

JAMP: Jurnal Administrasi dan Manajemen Pendidikan

Volume 4 Nomor 3 September 2021, Hal : 257 - 265

Tersedia Online di <http://journal2.um.ac.id/index.php/jamp/>

ISSN 2615-8574 (online)

JAMP

JURNAL ADMINISTRASI DAN MANAJEMEN PENDIDIKAN

INDEKS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN ADMINISTRASI JURUSAN

Sasi Maulina, Aulia Nur Firdausi, Arif Prastiawan,
Fitria Yuliati Wiludjeng, Erika Mei Budiarti, Maulana Amirul Adha

Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Malang

Jalan Semarang No. 5 Malang

Email:sasi.maulina@um.ac.id

Abstract: Student satisfaction with the services provided by higher education institutions is the main goal that must always be pursued. The purpose of this study is to determine the student satisfaction index to the department's administrative services. This study used a descriptive quantitative approach, with a survey method. The population in this study were students of the AP FIP UM Department with a total sample of 186 students. The instrument used is a closed questionnaire. The variable in this research is student satisfaction which is analyzed by descriptive satisfaction index. Based on the results of the analysis of the student satisfaction index on the department's administrative services, (1) in total it is in the very high satisfaction zone; (2) aspects of tangibles are in the zone of high satisfaction, while aspects of reliability, responsiveness, assurance and empathy are in the zone of very high satisfaction; and (3) Class of 2020 has the highest satisfaction index, followed by class of 2019, 2017 and the lowest is 2018.

Keywords: satisfaction index; administrative services; higher education

Abstrak: Kepuasan mahasiswa atas layanan yang diberikan oleh institusi perguruan tinggi merupakan tujuan utama yang harus senantiasa diusahakan. Tujuan penelitian ini yakni mengetahui indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi jurusan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif, dengan metode survei. Populasi dalam penelitian ini yaitu mahasiswa Jurusan AP FIP UM dengan jumlah sampel sebanyak 186 mahasiswa. Instrumen yang digunakan yakni angket tertutup. Variabel dalam penelitian ini yakni kepuasan mahasiswa yang dianalisis dengan Indeks kepuasan secara deskriptif. Berdasarkan hasil analisis indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi Jurusan, (1) secara total masuk dalam zona kepuasan sangat tinggi; (2) aspek *tangibles* berada dalam zona kepuasan tinggi, sementara aspek *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* berada dalam zona kepuasan sangat tinggi; dan (3) Angkatan 2020 memiliki indeks kepuasan tertinggi, diikuti angkatan 2019, 2017 dan terendah yakni 2018.

Kata Kunci: indeks kepuasan; layanan administrasi; perguruan tinggi

kepuasan mahasiswa atas layanan yang diberikan oleh institusi perguruan tinggi merupakan tujuan utama yang harus senantiasa diusahakan. Kepuasan mahasiswa menjadi awal titik tolak pandangan baik buruknya perguruan tinggi dalam memberikan rasa nyaman dan puas kepada calon pelanggan untuk menggunakan layanan jasa yang diberikan oleh perguruan tinggi yang bersangkutan (Chui, Ahmad, Bassim, & Zaimi, 2016). Lembaga pendidikan perguruan tinggi memiliki beberapa fakultas dan program studi yang tentunya berhubungan erat dengan pelayanan jasa akademik maupun administratif kepada mahasiswa (Ariyanti et al., 2021). Mahasiswa sebagai pengguna layanan yang memanfaatkan layanan institusi merupakan kunci dalam memberikan informasi penting terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada mereka (Chandra, Ng, Chandra, & Priyono, 2018; Ning & Chen, 2016). Maka

perlu merencanakan dan mengaplikasikan konsep layanan yang baik, cepat, dan tepat serta memberikan kenyamanan pelanggan untuk menggunakan layanan yang diberikan oleh institusi.

Kualitas layanan lembaga perguruan tinggi baik negeri maupun swasta yang diberikan kepada mahasiswa, saat ini dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif lembaga perguruan tinggi (Ang, Lee, & Dipolog-Ubanan, 2019; Ubaidillah, Gunawan, Adha, Ariyanti, & Erviana, 2020). Apabila kepuasan mahasiswa rendah dan kualitas layanan tidak baik, maka daya saing lembaga perguruan tinggi akan melemah serta sulit berkembang (Al-Amri, Mathew, Zubairi, & Jani, 2020). Pelayanan yang bermutu oleh perguruan tinggi bukanlah pekerjaan mudah, sebab melibatkan banyak aspek seperti, dukungan sumber daya manusia, pola penyelenggaraan (tata laksana), dan kelembagaan yang jelas. Kesesuaian antara persepsi atau keinginan konsumen (customer voice) serta keinginan perguruan tinggi (company voice) menjadi syarat penting dalam keberhasilan proses pendidikan (Muafi & Siswanti, 2007).

Pelayanan menjadi hal yang sangat vital, bagaimana penilaian baik buruknya institusi ditentukan dari layanan yang diberikan petugas pelayanan sebagai pelaksana pertama dalam pemberian layanan administrasi atau jasa kepada pelanggan (Adha, Ariyanti, Mustiningsih, Maisyaroh, & Bafadal, 2020; Reza, 2016). Pelanggan dapat dengan mudahnya memberikan penilaian buruk kepada institusi dikarenakan pelayanan yang diberikan kurang baik (Allam, 2020; Knox, Lindsay, & Kolb, 2016). Bagaimana penilaian baik yang selama bertahun-tahun dibangun dengan begitu susahny akan sekejap sirna menjadi institusi yang kurang dapat dipercaya oleh pelanggan dikarenakan kurang baiknya pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Institusi dapat menggunakan umpan balik dari pelanggan guna mengetahui secara spesifik kebutuhan dan keinginan mahasiswa sebagai pelanggan (Al-Amri et al., 2020). Belum lagi adanya persaingan antar perguruan tinggi yang memaksa manajemen di dalam perguruan tinggi berupaya keras untuk mencari strategi layanan terbaik yang dapat memanjakan dan memudahkan pelanggan menggunakan layanan-layanan yang diberikan perguruan tinggi (Nurchahyo, Apriliani, Muslim, & Wibowo, 2019; Yirdaw, 2016). Menjaga kualitas mutu layanan dan menjamin kualitas institusi menjadi hal wajib yang harus dilakukan untuk dapat bersaing dan unggul dari perguruan tinggi lainnya. Seperti disampaikan oleh Cravens (dalam Gumilar & Prihatin, 2013), menyampaikan bahwa pemahaman tentang apa yang diinginkan oleh konsumen menjadi landasan untuk mencapai kepuasan yang tinggi, dengan mengembangkan komitmen setiap orang yang ada dalam lembaga untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

Survei kepuasan layanan administrasi jurusan bagi mahasiswa Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Malang dilakukan dengan harapan Jurusan Administrasi Pendidikan mendapatkan gambaran unth mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi yang telah diberikan. Dengan adanya hasil survei tersebut menjadi acuan Jurusan Administrasi Pendidikan dalam upaya peningkatan kualitas layanan administrasi yang diberikan kepada mahasiswa. Tujuan penelitian ini yakni mengetahui indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi jurusan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan rancangan penelitian deskriptif. Sementara, desain penelitian dengan metode survei. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh mahasiswa Jurusan Administrasi Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Malang (AP FIP UM) yang berjumlah 400 Mahasiswa. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik cluster sampling, yaitu angkatan 2017 s.d 2020 dengan jumlah sampel sebanyak 186 mahasiswa. Instrumen yang digunakan yakni angket tertutup, dengan penyusunan skala pengukuran menggunakan metode skala likert (Gunawan, 2013; Wiyono, 2007). Alternatif pilihan 1 s.d 4, dengan ketentuan sebagai berikut; (1) Tidak Puas; (2) Kurang Puas; (3) Puas; dan (4) Sangat Puas. Variabel dalam penelitian ini yakni kepuasan mahasiswa yang dianalisis dengan Indeks kepuasan secara deskriptif. Indeks kepuasan adalah suatu hasil representasi dari skala kepuasan yang dibentuk dari 5 subvariabel yakni (a) *tangible*, (b) *reliability*, (c) *responsiveness*, (d) *assurance*, dan (e) *emphaty*. Indeks kepuasan mahasiswa adalah

suatu nilai yang diberikan oleh mahasiswa atas pelayanan administrasi yang diberikan oleh jurusan AP FIP UM. Berdasarkan skor nilai yang diperoleh diklasifikasikan 4 zona (daerah) tingkat kepuasan, sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 1.

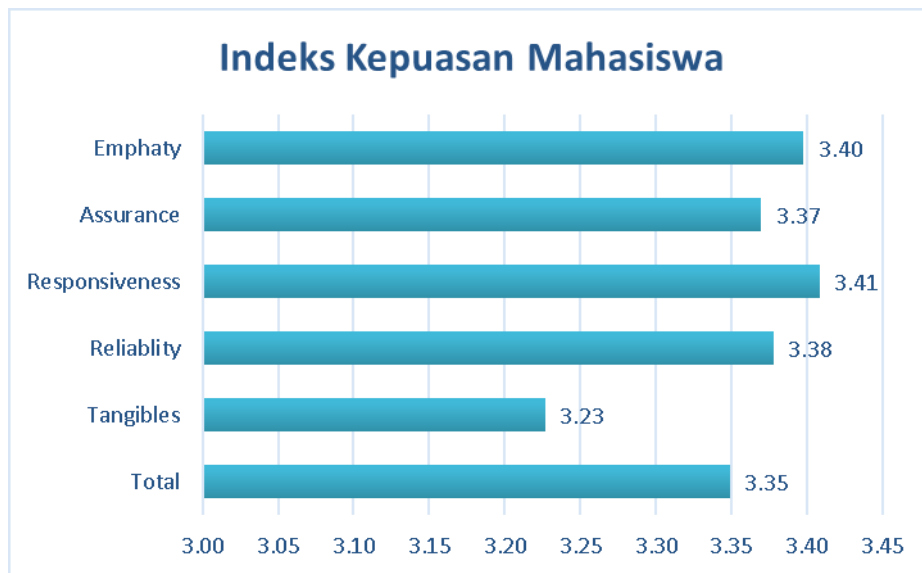
Tabel 1. Kriteria Indeks Kepuasan

Zona	Kriteria	Keterangan
Kritis	1.00 – 1.75	Mahasiswa tidak puas terhadap layanan administrasi yang diberikan jurusan AP FIP UM, kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan masih jauh dari yang diharapkan, dan perlu perlu perhatian yang serius dari Ketua Jurusan.
Rendah	1.76 – 2.50	Mahasiswa kurang puas terhadap layanan administrasi yang diberikan jurusan AP FIP UM, kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan masih perlu ditingkatkan.
Tinggi	2.51 – 3.25	Mahasiswa puas terhadap layanan administrasi yang diberikan jurusan AP FIP UM, kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah setara dengan yang diharapkan.
Sangat Tinggi	3.26 – 4.00	Mahasiswa sangat puas terhadap layanan administrasi yang diberikan jurusan AP FIP UM, kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah lebih dari yang diharapkan.

HASIL

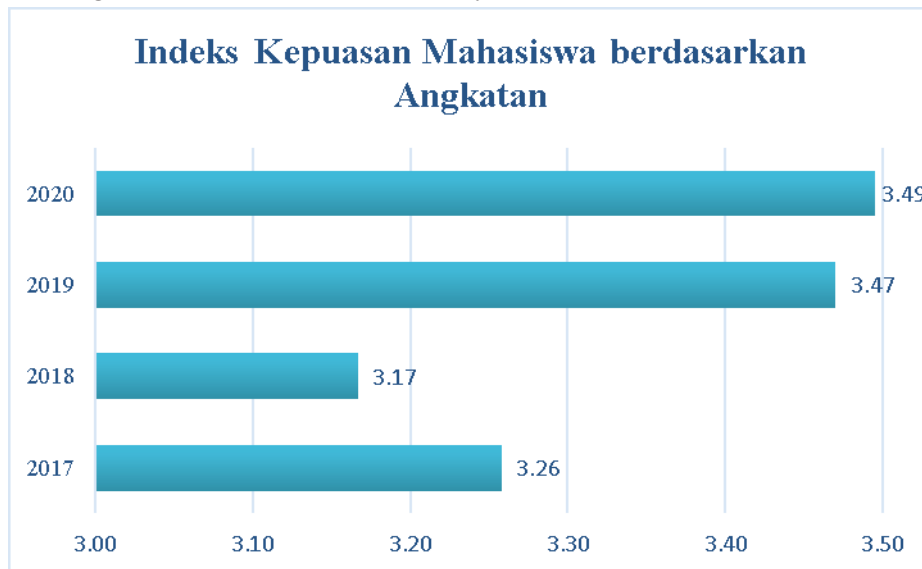
Analisis indeks kepuasan mahasiswa secara keseluruhan ditunjukkan pada Gambar 1. Indeks kepuasan total dibentuk dari lima sub variabel yakni *tangibles* (bukti nyata), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (kesigapan), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati). Kepuasan mahasiswa digambarkan oleh kelima sub variabel tersebut. Berdasarkan Gambar 1, indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi Jurusan Administrasi Pendidikan FIP UM secara total adalah sebesar 3.35, dimana berdasarkan Tabel 1, angka tersebut masuk kedalam zona kepuasan sangat tinggi. Artinya, kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi yang diberikan sudah lebih dari yang diharapkan.

Berdasarkan Gambar 1, indeks kepuasan mahasiswa ditinjau dari subvariabel *Tangibles* adalah sebesar 3.23, dimana berdasarkan Tabel 1, angka tersebut masuk kedalam zona kepuasan tinggi. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah setara dengan yang diharapkan, namun dapat ditingkatkan agar dapat memuaskan mahasiswa atau melebihi apa yang diharapkan oleh mahasiswa. Indeks kepuasan mahasiswa ditinjau dari subvariabel *Reliability* adalah sebesar 3.38, dimana berdasarkan Tabel 1, angka tersebut masuk kedalam zona kepuasan sangat tinggi. Indeks kepuasan mahasiswa ditinjau dari subvariabel *Responsiveness* adalah sebesar 3.41, dimana berdasarkan Tabel 1, angka tersebut masuk kedalam zona kepuasan sangat tinggi. Indeks kepuasan mahasiswa ditinjau dari subvariabel *Assurance* adalah sebesar 3.37, dimana berdasarkan Tabel 1, angka tersebut masuk kedalam zona kepuasan sangat tinggi. Indeks kepuasan mahasiswa ditinjau dari subvariabel *Emphaty* adalah sebesar 3.40, dimana berdasarkan Tabel 1, angka tersebut masuk kedalam zona kepuasan sangat tinggi. Artinya, kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan administrasi yang diberikan, ditinjau dari sub variabel *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty* sudah lebih dari yang diharapkan.



Gambar 1. Indeks Total Kepuasan Mahasiswa

Analisis indeks kepuasan mahasiswa secara keseluruhan berdasarkan angkatan, ditunjukkan pada Gambar 2. Indeks kepuasan total mahasiswa angkatan 2017 adalah sebesar 3.26, dimana berdasarkan Tabel 1, angka tersebut masuk kedalam zona kepuasan sangat tinggi. Indeks kepuasan total mahasiswa angkatan 2018 adalah sebesar 3.17, dimana berdasarkan Tabel 1, angka tersebut masuk kedalam zona kepuasan tinggi. Indeks kepuasan total mahasiswa angkatan 2019 adalah sebesar 3.47, dimana berdasarkan Tabel 1, angka tersebut masuk kedalam zona kepuasan sangat tinggi. Indeks kepuasan total mahasiswa angkatan 2020 adalah sebesar 3.49, dimana berdasarkan Tabel 1, angka tersebut masuk kedalam zona kepuasan sangat tinggi. Berdasarkan Gambar 2, Angkatan 2020 memiliki indeks kepuasan tertinggi, diikuti angkatan 2019, 2017 dan terendah yakni 2018.



Gambar 2. Indeks Kepuasan Mahasiswa berdasarkan Angkatan

Secara lebih rinci indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi di Jurusan Administrasi Pendidikan FIP UM, dapat dilihat pada Tabel 2. Berdasarkan Tabel 2, pada aspek *tangibles*, terdapat satu pernyataan yang berada pada zona kepuasan sangat tinggi yakni petugas di lingkungan AP FIP UM dalam memberikan pelayanan berpenampilan rapi, sementara pernyataan lainnya berada pada zona kepuasan tinggi, kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan dilihat dari aspek *tangibles* dapat

ditingkatkan agar dapat memuaskan mahasiswa atau melebihi apa yang diharapkan oleh mahasiswa. Pada aspek *reliability* berdasarkan Tabel 2, terdapat satu pernyataan yang berada pada zona kepuasan tinggi, sementara pernyataan lainnya berada pada zona kepuasan sangat tinggi. Hal ini menunjukkan layanan dilihat dari aspek *reliability* sudah lebih dari yang diharapkan, namun proses pengurusan informasi beasiswa dapat ditingkatkan lagi.

Berdasarkan Tabel 2, pada aspek *responsiveness*, semua pernyataan berada pada zona kepuasan sangat tinggi. Hal ini menunjukkan layanan dilihat dari aspek *responsiveness* sudah lebih dari yang diharapkan. Pada aspek *assurance* berdasarkan Tabel 2, terdapat dua pernyataan yang berada pada zona kepuasan tinggi, sementara pernyataan lainnya berada pada zona kepuasan sangat tinggi. Hal ini menunjukkan layanan dilihat dari aspek *assurance* sudah lebih dari yang diharapkan, namun petugas administrasi di jurusan AP FIP UM dapat lebih ramah dan sopan, serta jika layanan yang diminta mahasiswa tidak langsung selesai, janji penyelesaian layanan selalu sesuai dan dipenuhi dengan tepat. Pada aspek *emphaty* berdasarkan Tabel 2, terdapat satu pernyataan yang berada pada zona kepuasan tinggi, sementara pernyataan lainnya berada pada zona kepuasan sangat tinggi. Hal ini menunjukkan layanan dilihat dari aspek *emphaty* sudah lebih dari yang diharapkan, namun pelayanan oleh petugas dapat selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa.

Tabel 2. Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan

No	Pernyataan	Indeks	Keterangan
<i>Aspek Tangibles</i>			
1	Petugas di lingkungan AP FIP UM dalam memberikan pelayanan baik secara online maupun offline memiliki perangkat yang memadai	3.21	Tinggi
2	Petugas di lingkungan AP FIP UM dalam memberikan pelayanan baik secara online maupun offline memiliki jaringan yang memadai	3.20	Tinggi
3	Ruang kantor pelayanan yang bersih dan rapi	3.17	Tinggi
4	Lingkungan tempat pelayanan nyaman dan aman	3.22	Tinggi
5	Pegawai pelayanan di lingkungan Jurusan AP FIP UM disiplin dalam hal waktu (jam operasional) pelayanan	3.23	Tinggi
6	Pegawai pelayanan di lingkungan Jurusan AP FIP UM pasti selalu dapat ditemui atau dihubungi pada waktu (jam operasional) pelayanan	3.12	Tinggi
7	Petugas di lingkungan AP FIP UM dalam memberikan pelayanan berpenampilan rapi	3.44	Sangat Tinggi
<i>Aspek Reliability</i>			
1	Petugas di lingkungan AP FIP UM dalam memberikan pelayanan secara online maupun offline dilakukan secara cepat	3.27	Sangat Tinggi
2	Petugas di lingkungan AP FIP UM dalam memberikan pelayanan secara online maupun offline dilakukan secara tepat	3.38	Sangat Tinggi
3	Petugas memberikan informasi alur pelayanan yang jelas	3.33	Sangat Tinggi
4	Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah	3.27	Sangat Tinggi
5	Pegawai di lingkungan AP FIP UM memiliki kemampuan yang mumpuni dalam melakukan pelayanan secara online maupun offline	3.46	Sangat Tinggi
6	Proses pelayanan pengurusan pendaftaran sidang skripsi terlayani dengan baik	3.35	Sangat Tinggi
7	Proses pemberian informasi mata kuliah untuk tiap semester terlayani dengan baik	3.52	Sangat Tinggi
8	Proses peminjaman dan pengembalian buku laboratorium terlayani dengan baik	3.51	Sangat Tinggi
9	Proses peminjaman dan pengembalian perlengkapan laboratorium terlayani dengan baik	3.49	Sangat Tinggi
10	Proses pengurusan informasi beasiswa terlayani dengan baik	3.24	Tinggi
11	Proses pengurusan berkas penyelesaian yudisium terlayani dengan baik	3.34	Sangat Tinggi

No	Pernyataan	Indeks	Keterangan
<i>Aspek Responsiveness</i>			
1	Petugas di lingkungan AP FIP UM menguasai tugas nya sesuai jobdesc	3.35	Sangat Tinggi
2	Informasi yang diberikan oleh petugas saat saya meminta layanan selalu jelas	3.39	Sangat Tinggi
3	Petugas di lingkungan AP FIP UM bersedia membantu mahasiswa yang kesulitan	3.49	Sangat Tinggi
4	Petugas di lingkungan AP FIP UM selalu merespon kepentingan mahasiswa	3.39	Sangat Tinggi
<i>Aspek Assurance</i>			
1	Petugas di lingkungan AP FIP UM selalu memberikan layanan secara prima dalam pelayanan secara online maupun offline	3.49	Sangat Tinggi
2	Petugas di lingkungan AP FIP UM selalu memenuhi kebutuhan layanan mahasiswa sesuai dengan standar operasional prosedur yang tersedia	3.40	Sangat Tinggi
3	Petugas di lingkungan AP FIP UM selalu ramah dan sopan dalam melayani	3.24	Tinggi
4	Petugas di lingkungan AP FIP UM menindaklanjuti keluhan yang diberikan mahasiswa	3.48	Sangat Tinggi
5	Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janji penyelesaian layanan selalu sesuai dan terpenuhi tepat.	3.24	Tinggi
<i>Aspek Emphaty</i>			
1	Petugas di lingkungan AP FIP UM memberikan perhatian terhadap mahasiswa	3.42	Sangat Tinggi
2	Petugas di lingkungan AP FIP UM selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa	3.23	Tinggi
3	Petugas di lingkungan AP FIP UM memiliki kemampuan komunikasi yang mudah dipahami	3.49	Sangat Tinggi
4	Selalu ada kejelasan tanggungjawab informasi pada setiap layanan	3.45	Sangat Tinggi

PEMBAHASAN

Kepuasan mahasiswa merupakan salah satu hal penting yang harus diukur untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan. Analisis indeks kepuasan dapat didefinisikan sebagai evaluasi dari pengguna dari suatu produk atau layanan (Temizer & Turkyilmaz, 2012). Motivasi utama untuk penekanan yang berkembang pada kepuasan mahasiswa adalah bahwa kepuasan mahasiswa yang lebih tinggi dapat mengarah pada posisi kompetitif yang lebih kuat sehingga menarik mahasiswa baru dan mempertahankan yang sudah ada. Kepuasan siswa juga umumnya dianggap sebagai faktor yang berpengaruh signifikan terhadap loyalitas (Ravindran & Kalpana, 2012; Syakur, 2018). Kepuasan dan loyalitas mahasiswa sangat tergantung pada upaya kualitas pelayanan yang diberikan (Gregg, 2016; Jiewanto, Laurens, & Nelloh, 2012). Oleh karena itu, penting bagi suatu instansi mendengarkan masukan dan mengusahakan kepuasan mahasiswanya. Analisis indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi Jurusan Administrasi Pendidikan FIP UM secara total masuk dalam zona kepuasan sangat tinggi. Artinya, kondisi ini menunjukkan pelayanan administrasi yang diberikan sudah lebih dari yang diharapkan.

Kepuasan mahasiswa sangat penting karena kepuasan berkaitan dengan *performance* mahasiswa (Adityo, Sofianti, & Saraswati, 2015; Arifin, Maisyaroh, & Adha, 2020; Bean & Bradley, 2016). Hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan mahasiswa ditinjau dari aspek *Tangibles* masuk kedalam zona kepuasan tinggi. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah setara dengan yang diharapkan, namun dapat ditingkatkan agar melebihi apa yang diharapkan oleh mahasiswa.

Berdasarkan hasil analisis indeks kepuasan mahasiswa ditinjau dari aspek *Reliability* masuk dalam zona kepuasan sangat tinggi. Indeks kepuasan mahasiswa ditinjau dari aspek *Responsiveness* masuk dalam zona kepuasan sangat tinggi. Berdasarkan hasil analisis indeks kepuasan mahasiswa ditinjau dari subvariabel *Assurance* masuk dalam zona kepuasan sangat tinggi. Indeks kepuasan mahasiswa ditinjau dari subvariabel *Emphaty* masuk dalam zona kepuasan sangat tinggi. Hal ini sesuai dengan pendapat Parasuraman (dalam Budiarti, 2018) kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan dalam hal ini mahasiswa, dapat diwujudkan dalam lima aspek, yakni: (1) *tangibles*, yakni performa dari segala fasilitas lembaga seperti bangunan fisik seperti gedung, perlengkapan, media komunikasi, dan TIK; (2) *reliability*, yakni kemampuan untuk melakukan pelayanan secara terpercaya, tepat dan akurat; (3) *responsiveness*, kemauan untuk membantu segala kebutuhan pelanggan yang dilanjutkan dengan pelayanan secara cepat; (4) *assurance*, berhubungan dengan etika dan pengetahuan yang dimiliki petugas pelayanan yang dapat menggugah kepercayaan dan keyakinan pelanggan terhadap pemberi layanan; dan (5) *emphaty*, kesediaan untuk memberikan kepedulian dan perhatian secara pribadi kepada seluruh mahasiswa yang membutuhkan pelayanan.

Banyak manfaat yang dapat diperoleh dari pengukuran kepuasan mahasiswa. Pertama, hasil ini dapat menjadi umpan balik bagi pimpinan sebagai pembuat kebijakan untuk melakukan perbaikan berkelanjutan (Ang et al., 2019). Dalam konsep penjaminan mutu, ini disebut peningkatan kualitas berkelanjutan. Kedua, jika mahasiswa merasa puas dengan pelayanan yang diterima, mereka akan memberitakan hal-hal baik tentang jurusan atau lembaganya (Al-Amri et al., 2020; Ariyanti, Adha, Imron, Sobri, & Bafadal, 2020; Juharyanto, Bafadal, Arifin, Saputra, & Adha, 2020). Hal ini akan berdampak positif bagi kemajuan jurusan kedepannya untuk menjangkau calon mahasiswa. Ketiga, hasilnya memberikan manfaat bagi sekolah dalam meningkatkan citra lembaga, tidak hanya mahasiswa, jika citra lembaga baik, pemerintah, lulusan, dan dunia usaha juga dapat memberikan kontribusi baik materil maupun non materil untuk kemajuan jurusan sehingga dapat merencanakan program unggulan dalam rangka peningkatan mutu (Darmaji, Supriyanto, Timan, & Adha, 2020; Morstain, 2016). Dengan demikian, jurusan atau lembaga akan menjadi *center of excellence* dalam menghasilkan lulusan terbaik. Keempat, kepuasan yang dirasakan mahasiswa dapat meningkatkan *performance* mahasiswa dan pada akhirnya akan berpengaruh positif terhadap prestasi mahasiswa (Aitken, 2016; Kingsley & Sharon, 2014).

SIMPULAN

Pelayanan yang diberikan oleh lembaga kepada mahasiswa (pengguna) merupakan bentuk keseriusan dan tanggungjawab lembaga dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada penggunanya. Berdasarkan hasil analisis indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi Jurusan Administrasi Pendidikan FIP UM, (1) secara total masuk dalam zona kepuasan sangat tinggi; (2) aspek *tangibles* berada dalam zona kepuasan tinggi, sementara aspek *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* berada dalam zona kepuasan sangat tinggi; dan (3) Angkatan 2020 memiliki indeks kepuasan tertinggi, diikuti angkatan 2019, 2017 dan terendah yakni 2018. Mahasiswa merasa puas saat kebutuhan atau harapannya bisa terpenuhi. Jurusan AP FIP UM sebagai penyedia layanan jasa pendidikan diharapkan mampu untuk memenuhi harapan tersebut. Kepuasan mahasiswa sebagai konsumen secara keseluruhan dapat dinyatakan dalam nilai indeks kepuasan yang dapat dimanfaatkan sebagai data acuan bagi jurusan untuk meningkatkan dan mempertahankan kualitas layanan yang diberikan.

DAFTAR RUJUKAN

- Adha, M. A., Ariyanti, N. S., Mustiningsih, Maisyaroh, & Bafadal, I. (2020). Analysis of Success Factors Implementation of Computer-Based Management Information System in Higher Education. *1st International Conference on Information Technology and Education (ICITE 2020)*, 508(Icite), 80–85. <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.2991/assehr.k.201214.217>

- Adityo, O. H., Sofianti, T. D., & Saraswati, T. (2015). Students ' Satisfaction Index : A Case Study in SGU. *International Conference on Innovation, Entrepreneurship and Technology*, (November), 293–300.
- Aitken, N. D. (2016). College Student Performance, Satisfaction and Retention. *The Journal of Higher Education*, 53(1), 32–50. <https://doi.org/10.1080/00221546.1982.11780423>
- Al-Amri, A. S., Mathew, P., Zubairi, Y. Z., & Jani, R. (2020). Optimal Standards to Measure the Quality of Higher Education Institutions in Oman: Stakeholders' Perception. *SAGE Open*, 10(3), 2158244020947440. <https://doi.org/10.1177/2158244020947440>
- Allam, Z. (2020). Demystifying the Aspect of Quality in Higher Education: Insights From Saudi Arabia. *SAGE Open*, 10(1), 2158244019899057. <https://doi.org/10.1177/2158244019899057>
- Ang, C.-S., Lee, K.-F., & Dipolog-Ubanan, G. F. (2019). Determinants of First-Year Student Identity and Satisfaction in Higher Education: A Quantitative Case Study. *SAGE Open*, 9(2), 2158244019846689. <https://doi.org/10.1177/2158244019846689>
- Arifin, I., Maisyaroh, & Adha, M. A. (2020). *Seri Penelitian Kuantitatif Karir Ideal Mahasiswa Di Era Revolusi Industri 4.0*. Malang: Universitas Negeri Malang Press.
- Ariyanti, N. S., Adha, M. A., Imron, A., Sobri, A. Y., & Bafadal, I. (2020). School Relations Strategy with the Community through the Utilization of Online Applications in the Digital Era. *1st International Conference On Information Technology And Education (ICITE 2020)*, 508(Icite), 93–97. <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.2991/assehr.k.201214.219>
- Ariyanti, N. S., Adha, M. A., Wiyono, B. B., Timan, A., Burhanuddin, & Mustiningsih. (2021). The Effect of Situational Leadership of the Head of Administration, Emotional Quotient and Achievement Motivation on Employee Performance at State University of Malang. *AIP Conference Proceedings 2339, 020165*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1063/5.0044894>
- Bean, J. P., & Bradley, R. K. (2016). Untangling the Satisfaction-Performance Relationship for College Students. *The Journal of Higher Education*, 57(4), 393–412. <https://doi.org/10.1080/00221546.1986.11778785>
- Budiarti, E. M. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan, Budaya Akademik, Dan Citra Lembaga Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Manajemen Dan Supervisi Pendidikan*, 2(3), 169–178. <https://doi.org/10.17977/um025v2i32018p169>
- Chandra, T., Ng, M., Chandra, S., & Priyono. (2018). The Effect of Service Quality on Student Satisfaction and Student Loyalty: An Empirical Study. *Journal of Social Studies Education Research*, 9(3), 109–131. <https://doi.org/10.17499/jsser.12590>
- Chui, T. B., Ahmad, M. S. bin, Bassim, F. binti A., & Zaimi, N. binti A. (2016). Evaluation of Service Quality of Private Higher Education Using Service Improvement Matrix. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 224(August 2015), 132–140. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.05.417>
- Darmaji, Supriyanto, A., Timan, A., & Adha, M. A. (2020). Sistem Penjaminan Mutu Internal Sekolah di Satuan Pendidikan Dasar (Studi Kasus di SD Plus Al-Kautsar Malang). *Jurnal Pendidikan Dasar Nusantara*, 5(2), 172–186.
- Gregg, W. E. (2016). Several Factors Affecting Graduate Student Satisfaction. *The Journal of Higher Education*, 43(6), 483–498. <https://doi.org/10.1080/00221546.1972.11774977>
- Gumilar, R., & Prihatin, E. (2013). Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Se-Kota Bandung. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 17(1), 115–126.
- Gunawan, I. (2013). *Statistika untuk Kependidikan Sekolah Dasar*. Yogyakarta: Penerbit Ombak Yogyakarta.
- Jiewanto, A., Laurens, C., & Nelloh, L. (2012). Influence of Service Quality, University Image, and Student Satisfaction toward WOM Intention: A Case Study on Universitas Pelita Harapan Surabaya. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 40, 16–23. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.03.155>
- Juharyanto, Bafadal, I., Arifin, I., Saputra, B. R., & Adha, M. A. (2020). The Use of Conventional Communication Technology as an Effective Principal Leadership Strategy in Strengthening the Role of Multi-Stakeholder's Forum for School Quality Improvement. *Elementary Education Online*, 19(4), 1963–1973. <https://doi.org/10.17051/ilkonline.2020.762773>
- Kingsley, P., & Sharon, T. (2014). Business and Academic Interests in the Maintenance of Standards in Online Higher Education. *SAGE Open*, 4(4), 2158244014564342. <https://doi.org/10.1177/2158244014564342>
- Knox, W. E., Lindsay, P., & Kolb, M. N. (2016). Higher Education, College Characteristics, and Student Experiences. *The Journal of Higher Education*, 63(3), 303–328. <https://doi.org/10.1080/00221546.1992.11778364>

- Morstain, B. R. (2016). An Analysis of Students' Satisfaction with Their Academic Program. *The Journal of Higher Education*, 48(1), 1–16. <https://doi.org/10.1080/00221546.1977.11780327>
- Muafi, & Siswanti, Y. (2007). Antecedent Ekuitas Merek Perguruan Tinggi: SEM dengan Pendekatan Two Step. *Manajemen Usahawan Indonesia*, 36(3), 27–34.
- Ning, Y., & Chen, J. (2016). Improving residential satisfaction of university dormitories through post-occupancy evaluation in China: A socio-technical system approach. *Sustainability (Switzerland)*, 8(10), 1050–1066. <https://doi.org/10.3390/su8101050>
- Nurchahyo, R., Apriliani, F., Muslim, E., & Wibowo, A. D. (2019). The Analysis of the Implementation of 5-S Principles Integrated With ISO 9001 Requirements at Higher Education Level. *SAGE Open*, 9(3), 2158244019870773. <https://doi.org/10.1177/2158244019870773>
- Ravindran, S. D., & Kalpana, M. (2012). Student's Expectation, Perception and Satisfaction towards the Management Educational Institutions. *Procedia Economics and Finance*, 2(Af), 401–410. [https://doi.org/10.1016/s2212-5671\(12\)00102-5](https://doi.org/10.1016/s2212-5671(12)00102-5)
- Reza, M. I. H. (2016). Sustainability in Higher Education: Perspectives of Malaysian Higher Education System. *SAGE Open*, 6(3), 2158244016665890. <https://doi.org/10.1177/2158244016665890>
- Syakur, A. (2018). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dan Loyalitas Mahasiswa Ditinjau Dari Model Pembelajaran Di Akademi Farmasi Surabaya. *Reformasi*, 8(2), 100. <https://doi.org/10.33366/rfr.v8i2.1091>
- Temizer, L., & Turkyilmaz, A. (2012). Implementation of Student Satisfaction Index Model in Higher Education Institutions. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 46, 3802–3806. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.06.150>
- Ubaidillah, E., Gunawan, I., Adha, M. A., Ariyanti, N. S., & Erviana, Y. (2020). Students Perception of Technology-Assisted Services and Readiness of Employee Digital Competencies in Covid-19 Pandemic Era. *Proceedings of the 6th International Conference on Education and Technology (ICET 2020) Students*, 151–156. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.201204.026>
- Wiyono, B. B. (2007). *Metodologi Penelitian (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan Action Research)* (Burhanuddin, ed.). Malang: FIP Universitas Negeri Malang.
- Yirdaw, A. (2016). Quality of Education in Private Higher Institutions in Ethiopia: The Role of Governance. *SAGE Open*, 6(1), 2158244015624950. <https://doi.org/10.1177/2158244015624950>