

STUDI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK PADA JURUSAN ILMU PENDIDIKAN FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN UNIVERSITAS PALANGKA RAYA

Rianita Viona Eklesia¹, Slamet Winaryo², Dagai L. Limin³

Universitas Palangka Raya, Indonesia

Email: rianitave@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik yang dilakukan pada Jurusan Ilmu Pendidikan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Palangka Raya. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Jurusan Ilmu Pendidikan Program Studi Pendidikan BK, Manajemen Pendidikan, Teknologi Pendidikan dan PGSD yang berdasarkan Data Rekapitulasi Semester Ganjil 2020/2021 di Jurusan Ilmu Pendidikan FKIP Universitas Palangka Raya yang jumlahnya sebanyak 1.227 orang. Untuk pengambilan sampel penelitian, peneliti menggunakan teknik Proporsional Sampling maka sampel penelitian adalah sebanyak 101 orang. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket (kuisioner). Dalam menganalisis data penelitian ini menggunakan metode deskriptif, juga menggunakan aplikasi statistik SPSS for window atau perhitungan manual. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik pada Jurusan Ilmu Pendidikan FKIP UPR positif dan signifikan, dibuktikan dengan uji menggunakan kolerasi Product Moment karena r_{xy} Hitung adalah sebesar 0,988 lebih besar dari r_{xy} Tabel pada taraf signifikansi 5 % dan $df = 99$ sebesar 0,205 berarti H_0 yang ditolak, berarti H_a yang diterima : Berarti ada kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di Jurusan Ilmu Pendidikan Fakultas Keguruan & Ilmu Pendidikan Universitas Palangka Raya. Dengan demikian dapat disimpulkan, bahwa para mahasiswa merasa puas dengan pelayanan yang sangat baik dari akademik di Jurusan Ilmu Pendidikan Fakultas Keguruan & Ilmu Pendidikan Universitas Palangka Raya, jadi kepuasan mahasiswa yang tinggi sangat tergantung oleh pelayanan yang baik, dalam hal ini tingkat keterangan kepuasan mahasiswa tersebut sebesar 98,80% adalah berada pada tingkat kolerasi yang sangat kuat (sangat tinggi).

Kata Kunci : Kepuasan; Mahasiswa; Pelayanan Akademik

Abstract

This study aims to find out about student satisfaction with academic services carried out at the Department of Education, Faculty of Teacher Training and Education, University of Palangka Raya. The population in this study were students of the Education Sciences Department, BK, Education Management, Educational Technology and PGSD Study Program based on the 2020/2021 Odd Semester Recapitulation Data at the

Education Sciences Department, FKIP, University of Palangka Raya, a total of 1,227 people. For the research sample collection, the researcher used the Proportional Sampling technique, so the research sample was 101 people. Data collection techniques in this study using a questionnaire (questionnaire). In analyzing the research data using a descriptive method, also using the statistical application SPSS for windows or manual calculations. From the results of the study it can be concluded that student satisfaction with academic services at the Department of Education FKIP UPR is positive and significant, as evidenced by the test using the Product Moment correlation because r_{xy} Count is 0.988 greater than r_{xy} Table at a significance level of 5% and $df = 99$ is 0.205 means that H_0 is rejected, means: H_a is accepted: means that there is student satisfaction with academic services in the Department of Education, Teaching & Education Faculty, University of Palangka Raya. Thus it can be concluded that students are satisfied with the excellent service from academics in the Department of Education, Faculty of Teacher Training & Education, University of Palangka Raya, so high student satisfaction is highly dependent on good service, in this case the level of information on student satisfaction of 98.80% is at a very strong (very high) correlation level.

Keywords: *Student; Satisfaction; Academic Services*

A. PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni budaya zaman sekarang menuntut seseorang untuk berlomba-lomba meningkatkan keterampilan, pengetahuan, sikap dan kualitas kemandirian hidup yang baik. Perkembangan ilmu pengetahuan, keterampilan dan seni budaya dimaksud selalu membutuhkan kualitas sumber daya manusia yang tinggi dalam beraktivitas di tengah-tengah masyarakat global. Pendidikan merupakan sarana budaya masyarakat yang secara turun temurun melakukan tugas mulia, yakni pengembangan dan peningkatan sumber daya manusia yang berkualitas. Kualitas sumber daya manusia tersebut bergantung dengan kemampuan individu dalam membekali untuk menguasai pengetahuan, keterampilan, teknologi, sikap dan seni budaya yang dipandang mampu berkompetisi di dunia globalisasi. Salah satu penguasaan yang wajib dikuasai adalah penguasaan intelektual, sikap, keterampilan dan jati diri yang tinggi, mampu memecahkan persoalan hidup yang semakin kompleks. Oleh semakin kompleksnya persoalan hidup yang dihadapi tersebut, maka masyarakat tidak cukup hanya berpendidikan dasar dan menengah saja, akan tetapi harus lulus sarjana, pasca sarjana bahkan doctor. Jadi tidak heran kalau semua generasi muda Indonesia selalu berlomba-lomba untuk masuk Perguruan Tinggi dalam rangka mempersiapkan bekal pengetahuan, keterampilan dan seni budaya yang mampu beradaptasi dengan era globalisasi yang perkembangannya semakin lama semakin kompleks. Hal ini sejalan dengan pendapat yang dipaparkan di dalam pernyataan (Eka, C. 2005) secara simultan mengutarakan bahwa :

“ Kedua lembaga pendidikan (Negeri dan Swasta) ini tidak bisa dinilai salah satunya lebih baik dari yang lain, akan tetapi perguruan tinggi tersebut yang dapat mengakses dalam mengelola persaingan di era globalisasi ini, hingga mendapatkan predikat perguruan tinggi yang berkualitas (Eka, C. 2005).

Perguruan tinggi yang berkualitas merupakan idaman bagi para calon mahasiswa yang ingin melanjutkan studinya ke jenjang yang lebih tinggi. Perguruan tinggi yang berkualitas dapat dilihat dari beberapa aspek yaitu salah satunya kualitas pelayanannya yang dapat memenuhi harapan mahasiswa. Para calon mahasiswa merupakan pelanggan bagi perguruan tinggi. Pelanggan membutuhkan pelayanan dalam memenuhi harapannya, sehingga para pelanggan ini merupakan nilai utama dalam mengaktualisasikan lembaga pendidikan tersebut kepada masyarakat bahwasannya perguruan tinggi tersebut perlu berkualitas. Meskipun pelayanan

sebagai sesuatu yang tidak nyata dilihat, akan tetapi suatu hal yang dipandang penting untuk dilaksanakan secara layak dan bermutu.

Undang-Undang Nomor 25 Pasal 1 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa “pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan layanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Pemberian pelayanan yang berkualitas merupakan tuntutan dari masyarakat. Seiring berjalannya waktu kebutuhan masyarakat terus meningkat, sehingga semakin tinggi tuntutan dari masyarakat agar pemerintah memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan masyarakat. Oleh sebab itu pemerintah terus berusaha untuk meningkatkan pelayanan publik agar dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan menurut Tjiptono (dalam Risna, 2018:5) adalah :

“Suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi harapan, sehingga kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang mereka harapkan. Jika jasa pelayanan yang mereka terima sesuai yang diharapkan, maka kualitas pelayanan di persepsikan baik dan memuaskan”.

Pelayanan yang baik akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan, pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa dalam membuktikan sesuatu yang tidak nyata menjadi sesuatu yang nyata dirasakan, sehingga pelanggan dapat merasakan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Apakah pelayanan tersebut sesuai dengan harapan atau tidak sesuai dengan harapan, bahkan melebihi harapan yang dimiliki oleh pelanggan. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh berbagai jenis pelayanan yang didapatkan oleh pelanggan tersebut selama ia menggunakan beberapa tahapan pelayanan yang diberikan kepada seseorang yang berurusan. Ketidakepuasan yang diperoleh pada tahap awal pelayanan menimbulkan persepsi berupa kualitas pelayanan yang buruk untuk tahap pelayanan selanjutnya, sehingga pelanggan merasa tidak puas dengan pelayanan secara keseluruhan (Fredy, R. 2003). Sedangkan kepuasan pelanggan menurut Kotler dan Keller (dalam Doni Juni Priansyah, 2017 : 196) dijelaskan bahwa kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Kepuasan mahasiswa merupakan perasaan secara psikologis seseorang terhadap hasil atau produk yang diharapkan berdasarkan pengalaman, pengetahuan sebelumnya yakni ada di dalam memorinya. Kepuasan mahasiswa ini tidak dapat dilihat secara kasat mata seperti barang baik, tetapi bagaimana perilaku seseorang menilai dan menanggapi terhadap hasil layanan yang telah diberikan kepadanya tersebut. Kepuasan mahasiswa merupakan suatu hal yang sangat abstrak dan hasilnya sangat bervariasi, pada dasarnya sangat tergantung persepsi individu masing-masing (Suryani. 2011). Perguruan tinggi merupakan lembaga pendidikan yang bergerak di bidang jasa harus mampu memberikan pelayanan yang baik, sehingga akan menciptakan citra yang baik dan menciptakan kualitas mahasiswa sebagai pelanggan yang baik. Pelayanan perlu mendapatkan perhatian besar dari perguruan tinggi, sebab kualitas pelayanan yang rendah akan menempatkan pemahaman pada posisi yang kurang menguntungkan, sehingga mahasiswa sebagai pelanggan merasa kurang puas. Perguruan tinggi yang gagal dalam memberikan kepuasan pelayanan akan menghadapi masalah yang kompleks. Umumnya mahasiswa yang tidak puas terhadap pelayanan akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain sehingga merusak citra perguruan tinggi tersebut. Oleh karena itu, setiap perguruan tinggi wajib merencanakan, mengorganisasikan,

mengimplementasikan, dan mengendalikan sistem kualitas layanan yang baik sedemikian rupa, sehingga pelayanan yang diberikan dapat memuaskan para mahasiswa sebagai pelanggannya. Terdapat lima indikator kepuasan mahasiswa dalam kaitannya dengan pelayanan akademik, Berry dan Parasuman (dalam Ahmad, 2016) menyatakan sebagai berikut :

1. Keandalan, berhubungan dengan pelayanan karyawan dalam memberikan pelayanan yang bermutu dengan yang dijanjikan, konsisten, selalu berada ditempat, sesuai dengan kebutuhan dan harapan mahasiswa.
2. Daya tanggap, pemberian pelayanan dan penyelesaian keluhan mahasiswa dilakukan dengan tanggap, cepat, dan tepat serta kesediaan personil akademik untuk mendengarkan dan mengatasi keluhan mahasiswa yang berhubungan dengan masalah kuliah seperti pengurusan kartu rencana studi (KRS), nilai dan yang lain yang bersangkutan dengan masalah perkuliahan.
3. Kepastian, yaitu suatu keadaan dimana akademik memberikan jaminan kepastian layanan kepada mahasiswa yang tidak terlepas dari kemampuan atau keahlian personil akademik, terutama pimpinan, karyawan atau staf untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji-janji akademik kepada mahasiswa, disamping layanan- layanan lainnya. Seperti, penempatan staf atau personil sesuai dengan jabatan yang diemban, diteliti terhadap pekerjaan dan yang lainnya.
4. Empati, merupakan keadaan mental yang membuat seseorang merasa dirinya di keadaan orang lain. Dengan demikian bentuk empati terhadap kebutuhan mahasiswa adalah mengerti, memahami dan merasakan apa yang menjadi kebutuhan mahasiswa, cepat tanggap terhadap keluhan mahasiswa, kemudahan dan kejelasan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masing-masing mahasiswa, sikap yang ditunjukkan kepada mahasiswa seperti (ramah, sopan, menghargai dan murah senyum) dan berupaya kearah pencapaiannya.
5. Berwujud, yang berhubungan dengan aspek fisik yang diperlukan untuk menunjang proses belajar mengajar, meliputi : bangunan gedung, sarana perkuliahan seperti meja kursi, kebersihan lingkungan, perpustakaan, toilet dan lainnya.

Universitas Palangka Raya dalam hal ini Jurusan Ilmu Pendidikan Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Palangka Raya sebagai sebuah lembaga pendidikan Tinggi harus berkomitmen terus membangun atmosfir akademik dan aspek pelayanan di Fakultas yang secara lebih baik. Salah satu indikator dari pengelolaan universitas yang profesional yaitu apabila lembaga tersebut mampu memberikan pelayanan publik kepada mahasiswa yang berkualitas. Salah satunya adalah pelayanan akademik yang berkaitan dengan kelangsungan perkuliahan dan berhubungan secara langsung dengan mahasiswa seperti membuat atau mengeluarkan ijazah kelulusan, pembayaran uang kuliah tunggal (UKT), pembuatan kartu tanda mahasiswa KTM), pendaftaran beasiswa, penurunan atau keringanan uang kuliah tunggal (UKT), registrasi awal mahasiswa, surat izin penelitian, surat izin praktik pengalaman lapangan (PP) manajemen, surat tugas atau surat keputusan (SK) dosen pembimbing skripsi, dan surat pendaftaran yudisium mahasiswa mempunyai peran sebagai penilai kualitas pelayanan tersebut.

Berdasarkan hasil observasi awal pada proses pelayanan akademik Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Palangka Raya banyak mahasiswa yang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, dikarenakan pegawai memberikan respon yang positif dalam memberikan pelayanan, teliti terhadap pekerjaan, cepat dalam memberikan pelayanan, penyelesaian berkas tepat sesuai dengan waktu atau jadwal yang telah ditentukan seperti contohnya surat penelitian dan surat penunjukan dosen pembimbing skripsi yang dalam memprosesnya sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan, serta tidak membedakan antara mahasiswa yang satu dengan yang lain. Atas dasar fenomena yang ada dalam uraian diatas itulah mendorong peneliti tertarik untuk mengkaji lebih jauh tentang kepuasan mahasiswa

terhadap pelayanan akademik pada Jurusan Ilmu Pendidikan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Palangka Raya, sebagai mana tertulis dalam judul skripsi sebagai berikut “Studi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Pada Jurusan Ilmu Pendidikan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Palangka Raya”.

B. METODE

Metode penelitian adalah cara kerja untuk mengumpulkan data dan kemudian mengolah data sehingga menghasilkan data yang dapat memecahkan permasalahan penelitian. Peran metodologi penelitian sangat menentukan dalam upaya menghimpun data yang diperlukan dalam penelitian, dengan kata lain metodologi penelitian akan memberikan petunjuk terhadap pelaksanaan penelitian atau petunjuk bagaimana penelitian ini dilakukan. Metodologi mengandung makna yang menyangkut prosedur dan cara melakukan pengujian data yang diperlukan untuk memecahkan atau menjawab masalah penelitian. Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif kuantitatif. A. Furchan menyatakan penelitian deskriptif (decriptive research) adalah suatu metode penelitian yang ditujukian untuk menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, yang berlangsung pada saat ini atau saat yang lampau. Sedangkan yang dimaksud dengan pendekatan kuantitatif adalah pendekatan yang digunakan dalam penelitian dengan cara mengukur indikator-indikator variabel penelitian sehingga diperoleh gambaran diantara variabel-variabel tersebut. Wirnarno Surakhmad (1998:139) menyatakan tujuan dari pendekatan kuantitatif adalah untuk mengukur dimensi yang hendak diteliti.

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Observasi Awal

Berdasarkan hasil yang didapati peneliti dalam bagian ini akan diuraikan tentang hasil kegiatan observasi awal terhadap kondisi ruang kerja kantor, kondisi pegawai kantor di FKIP dan lain-lain. Kegiatan ini dilakukan sebelum melaksanakan penelitian sebagai gambaran tentang kondisi dan keadaan kantor dan pegawai secara keseluruhan di FKIP Universitas Palangka Raya. Untuk lebih jelasnya hasil observasi dimaksud, dapat dilihat dalam uraian berikut ini :

1. Kondisi ruang kerja kantor , pada dasarnya dasarnya hubungan antara bawahan dengan atasan di FKIP sangat baik, di mana setiap pekerjaan bawahan dan staff dalam memberikan pelayanan selalu dimonitor dan diawasi oleh pihak atasan, baik dekan maupun oleh pembantu dekan dan bagian serta sub-sub bagian agar pekerjaan dapat berjalan dengan baik. Maka oleh karena itu dalam memberikan pelayanan kepada para mahasiswa maupun kepada pihak lain selalu dikontrol oleh atasan. Maka oleh karena itu dalam rangka memberikan pelayanan yang baik di kampus, pihak dekan selalu meminta masukan dari para bawahan dan staf dalam forum rapat bulanan ataupun rapat semesteran. Kondisi inilah yang telah dibina sejak lama di FKIP ini dan menjadi dasar dalam membangun pola hubungan kemanusiaan dan pergaulan yang baik di kampus. Disamping itu pula kepemimpinan dekan yang baru ini cukup intensif dalam menggali persoalan-persoalan yang dihadapi untuk dipecahkan secara bersama-sama di kampus, yang bersifat demokratis akan memberi peluang kebebasan kepada para pembantu dekan, ketua jurusan, program studi dan juga tata usaha dan bagian-bagian lain yang ikut memberikan andil dalam melakukan pelayanan publik di kampus.

2. Hasil observasi bagian pelayanan, adapun mengenai kegiatan pelayanan di FKIP ini adalah cukup baik yang dilakukan oleh staf tata usaha dan bagian akademik. Di dalam ruang kantor selalu ada petugas administrasi yang secara bergantian dalam melayani mahasiswa ataupun pihak

lain yang berkepentingan. Situasi seperti inilah yang sering menjadi tolak ukur pelayanan secara efektif dan efisien di program studi bahkan di FKIP secara keseluruhan.

3. Hasil observasi ruang program studi, dari hasil pengamatan bahwa kondisi ruang program studi rata-rata baik dan kondisi inilah yang memberi peluang bagi petugas tata usaha program studi untuk dapat memberikan pelayanan terbaik, segala alat tulis dan komputer cukup tersedia dalam menunjang pelayanan akademik dan kemahasiswaan di masing-masing program studi. Namun demikian para staf yang memberikan pelayanan tersebut kadang-kadang masih sering kali juga mengeluh, misalnya pada saat listrik mati akibat kelebihan pemakaian katanya, dan juga kehadiran dosen yang jarang berada di kantor. Hal inilah yang sering kali membuat keterlambatan penyelesaian administrasi di kantor. Apalagi dengan masih terbatasnya sarana dan prasarana kantor tempat ruang kerja para dosen masih belum cukup terpenuhi.

4. Hasil observasi kegiatan mahasiswa, dari hasil pengamatan peneliti bahwa kegiatan siswa di program studi ini cukup baik efektif, walaupun dengan keberadaan ruang kantor program studi yang masih terbatas, kursi meja dosen masih belum terpenuhi apabila dituntut pada dosen untuk aktif turun setiap hari, sarana peralatan kantor juga masih terbatas, tapi pelayanan akademik tetap disiplin, jam mengajar relatif terpenuhi, konsultasi mahasiswa relatif terpenuhi secara akademik relatif baik.

Pengujian Persyaratan Analisis Penelitian

Berdasarkan hasil yang didapati peneliti, adapun untuk kegiatan pengujian persyaratan analisis hasil penelitian adalah dilakukan dengan melalui 3 (tiga) tahap, yakni : uji normalitas, uji homogenitas dan uji linieritas. Dan untuk masing-masing kegiatan dimaksud akan diuraikan secara satu per satu berikut ini :

1. Uji normalitas adalah suatu kegiatan pengujian yang bertujuan ingin mengetahui apakah distribusi sebuah data untuk mengikuti atau mendekati distribusi normal atau tidak beraturan, yakni distribusi data dengan bentuk lonceng (bell shaped). Data yang baik adalah data yang mempunyai pola seperti distribusi normal. Normal artinya tidak terlalu banyak menyimpang atau melenceng jauh dari angka secara normal. Dalam perhitungan uji normalitas disini dilakukan berdasarkan dua variabel yakni variabel kepuasan mahasiswa dengan pelayanan akademik oleh pegawai di Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Palangka Raya.

2. Uji Homogenitas adalah suatu kegiatan pengujian data yang pada prinsipnya ingin menguji apakah sebuah variabel mempunyai varians yang sama di antara variabel lainnya. Jika variansnya sama berarti ini yang seharusnya terjadi dan itu disebut dengan ada homogenitasnya. Kesamaan dari nilai varians tersebut adalah menggambarkan bahwa kedua variabel penelitian itu yakni : skor nilai variabel kepuasan mahasiswa selalu ada memiliki kesamaan (kemiripan) dengan skor nilai tingkat pelayanan akademik di Jurusan Ilmu Pendidikan FKIP UPR.

3. Uji Linieritas adalah suatu kegiatan pengujian data yang bertujuan untuk menguji keadaan apakah mempunyai hubungan antara variabel dependent dengan variabel independent yang bersifat linier (garis lurus).

Pengujian Hipotesis Penelitian

Berdasarkan hasil yang didapati dalam kegiatan pengujian hipotesis disini, peneliti menggunakan pedoman berdasarkan uji statistik, pengujian tersebut diperoleh dari data hasil penyebaran angket tentang skor nilai kepuasan mahasiswa yang menerima pelayanan terhadap skor nilai pelayanan akademik dari pegawai tata usaha pada Jurusan Ilmu Pendidikan FKIP UPR yang hasil pengujian statistik dengan menggunakan Program SPSS for Window maupun perhitungan manual, dan untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam uraian berikut ini :

1. Pengujian Hipotesis, ditinjau dari tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kondisi pelayanan akademik pada Jurusan Ilmu Pendidikan FKIP UPR, maka perlu dilakukan pengujian hipotesis

penelitian. Jadi untuk mengetahui ada atau tidak ada kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di Jurusan Ilmu Pendidikan FKIP UPR, sehingga dapat diketahui dengan melakukan analisis data menggunakan program SPSS for window ataupun menggunakan perhitungan manual hasilnya sama, dimana kriteria ukuran yang dipergunakan adalah sebagai berikut :

Ho : Diterima, Apabila SIG < 0,05 (Tarf Significance)

H1 : Diterima, Apabila SIG > 0,05 (Tarf Significance)

Ho : Tidak ada kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di Jurusan Ilmu Pendidikan FKIP UPR.

H1 : Ada kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di Jurusan Ilmu Pendidikan FKIP UPR.

Karena nilai Koefisien Korelasi (b) = 0,205 dan nilai rh = 0,988 dan SIG = 0,000 adalah lebih besar dari taraf significance 0,205 dan SIG 0,000 maka H1 diterima berarti ada kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di Jurusan Ilmu Pendidikan FKIP UPR.

Analisis Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil yang didapati pada saat penelitian maka dapat dijelaskan bahwa dalam kegiatan pengujian hipotesis disini, peneliti menggunakan pedoman berdasarkan uji statistik, pengujian tersebut diperoleh dari data penyebaran skor nilai kepuasan mahasiswa yang diperoleh dari angket kepuasan mahasiswa skor dan nilai pelayanan akademik yang telah diperoleh dari skor nilai pelayanan akademik yang dilakukan oleh pegawai tata usaha pada Jurusan Ilmu Pendidikan FKIP UPR dan hasil analisis pengujian statistik dengan menggunakan korelasi Product Moment berikut ini :

Menghitung Angka Korelasi (rxy) Dengan Rumus :

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

$$r_{xy} = \frac{99 \sum 511.512 - (\sum 7.202)(\sum 6.960)}{\sqrt{[99 \sum 528.748 - (\sum 7.202)^2][99 \sum 495.036 - (\sum 6.960)^2]}}$$

$$r_{xy} = \frac{50.639.688 - 50.125.920}{\sqrt{[52.346.052 - 51.868.804][49.008.564 - 48.441.600]}}$$

$$r_{xy} = \frac{513.768}{\sqrt{[477.248][566.964]}}$$

$$r_{xy} = \frac{513.768}{\sqrt{270.582.435.072}}$$

$$r_{xy} = \frac{513.768}{520.175.38876} = -0,98768$$

$$r_{xy} = 0,98768$$

Memberikan Interpretasi :

Ha : Diterima Apabila r_{xy} Hitung $>$ r_{xy} Tabel pada taraf sig 5 %

Ho : Diterima Apabila r_{xy} Hitung \leq r_{xy} Tabel pada taraf sig 5 %

Ha : Ada kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di Jurusan Ilmu Pendidikan Fakultas Keguruan & Ilmu Pendidikan Universitas Palangka Raya

Ho : Tidak ada kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di Jurusan Ilmu Pendidikan Fakultas Keguruan & Ilmu Pendidikan Universitas Palangka Raya

Menghitung df :

Menghitung DF ($df = N - nr$)

nr = Variabel yang dicari korelasinya

$$Df = 101 - 2 = 99$$

DF = 99 Pada Taraf Significance 5 % = 0,205

Dengan kesimpulan, karena r_{xy} Hitung adalah sebesar 0,988 lebih besar dari r_{xy} Tabel pada taraf significance 5 % dan $df = 99$ sebesar 0,205 berarti Ho yang ditolak, berarti : Ha yang diterima : Berarti ada kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di Jurusan Ilmu Pendidikan Fakultas Keguruan & Ilmu Pendidikan Universitas Palangka Raya. Dengan demikian dapat disimpulkan, bahwa para mahasiswa merasa puas dengan pelayanan yang sangat baik dari akademik di Jurusan Ilmu Pendidikan Fakultas Keguruan & Ilmu Pendidikan Universitas Palangka Raya, jadi kepuasan mahasiswa yang tinggi sangat tergantung oleh pelayanan yang baik, dalam hal ini tingkat keterangan kepuasan mahasiswa tersebut sebesar 0,988 (98,80%) maka harus selalu mendukung yang terbaik setiap kegiatan pelayanan akademik agar pihak jurusan dapat menerima pujian yang baik oleh para mahasiswanya.

D. KESIMPULAN

Dalam bagian ini akan diuraikan kesimpulan dari hasil penelitian korelasi yang sudah dilaksanakan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada mahasiswa Jurusan Ilmu Pendidikan Fakultas Keguruan & Ilmu Pendidikan Universitas Palangka Raya maka dapat diperoleh kesimpulan adalah sebagai mana dalam uraian berikut ini :

Dari hasil penelitian ini ternyata ada kepuasan mahasiswa yang sangat signifikan sekali dengan tingkat pelayanan akademik pegawai tata usaha pada Jurusan Ilmu Pendidikan Fakultas Keguruan dan Ilmu pendidikan Universitas Palangka Raya, dan besarnya angka korelasi dimaksud adalah r_{xy} Hitung adalah 0,988 yang dipandang cukup jauh lebih besar dari angka r_{xy} Tabel pada taraf significance 0,05 % = 0,205, apabila dipresentase maka sebesar 98,80% tingkat hubungan antara kepuasan mahasiswa dengan pelayanan akademik di Jurusan Ilmu Pendidikan Fakultas Keguruan dan Ilmu pendidikan Universitas Palangka Raya berarti Ho yang ditolak, berarti : Ha yang diterima : Berarti ada kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di Jurusan Ilmu Pendidikan Fakultas Keguruan & Ilmu Pendidikan Universitas Palangka Raya, demikian pula sebaliknya bahwa tingkat pelayanan akademik oleh pegawai tata usaha di Jurusan Ilmu Pendidikan Fakultas Keguruan dan Ilmu pendidikan Universitas Palangka Raya tersebut dipandang sangat baik sehingga menyebabkan para mahasiswa merasa sangat puas dengan pelayanan tersebut, kondisi tersebut merupakan suatu hal saling dukung mendukung dan tunjang menunjang antara yang satu sama lain, sehingga menyebabkan kepuasan tersendiri bagi yang berkepentingan pada Jurusan Ilmu Pendidikan tersebut secara berkelanjutan. Angka Kolerasi antara kepuasan mahasiswa dengan pelayanan akademik jurusan sebesar 98,80% adalah berada pada tingkat kolerasi yang sangat kuat (sangat tinggi). Adapun kepuasan mahasiswa terhadap

pelayanan KHS, kepastian waktu/ketepatan waktu pelayanan, empati dengan pihak yang dilayani semuanya itu adalah berada pada tingkat korelasi yang sangat kuat (sangat tinggi).

E. SARAN

Dalam bagian ini akan dikemukakan saran-saran yang ditujukan kepada beberapa pihak yang ada memiliki kaitan hubungan baik secara fungsional maupun secara struktural. Adapun saran-saran dimaksud terutama sekali ditujukan kepada :

- a. Kepada ketua Jurusan Ilmu Pendidikan disarankan untuk dapat mempertahankan prestasi kerja yang sudah baik dilingkungan Jurusan Ilmu Pendidikan sampai masa-masa yang akan datang dan tetap mengutamakan pelayanan yang baik kepada para mahasiswa maupun non mahasiswa sehingga memberi kesan positif bagi lembaga.
- b. Untuk peneliti lanjutan, bagi yang berminat mengkaji tentang pelayanan akademik di universitas lain atau di jurusan lain yang masih belum di teliti, sehingga dapat menambah wawasan pengetahuan baru yang lebih variatif.
- c. Karena peneliti hanya mampu mengkaji satu jurusan saja maka disarankan kepada peneliti lanjutan untuk dapat mengkaji lebih banyak lagi di jurusan-jurusan lain atau di universitas-univeritas lainnya, sehingga mampu menambah wawasan pengetahuan dan perbandingan hasil kajian yang lebih akurat untuk dijadikan sebagai bahan referensi keilmuan.

F. UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terima kasih penulis ditujukan kepada Dr. Natalina Asi, MA selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Dr. Teti Berliani, M.Pd selaku Ketua Jurusan Ilmu Pendidikan dan Keguruan Universitas Palangka Raya, Dr. Piter Joko Nugroho, SE, M.Pd selaku Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan, Dr. Slamet Winaryo, M.Si selaku Dosen Pembimbing I, Bapak Dr. Dagai Limin, M.Pd selaku Dosen Pembimbing II, dan Ibu Hotlan Parhusip, S.E selaku Kepala Bagian Akademik yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian ini dilakukan serta Redaksi Equity in Education Journal (EEJ) yang telah memberikan kesempatan artikel penulis dapat dimuat dalam jurnal ini.

G. DAFTAR PUSTAKA

- Angkoro. 2017. Mutu Pelayanan Akademik Dalam Memenuhi Kepuasan Mahasiswa Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung.
- Bisri, Asmoro, 2019. Etika Pelayanan Publik di Indonesia. Departemen Pendidikan Dan Kebudayaan. 1999. Buku Himpunan Perauran Dan Kebijakan Pendidikan Di Indonesia. Jakarta: PT. Sarana Departemen Pendidikan Dan Kebudayaan.
- Eka Suhartini. 2012. Kualitas Pelayanan Kaitannya Dengan Kepuasan Konsumen. Makassar: Alauddin University Press.
- Eka Chandra. 2005. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik Fakultas I mu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.: Jakarta.
- Fredy Rangkuti. 2003. Measuring Customer Satisfaction : Gaining Customer Relationship Strategy. Jakarta: Gramedia.

- Kanca, Dartini. 2011. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Akademik Jurusan Penjaskerec.
- Kitcharoen, Krisna. 2004. The Importance-Perfomance Analysis Of Service Quality In Administrative Department Of Private Universities In Thailand. ABAC Journal, Sept - Dec., Volume 24, No. 3, Pp. 20 - 46.
- Lovelock, Christopher, H. 1991. Managing Service : Marketing, Operations and Human Resources. New Jersey. Pretince Hall.
- Purba, 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Grapari Telkomsel Binjai.
- Rismayanti, 2018. Penerapam Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiani, 2016. Standar Operasional Prosedur Administrasi Kependudukan Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Sambutan.
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D:Bandung. Alfabeta.
- Suryani. 2011. Studi Komparatif Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Penyelenggaraan di Institut Pertanian Bogor. Fakultas Ekonomi dan Manajemen. Institut Pertanian Bogor: Bogor.
- Sudiyono, Anas. 2008. Pengantar Statistik Pendidikan. Jakarta:PT. RajaGrafindo Persada.
- Tjiptono, Fandy. 1996. Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi Offset.
- Zeithami, Parasuraman, dan Leonard. 1990. Delivering Quality Service Balancing Customer Perception and Expectation. New York: Free Press.