

**Student Satisfaction Response of the 2018 Islamic Communication and Broadcasting Study Program to Staff Services at the Faculty of Ushuluddin, Adab and Da'wah**

**Respon Kepuasan Mahasiswa Program Studi Komunikasi Dan Penyiaran Islam Angkatan 2018 Terhadap Pelayanan Staf Di Fakultas Ushuluddin, Adab Dan Dakwah**

<sup>1</sup>Hasnur, <sup>2</sup>Haswinda, <sup>3</sup>Anugrah Wijaya, <sup>4</sup>M. Ryan J.S. Patintingan, <sup>5</sup>Nur Afiah

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare

[hasnur.hamzah@gmail.com](mailto:hasnur.hamzah@gmail.com), [haswinda@iainpare.ac.id](mailto:haswinda@iainpare.ac.id), [anugrahwijaya04@gmail.com](mailto:anugrahwijaya04@gmail.com),

[m.ryan@iainpare.ac.id](mailto:m.ryan@iainpare.ac.id), [nurafiah@iainpare.ac.id](mailto:nurafiah@iainpare.ac.id)

*Abstrak.* Service staff, which is a staff who takes care of service tasks in operational activities and provides assistance, support to a leader in carrying out his duties. In connection with this statement, it means that students feel happy or maybe not happy with the services they get from the expectations of students and the needs of students in higher education during their studies. Students are said to be customers because they pay for educational services to learn. In everyday life, human needs include health needs, security needs, and educational needs. The purpose of the researcher is to find out the satisfaction response of students of class 2018 of the Islamic Communication and Broadcasting Study Program to staff services at the Faculty of Ushuluddin, Adab Da'wah and to find out the quality of service received by active students of class 2018 at the Faculty of Ushuluddin, Adab and Da'wah. The method used is the research method. quantitative research with a survey approach. In this study, there were variables before and after the researcher used a closed questionnaire or an open questionnaire. But this time in the study using a closed questionnaire so that researchers get results from the respondents themselves in the form of percent figures (%) which resemble mathematical numbers. So the need for awareness, synergy, and concern for faculty staff towards students who need consultation and clarity regarding their lectures, not discriminating in terms of service, and trying to provide better facilities.

**Kata Kunci:** Respon Kepuasan, Mahasiswa Komunikasi dan Penyiaran Islam, Pelayanan Staf

**Abstrak.** Staf pelayanan, yaitu staf yang mengurus tugas-tugas pelayanan dalam kegiatan operasional dan memberikan bantuan, dukungan kepada seorang pemimpin dalam melaksanakan tugasnya. Sehubungan dengan pernyataan tersebut, berarti mahasiswa merasa senang atau mungkin tidak senang dengan pelayanan yang mereka dapatkan dari harapan mahasiswa dan kebutuhan mahasiswa di perguruan tinggi selama studinya. Siswa dikatakan pelanggan karena mereka membayar jasa pendidikan untuk belajar. Dalam kehidupan sehari-hari, kebutuhan manusia meliputi kebutuhan kesehatan, kebutuhan rasa aman, dan kebutuhan pendidikan. Tujuan peneliti untuk mengetahui respon kepuasan mahasiswa Prodi Komunikasi dan Penyiaran Islam angkatan 2018 terhadap pelayanan kepegawaian di Fakultas Ushuluddin Adab Dakwah dan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diterima mahasiswa aktif. angkatan 2018 di Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah. Metode yang digunakan adalah metode penelitian. penelitian kuantitatif dengan pendekatan survey. Dalam penelitian ini terdapat variabel sebelum dan sesudah

peneliti menggunakan angket tertutup atau angket terbuka. Namun kali ini dalam penelitiannya menggunakan angket tertutup sehingga peneliti mendapatkan hasil dari responden itu sendiri berupa angka persen (%) yang menyerupai angka matematis. Sehingga perlu adanya kesadaran, sinergi, dan kepedulian staf fakultas terhadap mahasiswa yang membutuhkan konsultasi dan kejelasan mengenai perkuliahannya, tidak membeda-bedakan dalam hal pelayanan, dan berusaha memberikan fasilitas yang lebih baik.

Kata Kunci: Respons, Mahasiswa Komunikasi dan Penyiaran Islam, Pelayanan Staf

## **PENDAHULUAN**

Aspek kepuasan layanan merupakan faktor utama yang dapat menjadi landasan dalam menentukan tingkat kualitas pada tata kelola administrasi di suatu instansi. Oleh sebab itu staf administrasi pada fakultas perguruan tinggi seharusnya memprioritaskan kepuasan mahasiswa, yaitu dengan memperbaiki pelayanan sesuai harapan mahasiswa. Melakukan pemberdayaan administrasi fakultas berbasis daring melalui situs kampus di mana mahasiswa mempunyai akun mereka sendiri dalam kemudahan mengakses KRS (Kartu Rencana Studi), serta mampu untuk mengecek dan mencetak transkrip nilai. Akan tetapi hal tersebut tidak dapat menjamin kepuasan mahasiswa sebab tidak semua administrasi fakultas dilakukan secara daring. Seperti surat pengantar penelitian, berita acara, dan lain sebagainya.

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare mendapati hal serupa. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare berlokasi di Kota Parepare Sulawesi Selatan, Indonesia. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare termasuk Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri (PTKIN) di bawah naungan Kementerian Agama RI. Institut Agama Islam (IAIN) Parepare membina 4 (empat) fakultas, yaitu Fakultas Tarbiyah, Fakultas Syariah dan Hukum Islam, Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah, dan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Keresahan mahasiswa atas pelayanan staff pada Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah menjadi hal yang serius untuk dibahas, mengingat segala proses perkuliahan diatur dan diarahkan oleh staf administrasi fakultas. Dampak negatif lainnya dapat menimbulkan pengaruh kinerja terhadap mahasiswa dalam dunia kerjanya nanti di mana pelayanan yang diberikan bisa saja serupa dengan pelayanan yang didapatinya. Penelitian ini diharapkan menjadi pengetahuan serta sebagai bahan evaluasi dalam memperbaiki layanan atau tetap mempertahankan layanan apabila tingkat kepuasan mahasiswa lebih rendah atau tinggi sehingga penelitian ini berjudul "respon Kepuasan Mahasiswa Program Studi Komunikasi Penyiaran Islam Angkatan 2018 terhadap Pelayanan Staff di Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah".

## **METODE**

Metode penelitian survey adalah salah satu metode penelitian kuantitatif, yang dimana penelitian ini melalui pendekatan survey yang berjudul Respon Kepuasan Mahasiswa Program Studi Komunikasi Penyiaran Islam Angkatan 2018 terhadap Pelayanan Staff di Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah. Dalam penelitian ini terdapat variabel sebelum dan sesudah dilakukan peneliti dengan menggunakan angket tertutup maupun angket terbuka. Tetapi, kali ini dalam penelitian menggunakan angket tertutup agar peneliti mendapatkan hasil dari responden itu sendiri berupa angka-angka persen (%) yang menyerupai angka matematika. Penelitian ini juga diuji berdasarkan hipotesis dan variabel. Penelitian kali ini menggunakan variabel kepuasan pelayanan yang indikatornya meliputi, kesesuaian harapan, minat untuk kembali, kesediaan merekomendasikan.

Penelitian ini menggunakan pengumpulan data yang berupa kuesioner atau angket agar dapat memenuhi variabel yang ada karena kuesioner atau angket adalah daftar

pertanyaan yang disebarakan kepada responden untuk penelitian yang harus di uji terlebih dahulu kebenarannya agar diketahui apabila daftar pertanyaan yang di buat telah valid dan reliable.

### HASIL DAN PEMBAHASAN (RESULTS AND DISCUSSION)

Jawaban Responden Terhadap Respon Kepuasan Mahasiswa Program Studi Komunikasi Dan Penyiaran Islam Angkatan 2018 Terhadap Pelayanan Staf Di Fakultas Ushuluddin, Adab Dan Dakwah

Pernyataan	Satuan	Persentase
Pelayanan staf yang diberikan telah sesuai dengan harapan Anda	36	54%
Pelayanan satf yang diberikan telah memenuhi kebutuhan Anda	41	61%
Pelayanan satd yang diberikan memunculkan minat Anda untuk berkunjung kembali	38	57%
Fasilitas penunjang yang diberikan satf fakultas telah memadai	42	63%
Anda bersedia merekomendasikan pelayanan staf fakultas kepada mahasiswa lain	39	58%
Anda bersedia merekomendasikan ketanggapan satf dalam pelayanan terhadap mahasiswa lain	41	61%

#### Kesesuaian Harapan

Kepuasan atas pelayanan yang diberikan pada staf fakultas semakin diperdebatkan khususnya pada mahasiswa aktif program studi Komunikasi dan Penyiaran Islam angkatan 2018 di mana telah menjelang masa akhir perkuliahan dan sedang sibuk-sibuknya mengurus jadwal sidang judul, proposal, meneliti, ujian komprehensif, ujian hasil dan masih banyak lagi. Pelayanan staf pada fakultas menjadi hal yang lebih menarik untuk diteliti guna mengetahui seberapa besarkah kepuasan yang diterima mahasiswa atas pelayanan staf fakultas khususnya Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah (FUAD).

Kepuasan mahasiswa adalah suatu tingkatan yang di mana kebutuhann, keinginan dan harapan mahasiswa mampu terpenuhi sehingga adanya kesediaan mahasiswa dalam berkunjung kembali yang disebabkan adanya kebutuhan yang terpenuhi, adanya fasilitas yang memadai, sehingga kesediaan mereka dalam merekomendasikan pelayanan staf fakultas kepada mahasiswa lain. Kepuasan mahasiswa adalah suatu tingkatan yang di mana kebutuhann, keinginan dan harapan mahasiswa mampu terpenuhi sehingga adanya kesediaan mahasiswa dalam berkunjung kembali yang disebabkan adanya kebutuhan yang terpenuhi, adanya fasilitas yang memadai, sehingga kesediaan mereka dalam merekomendasikan pelayanan staf fakultas kepada mahasiswa lain. Puas atau tidak puas merupakan perasaan bahagia atau kecewa setelah melakukan perbandingan terhadap

kinerja yang didapatkan dengan kinerja yang diharapkan, (Sangadji dan Sopiiah, 2013: p.180). Selaras dengan Sopiatin, 2010:33 Dikatakannya, kepuasan mahasiswa merupakan sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan perguruan tinggi, karena ada kesesuaian antara apa yang diharapkan dari pelayanan dengan kenyataan yang mereka terima.

### **Keinginan Berkunjung Kembali**

Dari kesesuaian harapan mahasiswa dan terenuhinya kebutuhan mahasiswa maka minat untuk berkunjung kembali akan timbul dengan sendirinya. Penyebab keinginan berkunjung kembali sangat bervariasi. Yang kita harapkan keinginan tersebut muncul karna adanya kesesuaian harapan atas pelayanan yang didapatkan dan karna adanya kebutuhan yang telah terpenuhi. Akan tetapi, bisa saja alasan keinginan berkunjung kembali dikarenakan tidak ada pilihan lain untuk melakukan administrasi perkuliahan selain kepada staf fakultas yang ada di kampus. Kemudian alasan lain mahasiswa berkunjung kembali boleh jadi dikarenakan adanya kesalahan sehingga mengharuskan mahasiswa kembali untuk konfirmasi kesalahan atau kekeliruan tersebut, seperti adanya penulisan nama yang tidak sesuai atau penulisan judul yang salah.

Pada penelitian ini, keinginan berkunjung kembali dimaksudkan adanya pelayanan yang memuaskan mahasiswa sehingga keinginan tersebut murni adanya dan merasa tidak bosan apabila berkunjung kembali. Setelah dilakukannya penelitian ini, maka ditemukan bahwa sebanyak 57% yang menjawab setuju, sedangkan 36% menjawab ragu-ragu, dan hanya hanya 7% yang menjawab tidak setuju. Hal ini berarti keinginan berkunjung mahasiswa lebih cenderung tinggi disbanding yang kurang berkeinginan. Meskipun jumlah responden yang memilih ragu-ragu juga tergolong lumayan, maka diharapkan pelayanan staf fakultas lebih ditingkatkan kembali agar adanya minat kembali mahasiswa. Salah satu dampak positif apabila mahasiswa memiliki minat untuk berkunjung kembali, ialah ketanggapan mahasiswa apabila jadwal atau undangan ujiannya dikeluarkan. Sebab pada dulu hingga sekarang masih ada beberapa mahasiswa yang tidak segera mengindahkan undangan ujian atau jadwal tertentu, yang boleh jadi disebabkan kejenuhan mahasiswa terhadap pelayanan staf fakultas.

### **Kesediaan Merekomendasikan**

Setelah adanya pemenuhan harapan dan kebutuhan maka akan menghasilkan hasil yang positif pula dan menimbulkan adanya minat dalam diri mahasiswa itu sendiri sehingga secara tidak langsung loyalitas akan tumbuh dan berakar menjadi kesediaan dalam merekomendasikan pelayanan yang telah didapatkan. Di mana mahasiswa merasa sangat puas, maka akan beralih mempengaruhi mahasiswa lain atau merekomendasikan pelayanan staf tersebut kepada mahasiswa lain sehingga adanya kepercayaan yang tinggi terhadap pelayanan staf dalam pengurusan administrasi perkuliahan.

Pada hasil penelitian setelah dibagikannya angket, kesediaan mahasiswa untuk merekomendasikan pelayanan staf di Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah (FUAD) terdapat 58% yang menjawab setuju atau bersedia merekomendasikannya. Sedangkan 33% yang menjawab ragu-ragu dan 9% tidak setuju. Meskipun sangat sedikit yang tidak setuju bukan berarti pelayanan yang dilakukan telah memenuhi syarat akan kepuasan mahasiswa. Pelayanan merupakan hal yang sangat sensitif bagi penerima pelayanan atau dalam hal ini mahasiswa. Sebab akan menjadi buah bibir pada kalangan mahasiswa dan melahirkan citra buruk suatu perguruan tinggi. Meskipun pelayanan ini dirasakan oleh internal kampus akan tetapi pengaruhnya sangatlah besar. Baik itu kepada pribadi mahasiswa, proses perkuliahan, administrasi perkuliahan, kinerja dosen, bahkan citra fakultas di mata mahasiswa hingga citra pemilihan staf perguruan tinggi itu sendiri. Bukankah suatu perguruan tinggi akan mendapat citra yang baik di mata mahasiswanya

sendiri apabila mahasiswa diberi pelayanan yang sangat memuaskan dalam administrasi perkuliahan, di mana mahasiswa akan memamerkan betapa fleksibilitasnya sebuah kampus yang didudukinya memiliki kinerja yang sangat baik dalam proses perkuliahan bila dibandingkan dengan perguruan tinggi lainnya.

### **SIMPULAN (CONCLUSION)**

Staf administrasi pada fakultas perguruan tinggi harus memprioritaskan kepuasan mahasiswa yaitu dengan memperbaiki pelayanan sesuai harapan mahasiswa sebab pelayanan fakultas dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Rasa puas mahasiswa akan muncul ketika mendapatkan pelayanan yang mereka mau. Tetapi sebaliknya jika mahasiswa tidak mendapatkan pelayanan yang seharusnya maka rasa tidak puas akan muncul. Tingkat kepuasan oleh mahasiswa ini didapatkan adanya keterkaitan yang erat dengan standar kualitas pelayanan yang mahasiswa peroleh. Penilaian kepuasan mahasiswa ini berdasarkan beberapa kategori dalam memberikan pelayanan seperti ketanggapan pelayanan, keandalan dan empati.

Berdasarkan uraian-uraian yang telah dikemukakan pada bab-bab sebelumnya, serta analisis data maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa prodi KPI IAIN Parepare terhadap pelayan staf Fakultas FUAD terletak pada kategori tinggi dengan perolehan data dari total nilai coding sheet yaitu 1006 dan dihubungkan dalam perhitungan nilai Akumulatif yang dimana diperoleh nilai dengan kategori tinggi 938 - 1206. Nilai 1006 ini hampir mendekati kategori sedang yang nilainya 670 – 938 yang artinya Sebagian juga mahasiswa merasa kurang puas atau belumpi sesuai dengan apa yang diharapkan pada pelayanan staf Fakultas.

### **DAFTAR PUSTAKA (REFERENCES)**

- Cahyani, Febby Gita, 2016. "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen", *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol. 5 No. 3 (Maret 2016) : <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/527>
- Widawati, Ety dan Siswohadi, 2020. "Analisis Tentang Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik dan Pelayanan Administrasi", *Jurnal Mitra Manajemen*, Vol. 4 No. 10 (Oktober 2020) : <https://doi.org/10.52160/ejmm.v4i10.478>
- SA, Mimi dan Khairina Natsir, 2018. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Apartemen Mediterania Garden Residence di Jakarta Barat", *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 2 No. 1 (April 2018) : [10.24912/jmie.v2i1.1716](https://doi.org/10.24912/jmie.v2i1.1716)
- Cahyani, Febby Gita, 2016. "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen", *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol. 5 No. 3 (Maret 2016) : <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/527>
- Widawati, Ety dan Siswohadi, 2020. "Analisis Tentang Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik dan Pelayanan Administrasi", *Jurnal Mitra Manajemen*, Vol. 4 No. 10 (Oktober 2020) : <https://doi.org/10.52160/ejmm.v4i10.478>
- SA, Mimi dan Khairina Natsir, 2018. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Apartemen Mediterania Garden Residence di Jakarta Barat", *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 2 No. 1 (April 2018) : [10.24912/jmie.v2i1.1716](https://doi.org/10.24912/jmie.v2i1.1716)