

# ANALISIS INDEKS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN DI KAMPUS SAROLANGUN UNIVERSITAS JAMBI

**Fitriaty**  
Universitas Jambi

---

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap pelayanan di Kampus Sarolangun Universitas Jambi. Penelitian dilakukan dengan cara menyebarkan kuisioner yang mengacu kepada Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah untuk mahasiswa Kampus Sarolangun Universitas Jambi, yang akan diberikan dan diisi oleh mahasiswa, selanjutnya akan diolah lebih lanjut menggunakan program. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi tentang perbaikan mutu layanan kepada tiap mahasiswa.

*Kata –kata Kunci* : *Indeks Kepuasan Mahasiswa, Kuisioner dan Pelayanan*

---

### Latar Belakang

Sistem pendidikan yang bermutu tentunya berkaitan erat dengan kualitas sumber daya manusia. Hal ini didasarkan pada realitas bahwa output (keluaran) dari suatu sistem pendidikan adalah sumber daya manusia yang akan digunakan dalam industri dan pembangunan di suatu daerah. Upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia dapat dilakukan dengan perbaikan sistem pendidikan yang selanjutnya dapat menghasilkan sistem pendidikan yang bermutu.

Masyarakat seringkali mempertanyakan tentang kualitas atau mutu pendidikan di Indonesia. Indonesia termasuk negara yang masih memiliki kualitas pendidikan yang rendah. Kualitas mutu pendidikan

yang rendah dapat ditunjukkan dengan rendahnya peringkat mutu pendidikan di Indonesia bila dibandingkan dengan negara-negara lain. Menurut survei di tahun 2004, Indonesia hanya menempati urutan ke 102 dari 107 negara yang disurvei dan peringkat 41 dari 47 negara di Asia.

Sistem manajemen mutu menyatakan bahwa salah satu indikator yang dapat digunakan untuk mengukur mutu suatu produk atau jasa adalah kemampuan suatu produk/jasa dalam memenuhi kriteria yang ditetapkan oleh pelanggan/pemakai. Kriteria yang ditetapkan oleh pelanggan atau pemakai produk/jasa sering juga disebut dengan harapan pelanggan/pemakai.

Negara juga mengatur dalam Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah untuk mengakomodir tentang kepuasan pemakai jasa di lingkungan Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Dunia pendidikan, sebagai salah satu bentuk pelayanan di masyarakat, juga dapat menerapkan prinsip tersebut di atas. Pengukuran tentang sejauh mana institusi pendidikan mampu memenuhi harapan pelanggannya, dapat dijadikan titik tolak untuk menentukan mutu pelayanan pendidikan suatu institusi pendidikan. Hal ini direalisasikan melalui pengukuran tingkat kepuasan pemakai/pelanggan jasa pendidikan.

Pelanggan atau pemakai jasa pendidikan terdiri dari berbagai pihak, di antaranya mahasiswa, orang-tua siswa dan perusahaan pemakai lulusan dari suatu institusi pendidikan. Mahasiswa merupakan pelanggan langsung dari suatu sistem pelayanan pendidikan, karena mahasiswa merupakan pihak yang langsung terlibat dalam proses yang dilaksanakan suatu institusi pendidikan.

Menyadari akan pentingnya pelayanan, maka setiap lembaga terus berupaya meningkatkan pelayanan kepada *Customernya*. Berbagai bentuk upaya tersebut antara lain adalah dengan meningkatkan keamanan, kenyamanan, kecepatan dan keramahan sehingga pelanggan merasa betah dan merasa sebagai raja.

Sebagai suatu bentuk lembaga, Kampus Sarolangun Universitas Jambi pun terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada semua pihak termasuk kepada mahasiswa. Selain melengkapi fasilitas, Kampus Sarolangun terus berupaya untuk mempercepat proses pelayanan dan menciptakan kenyamanan bagi pelanggan. Sebagai bentuk perwujudan dari bentuk peningkatan pelayanan, Kampus Sarolangun telah menerbitkan beberapa *Standard Operating Procedure* (SOP) untuk menjadi pedoman bagi semua unsur kelembagaan di Kampus Sarolangun dalam memberikan kepastian pelayanan.

### **Perumusan Masalah**

Meski upaya meningkatkan pelayanan terus dilakukan, namun sampai saat ini belum pernah ada survey yang mengukur kualitas pelayanan Kampus

Sarolangun. Informasi tentang kualitas pelayanan yang diberikan amat penting untuk diketahui agar bias dilakukan penyempurnaan-penyempurnaan di masa mendatang. Berdasarkan hal tersebut, maka Penelitian ini merumuskan masalah sebagai berikut

1. Bagaimanakah Indeks Kepuasan Mahasiswa Kampus Sarolangun Universitas Jambi terhadap pelayanan yang diberikan?
2. Bagaimanakah tingkatan kinerja dari unit-unit pelayanan di Kampus Sarolangun Universitas Jambi?

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Pelayanan**

Kotler (2000) mendefinisikan pelayanan (jasa) sebagai suatu perbuatan di mana seseorang atau suatu kelompok menawarkan pada kelompok atau orang lain sesuatu yang pada dasarnya tidak berwujud dan produksinya berkaitan atau tidak dengan fisik produk.

### **Pelanggan**

Pelanggan dapat didefinisikan sebagai orang atau sekelompok orang yang memperoleh manfaat dari suatu kegiatan, baik produksi maupun jasa. Kadangkala definisi pelanggan dapat

dianggap sama dengan konsumen. Konsumen adalah mereka yang memanfaatkan hasil dari suatu badan, perusahaan, institusi atau sering juga disebut sebagai orang yang mau membelanjakan uangnya untuk membeli sesuatu yang ditawarkan oleh suatu badan.

### **Kepuasan Pelanggan**

Zeithaml et al (1990) menyatakan bahwa kepuasan konsumen dalam bisnis pelayanan jasa dapat diukur dari kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan tentang pelayanan yang diterima. Harapan pelanggan adalah apa yang pelanggan yakini akan terjadi pada saat layanan disampaikan dan apa yang diinginkan pelanggan untuk terjadi. Persepsi adalah apa yang dilihat atau dirasakan setelah memasuki lingkungan yang diharapkan memberi sesuatu kepadanya. Pengertian kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan adalah perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan.

### **Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan**

Berry dan Parasuraman (1991) mengungkapkan 5 (lima) faktor dominan atau penentu mutu jasa pelayanan yaitu: (1). keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan guru/dosen/karyawan/pengurus untuk

memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya, akurat dan konsisten, (2). Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu kemauan dari dosen/karyawan dan pemilik lembaga untuk membantu pelanggann dan memberikan jasa dengan cepat dan bermakna serta kesediaan mendengar dan mengatasi keluhan yang diajukan konsumen, (3). Kepastian (*assurance*) yaitu berupa kemampuan dosen/karyawan/pengurus untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen, (4). Empati (*empathy*) yaitu kesediaan guru/dosen/karyawan/pengelola untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan, (5). Berwujud (*tangible*) yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan dan berbagai materi komunikasi.

### **Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan**

Pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa diprosikan ke dalam 5 (lima) variabel, sebagaimana yang dikembangkan oleh Berry dan Parasuraman, yaitu: (1). Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan dosen, karyawan dan fungsionaris (pengurus)

jurusan dalam memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, (2). Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu kemauan dari dosen, karyawan dan fungsionaris (pengurus jurusan) untuk membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat dan berkualitas, termasuk dalam menanggapi keluhan yang dihadapi mahasiswa, (3). Kepastian (*assurance*) yaitu kemampuan dosen, karyawan dan fungsionaris (pengurus jurusan) untuk memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa jasa yang diberikannya telah sesuai dengan ketentuan dan berkualitas, (4). Empati (*empathy*) yaitu kesediaan kesediaan dosen, karyawan dan fungsionaris (pengurus jurusan) untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada mahasiswa dan (5). Berwujud (*tangible*) yaitu persepsi mahasiswa terhadap penampilan fasilitas fisik, peralatan dan berbagai materi komunikasi.

Variabel-variabel tersebut di atas diolah dengan menggunakan metode ServQual dibantu dengan Microsoft Excell untuk menghitung Mean (rata-rata). Untuk mendapatkan data yang diperlukan, kelima faktor tersebut dijabarkan menjadi butir-butir dalam bentuk pertanyaan dengan alternatif

jawaban menggunakan skala Likert: (1) Tidak Baik, (2). Kurang Baik, (3), Baik dan (4). Sangat Baik.

Penghitungan kepuasan mahasiswa juga dibarengi dengan penghitungan rata-rata harapan mahasiswa sehingga dapat diketahui gap (perbedaan) antara harapan dan kepuasan. Bila gap positif, maka harapan mahasiswa masih lebih besar bila dibandingkan kenyataan yang dirasakan. Sementara gap negatif berarti kepuasan yang dirasakan di atas harapan yang diinginkan.

**Indeks Kepuasan**

Kemunculan peraturan ini dilatarbelakangi oleh masih banyaknya dijumpai kelemahan-kelemahan dalam pelayanan publik oleh aparatur pemerintah. Kelemahan ini ditandai

dengan masih banyaknya keluhan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik di Indonesia. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (Propenas), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Pengukuran kepuasan menurut Surat Keputusan di atas diukur melalui kuesioner dengan alternatif jawaban: (1). Tidak Mudah, (2). Kurang Mudah, (3). Mudah dan (4). Sangat Mudah. Pengukuran dilanjutkan dengan penghitungan rata-rata seluruh jawaban responden yang kemudian akan dikategorikan sebagai berikut:

**Tabel:** Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

**METODE PENELITIAN**

**Jenis dan Sumber Data**

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang

diperoleh melalui survey dengan menyebarkan kuisisioner kepada Mahasiswa terhadap pelayanan pada Kampus Sarolangun Universitas Jambi

dilakukan dengan metode survei terhadap mahasiswa di Kampus Sarolangun Universitas Jambi.

### **Teknik Penarikan Sampel**

Penarikan sampel yang digunakan dalam kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Mahasiswa ini adalah teknik Strata. Mahasiswa dipilih masing-masing 20 (dua puluh orang) per angkatan per program studi. Penelitian ini juga mengacu pada penelitian serupa yang telah dilakukan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Jambi pada Tahun 2012.

### **Indikator Pengukuran Variabel**

Dalam penelitian ini mengacu pada Kep./25/M.PAN/2/2004 tersebut terdapat 14 unsur yang relevan, valid dan reliable. Sebagai unsur minimal yang harus ada sebagai dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat, yaitu:

1. *Prosedur pelayanan*, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. *Persyaratan pelayanan*, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. *Kejelasan petugas pelayanan*, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan.
4. *Kedisiplinan petugas pelayanan*, yaitu kesungguhan petugas memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku
5. *Tanggung jawab petugas pelayanan*, yaitu kejelasan wewenang dan tanggungjawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. *Kemampuan petugas pelayanan*, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. *Kecepatan pelayanan*, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan.
8. *Keadilan mendapatkan pelayanan*, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani

9. *Kesopanan dan keramahan petugas*, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati
10. *Kewajaran biaya pelayanan*, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besaran biaya yang telah ditetapkan oleh unit pelayanan
11. *Kepastian biaya pelayanan*, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan
12. *Kepastian jadwal pelayanan*, pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
13. *Kenyamanan lingkungan*, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan

teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

14. *Keamanan pelayanan*, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

#### **Metode Pengolahan Data**

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap unsur pelayanan yang dikaji

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **Demografi dari Responden**

Demografi dari responden dapat dilihat pada Tabel berikut:

**Tabel 2**

**Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	
		Persentase (%)	Angka (Orang)
1	Laki-Laki	41%	19
2	Perempuan	59%	28

Sumber: Data olahan dari kuisioner

**Tabel 3**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Program Studi**

No	Program Studi	Jumlah Responden	
		Persentase (%)	Angka (Orang)
1	Keuangan Daerah	38%	18
2	Manajemen Pemerintahan	43%	20
3	Ilmu Hukum	19%	9

Sumber: Data olahan dari Kuisisioner

**Hasil dan Pembahasan dari Jawaban Responden** perpustakaan 4,26% dan 34,04% menyatakan tidak mudah dan kurang mudah  
**Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kemudahan Prosedur Pelayanan** Sebaliknya 36,17% dan 2,13%

Dari total responden mahasiswa, mahasiswa menyatakan prosedur layanan lebih dari 51,06% dan 10,64% di program studi mudah dan sangat menyatakan prosedur pelayanan di mudah, sementara unit akademik 42,55% Program Studi tidak mudah dan kurang dan 4,26% menyatakan mudah dan sangat mudah. 17,02% dan 36,17% prosedur mudah sedangkan unit pelayanan pelayanan dia akademik tidak mudah dan perpustakaan 59,57% dan 2,13% kurang mudah. Untuk unit pelayanan menyatakan mudah dan sangat mudah.



**Tabel 4**  
**Distribusi Persentase Mahasiswa Berdasarkan Tingkat Kemudahan Prosedur Pelayanan**

No	Kategori	Unit Pelayanan		
		Program Studi	Akademik	Perpustakaan
1	Tidak Mudah	10,64	17,02	4,26
2	Kurang Mudah	51,06	36,17	34,04
3	Mudah	36,17	42,55	59,57
4	Sangat Mudah	2,13	4,26	2,13
Jumlah		100,00	100,00	100,00

Selanjutnya beberapa keluhan mahasiswa terkait dengan prosedur pelayanan ini adalah:

- a. Pelayanan yang dilakukan tidak menentu waktu penyelesaiannya
- b. Sering dipersulit dengan prosedur pelayanan
- c. Banyak syarat yang diperlukan dalam meminta pelayanan

**Kepuasan Mahasiswa Tentang Kesesuaian Persyaratan Pelayanan**

Dari total responden mahasiswa, lebih dari 51,06% dan 10,64% menyatakan prosedur pelayanan di Program Studi tidak mudah dan kurang mudah. 17,02% dan 36,17% prosedur

pelayanan dia akademik tidak mudah dan kurang mudah. Untuk unit pelayanan perpustakaan 4,26% dan 34,04% menyatakan tidak mudah dan kurang mudah

Sebaliknya 36,17% dan 2,13% mahasiswa menyatakan prosedur layanan di program studi mudah dan sangat mudah, sementara unit akademik 42,55% dan 4,26% menyatakan mudah dan sangat mudah sedangkan unit pelayanan perpustakaan 59,57% dan 2,13% menyatakan mudah dan sangat mudah

**Tabel 5****Distribusi Persentase Mahasiswa Berdasarkan Tingkat Kepuasannya Mengenai Kesesuaian Persyaratan Pelayanan Dengan Jenis Pelayanan**

No	Kategori	Unit Pelayanan		
		Program Studi	Akademik	Perpustakaan
1	Tidak Sesuai	8,51	8,51	4,26
2	Kurang Sesuai	29,79	21,28	27,66
3	Sesuai	61,70	70,21	61,70
4	Sangat Sesuai	0,00	0,00	2,13
Jumlah		100,00	100,00	100,00

**Kepuasan Mahasiswa Tentang Kejelasan Petugas Yang Melayani**

Unit pelayanan dengan kinerja paling buruk ada unsur pelayanan ini adalah program studi dalam hal ini 8,51% dan 65,96% mahasiswa yang menilai jelas dan kurang jelasnya petugas yang

melayani. Sebaliknya, unit pelayanan dengan kinerja yang paling baik pada pelayanan ini adalah akademik dalam hal 38,30% dan 2,13% mahasiswa menilai jelas dan sangat jelas petugas yang melayani urusan mahasiswa.

**Tabel 6****Distribusi Persentase Mahasiswa Berdasarkan Penilainnya Tentang Kejelasan Petugas Yang Melayani**

No	Kategori	Unit Pelayanan		
		Program Studi	Akademik	Perpustakaan
1	Tidak Jelas	8,51	12,77	6,38
2	Kurang Jelas	65,96	46,81	51,06
3	Jelas	21,28	38,30	36,17
4	Sangat Jelas	4,26	2,13	6,38
Jumlah		100,00	100,00	100,00

Selanjutnya, beberapa keluhan mahasiswa terkait dengan unsur pelayanan ini adalah :

- a. Banyak informasi yang kurang jelas/ketika disampaikan parsial sehingga ketika sampai di mahasiswa informasi tidak utuh.
- b. Jadwal kuliah yang tidak sesuai dengan jadwal pelayanan
- c. Waktu pelayanan tidak tepat waktu sehingga menghambat proses pelayanan

**Kepuasan Mahasiswa Tentang Kedisiplinan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan**

Dari total responden mahasiswa, 12,77% dan 59,77% menyatakan petugas tidak dan kurang disiplin dalam memberikan pelayanan di bagian program studi Dalam konteks kedisiplinan petugas ini, unit pelayanan akademik merupakan yang paling tinggi tingkat disiplinnya dipilih oleh 40,43% responden.

**Tabel 7**

**Distribusi Persentase Mahasiswa Berdasarkan Penilaiannya Tentang Kedisiplinan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan**

No	Kategori	Unit Pelayanan		
		Program Studi	Akademik	Perpustakaan
1	Tidak Disiplin	12,77	10,64	19,15
2	Kurang Disiplin	59,57	48,94	44,68
3	Disiplin	27,66	40,43	31,91
4	Sangat Disiplin	0,00	0,00	4,26
Jumlah		100,00	100,00	100,00

Selanjutnya, beberapa keluhan mahasiswa terkait dengan unsur pelayanan ini adalah:

- a. Sering tidak tepat waktunya petugas yang memberikan pelayanan
- b. Petugas yang memberikan pelayanan tidak hadir atau tidak

ada ditempat ketika ada yang membutuhkan pelayanan

- c. Petugas sering menunda pelayanan pada mahasiswa

**Kepuasan Mahasiswa Tentang Tanggung Jawab Petugas Dalam Memberikan Pelayanan** 19% bertanggungjawab di unit pelayanan akademik, 51, 06% di unit program studi dan perpustakaan 48,94%.

Secara umum, mahasiswa menilai tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan relatif baik. 53,

**Tabel 8**  
**Distribusi Persentase Mahasiswa Menurut Kepuasannya Terhadap Tanggung Jawab Petugas Dalam Pelayanan**

No	Kategori	Unit Pelayanan		
		Program Studi	Akademik	Perpustakaan
1	Tidak Bertanggungjawab	0,00	2,13	2,13
2	Kurang Bertanggungjawab	46,81	42,55	46,81
3	Bertanggungjawab	51,06	53,19	48,94
4	Sangat Bertanggungjawab	2,13	2,13	2,13
Jumlah		100,00	100,00	100,00

Selanjutnya, beberapa keluhan mahasiswa terkait dengan unsur pelayanan ini adalah :

- a. Karena pelayanan yang diminta terkadang tidak sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh mahasiswa
- b. Informasi yang disampaikan kurang bisa dipertanggungjawabkan

c. Petugas yang memberikan pelayanan kurang memahami dan menguasai tugasnya

**Kepuasan Mahasiswa Tentang Kemampuan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan**

Secara umum, mahasiswa menilai pelayanan untuk unit program studi, kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan relatif baik. Lebih dari 76,60% mahasiswa menilai petugas mampu dan sangat mampu dalam memberikan pelayanan untuk unit program studi, 59,57% pada akademik dan 55,32% pada bagian perpustakaan.

**Tabel 9**

**Distribusi Persentase Mahasiswa Tentang Kepuasannya Terhadap Kemampuan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan**

No	Kategori	Unit Pelayanan		
		Program Studi	Akademik	Perpustakaan
1	Tidak Mampu	0,00	4,26	2,13
2	Kurang Mampu	19,15	34,04	42,55
3	Mampu	76,60	59,57	55,32
4	Sangat Mampu	4,26	2,13	0,00
Jumlah		100,00	100,00	100,00

Selanjutnya, beberapa keluhan mahasiswa terkait dengan unsur pelayanan ini adalah :

- a. Petugas sering mengacuhkan apa yang ditanyakan oleh mahasiswa dan justru meminta mahasiswa untuk mencari sendiri keperluannya tersebut.
- b. Petugas dirasakan kurang cepat dalam memberikan pelayanan
- c. Pelayanan yang diberikan tidak memuaskan dikarenakan petugas pelayanan tidak ahli dalam memberikan pelayanan

**Kepuasan Mahasiswa Tentang Keadilan Mendapatkan Pelayanan**

Berdasarkan keadilan dalam memberikan pelayanan yang dialami mahasiswa, umumnya relatif kurang baik, namun unit perpustakaan 76,60% memberikan pelayanan yang adil kepada setiap mahasiswa, 72,34% memberikan pelayanan yang adil di akademik dan 65,96% memberikan layanan yang adil di program studi.

Pada bagian program studi sebanyak 34,04 persen kurang adil, 21,28% menyatakan unit akademik dan

perpustakaan kurang adil dalam mahasiswa.  
memberikan pelayanan kepada

**Tabel 10**

**Distribusi Persentase Mahasiswa Tentang Kepuasannya Terhadap Keadilan Untuk Mendapatkan Pelayanan**

No	Kategori	Unit Pelayanan		
		Program Studi	Akademik	Perpustakaan
1	Tidak Adil	0,00	4,26	2,13
2	Kurang Adil	34,04	21,28	21,28
3	Adil	65,96	72,34	76,60
4	Sangat Adil	0,00	2,13	2,13
Jumlah		100,00	100,00	100,00

Selanjutnya beberapa keluhan mahasiswa terkait dengan unsur pelayanan ini adalah :

- a. Sering membedakan-bedakan mahasiswa dalam memberikan pelayanan
- b. Tergantung pada kedekatan dengan bagian tertentu, jika memiliki kedekatan akan dipermudah
- c. Mendahulukan putra dan putri daerah

kepada mahasiswa secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Berdasarkan hal tersebut, lebih dari 2,13% dan 36,17% mahasiswa menilai tidak kurang sopan dan ramah di unut bagian perpustakaan.

Pada unsur pelayanan ini, bagian program studi 68,085 dan 6,38% sopan dan ramah dan sangat sopan dan ramah, akademik 61,70% dan 8,51%, dan perpustakaan 55,32% dan 6,38% sopan dan ramah dan sangat sopan dan ramah,

**Kepuasan Mahasiswa Tentang Kesopanan Dan Keramahan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan**

Kesopanan dan keramahan petugas yang dimaksud adalah sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan

**Tabel 11**  
**Distribusi Persentase Mahasiswa Tentang Kepuasannya Terhadap Kesopanan**  
**Dan Keramahan Petugas Pelayanan**

No	Kategori	Unit Pelayanan		
		Program Studi	Akademik	Perpustakaan
1	Tidak Sopan dan Ramah	0,00	2,13	2,13
2	Kurang Sopan dan Ramah	25,53	27,66	36,17
3	Sopan dan Ramah	68,09	61,70	55,32
4	Sangat Sopan dan Ramah	6,38	8,51	6,38
Jumlah		100,00	100,00	100,00

Selanjutnya, beberapa keluhan mahasiswa terkait dengan unsur pelayanan ini adalah :

- a. Kurang ramah pada saat ditanya dan terkesan cuek
- b. Pada saat ditanya tidak ditanggapi
- c. Sering marah-marah dalam memberikan pelayanan

Dari total responden mahasiswa, sebagian besar 14,89% dan 6,38% mahasiswa menyatakan ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan dibagian akademik, sedangkan yang tidak tepat di unit perpustakaan yaitu 78,72% dan 12,77% selalu tidak tepat dan kadang-kadang tepat.

**Kepuasan Mahasiswa Tentang Ketepatan Pelaksanaan Terhadap Jadwal Waktu Pelayanan**

**Tabel 12**  
**Distribusi Persentase Mahasiswa Tentang Kepuasannya Terhadap Ketepatan**  
**Jadwal Waktu Pelayanan**

No	Kategori	Unit Pelayanan		
		Program Studi	Akademik	Perpustakaan
1	Selalu Tidak Tepat	14,89	10,64	12,77
2	Kadang-kadang Tepat	68,09	68,09	78,72
3	Banyak Tepatnya	12,77	14,89	2,13
4	Selalu Tepat	4,26	6,38	6,38
Jumlah		100,00	100,00	100,00

Selanjutnya, beberapa keluhan mahasiswa terkait dengan unsur pelayanan ini adalah :

- a. Jadwal selalu melebihi dari waktu yang telah ditentukan
- b. Sering tidak tepat waktu
- c. Tidak teraturnya ketepatan waktu sehingga mahasiswa bingung tentang jadwal ketepatan

**Kepuasan Mahasiswa Tentang Kenyamanan Di Lingkungan Unit Pelayanan**

Berdasarkan kenyamanan di lingkungan unit pelayanan yang dirasakan, mahasiswa menyatakan tidak dan kurang nyaman adalah pada unit bagian program studi sebesar 4,26% dan 46,81%. Sedangkan merasa nyaman dan sangat nyaman yang tertinggi ada pada bagian akademik sebesar 53,19% dan 6,38%.



**Tabel 13**  
**Distribusi Persentase Mahasiswa Tentang Penilaiannya Terhadap Kenyamanan Di Lingkungan Unit Pelayanan**

No	Kategori	Unit Pelayanan		
		Program Studi	Akademik	Perpustakaan
1	Tidak Nyaman	4,26	6,38	1,00
2	Kurang Nyaman	46,81	34,04	19,00
3	Nyaman	40,43	53,19	25,00
4	Sangat Nyaman	8,51	6,38	2,00
Jumlah		100,00	100,00	100,00

**Kepuasan Mahasiswa Terhadap Ketersediaan Alat Pelayanan**

Dari total responden mahasiswa, sekitar 59,57% mahasiswa berpendapat bahwa ketersediaan alat pelayanan tidak tersedia dan kurang tersedia pada bagian perpustakaan, disusul dengan bagian program studi 48,94% dan pada bagian akademik 46,81%.

Dalam konteks ketersediaan ini, bagian akademik dan perpustakaan sebanyak masing-masing 48,94% dan 36,17% sedangkan 42,55% menyatakan cukup tersedia dengan baik. Sebanyak 6,38% pada bagian program studi menyatakan tersedia dengan baik, pada bagian akademik dan perpustakaan masing-masing adalah 4,26%

**Tabel 14**  
**Distribusi Persentase Mahasiswa Tentang Penilainnya Terhadap Ketersediaan**  
**Alat Di Unit Pelayanan**

No	Kategori	Unit Pelayanan		
		Program Studi	Akademik	Perpustakaan
1	Tidak Tersedia	2,13	0,00	0,00
2	Kurang tersedia	48,94	46,81	59,57
3	Cukup Tersedia	42,55	48,94	36,17
4	Tersedia Dengan Baik	6,38	4,26	4,26
Jumlah		100,00	100,00	100,00

Selanjutnya keluhan mahasiswa terkait dengan unsure pelayanan ini adalah :

- a. Alat kurang tersedia, jika alat ditanya maka baru dicari dan disiapkan
- b. Alat kurang tersedia seperti spidol dan penghapus
- c. Masih banyak alat-alat yang harus dilengkapi

**Kepuasan Mahasiswa Terhadap Keberfungsian Alat Pelayanan**

Terkait dengan keberfungsian alat yang tersedia, lebih 55,32% mahasiswa menyatakan alat yang ada tidak dan kurang berfungsi di bagian program studi 42,55% di bagian akademik tidak berfungsi dan kurang berfungsi.

Sedangkan keberfungsian alat yang paling tinggi ada pada bagian akademik sebesar 51,06%, bagian perpustakaan 48,94% dan pada bagian program studi

31,91

**Tabel 15**

**Distribusi Persentase Mahasiswa Tentang Penilaiannya Terhadap Keberfungsian Alat Berdasarkan Tingkat Kemudahan Prosedur Pelayanan Unit Pelayanan**

No	Kategori	Unit Pelayanan		
		Program Studi	Akademik	Perpustakaan
1	Tidak Berfungsi	2,13	4,26	0,00
2	Kurang Berfungsi	55,32	42,55	46,81
3	Cukup Berfungsi	31,91	51,06	48,94
4	Befungsi	10,64	2,13	4,26
Jumlah		100,00	100,00	100,00

Selanjutnya, beberapa keluhan mahasiswa terkait dengan unsur pelayanan ini adalah :

- a. Terkadang genset tidak digunakan ketika listrik mati
- b. Alat yang digunakan tidak hidup
- c. Alat rusak dikarenakan jarang digunakan

**Kepuasan Mahasiswa Tentang Hubungan Tenaga Pelayanan- Mahasiswa**

Dari total responden mahasiswa, sekitar rata-rata 60% lebih mahasiswa menilai hubungan tenaga pelayanan- mahasiswa cukup baik dan baik. Dalam konteks hubungan tenaga pelayanan- mahasiswa ini, bagian perpustakaan sekitar 17,02% mahasiswa menilai hubungan tenaga pelayanan – mahasiswa memiliki kinerja kurang baik

**Tabel 16**  
**Distribusi Persentase Mahasiswa Tentang Penilaiannya Terhadap Hubungan**  
**Petugas Pelayanan Dengan Mahasiswa**

No	Kategori	Unit Pelayanan		
		Program Studi	Akademik	Perpustakaan
1	Tidak Baik	0,00	2,13	4,26
2	Kurang baik	12,77	14,89	17,02
3	Cukup Baik	68,09	68,09	65,96
4	Baik	19,15	10,64	17,02
Jumlah		100,00	100,00	100,00

Selanjutnya, beberapa keluhan mahasiswa terkait dengan unsur pelayanan ini adalah bahasa yang digunakan terdengar kurang nyaman didengarkan.

**Kepuasan Mahasiswa tentang Ketersediaan Tenaga Pelayanan Meluangkan Waktu**

Unit pelayanan dengan kinerja paling buruk pada unsur pelayanan ini adalah bagian akademik dalam hal ini

40,43% mempunyai hubungan kurang baik antara mahasiswa dengan petugas, sebesar 36,17% mempunyai hubungan kurang baik di bagian program studi dan perpustakaan.

Pada bagian program studi ketersediaan petugas meluangkan waktu dalam pelayanan adalah 42,55%, untuk bagian akademik 51,06% dan untuk perpustakaan sebesar 44,68%.

**Tabel 17**  
**Distribusi Persentase Mahasiswa Tentang Penilaiannya Terhadap Kesiadaan**  
**Petugas Meluangkan Waktu Dalam Pelayanan**

No	Kategori	Unit Pelayanan		
		Program Studi	Akademik	Perpustakaan
1	Tidak Baik	4,26	2,13	6,38
2	Kurang baik	36,17	40,43	36,17
3	Cukup Baik	42,55	51,06	44,68
4	Baik	8,51	6,38	12,77
Jumlah		100,00	100,00	100,00

**Kepuasan Mahasiswa Tentang** siapnya tenaga pelayanan dalam  
**Kesiapan Petugas Pelayanan** mahasiswa di bagian akademik dan

Secara umum, mahasiswa menilai perpustakaan.  
rendahnya kinerja unsur pelayanan ini.  
Terlihat dari kenyataan, lebih dari 34,04%  
mahasiswa menilai tidak dan kurang

**Tabel 18**  
**Distribusi Persentase Mahasiswa Tentang Penilaiannya Terhadap Kesiapan**  
**Petugas Dalam Pelayanan**

No	Kategori	Unit Pelayanan		
		Program Studi	Akademik	Perpustakaan
1	Tidak Siap	0,00	0,00	4,26
2	Kurang Siap	27,66	34,04	34,04
3	Cukup Siap	70,21	63,83	57,45
4	Menguasai	2,13	2,13	4,26
Jumlah		100,00	100,0	100,00

**Kepuasan Mahasiswa Tentang Kepedulian Petugas Terhadap Masalah Mahasiswa** Terlihat dari kenyataan, lebih dari 68,09% mahasiswa menilai cukup peduli untuk bagian program studi dan bagian akademik dan 61,70% cukup peduli pada bagian perpustakaan.

Secara umum, mahasiswa menilai rendahnya kinerja unsur pelayanan ini.

**Tabel 19**  
**Distribusi Persentase Mahasiswa Tentang Penilaiannya Terhadap Kepedulian Petugas Terhadap Masalah Mahasiswa**

No	Kategori	Unit Pelayanan		
		Program Studi	Akademik	Perpustakaan
1	Tidak Peduli	0,00	0,00	2,13
2	Kurang Peduli	25,53	27,66	34,04
3	Cukup Peduli	68,09	68,09	61,70
4	Sangat Peduli	6,38	4,26	2,13
Jumlah		100,00	100,00	100,00

**Kepuasan Mahasiswa Tentang Penilaiannya Terhadap Kecepatan Petugas Melayani Mahasiswa** Terlihat dari kenyataan, lebih dari 48,94% mahasiswa menilai cukup cepat untuk bagian akademik, bagian perpustakaan 42,55% dan 40,43% menyatakan petugas pelayanan cukup cepat dalam melayani.

Secara umum, mahasiswa menilai rendahnya kinerja unsur pelayanan ini.

**Tabel 20**  
**Distribusi Persentase Mahasiswa Tentang Penilaiannya Terhadap Kecepatan**  
**Petugas Melayani Mahasiswa**

No	Kategori	Unit Pelayanan		
		Program Studi	Akademik	Perpustakaan
1	Tidak Cepat	21,28	10,64	10,64
2	Kurang Cepat	38,30	40,43	46,81
3	Cukup Cepat	40,43	48,94	42,55
4	Sangat Cepat	0,00	0,00	0,00
Jumlah		100,00	100,00	100,00

**Kepuasan Mahasiswa Tentang Penilaiannya Terhadap Keamanan Di Lingkungan Unit Pelayanan**

Secara umum, mahasiswa menilai rendahnya kinerja unsur pelayanan ini. Terlihat dari kenyataan, lebih dari 74,47% mahasiswa menilai cukup aman peduli

untuk bagian akademik, 70,21% untuk perpustakaan dan pada program studi sebanyak 68,09% menyatakan cukup aman.

**Tabel 21**

**Distribusi Persentase Mahasiswa Tentang Penilaiannya Terhadap Keamanan Di Lingkungan Unit Pelayanan**

No	Kategori	Unit Pelayanan		
		Program Studi	Akademik	Perpustakaan
1	Tidak Aman	4,26	2,13	2,13
2	Kurang Aman	19,15	19,15	27,66
3	Cukup Aman	68,09	74,47	70,21
4	Sangat Aman	8,51	4,26	0,00
Jumlah		100,00	100,00	100,00

**Tabel 22**  
**Nilai Persepsi Dari Unit Pelayanan**

No	Unit Pelayanan	Nilai Interval IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Program Studi	63,95	B	Baik
2	Akademik	64,24	B	Baik
3	Perpustakaan	61,96	C	Kurang Baik

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan yang dilakukan maka dapat disimpulkan unit pelayanan yang terbaik adalah akademik dengan nilai 64,24, kemudian bagian program studi dengan nilai 63,95 dan terakhir perpustakaan dengan nilai 61,96.

#### **Saran**

Penelitian ini hanya menggunakan sampel sebanyak 47 mahasiswa, dapat dikatakan belum mewakili 10% dari mahasiswa Kampus Sarolangun. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas jumlah sampel sehingga kesimpulan yang dihasilkan dapat mencerminkan populasi yang ada.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Berry, Leonald dan A. Parasuraman (1991). *Marketing Services*. The Free Press. New York.
- Keputusan MENPAN No 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat.
- Kotler, Philip. 2000. *Marketing Management*. Prentice Hall.
- Undang-Undang Nomor 25 tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (Propenas)
- Survey Indeks Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Tahun 2012.