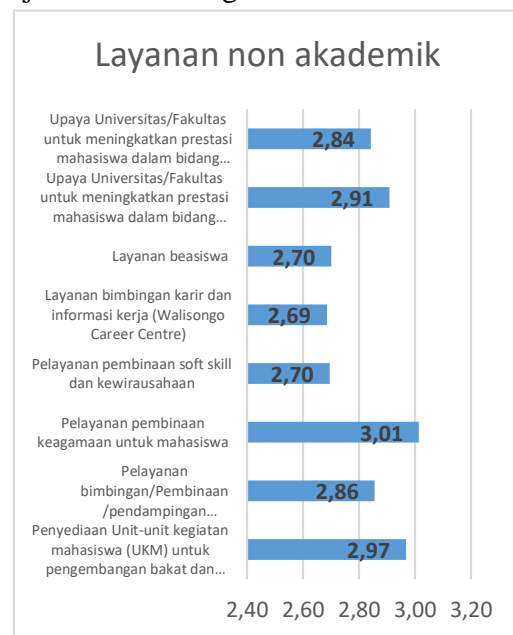
Hasil pengukuran indeks kepuasan tiap indikator untuk aspek layanan akademik divisualisasikan dalam grafik berikut:



Gambar 1. Indeks Kepuasan Mahasiswa pada Aspek Sistem Akademik

Diagram di atas menunjukkan bahwa kepuasan tertinggi ada pada indikator Perwalian online dengan indeks sebesar 2,99 dan kepuasan terendah ada pada indikator Sistem perkuliahan online (E-learning) dengan indeks sebesar 2,27. Hal ini menunjukkan bahwa belum optimalnya penggunaan E-Learning yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.

Berdasarkan hasil pengukuran dan pengolahan data pada indeks kepuasan terhadap aspek layanan non akademik dapat disajikan dalam diagram berikut.



Gambar 2. Indeks Kepuasan mahasiswa terhadap layanan non akademik

Dari diagram di atas terlihat bahwa indikator tertinggi yaitu; Pelayanan pembinaan keagamaan untuk mahasiswa (3.01), sedangkan indeks terendah yaitu; Layanan bimbingan karir dan informasi kerja (Walisongo Career Centre) (2.69).

Bentuk pelayan yang diterima oleh mahasiswa dalam perguruan tinggi mencakup pelayanan dalam kegiatan akademik. Dari kedua layanan tersebut sangat berpengaruh selama mahasiswa menjalani kegiatan belajar dikampus. Pengaruh yang dirasakan pun tidak hanya berhenti pada kepuasan yang dapat

dirasakan oleh mahasiswa, namun berdampak besar pula pada kemajuan universitas. Pada hasil pengukuran indeks kepuasan mahasiswa kali ini didapatkan hasil pada penilaian sistem akademik kepuasan tertinggi ada pada indikator Perwalian online dengan indeks sebesar 2,99 dan kepuasan terendah ada pada indikator Sistem perkuliahan online (E-learning) dengan indeks sebesar 2,27. Dengan tingginya kepuasan pada aspek perwalian online menunjukkan bahwa kinerja dosen wali sudah bekerja dengan baik. Perwalian merupakan cara untuk tetap memantau kondisi para mahasiswa dan tetap berkomunikasi jika terdapat kendala dan permasalahan dalam perkuliahan. Indeks yang tinggi pada indikator perwalian ini diharapkan dengan adanya perwalian mampu memberikan wadah bagi para mahasiswa untuk menemukan solusi dari permasalahan perkuliahan. Indikator tertinggi berikutnya yaitu pada indikator sistem pendaftaran dan penambahan mata kuliah. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa sudah mendapatkan kemudahan dalam menambahkan mata kuliah.

Lima indikator lain yang dinilai dalam layanan akademik dan memiliki indeks kepuasan yang tinggi yaitu; Sistem revisi/ralat nilai mata kuliah (2,70), sistem pengajuan judul online (2,78), sistem bimbingan tugas akhir online (2,68), Kebebasan akademik di kampus (Diskusi, penelitian, publikasi ilmiah) (2,85) dan Suasana/atmosfir akademik di kampus (2,85). Tingginya aspek kepuasan mahasiswa pada indikator-indikator tersebut memperlihatkan layanan akademik yang ada di UIN Walisongo sudah cukup baik. Beberapa sistem yang ada seperti sistem pengajuan judul online dan sistem bimbingan tugas akhir online sudah memenuhi harapan mahasiswa dan mudah untuk di akses serta digunakan. Suasana akademik dikampus juga memiliki indeks kepuasan tinggi karena

kampus telah didesain untuk mendukung dan memfasilitasi segala keperluan pembelajaran mahasiswa. Sementara indeks paling rendah ada da sistem perkuliahan online, hal ini diakibatkan karena selama masa pandemii perkuliahan bertumpu pada aktivitas kegiatan yang online/daring sementara tidak semua mahasiswa ada pada daerah yang terjangkau dengan fasilitas yang memadai untuk aktiviatas online. Kampus sudah memberikan fasilitas yang diharapkan mampu menunjang aktivitas belajar online seperti pemberian kuota belajar kepada seluruh mahasiswa dan jadwal kuliah yang dapat disusun lebih flexibel, namun adakalanya memang karena kegiatan online sangat tergantung pada kekuatan sinyal masing-masing daerah sehingga masih banyak perlu di evaluasi dan dicarikan solusi terbaik.

Pada penilaian aspek layanan non akademik didapatkan hasil indikator tertinggi yaitu; Pelayanan pembinaan keagamaan untuk mahasiswa (3.01), sedangkan indeks terendah yaitu; Layanan bimbingan karir dan informasi kerja (*Walisongo Career Centre*) (2.69). Pelayanan pembnaan keagamaan untuk mahasiswa memiliki indeks kepuasan yang tinggi dikareakan kampus telah menyediakan kegiatan kegiatan yang memadai untuk memantau dan menambah ilmu keagamaan untuk mahasiswa. Indikator lain yang memiliki indeks tertinggi kedua yaitu upaya universitas/fakultas untuk meningkatkan prestasi mahasiswa dalam bidang akademik, hal ini menunjukkan upaya kampus sudah sangat membantu mahasiswa seperti pembinaan olimpade, adanya dosen-desen pembimbing yang mengawal kelompok studi pada setiap fakulats dan memfasilitasi mahasiswa dalam kegiatan perlombaan akademik. Indikator lain yang dinilai mahasiswa pada layanan non akademik yaitu Upaya Universitas/Fakultas untuk meningkatkan prestasi mahasiswa dalam

bidang non akademik (PkM, olahraga, dan seni) (2,84), layanan beasiswa (2,70), Pelayanan soft skill dan kewirausahaan (2,70), Pelayanan bimbingan UKM atau kelompok mahasiswa oleh dosen (2,80) dan penyediaan unit kegiatan mahasiswa untuk pengembangan bakat dan minat mahasiswa (2,97). Lima indikator tersebut ada pada kategori yang tinggi sehingga menunjukkan bahwa kampus telah memfasilitasi mahasiswa dalam kegiatan dan layanan non akademik yang cukup memadai. Diharapkan mahasiswa mampu berperstasi bukan hanya pada bidang akademik namun juga pada bidang non akademik. Indeks kepuasan terendah ada pada indikator layanan bimbingan karir, hal ini dapat disebabkan karena belum semua mahasiswa mengetahui web layanan bimbingan karir yang ada di kampus sehingga merasa belum mendapatkan banyak informasi tentang hal tersebut. Kampus telah membuat *Walisongo Career Centre* sebagai upaya penyaluran informasi terhadap lowongan pekerjaan yang ada dan menyiapkan para mahasiswa yang akan memasuki dunia kerja untuk lebih siap dan memiliki kemampuan yang memadai. WCC memiliki website yang dapat diakses oleh semua mahasiswa dan memberikan banyak informasi mengenai pengembangan karir didalamnya. Selain pengembangan website, WCC juga telah mengadakan kegiatan seperti *recruitment* dan *job fair* untuk membantu mahasiswa mendapatkan pekerjaan.

Dengan adanya survei indeks kepuasan pada mahasiswa menunjukkan perguruan tinggi harus senantiasa memastikan kualitasnya mengalami peningkatan setiap tahun. Kepuasan mahasiswa dapat menjadi penilaian yang efektif untuk perbaikan lebih lanjut. Cara yang dilakukan untuk mengawal kualitas diantaranya dengan mengadakan berbagai evaluasi di semua aspek. Budaya mutu harus senantiasa di tekankan pada setiap

komponen penyelenggara kegiatan di perguruan tinggi. Keseluruhan evaluasi yang dilakukan merupakan arti dari proses konfirmasi terhadap suatu jasa. Sehingga kampus bisa mendapatkan masukan dari para penggunanya. Pentingnya penjaminan mutu akan berimplikasi penting dalam beberapa hal yaitu: mobilitas peserta didik dan staf, penciptaan jenis baru lembaga pendidikan tinggi, kebebasan pengelolaan program akademik, penerapan pendidikan jarak jauh dan domain lain di mana pendidikan tinggi melampaui batas-batas standar nasional yang telah ditetapkan. Pada setiap aspeknya jika tidak terfasilitasi dengan baik, maka akan mengakibatkan dampak yang kurang baik pada penggunanya. Psikologi dari semua orang adalah ingin mendapatkan pelayanan yang maksimal agar bisa melaksanakan kewajiban dengan optimal pula.

Kampus sebagai tempat mahasiswa belajar menjadi penyelenggara yang harus mampu menampung segala masukan dan kritikan dari penggunanya agar semakin memaksimalkan layanan. Kepuasan pelanggan berhubungan dengan kepercayaan kepada perusahaan, seperti reputasi, prestasi dan sebagainya (Ramanathan, Subramanian, & Parrott, 2017). Pada penelitian dengan judul *Perancangan Aplikasi Survei Kepuasan Mahasiswa Berbasis Kuesioner Online* (Kurnaidi et al., 2019) disimpulkan bahwa adanya survey terhadap pelanggan perlu dilakukan dalam upaya meningkatkan pelayanan guna untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Menurut Tjiptono dalam (Rahareng & Relawan, 2017) kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Dalam pemenuhan jasa, sebagai pemberi jasa juga harus memperhatikan setiap keinginan dari konsumen tersebut, hal ini dikarenakan

konsumen menjadi faktor yang penting dalam penilaian kriteria jasa tersebut baik dari segi kualitas layana yang ditawarkan, jasa, maupun kemampuan perusahaan dalam memenuhi jasa tersebut. Dengan demikian kepuasan kerja bersifat multi-dimensional, artinya banyak faktor yang harus dipertimbangkan dalam memenuhi tingkat kepuasan kerja. Indikator kepuasan dapat dilihat dalam beberapa hal diantaranya perasaan adil atau tidak adil dalam menerima imbalan, suka atau tidak suka dengan jabatan yang dipegangnya, sikap menolak pekerjaan atau menerima dengan penuh tanggung jawab, tingkat motivasi para pegawai yang tercermin dalam perilaku pekerjaan, dan reaksi positif atau negatif terhadap kebijakan organisasi (Rusydiati, 2017).

III. KESIMPULAN

Hasil pada penilaian indeks kepuasan mahasiswa pada layanan akademik adalah sebagai berikut: kepuasan tertinggi ada pada indikator Perwalian online dengan indeks sebesar 2,99 dan kepuasan terendah ada pada indikator Sistem perkuliahan online (E-learning) dengan indeks sebesar 2,27. Sementara hasil penilaian indeks kepuasan pada layanan non akademik adalah sebagai berikut: indikator tertinggi yaitu; Pelayanan pembinaan keagamaan untuk mahasiswa (3.01), sedangkan indeks terendah yaitu; Layanan bimbingan karir dan informasi kerja (*Walisongo Career Centre*) (2.69). Semua hasil kepuasan menunjukkan kriteria kepuasan yang tinggi sehingga dapat disimpulkan bahwa mahasiswa mendapatkan kepuasan dalam pelayanan akademik dan non-akademik.

DAFTAR PUSTAKA

Darmawan, I. P. A., & Sujoko, E. (2017). Survei Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Kualitas Layanan Di Stt Simpson Ungaran, Semarang, Jawa Tengah. *Satya Widya*, 33(1), 45. <https://doi.org/10.24246/j.sw.2017.v3>

3.i1.p45-53

- Fadhli, M. (2020). Sistem Penjaminan Mutu Internal Dan Ekstenal Pada Lembaga Pendidikan Tinggi. *AL-TANZIM: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 4(2), 53–65. <https://doi.org/10.33650/al-tanzim.v4i2.1148>
- Istiningtyas, L. (2018). Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Program Studi Psikologi Islam Fakultas Psikologi Uin Raden Fatah Palembang. *Psikis: Jurnal Psikologi Islami*, 3(2), 125. <https://doi.org/10.19109/psikis.v3i2.1757>
- Kurniadi, D., & Islami, A. F. (2019). Perancangan Aplikasi Survei Kepuasan Mahasiswa Berbasis Kuesioner Online. *Jurnal Algoritma*, 15(2), 43–50. <https://doi.org/10.33364/algoritma/v.15-2.43>
- Mutfiyah, L. (2019). *p-ISSN: 2541-383X e-ISSN: 2541-7088*. 4(1), 105–118. <https://doi.org/10.15575/isema.v3i2.5296>
- 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>
- Ramanathan, U., Subramanian, N., & Parrott, G. (2017). Role of social media in retail network operations and marketing to enhance customer satisfaction. *International Journal of Operations & Production Management*.
- Rusydiati. (2017). Kepuasan Kerja Guru Terhadap Prestasi Kerja Guru Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di Madrasah. *STUDIA DIDAKTIKA: Jurnal Ilmiah Bidang Pendidik*, Vol 11(1), hlm 43-52.

Tresnadjaja, R. (2017). Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Mahasiswa of Service Quality Dimensions on Student Satisfaction. *Jurnal Ilmu Kesehatan Immanuel*, 11(2), 115. <https://doi.org/10.36051/jiki.v11i2.36>