
KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI DAN AKADEMIK DI FTK UIN ALAUDDIN MAKASSAR

ANDI ASMAWATI, NURWAHIDA, NURUL ANISA, QONITAH ANNISA
Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar
Email : andi.asmawati@uin-alauddin.ac.id, nurwahidaman01@gmail.com,
nurulanisaa750@gmail.com, qonitahannisa06@gmail.com

Abstract: Student Satisfaction with Administrative and Academic Service at FTK UIN Alauddin Makassar

This study aimed to determine the level of suitability of academic services at Tarbiyah and Teacher Training Faculty of Alauddin State Islamic University of Makassar and determine what dimensions should be prioritized to improve academic services at Tarbiyah and Teacher Training Faculty of Alauddin State Islamic University of Makassar. This research was quantitative research using a survey research model. The data were analyzed through Microsoft Excel Application to find the percentage of each indicator. Then, the scores were interpreted to analyze each indicator in depth by adjusting the existing categories. The findings showed that all aspects of the student response questionnaires of UIN Alauddin Makassar showed a moderate category. This result indicated that students' satisfaction with administrative and academic services at FTK Alauddin State Islamic University of Makassar was quite effective.

Keywords: Student Satisfaction, Administrative Service, Academic

Abstrak: Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi dan Akademik di FTK UIN Alauddin Makassar

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kesesuaian layanan akademik di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, serta untuk mengetahui dimensi apa yang harus diprioritaskan untuk meningkatkan layanan akademik di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan model penelitian survey. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan model penelitian survey. Data dianalisis melalui Aplikasi Microsoft Excel untuk mencari persentase masing-masing indikator. Kemudian skor tersebut diinterpretasikan untuk menganalisis setiap indikator secara mendalam dengan menyesuaikan kategori yang ada. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua aspek yang ada dalam angket respon mahasiswa UIN Alauddin Makassar menunjukkan kategori sedang. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi dan akademik di FTK UIN Alauddin Makassar cukup efektif.

Kata Kunci: Kepuasan Mahasiswa, Pelayanan Administrasi, Akademik

PENDAHULUAN

Fakultas Tarbiyah dan Keguruan sebagai salah satu fakultas di UINAM, sudah tentu pelayanannya dalam rangka mewujudkan visi UINAM, dimana UINAM bertekad untuk menjadi “Pusat Pencerahan dan Transformasi Iptek Berbasis Peradaban Islam.” (<http://www.uin-alauddin.ac.id/visi-misi>). Sebagai penyedia layanan UIN Alauddin Makassar harus memperhatikan dan mempertahankan kualitas sarana dan prasarana serta layanan administrasi dengan cara melakukan peningkatan serta mengevaluasi secara terus menerus dan berkomitmen untuk memberikan layanan yang memuaskan mahasiswa serta melahirkan lulusan berkualitas (Atmadinata et al., 2009). Sebagai penyedia layanan perguruan tinggi berkewajiban memberikan pelayanan sebaik mungkin sehingga mahasiswa mencapai keberhasilan yang optimal. Dalam kegiatannya, Perguruan Tinggi harus mampu mengelola system mutu layanan maupun administrasinya. Ruang lingkup yang seperti ini akan menghasilkan sebuah system layanan yang transparan, tepat waktu, tepat jumlah dan tepat mutu. Apabila aspek-aspek seperti itu dilaksanakan dengan baik maka akan menimbulkan image keterpercayaan (*reliability*) dan keterjaminan (*assurance*) yang mencakup: keterpercayaan terhadap penyelenggaraan, ketepatan waktu pendidikan, dan keterjaminan berhasilnya pendidikan (Arimawati, 2013).

Ada tataran konsep sebuah kepuasan pelanggan yang dalam hal ini adalah fungsi seberapa dekat harapan konsumen yang dalam hal ini mahasiswa jasa dengan mutu yang dirasakan. Pelanggan akan merasa tidak puas jika suatu produk atau jasa tidak sesuai harapan, pelanggan akan merasa puas jika suatu produk atau jasa sesuai harapan, dan pelanggan akan merasa sangat puas jika suatu produk atau jasa melebihi harapan (Martasubrata & Suwatno, 2016). Kualitas layanan perguruan tinggi memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perguruan tinggi tersebut. Ikatan seperti ini dalam jangka panjang memungkinkan perguruan tinggi untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka, dengan demikian perguruan tinggi tersebut dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perguruan tinggi memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Tidak terkecuali dengan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar (FTK UINAM) harus meningkatkan kualitas layanan dalam menghadapi arus globalisasi pendidikan. Layanan perguruan tinggi berkewajiban memberikan pelayanan sebaik mungkin sehingga mahasiswa mencapai keberhasilan yang optimal (Hanifa et al., 2019).

Era globalisasi saat ini, kualitas pelayanan dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif, karena kualitas layanan merupakan salah satu faktor yang menentukan pemilihan sesuatu yang dapat memuaskan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa ini akan tercapai bila kualitas jasa yang diberikan sesuai kebutuhannya. Kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan mahasiswa, Menurut Hartati & Zain

(2009) kualitas jasa merupakan kualitas yang lebih menekankan pada kata pelanggan, pelayanan, kualitas dan level atau tingkat. Pelayanan terbaik pada pelanggan (excellent) dan tingkat kualitas pelayanan merupakan cara terbaik yang konsisten untuk dapat mempertemukan harapan konsumen (standar pelayanan eksternal dan biaya) dan sistem kinerja cara pelayanan (standar pelayanan internal, biaya dan keuntungan). Kualitas adalah salah satu konsep yang sulit untuk didefinisikan, sehingga ditemukan adanya berbagai definisi yang berbeda oleh pakar yang berbeda. Dengan begitu kualitas jasa dapat merupakan kemampuan suatu jasa yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen (Republik et al., 2009)

Menurut tjiptono dalam Purniawan & Sumarni (2020) perguruan tinggi sebagai salah satu intitusi pendidikan supaya akuntabel dan bermutu dituntut untuk memberikan pelayanan akademik yang berkualitas. Perguruan tingi sebagai industry jasa harus mulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang. Karena kini semakin disadari bahwa pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis memenangkan pesaingan

Kepuasan mahasiswa adalah suatu bentuk seseorang yang mendapatkan pegalaman kinerja (atau hasil) yang telah memenuhi harapannya, yang meliputi 9 assauri, 2003) ; 1) waktu yang di gunakan untuk menunggu dilayani, 2) kecepatan dan ketetapan dalam kepada mahasiswa, 3) ketepatan dalam melak-sanakan jani, 4) keramahan dan kesopanan pimpinan, dosen dan dalam karyawan dalam bersikap dan berbicara, 5) pengetahuan dosen dan karyawan dalam pelayanan, 6) prosedur dalam pelayanan dan penyuaian layanan, 7) kemudahan pimpinan, dosen dan karyawan dalam dihubungi, 8) tempat pelayanan nyaman, bersih bagi mahasiswa, 9) menciptakan kelancaran mahasiswa (dalam pelayanan, 10) keramahan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (Ismail, 2014).

Pada tataran konsep sebuah kepuasan pelanggan yang dalam hal ini adalah fungsi seberapa dekat harapan konsumen yang dalam hal ini mahasiswa jasa dengan mutu yang dirasakan. Pelanggan akan merasa tidak puas jika suatu produk atau jasa tidak sesuai harapan, pelanggan akan merasa puas jika suatu produk atau jasa sesuai harapan, dan pelanggan akan merasa sangat puas jika suatu produk atau jasa melebihi harapan (Arfamaini, 2016).

Sebagai penyedia layanan Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar harus memperhatikan dan mempertahankan kualitas sarana dan prasarana serta layanan administrasi dengan cara melakukan peningkatan serta mengevaluasi secara terus menerus dan berkomitmen untuk memberikan layanan yang memuaskan mahasiswa serta melahirkan lulusan berkualitas. Menurut (Yuliawan, 2017) sebagai penyedia layanan perguruan tinggi berkewajiban memberikan pelayanan sebaik mungkin sehingga mahasiswa mencapai keberhasilan yang optimal.

Pelayanan administrasi akademik adalah segala bentuk kegiatan melayani pelanggan terkait dengan jasa yang berhubungan dengan akademik sesuai dengan prinsip

tertentu guna mendukung pencapaian tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Menurut (Rahareng & Relawan, 2017) bahwa konsep kualitas layanan yang diharapkan dan dirasakan ditentukan oleh kualitas layanan. Kualitas pelayanan pelaksana administratif perguruan tinggi dapat dilihat dari beberapa segi. Ada 5 dimensi yang dalam mengukur layanan, yaitu : (1) Reliabilitas (*reliability*), yaitu kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan; (2) Daya tanggap (*responsibility*), yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap; (3) Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf dan dosen, bebas dari biaya dan resiko atau keragu-raguan; (4) Empati (*emphthy*), meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan; (5) Bukti fisik (*tangible*) yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.

Dalam kegiatannya, Perguruan Tinggi harus mampu mengelola system mutu layanan maupun administrasinya. Ruang lingkup yang seperti ini akan menghasilkan sebuah system layanan yang transparan, tepat waktu, tepat jumlah dan tepat mutu. Apabila aspek-aspek seperti itu dilaksanakan dengan baik maka akan menimbulkan image keterpercayaan (*reliability*) dan keterjaminan (*assurance*) yang mencakup: keteroercayaan terhadap penyelenggaraan, ketepatan waktu pendidikan, dan keterjaminan berhasilnya pendidikan (*KEGURUAN UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ALAUDDIN MAKASSAR Jabal Ahsan , Ruslan , Dan Triyanto Pristiwaluyo, N.D.*). Dari ketiga aspek tersebut akan merefleksikan sejauh mana mutu layanan dan manajemen dari Perguruan Tinggi tersebut. Dapat dilihat bahwa perguruan tinggi sebagai salah satu pengelola jasa juga harus memperhitungkan tingkat kepuasan konsumennya agar mampu menjalankan kegiatan perkuliahan dengan baik.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kesesuaian layanan akademik di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, serta untuk mengetahui dimensi apa yang harus diprioritaskan untuk meningkatkan layanan akademik di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan model penelitian survey. Penelitian ini dilaksanakan di delapan jurusan yang ada di FTK UINAM. Oleh karena itu, pengelola lembaga pendidikan dan fakultas dituntut untuk semakin profesional dalam memberikan jasa atau layanan pendidikan kepada mahasiswanya.

METODE PENELITIAN

Teknik yang di gunakan pada penelitian ini adalah teknik angket (kuesioner) dengan pendekatan kuantitatif, pendekatan kuantitatif adalah riset yang menggambarkan atau menjelaskan suatu masalah yang hasilnya dapat generalisasikan.dengan menggunakan metode survey, metode sirvey adalah penelitian yang sumber data dan informasi utamanya diperoleh dari responden sebagai sampel penelitian dengan

menggunakan kuesioner atau angket sebagai instrumen pengumpulan data (Purniawan & Sumarni, 2020). Pengumpulan yang di gunakan dengan membagikan kuesioner .Sumber data di peroleh dari responden atau orang-orang yang merespon dan menjawab pertanyaan-pertanyaan yang ada di kuesioner. Pengumpulan data bertujuan untuk mengetahui persepsi mahasiswa terhadap pembelajaran daring versus pembelajaran luring di Makassar. Teknik pengambilan sampel ini berfokus pada Mahasiswa yang sedang berkuliah di Makassar.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut ini adalah tabel jumlah responden dari hasil penelitian kami berdasarkan jenis kelamin yang telah kami lakukan melalui *google form* untuk Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi dan Akademik di FTK UIN Alauddin Makassar

Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persen
Perempuan	51	30,1%
Laki-laki	22	69,9%

Sumber: Data diolah peneliti, 2021

Dari tabel diatas menunjukkan sebanyak 51 orang perempuan yang berpartisipasi dalam mengisi *google form* dengan persentase 30,1% dan sebanyak 22 orang laki-laki yang berpartisipasi dalam mengisi *google form* dengan persentase 69,9%

Berikut ini adalah hasil dari instrumen yang kami lakukan melalui *google form* untuk Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi dan Akademik di FTK UIN Alauddin Makassar

Tabel 1. Bagaimana penilaian anda terhadap prosedur pelayanan administrasi akademik ?

Jawaban Responden	Jumlah Responden	Persen
Sangat Bagus	7	9,6%
Bagus	22	30,1%
Cukup Bagus	32	43,8%
Tidak Bagus	10	13,7%
Sangat Tidak Bagus	2	2,7%

Sumber: Data diolah peneliti, 2021

Dari tabel 1 diatas didapatkan informasi bahwa sebanyak 9,6% merasa sangat bagus, sebanyak 30,1% merasa bagus, sebanyak 43,8% merasa cukup bagus, sebanyak 13,7% sebanyak tidak bagus, dan sebanyak 2,7% merasa sangat tidak bagus dengan pertanyaan Bagaimana penilaian anda terhadap prosedur pelayanan administrasi akademik.

Tabel 2. Bagaimana Penilaian anda terhadap sikap tanggung jawab petugas pelayanan administrasi akademik ?

Jawaban Responden	Jumlah Responden	Persen
-------------------	------------------	--------

Sangat Bagus	5	6,8%
Bagus	26	35,6%
Cukup Bagus	29	39,7%
Tidak Bagus	12	16,4%
Sangat Tidak Bagus	1	1,2%

Sumber: Data diolah peneliti, 2021

Dari tabel 2 diatas didapatkan informasi bahwa sebanyak 6,8% merasa sangat bagus, sebanyak 35,6% merasa bagus, sebanyak 39,7% merasa cukup bagus, sebanyak 16,4% merasa tidak bagus dan sebanyak 1,2% merasa tidak sangat bagus dengan pertanyaan Bagaimana Penilaian anda terhadap sikap tanggung jawab petugas pelayanan administrasi akademik ?

Tabel 3. Bagaimana penilaian anda terhadap kenyamanan di lingkungan sekitar pelayanan administrasi akademik ?

Jawaban Responden	Jumlah Responden	Persen
Sangat Bagus	7	9,6%
Bagus	25	34,2%
Cukup Bagus	32	43,8%
Tidak Bagus	6	8,2%
Sangat Tidak Bagus	3	4,1%

Sumber: Data diolah peneliti, 2021

Dari tabel 3 diatas didapatkan informasi bahwa sebanyak 9,6% merasa sangat bagus, sebanyak 34,2% merasa bagus, sebanyak 43,8% merasa cukup bagus, sebanyak 8,2% sebanyak tidak bagus, dan sebanyak 4,1% merasa sangat tidak bagus dengan pertanyaan Bagaimana penilaian anda terhadap kenyamanan di lingkungan sekitar pelayanan administrasi akademik ?

Tabel 4. Bagaimana Penilai anda terhadap kesopanan dan keramahan petugas administrasi akademik ?

Jawaban Responden	Jumlah Responden	Persen
Sangat Bagus	7	9,6%
Bagus	23	31,5%
Cukup Bagus	29	39,7%
Tidak Bagus	11	15,1%
Sangat Tidak Bagus	3	4,1%

Sumber: Data diolah peneliti, 2021

Dari tabel 4 diatas didapatkan informasi bahwa sebanyak 9,6% merasa sangat bagus, sebanyak 31,5% merasa bagus, sebanyak 39,7% merasa cukup bagus, sebanyak 15,1% sebanyak tidak bagus, dan sebanyak 4,1% merasa sangat tidak bagus dengan pertanyaan Bagaimana Penilai anda terhadap kesopanan dan keramahan petugas administrasi akademik ?

Tabel 5. Bagaimana penilaian anda terhadap kemampuan petugas administrasi akademik dalam proses melayani mahasiswa ?

Jawaban Responden	Jumlah Responden	Persen
Sangat Bagus	11	15,1%

Bagus	23	31,5%
Cukup Bagus	25	34,2%
Tidak Bagus	13	17,8%
Sangat Tidak Bagus	1	1,4%

Sumber: Data diolah peneliti, 2021

Dari tabel 5 diatas didapatkan informasi bahwa sebanyak 15,1% merasa sangat bagus, sebanyak 31,5% merasa bagus, sebanyak 34,2% merasa cukup bagus, sebanyak 17,8% sebanyak tidak bagus, dan sebanyak 1,4% merasa sangat tidak bagus dengan pertanyaan Bagaimana penilaian anda terhadap kemampuan petugas administrasi akademik dalam proses melayani mahasiswa ?

Tabel 6. Bagaimana penilaian anda Terhadap kecepatan proses pelayanan oleh petugas Administrasi akademik ?

Jawaban Responden	Jumlah Responden	Persen
Sangat Bagus	6	8,2%
Bagus	22	30,1%
Cukup Bagus	30	41,1%
Tidak Bagus	13	17,8%
Sangat Tidak Bagus	2	2,7%

Sumber: Data diolah peneliti, 2021

Dari tabel 6 diatas didapatkan informasi bahwa sebanyak 8,2% merasa sangat bagus, sebanyak 30,1% merasa bagus, sebanyak 41,1% merasa cukup bagus, sebanyak 17,8% merasa tidak bagus, dan sebanyak 2,7% merasa sangat tidak bagus dengan pertanyaan Bagaimana penilaian anda Terhadap kecepatan proses pelayanan oleh petugas Administrasi akademik ?

Tabel 7. Bagaimana penilaian anda terhadap keadilan yang dilakukan ooleh petugas pelayanan administrasi akademik ?

Jawaban Responden	Jumlah Responden	Persen
Sangat Bagus	6	8,2%
Bagus	22	30,1%
Cukup Bagus	28	38,4%
Tidak Bagus	13	17,8%
Sangat Tidak Bagus	4	5,5%

Sumber: Data diolah peneliti, 2021

Dari tabel 7 diatas didapatkan informasi bahwa sebanyak 8,2% merasa sangat bagus, sebanyak 30,1% merasa bagus, sebanyak 38,4% merasa cukup bagus, sebanyak 17,8% sebanyak tidak bagus, dan sebanyak 5,5% merasa sangat tidak bagus dengan pertanyaan Bagaimana penilaian anda terhadap keadilan yang dilakukan ooleh petugas pelayanan administrasi akademik ?

Tabel 8. Bagaimana penilaian anda terhadap keadilan yang dilakukan ooleh petugas pelayanan administrasi akademik ?

Jawaban Responden	Jumlah Responden	Persen
Sangat Bagus	5	8,2%
Bagus	27	37%

Cukup Bagus	24	32,9%
Tidak Bagus	13	17,8%
Sangat Tidak Bagus	3	4,1%

Sumber: Data diolah peneliti, 2021

Dari tabel 8 diatas didapatkan informasi bahwa sebanyak 8,2% merasa sangat bagus, sebanyak 37% merasa bagus, sebanyak 32,9% merasa cukup bagus, sebanyak sebanyak tidak bagus, dan sebanyak 17,8% merasa sangat tidak bagus sebanyak 4,1% dengan pertanyaan Bagaimana penilaian anda terhadap keadilan yang dilakukan oleh petugas pelayanan administrasi akademik ?

Tabel 9. Bagaimana Kedisiplinan petugas terhadap pelayanan administrasi akademik ?

Jawaban Responden	Jumlah Responden	Persen
Sangat Bagus	6	8,2%
Bagus	25	34,2%
Cukup Bagus	26	35,6%
Tidak Bagus	12	16,4%
Sangat Tidak Bagus	4	5,5%

Sumber: Data diolah peneliti, 2021

Dari tabel 9 diatas didapatkan informasi bahwa sebanyak 8,2% merasa sangat bagus, sebanyak 34,2% merasa bagus, sebanyak 35,6% merasa cukup bagus, sebanyak 16,4% sebanyak tidak bagus, dan sebanyak 5,5% merasa sangat tidak bagus dengan pertanyaan Bagaimana Kedisiplinan petugas terhadap pelayanan administrasi akademik?

Tabel 10. Bagaimana kinerja pegawai terhadap pelayanan administrasi akademik?

Jawaban Responden	Jumlah Responden	Persen
Sangat Bagus	10	13,7%
Bagus	26	35,6%
Cukup Bagus	23	31,5%
Tidak Bagus	9	12,3 %
Sangat Tidak Bagus	5	6,8%

Sumber: Data diolah peneliti, 2021

Dari tabel 10 diatas didapatkan informasi bahwa sebanyak 13,7% merasa sangat bagus, sebanyak 35,6% merasa bagus, sebanyak 31,5% merasa cukup bagus, sebanyak 12,3 % sebanyak tidak bagus, dan sebanyak 6,8% merasa sangat tidak bagus dengan pertanyaan Bagaimana kinerja pegawai terhadap pelayanan administrasi akademik ?

Tabel 11. Bagaimana kewajaran biaya pelayanan administrasi akademik ?

Jawaban Responden	Jumlah Responden	Persen
Sangat Bagus	3	4,1%
Bagus	20	27,4%
Cukup Bagus	34	46,6%
Tidak Bagus	15	20,5%

Sangat Tidak Bagus	1	1,4%
--------------------	---	------

Sumber: Data diolah peneliti, 2021

Dari tabel 11 diatas didapatkan informasi bahwa sebanyak 4,1% merasa sangat bagus, sebanyak 27,4% merasa setuju, sebanyak 46,6% merasa cukup bagus, sebanyak 20,5% sebanyak tidak bagus, dan sebanyak 1,4% merasa sangat tidak bagus dengan pertanyaan Bagaimana kewajaran biaya pelayanan administrasi akademik ?

Tabel 12. Bagaimana keamanan pelayanan administrasi terhadap akademik?

Jawaban Responden	Jumlah Responden	Persen
Sangat Bagus	5	6,8%
Bagus	28	38,4%
Cukup Bagus	27	37%
Tidak Bagus	11	15,1%
Sangat Tidak Bagus	2	2,7%

Sumber: Data diolah peneliti, 2021

Dari tabel 12 diatas didapatkan informasi bahwa sebanyak 6,8% merasa sangat bagus, sebanyak 38,4% merasa bagus, sebanyak 37% merasa cukup bagus, sebanyak 15,1% sebanyak tidak bagus, dan sebanyak 2,7% merasa sangat tidak bagus dengan pertanyaan Bagaimana keamanan pelayanan administrasi terhadap akademik

Tabel 13. Bagaimana Tentang Kepastian jadwal pelayanan administrasi akademik?

Jawaban Responden	Jumlah Responden	Persen
Sangat Bagus	8	11%
Bagus	22	30,1%
Cukup Bagus	23	31,5%
Tidak Bagus	17	23,3%
Sangat Tidak Bagus	3	4,1%

Sumber: Data diolah peneliti, 2021

Dari tabel 13 diatas didapatkan informasi bahwa sebanyak 11% merasa sangat bagus, sebanyak 30,1% merasa bagus, sebanyak 22% merasa cukup bagus, sebanyak 3% sebanyak tidak bagus, dan sebanyak 2% merasa sangat tidak bagus dengan pertanyaan Bagaimana Tentang Kepastian jadwal pelayanan administrasi akademik?

Tabel 14. Bagaimana kepastian biaya pelayanan administrasi akademik ?

Jawaban Responden	Jumlah Responden	Persen
Sangat Bagus	5	6,8%
Bagus	23	31,5%
Cukup Bagus	33	45,2%
Tidak Bagus	11	15,1%
Sangat Tidak Bagus	1	1,4%

Sumber: Data diolah peneliti, 2021

Dari tabel 14 diatas didapatkan informasi bahwa sebanyak 32% merasa sangat bagus, sebanyak 44% merasa bagua, sebanyak 21% merasa cukup bagus, dan sebanyak

3% sebanyak tidak bagus dengan pertanyaan Bagaimana kepastian biaya pelayanan administrasi akademik ?

Tabel 15. Bagaimana jika yang belum pernah merasakan fasilitas kampus, apakah dapat mengurangi biaya pelanan akademik ?

Jawaban Responden	Jumlah Responden	Persen
Sangat Bagus	17	23,3%
Bagus	16	21,9%
Cukup Bagus	22	30,1%
Tidak Bagus	11	15,1%
Sangat Tidak Bagus	7	9,6%

Sumber: Data diolah peneliti, 2021

Dari tabel 15 diatas didapatkan informasi bahwa sebanyak 23,3% merasa sangat bagus, sebanyak 21,9% merasa bagus, sebanyak 21% merasa cukup setuju, dan sebanyak 3% sebanyak tidak setuju dengan pertanyaan Bagaimana jika yang belum pernah merasakan fasilitas kampus, apakah dapat mengurangi biaya pelanan akademik ?

Berikut ini adalah tabel penelitian dari hasil responden keseluruhan yang kami lakukan melalui *google form* untuk kinerja staf/pegawai Fakultas Tarbiyah dan Keguruan di UIN Alauddin Makassar.

Tabel 1. Jumlah Responden Keseluruhan

Kategori	Jumlah Responden	Persen
Rendah	4	5,4%
Sedang	54	72,9%
Tinggi	15	20,27%

Sumber: Data diolah peneliti, 2021

Dari table responden keseluruhan, di dapatkan informasi bahwasanya kategori rendah dengan jumlah responden sebanyak 4 dengan presentasi 5,4%, kategori sedang dengan jumlah responden 54 dengan presentasi 72,9%, dan kategori tinggi dengan jumlah responden 15 dengan presentasi 20,27%

Dari hasil tabel diatas menunjukkan sebagian besar responden menilai kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi dan akademik di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan (FTK) di UIN Alauddin Makassar berada pada kategori sedang yakni 72,9%. Sementara ada juga yang menilai masih rendah persentase sebesar 5,4%. Meskipun demikian ada juga responden menilai kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi dan akademik di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan (FTK) di UIN Alauddin Makassar berada pada kategori tinggi dengan jumlah persentase 20,27%.

Penelitian menunjukkan adanya kesetujuan terhadap kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi dan akademik di FTK Di UIN Alauddin Makassar. Namun, tidak dapat dipungkiri bahwa penelitian ini memiliki keterbatasan baik dalam aspek teoretis maupun aspek metodologis. Oleh karena itu, peneliti mengajukan saran bahwa, penelitian ini perlu ditindaklanjuti dengan pelitian-penelitian lanjutan yang lebih valid dan variabel baik dalam aspek teoritis maupun aspek metodologis. Sehingga, kekuatan dan kelemahan teori-teori ini menjadi lebih nampak dan jelas.

PENUTUP

Dari hasil penelitian, tentang pelayanan administrasi dan akademik terhadap kepuasan mahasiswa di FTK UIN Alauddin Makassar, maka penulis dapat menyimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan administrasi dan akademik terhadap kepuasan mahasiswa, dengan demikian bagi fakultas atau kampus diharapkan dapat meningkatkan pelayanan semaksimal mungkin kepada mahasiswa. Bila mahasiswa/ pelanggan dapat dipuaskan oleh pelayanan yang ada diberikan, maka hal ini dapat dijadikan alat promosi bagi kampus itu sendiri agar mendapatkan image/citra yang positif bagi calon mahasiswa baru.

Dari hasil penelitian ini, maka penulis menyarankan kepada pihak fakultas ataupun kampus diharapkan pada masa depan dapat meningkatkan sarana dan prasarana kampus, dalam menunjang pelayanan kepada mahasiswa. Memberikan pelatihan bagi karyawan/bagian administrasi yang memberikan pelayanan kepada mahasiswa, berupa pelatihan tentang layanan prima. Perlu ada monitoring terhadap setiap periode terhadap pelayanan administrasi dan akademik kepada mahasiswa. Sebagian besar responden cukup puas dengan pelayanan yang diberikan. Ini berarti bahwa penerapan kualitas di FTK kepada pelanggan masih perlu ditingkatkan agar seluruh pelanggan dapat merasakan pelayanan yang memuaskan.

Hal ini disebabkan pelayanan yang diberikan terhadap mahasiswanya belum maksimal, sehingga terjadi kesenjangan sehingga ada mahasiswa yang kurang puas dan ada yang puas, atau dengan kata lain terkadang masih memberikan pelayanan yang diskriminatif kepada mahasiswa. Maka, dari kesimpulan diatas, disarankan kepada pihak fakultas maupun kampus agar terus meningkatkan kualitas layanan kepada konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Arfamaini, R. (2016). e. *Applied Microbiology and Biotechnology*, 85(1), 2071–2079.
- Arimawati, R. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kinerja Pegawai Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro. *Diponegoro Journal of Management*, 2(2), 1–89. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/djom%0Ahttp://eprints.undip.ac.id/39016/1/ARIMAWATI.pdf>
- Atmadinata, V., Idris, A., & Rande, S. (2009). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 13(1), 1–119.
- Hanifa, G., Sentosa, S. U., & Armiaati, A. (2019). Pengaruh Persepsi Tentang Sarana Prasarana Perkuliahan Dan Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang). *Jurnal Ecogen*, 1(4), 837. <https://doi.org/10.24036/jmpe.v1i4.5663>

- Hartati, T., & Zain, F. (2009). Pengaruh pelayanan administrasi dan akademik dengan kepuasan mahasiswa politeknik negeri jakarta. *Artikel Pendidikan*, 2, 1–10.
- Ismail, M. I. (2014). Pengaruh Sarana Prasarana Akademik dan Kualitas Mengajar Dosen terhadap Prestasi Belajar Mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar. *Jurnal Pendidikan-Biologi-FK UINAM*, 78–90.
- Keguruan Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar Jabal Ahsan*, Ruslan, dan Triyanto Pristiwaluyo. (n.d.).
- Martasubrata, N., & Suwatno, S. (2016). Mutu Layanan Akademik Sebagai Determinan Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran*, 1(1), 136. <https://doi.org/10.17509/jpm.v1i1.3266>
- Purniawan, & Sumarni, W. (2020). Analisis Respon Siswa Pada Pembelajaran Daring di Masa Pandemi Covid 19. *Seminar Nasional Pascasarjana UNNES*, 784–789.
- Rahareng, V. J., & Relawan, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Universitas Telkom). *AdBispreneur*, 2(2), 125–133. <https://doi.org/10.24198/adbispreneur.v2i2.13164>
- Republik, N., Tahun, I., Nomor, U., & Publik, P. (2009). *Undang-Undang dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 1*. 1–11.
- Yuliawan, R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Rahmat Yuliawan Universitas Airlangga. *Eksis*, 12(2), 126–135.