

Tingkat Kepuasan Layanan Pendidikan Mahasiswa dan Alumni FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta

Zaharil Anasy*¹, Fauzan*², M. Anang Jatmiko*³

^{1, 2, 3}*Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan,

Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta

¹*zaharil.anasy@uinjkt.ac.id, ²*fauzan@uinjkt.ac.id, ³*anang.jatmiko@uinjkt.ac.id

Received: 02-09-2019

Revised: 17-11-2019

Accepted: 01-12-2019

Abstract

This study aims to determine the satisfaction of students and alumni FITK UIN education services Syarif Hidayatullah Jakarta. This research is a descriptive study with a quantitative approach. The population of this research is the 2014-2017 student class of FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. The sampling technique is done by propotionate stratified random sampling. The sample size was 354 students and 273 alumni. Data collection techniques using attitude scale. The data analysis technique is using trend test and percentage of frequency distribution. The results of this study indicate: 1) Educational services for students within the Faculty of Tarbiyah and Teacher Training (FITK) UIN Syarif Hidayatullah Jakarta in general are already good. The results are shown by questionnaire analysis on 46 statements which are mostly included in the category of very satisfied. Then the results of the percentage of student satisfaction with educational services which also has a value of 85.71% or in the category of very satisfied, 2) Educational services according to alumni in the Faculty of Tarbiyah and Teacher Training (FITK) UIN Syarif Hidayatullah Jakarta in general are already good. These results are shown by questionnaire analysis on 46 statements, most of which fall into the category of very satisfied. Then the results of the percentage of alumni satisfaction with education services which also has a value of 85.58% or in the category of very satisfied.

Keywords: Satisfaction, Educational Services

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan mahasiswa dan alumni terhadap layanan pendidikan FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah mahasiswa angkatan tahun 2014-2017 FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara propotionate stratified random sampling. Ukuran sampel sebanyak 354 orang mahasiswa dan 273 orang alumni. Teknik pengumpulan data menggunakan skala sikap. Teknik analisis data menggunakan uji kecenderungan dan persentase distribusi frekuensi. Hasil Penelitian ini menunjukkan: 1) Layanan pendidikan bagi mahasiswa dilingkungan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) UIN Syarif Hidayatullah Jakarta secara umum sudah baik. Hasil tersebut ditunjukkan dengan analisis angket pada 46 pernyataan yang sebagian besar masuk dalam katagori sangat puas. Kemudian hasil persentase kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan yang juga memiliki nilai 85.71% atau dalam katagori sangat puas, 2) Layanan pendidikan menurut alumni dilingkungan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) UIN Syarif Hidayatullah Jakarta secara umum sudah baik. Hasil tersebut ditunjukkan dengan analisis angket pada 46 pernyataan yang sebagian besar masuk dalam katagori sangat puas. Kemudian hasil persentase kepuasan alumni terhadap layanan pendidikan yang juga memiliki nilai 85.58% atau dalam katagori sangat puas.

Kata Kunci: Kepuasan, Layanan Pendidikan



<https://dx.doi.org/10.32678/tarbawi.v5i02.2049>

How to Cite: Anasy, Z., Fauzan, F., & Jatmiko, M. A. (2019). Tingkat Kepuasan Layanan Pendidikan Mahasiswa dan Alumni FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. *Tarbawi: Jurnal Keilmuan Manajemen Pendidikan*, 5(02), 239-250. <https://dx.doi.org/10.32678/tarbawi.v5i02.2049>

Pendahuluan

Perubahan pola pikir masyarakat akan pentingnya pendidikan berimbas pada meningkatnya minat masyarakat untuk mengikuti pendidikan tinggi. Pendidikan tinggi dianggap telah menjadi wadah penghasil sumber daya manusia yang bermutu. Sejalan dengan pertumbuhan kebutuhan pendidikan tinggi maka perkembangan perguruan tinggi selalu menjadi perhatian masyarakat. Pada perkembangannya perguruan tinggi tidak hanya dilihat sebagai pusat ilmu pengetahuan, pusat penelitian, dan pusat pengabdian kepada masyarakat, tetapi juga suatu entitas korporat “penghasil ilmu pengetahuan” yang perlu bersaing untuk menjamin kelangsungan hidup. Perubahan ini dapat dilihat dari ketatnya persaingan kualitas layanan, harga, dan promosi perguruan tinggi.

Persaingan yang semakin ketat dan tuntutan kebutuhan masyarakat akan kualitas yang berorientasi pada nilai pengguna jasa (*customer value*) pada akhirnya menekan organisasi untuk dapat menanggapi dengan cepat (*responsiveness*). Menghadapi kondisi ini hal utama yang harus diprioritaskan oleh perguruan tinggi adalah kepuasan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa ditentukan oleh kualitas yang dikehendaki mahasiswa, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perguruan tinggi, yang saat ini dijadikan sebagai tolok ukur keunggulan daya saing perguruan tinggi (Maisaroh, 2005).

Paradigma baru manajemen pendidikan tinggi merujuk pada lima pilar: kualitas, otonomi, akuntabilitas, akreditasi, dan evaluasi (Dirjen Dikti, 1990). Pemberlakuan paradigam tersebut berfungsi untuk mewujudkan tujuan akhir peningkatan kualitas secara berkelanjutan. Manajemen peningkatan mutu pendidikan tinggi diartikan sebagai layanan profesional publik yang dijalankan dan diarahkan semaksimal mungkin untuk memberikan layanan yang sesuai atau melebihi standar. Artinya layanan yang diberikan perguruan tinggi harus berkualitas agar mendapatkan kepercayaan masyarakat atau publik. Ini berarti setidaknya perguruan tinggi harus memiliki kriteria dan standar pelayanan atau melakukan pengukuran layanan kepada para pelanggan dalam rangka meningkatkan kualitas pendidikannya. Sistem manajemen pengendalian mutu layanan perguruan tinggi terbagi dua, yaitu internal dan eksternal. Pada lingkup internal mencakup pengawasan penyelenggaraan pendidikan tinggi oleh perguruan tinggi guna mewujudkan visi misi serta untuk memenuhi kebutuhan pemegang kepentingan (pelanggan) melalui penyelenggaraan Tridharma Perguruan Tinggi. Lingkup eksternal saat ini lazim dilakukan melalui penilaian standar mutu oleh BAN PT (Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi) dan ISO (*International Organization For Standardization*).

Sistem Manajemen Mutu ISO secara umum menggunakan delapan klausul/prinsip utama, yaitu: berfokus pada pelanggan, kepemimpinan, peran serta setiap orang di dalam organisasi, pendekatan proses, pendekatan sistem, peningkatan

terus menerus, pengambilan keputusan dengan pendekatan fakta, serta hubungan baik dengan pemasok. Menurut Evans & Lindsay (2005), mutu mencakup *perfection, consistency, eliminating waste, speed of delivery, compliance with policies and procedures, providing a good, usable product, doing it right the first time, delighting or pleasing customer and total customer service and satisfaction*. Pemahaman kedua pendapat diatas mengarah pada pelayanan dan kepuasan pelanggan. Layanan dapat diartikan sebagai usaha yang dilakukan lembaga dalam rangka memenuhi kebutuhan pelanggan. Kepuasan adalah hasil pemenuhan dari konsumen bahwa pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang (Irawan, 2002; Irawan & Japarianto, 2013; Rachmawati, 2014; Wijanarka *et al.*, 2015).

Disebutkan pada salah satu prinsip ISO bahwa pengukuran kepuasan pelanggan wajib dilakukan sebagai umpan balik dari pelanggan terhadap sistem yang diterapkan. Ini berarti bahwa keberhasilan sebuah lembaga sangat ditentukan oleh mutu layanan yang diberikan. Pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan pelanggan. Sebagai lembaga pendidikan maka proses akademik merupakan proses inti, oleh karena itu pengukuran kepuasan pelanggan pada proses ini wajib dilakukan secara periodik. Berlandaskan pemahaman mutu diatas, dapat dikatakan bahwa saat ini pendidikan bukan lagi sebatas kemampuan untuk menghasilkan lulusan yang diukur secara akademik, tetapi sudah mengarah pada suatu bentuk kualitas pendidikan secara menyeluruh (*total quality education*) yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (Fatmawati, 2003). Pelanggan pendidikan terbagi ke dalam dua kelompok, yaitu pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Pelanggan internal meliputi para pendidik dan staf pendukung. Pelanggan eksternal meliputi pelanggan eksternal utama adalah peserta didik; pelanggan eksternal sekunder adalah orang tua, pemerintah dan employers, serta pelanggan eksternal tersier adalah pasaran kerja, pemerintah dan masyarakat.

Berdasarkan realita tersebut maka perguruan tinggi sebagai lembaga penyedia jasa pendidikan harus berbenah dalam memberikan pelayanan agar memperoleh pengakuan masyarakat serta mampu bersaing. Menurut Umaedi, layanan pendidikan dapat dibagi atas lima jenis pokok jasa pelayanan yaitu: pelayanan administrasi pendidikan, pelayanan pembelajaran, pelayanan ko- kurikuler, pelayanan penelitian, dan pelayanan keinformasian pendidikan. Layanan pendidikan yang diberikan harus memperhatikan mutu pendidikan dan kelembagaan. Perlu ada bukti prestasi, penilaian, sertifikasi kualitas, keberhasilan alumni dalam mendapatkan pekerjaan yang relevan, serta hasil evaluasi sehingga memperoleh pengakuan masyarakat serta unggul dalam persaingan.

Aspek penilaian pendidikan yang berhasil dapat diindikasikan sebagai layanan pendidikan yang mampu menghasilkan output pendidikan yang sesuai dengan

tuntutan masyarakat. Sukamto dalam Jaedun (2011) mengemukakan paradigma mutu pendidikan yang berorientasi pada klien didefinisikan sebagai ukuran sejauh mana program dan hasil keluaran tersebut telah memenuhi kebutuhan dan harapan klien. Ada tiga hal yang perlu dipahami oleh lembaga penyelenggara pendidikan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan klien, yaitu: apa kebutuhan klien, bagaimana mengetahui kebutuhan klien, dan apa yang membuat mereka puas.

Diungkapkan oleh Tjiptono (2014), bahwa penelitian empiris berkenaan dengan *service quality* untuk mengukur kinerja perusahaan secara keseluruhan ternyata banyak terfokus pada masalah pelayanan konsumen (*consumer service quality*). Hasil penelitian lainnya dilakukan oleh Renata (2013) menunjukkan bahwa variabel bukti fisik/nyata, kehandalan/reliability, responsiveness/daya tanggap, jaminan, empati, semua memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Pelanggan adalah orang-orang yang menggunakan atau memakai produk dari lembaga. Produk dapat berupa barang ataupun jasa. Perguruan tinggi berkegiatan memberikan layanan pendidikan. Produk perguruan tinggi berupa ilmu pengetahuan dan pendidikan, dimanfaatkan atau digunakan oleh mahasiswa, dengan demikian mahasiswa adalah pelanggan. Ilmu pengetahuan dan pendidikan adalah sesuatu yang tidak kelihatan, maka perguruan tinggi dapat pula dipandang sebagai industri jasa. Industri jasa dalam mencapai keberhasilan dan kualitas layanan selama ini selalu berfokus pada pelanggan. Pada perguruan tinggi, maka usaha memenuhi kebutuhan mahasiswa harus menjadi fokus utama dalam mengelola mutu/kualitas layanan pendidikan. Mahasiswa menjadi sangat penting selain sebagai pelanggan utama adalah karena keberhasilan proses belajar sangat tergantung dari partisipasi mahasiswa, betapapun pandainya para dosen yang mengajar. Sesuai dengan konsep manajemen mutu perguruan tinggi, bahwa pelaksanaan pendidikan harus melakukan monitoring dan evaluasi, maka perlu untuk mengetahui bagaimana kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang sudah diberikan. Tentunya akan berpengaruh terhadap kualitas layanan pendidikan yang diberikan.

Jaminan kualitas layanan dapat diukur melalui kepuasan pelanggan pengguna jasa. Menurut Moenir dalam Chaerani (2000) bahwa pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pengertian proses ini terbatas dalam kegiatan manajemen untuk pencapaian tujuan organisasi. Sedangkan Barata (2003) mengungkapkan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain (Khaerudin, 2018) atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Kotler dalam Arifin (2011) & Nilasari (2013) menyatakan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Kepuasan adalah respon atau tanggapan konsumen mengenai

pemenuhan kebutuhan. Kepuasan menurut Zeithmal & Bitner (2000) dalam Praharsi (2015) & Pontoh (2014) merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Pada dasarnya pengertian kepuasan adalah persepsi atau penilaian konsumen terhadap pemenuhan kebutuhan atau ketersediaan produk atau jasa yang diterimanya. Ini berarti kepuasan pelayanan dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan.

Untuk mengetahui keberhasilan pelayanan maka perlu adanya pengukuran. Secara lebih lanjut pengukuran kepuasan menurut Kotler & Armstrong (2018) didasarkan pada determinan kualitas yang dapat dirincikan sebagai berikut: 1) Berwujud: penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi. 2) Daya tanggap: kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan. 3) Kepercayaan atau kehandalan: kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. 4) Empati: syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan. 5) Keyakinan: pengetahuan dan kesopanan Petugas serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan kepada mahasiswa.

Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta dalam melaksanakan pelayanan pendidikan dibagi menjadi beberapa fungsi yaitu, Kabag Tata Usaha, Subbag Umum, Subbag Akademik, Kemahasiswaan dan Alumni, subbag Perencanaan, Akuntansi dan Keuangan, serta perpustakaan FITK UIN Jakarta. Secara fungsional masing-masing subbag dipimpin oleh seorang Kepala Sub bagian yang bertanggung jawab kepada Dekan.

Struktur organisasi layanan bidang akademik berada dibawah pembinaan Wakil Dekan I. Layanan akademik menjalankan fungsi sebagai pengelola administrasi akademik dan evaluasi, registrasi dan statistik, serta sarana akademik. Bagian Keuangan dan umum kepegawaian menjalankan fungsi administrasi perencanaan akademik dan fisik, pengumpulan dan pengelolaan data, serta layanan informasi dibawah pembinaan Wakil Dekan II. Layanan bidang kemahasiswaan dan alumni dibawah pembinaan Wakil Dekan III bertugas melaksanakan administrasi minat, penalaran dan informasi kemahasiswaan, serta layanan kesejahteraan mahasiswa.

Layanan akademik Di FITK UIN layanan dilakukan oleh subbag akademik. Berkaitan dengan fungsinya yang selalu berhubungan dengan mahasiswa, maka layanan akademik dianggap merupakan salah satu pendukung terwujudnya pendidikan yang berkualitas. Dengan demikian perlu adanya inovasi manajemen dan pengukuran atau evaluasi dari para pengguna jasa layanan (mahasiswa). Perlu diingat bahwa orang yang paling menikmati kesuksesan sebuah perguruan tinggi adalah mahasiswanya.

Subbag Akademik Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta menyediakan jenis layanan akademik berupa pengaturan jadwal perkuliahan, nilai, KRS, yudisium, dan urusan kemahasiswaan yang berkaitan dengan akademik mahasiswa. Realisasi pelaksanaan layanan akademik di FITK UIN masih terdapat kesenjangan antara harapan mahasiswa dan kondisi aslinya. Berdasarkan hasil observasi dan pengamatan dapat dijelaskan berbagai permasalahan tersebut diantaranya: 1) Tidak adanya ruang tunggu yang memadai, mahasiswa yang menunggu layanan hanya disediakan kursi di luar ruangan tanpa ada fasilitas pendukung seperti koran dan sejenisnya. 2) Komputer akses yang kurang memadai, tersedia empat perangkat komputer, komputer tersebut sering tidak bisa digunakan untuk akses Karena dimatikan. 3) Petugas pelayanan tidak selalu berada di loket layanan ketika dimintai layanan, sehingga ketika meminta pelayanan harus memanggil terlebih dahulu karena petugas sedang mengerjakan pekerjaan lainnya. 4) Tidak dimanfaatkannya kotak saran yang sudah ada untuk menjangkau keluhan dan saran dari mahasiswa sehingga tidak pernah ada tindak lanjut khusus tentang keluhan mahasiswa meskipun sudah disampaikan langsung. 5) Terkadang tidak ada informasi tertulis di papan informasi maupun di loket layanan mengenai program atau tata cara layanan yang baru.

Berdasarkan pengalaman dan pendapat mahasiswa pelayanan mengenai pengambilan buku Bimbingan Akademik, buku bimbingan skripsi, pembayaran, dan sejenisnya sudah terlayani dengan baik. Saat ini sudah disediakan petugas khusus yang mengurus setiap program studi yang ada. Pelayanan semakin cepat dan mudah seiring dengan uji coba program subbag untuk layanan secara *online*. Kondisi ini sayangnya belum sepenuhnya didukung oleh petugas pelayanan. Petugas tidak selalu berada ditempat saat dibutuhkan dan, terkadang kurang ramah saat melayani. Berdasarkan paparan diatas, maka penulis ingin melakukan penelitian mengenai kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik yang diberikan oleh penyelenggara Pendidikan yaitu Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis tingkat kepuasan layanan pendidikan mahasiswa dan alumni. Secara khusus penelitian ini bertujuan untuk: 1) Mengetahui layanan pendidikan mahasiswa di lingkungan FITK UIN Jakarta. 2) Mengetahui layanan pendidikan menurut alumni di lingkungan FITK UIN Jakarta.

Metode Penelitian

Penelitian kepuasan mahasiswa dan alumni terhadap layanan pendidikan FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode penelitian deskriptif adalah suatu metode penelitian

yang dimaksudkan untuk menggambarkan keadaan saat penelitian. Hasil penelitian diharapkan dapat menggambarkan seberapa tingkat kepuasan yang dirasakan mahasiswa dan alumni pada setiap permasalahan yang sudah diidentifikasi. Hasil penelitian berupa persentase angka pada kuesioner kepuasan layanan. Secara diskriptif setiap bukti dan indikator yang tercantum dalam instrumen penelitian yang berupa angka akan dijabarkan lebih rinci. Pendeskripsian item bukti instrumen dilakukan berdasar acuan perolehan presentase angka pada setiap dimensi yang diteliti. Dengan demikian nantinya setiap indikator dimensi pengukuran kepuasan dapat menjabarkan setiap permasalahan yang diidentifikasi.

Pada penelitian ini hanya terdapat satu variabel tunggal yakni kepuasan mahasiswa dan alumni terhadap layanan pendidikan FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Kepuasan mahasiswa dan alumni. Populasi dari penelitian ini adalah mahasiswa aktif angkatan 2014-2017 dan alumni FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta selaku pengguna jasa layanan pendidikan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan menggunakan metode *probability sampling* dengan teknik *proportionate stratified random sampling* dengan pembagian responden berdasarkan program studi yang ada di FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Teknik penentuan sampel untuk responden mahasiswa diambil 10% dari jumlah mahasiswa setiap program studi di FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta yaitu 354 orang, dan pengambilan sampel untuk responden alumni diambil pada saat kegiatan yudisium fakultas yang ke-108 yang dihadiri oleh alumni sebanyak 273 orang.

Teknik pengumpulan penelitian ini dilakukan dengan skala sikap sebagai data utama serta pengamatan, dan wawancara sebagai data pendukung. Skala sikap disusun untuk mengungkap sikap pro dan kontra, positif dan negatif, setuju dan tidak setuju terhadap objek sosial. Skala sikap objek sosial tersebut berlaku sebagai obyek sikap. Skala sikap berisi pernyataan-pernyataan sikap (*attitude statements*), yaitu suatu pernyataan mengenai obyek sikap. Alat ukur untuk mengukur variabel pada instrumen penelitian sikap menggunakan jenis skala interval untuk menghitung hasil angket.

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil skala kepuasan mahasiswa yang diperoleh kemudian diolah dengan SPSS diketahui hasil sebagai berikut:

Tabel 1 Hasil Olah Data Skala Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pendidikan FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kepuasan Mahasiswa	354	140	172	157.70	5.497
Valid N (listwise)	354				

Kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik diukur dengan 46 pernyataan dengan skor 1-4. Hasil penelitian menunjukkan skor tertinggi 172 dari skor tertinggi yang dapat dicapai sebesar 184, dan skor terendah 140 dari skor terendah yang dapat dicapai sebesar 46. Mean sebesar 157,70, dan standar deviasi sebesar 5,497. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut kepuasan mahasiswa didistribusikan dengan kategori sebagai berikut:

Tabel 2 Kategori Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pendidikan FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta

No	Skala Skor	Tabel Konversi	Kategori	F	%
1.	$> Mi + (1,5 \times SDi)$	$x > 165,95$	Sangat Puas	28	8
2.	Mi sampai $Mi + (1,5 \times SDi)$	$165,95 > x \geq 157,70$	Puas	166	47
3.	$Mi - (1,5 \times SDi)$ sampai Mi	$157,70 > x \geq 149,45$	Tidak Puas	131	37
4.	$< Mi - (1,5 \times SDi)$	$x < 149,45$	Sangat Tidak Puas	29	8
Jumlah				354	100 %

Konversi nilai skala berdasarkan mean dan standar deviasi diperoleh hasil kepuasan sangat puas sebanyak 28 mahasiswa, puas 166 mahasiswa, tidak puas 131 mahasiswa, dan sangat tidak puas sebanyak 29 mahasiswa. Adapun rata-rata hasil skor kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta ditunjukkan dengan skala sikap sebagai berikut:

Tabel 3 Skor Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pendidikan FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta

Skala	Nilai	Jumlah butir	Skor	%
Sangat Puas	4	9775	39100	60.03
Puas	3	3831	11493	17.64
Tidak Puas	2	2555	5110	7.85
Sangat Tidak Puas	1	123	123	0.19
Jumlah			55826	85.71

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa hasil kepuasan mahasiswa sebesar 85.71% atau sangat puas. Dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta menyatakan sangat puas. Berdasarkan hasil skala kepuasan alumni yang diperoleh kemudian diolah dengan SPSS diketahui hasil sebagai berikut:

Tabel 4 Hasil Olah Data Skala Kepuasan Alumni Terhadap Layanan Pendidikan FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kepuasan Alumni	273	133	171	157.47	6.046
Valid N (listwise)	273				

Kepuasan alumni terhadap layanan akademik diukur dengan 46 pernyataan dengan skor 1-4. Hasil penelitian menunjukkan skor tertinggi 171 dari skor tertinggi yang dapat dicapai sebesar 184, dan skor terendah 133 dari skor terendah yang dapat dicapai sebesar 46. Mean sebesar 157,47, dan standar deviasi sebesar 6,046. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut kepuasan alumni didistribusikan dengan kategori sebagai berikut:

Tabel 5 Kategori Kepuasan Alumni Terhadap Layanan Pendidikan FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta

No	Skala Skor	Tabel Konversi	Kategori	F	%
1.	$> Mi + (1,5 \times SDi)$	$x > 166,54$	Sangat Puas	15	5
2.	Mi sampai $Mi + (1,5 \times SDi)$	$166,54 > x \geq 157,47$	Puas	122	45
3.	Mi - $(1,5 \times SDi)$ sampai Mi	$157,47 > x \geq 148,4$	Tidak Puas	118	43
4.	$< Mi - (1,5 \times SDi)$	$x < 148,4$	Sangat Tidak Puas	18	7
Jumlah				273	100 %

Konversi nilai skala berdasarkan mean dan standar deviasi diperoleh hasil kepuasan sangat puas sebanyak 15 mahasiswa, puas 122 mahasiswa, tidak puas 118 mahasiswa, dan sangat tidak puas sebanyak 18 mahasiswa. Adapun rata-rata hasil skor kepuasan alumni terhadap layanan pendidikan FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta ditunjukkan dengan skala sikap sebagai berikut:

Tabel 6 Skor Kepuasan Alumni Terhadap Layanan Pendidikan FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta

Skala	Nilai	Jumlah butir	Skor	%
Sangat Puas	4	7541	30164	60.05
Puas	3	2922	8766	17.45
Tidak Puas	2	1964	3928	7.82
Sangat Tidak Puas	1	132	132	0.26
Jumlah			42990	85.58

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa hasil kepuasan alumni sebesar 85.58% atau sangat puas. Dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan alumni terhadap layanan pendidikan FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta menyatakan sangat puas.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kepuasan mahasiswa dan alumni terhadap layanan pendidikan FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: 1) Layanan pendidikan bagi mahasiswa dilingkungan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) UIN Syarif Hidayatullah Jakarta secara umum sudah baik. Hasil tersebut ditunjukkan dengan analisis angket

pada 46 pernyataan yang sebagian besar masuk dalam katagori sangat puas. Kemudian hasil persentase kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan yang juga memiliki nilai 85.71% atau dalam katagori sangat puas. 2) Layanan pendidikan menurut alumni dilingkungan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) UIN Syarif Hidayatullah Jakarta secara umum sudah baik. Hasil tersebut ditunjukkan dengan analisis angket pada 46 pernyataan yang sebagian besar masuk dalam katagori sangat puas. Kemudian hasil persentase kepuasan alumni terhadap layanan pendidikan yang juga memiliki nilai 85.58% atau dalam katagori sangat puas.

Referensi

- Arifin, S. (2011). Pengaruh Kepercayaan, Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Jepara Indah. *Jurnal Dinamika Ekonomi dan Bisnis*, 8(1), 67-78.
- Barata, A. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Chaerani, D. M. (2000). *Analisis Kinerja Pelayanan Importasi Jalur Hijau pada Kantor Wilayah VI Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Semarang*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi. (1990). *Rancangan Global Sistem Informasi Nasional Pendidikan Tinggi (Sinas-Dikti)*.
- Endang, F. (2003). Analisis Kualitas Pelayanan Pada Bagian Administrasi Fakultas Ekonomi UNDIP. *Tesis*. Universitas Diponegoro.
- Evans, J. R., & Lindsay, W.M. (2005). *Managing for quality and performance excellence*. South Western: Cengage Learning.
- Irawan, H. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Irwan, D., & Japarianto, E. (2013). Analisa Penngaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Pelanggan Restoran Por Kee Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1(2), 1-8.
- Jaedun, A. & Ishartiwi. (tt). *Survei Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Bidang Pendidikan Di Daerah Istimewa Yogyakarta. Laporan Hasil Penelitian*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Khaerudin, K. (2018). Kontribusi Manajemen Kearsipan Terhadap Kualitas Layanan Tenaga Pendidik di MTsN Kota dan Kabupaten Serang. *Tarbawi: Jurnal Keilmuan Manajemen Pendidikan*, 4(02), 251-262.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi 12*. Jakarta: Erlangga.
- Nilasari, E., & Istiatin, I. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada dealer pt. Ramayana motor sukoharjo. *Jurnal Paradigma*, 13 (01), 1-12.

- Maisaroh, S. (2005). Pengaruh Manajemen Mutu Layanan terhadap Kepuasan Peserta Didik di Universitas PGRI Yogyakarta. *Laporan Penelitian*. Universitas PGRI Yogyakarta.
- Pontoh, M. B., & Kawet, L. K., & Tumbuan, W. A. (2014). Kualitas Layanan, Citra Perusahaan Dan Kepercayaan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bri Cabang Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 2(3), 285-297.
- Praharsi, Y., Erni, N., & Sinambela, B. J. (2015). Analisa faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan terhadap Produk Air Minum (Studi Kasus: Perusahaan CV. OEN Jaya). *Jurnal Metris*, 16, 35-44.
- Rachmawati, R. (2014). Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Tekno Buga: Jurnal Teknologi Busana dan Boga*, 1(1), 66-79
- Renata, A. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kinerja Pegawai Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro. *Skripsi*. Universitas Diponegoro.
- Tjiptono, F. (2014). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Wijanarka, Y., Suryoko, S., & Widiartanto, W. (2015). Pengaruh Emotional branding dan Experiential marketing Terhadap Loyalitas Merek Eiger Adventure Melalui Brand trust dan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Eiger Adventure Store Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 4(2), 1-14
- Zeithamal, V. A., & Jo, B. M. (2000). *Services Marketing*. Irwin. Mc. Graw-Hill.

