

**TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA
FAKULTAS AGAMA KRISTEN, UKRIM
TERHADAP LAYANAN MANAGERIAL DAN ADMINISTRATIF UKRIM
(SEBUAH STUDI DESKRIPTIF)
(Oleh: Epafras Mujono)**

ABSTRAK

Penelitian ini merupakan sebuah penelitian deskriptif yang berlatar belakang: Pertama, adanya keluhan-keluhan ketidakpuasan dari para mahasiswa Fakultas Agama Kristen terhadap layanan dari tenaga pendidik dan tenaga kependidikan, yang melayani langsung kepada mahasiswa. Kedua, secara praktis belum pernah diadakan penelitian tentang kepuasan mahasiswa fakultas Agama Kristen terhadap layanan tenaga pendidik dan tenaga kependidikan, sebelumnya.

Penelitian ini bertujuan utama untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan para mahasiswa terhadap layanan manajerial dan administratif di Fakultas Agama Kristen, UKRIM, pada tahun ajaran Genap 2018/2019. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 149 orang mahasiswa dari keseluruhan populasi sebanyak 220 orang mahasiswa yang aktif di semester tersebut.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan para mahasiswa terhadap layanan manajerial dan administratif di Fakultas Agama Kristen, pada level 3,60 (antara cukup puas dengan puas - 3 berarti cukup puas, sedangkan 4 berarti puas). Dengan tingkat kepuasan yang seperti ini, diharapkan manajerial dan tenaga administratif FAK harus meningkatkan pelayanannya kepada para mahasiswa.

Kata-kata kunci: Tingkat kepuasan mahasiswa, Layanan manajerial, Layanan Administratif.

ABSTRACT

This research is a descriptive research background: First, there are complaints of dissatisfaction from the students of the Christian Education faculty on the services of educators and education staff, who serve directly to students. Secondly, there has never been any practical research on the satisfaction of Christian Education faculty students with the services of teaching staff and education staff, before.

The main objective of this study is to describe the level of student satisfaction with managerial and administrative services at the Faculty of Christianity, UKRIM, in the even school year 2018/2019. This study used a sample of 149 students from a total population of 220 students who were active in the semester.

The results of this study indicate that the level of student satisfaction with managerial and administrative services at the Faculty of Christian Education, at the level of 3.60 (between quite satisfied with satisfied - 3 means quite satisfied, while 4 means satisfied). With this level of satisfaction, it is hoped that the managerial and administrative staff of FAK will have to improve their services to students.

Keywords: Student satisfaction level, Managerial services, Administrative services.

Kepuasan Mahasiswa

Penelitian ini memberdayakan beberapa teori utama untuk membangun pokok-pokok utama dalam penelitian ini. Satu teori utama untuk membahas tentang kepuasan mahasiswa dan satu teori untuk membahas tentang layanan manajerial dan layanan administratif. Yang dimaksudkan 'kepuasan mahasiswa' pada bagian ini tentulah kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajerial dan layanan administratif yang diterimanya dari lembaga (kampus) dimana mereka belajar.

Pengertian Kepuasan Mahasiswa

'Kepuasan' berasal dari kata dasar puas yang mendapatkan imbuhan ke-an. Kata ini berakar dari dua kata Bahasa Latin '*satis*' yang berarti cukup baik, memadai dan '*facio*' yang berarti melakukan atau membuat (Tjiptono dan Sarjono, 2007: 34). Sehingga kata itu memiliki pengertian perasaan yang cukup baik karena usaha-usaha yang telah dilakukan atau dibuat itu baik atau memadai. Kepuasan juga bisa didefinisikan sebagai perasaan senang, lega, ataupun kenyang karena sudah merasa dicukupi atau dipenuhi hasrat ataupun keinginannya (Suharno dan Retnoningsih, 2012:393).

Menurut *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, mahasiswa adalah orang-orang yang sedang belajar di perguruan tinggi (Tim Balai Pustaka, 2012). Kepuasan Mahasiswa juga merupakan keadaan terpenuhinya keinginan, harapan ataupun kebutuhan mahasiswa (Srinadi, 2008). Kepuasan mahasiswa merupakan salah satu perasaan positif yang dimiliki oleh para mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi, karena adanya kecocokan antara keinginan atau harapan dengan kenyataan layanan yang diterimanya (Sopiatin, 2010:33). Jadi kepuasan mahasiswa adalah perasaan yang senang ataupun puas dari mahasiswa karena layanan dari lembaga pendidikan tinggi yang diterimanya, sesuai dengan harapan atau keinginannya.

Indikator Kepuasan Mahasiswa

Dalam membahas bagian ini, teori utama yang dipergunakan adalah teori menurut Berry dan Parasuraman. Menurut Berry dan Parasuraman (dalam Alma, 2005) terdapat beberapa indikator kepuasan mahasiswa terhadap lembaga tinggi dimana mereka menempuh pendidikan, yakni:

Kehandalan

Kehandalan yang dimaksudkan pada bagian ini merupakan hal-hal yang terkait dengan kebijakan pimpinan, kompetensi dosen, para karyawan dalam memberikan layanan kepada mahasiswa, sesuai dengan apa yang ditetapkan, secara konsisten yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan mahasiswa. Berhubungan dengan hal ini berarti, indikator ataupun bentuk kepuasan mahasiswa adalah perasaan senang ataupun puas terhadap kebijakan pimpinan, kemampuan dosen dalam mengajar ataupun membimbing dan terhadap layanan para tenaga kependidikan kepada mahasiswa.

Daya Tanggap

Daya tanggap merupakan respon positif dari pihak lembaga (pendidikan tinggi) untuk menanggapi suatu keadaan ataupun mengatasi keluhan mahasiswa yang berhubungan dengan masalah-masalah perkuliahan ataupun hal lain yang terkait dengan pembelajaran mahasiswa. Indikator atau bentuk kepuasan mahasiswa yang terkait dengan hal ini, adalah perasaan puas terhadap tanggapan lembaga (pimpinan, dosen dan pihak lain dalam lembaga) dalam memberikan respon kepada keadaan yang tidak baik ataupun keluhan-keluhan para mahasiswa.

Kepastian

Kepastian yang dimaksudkan di sini adalah kondisi dimana lembaga (pendidikan tinggi) memberikan jaminan kepastian layanan kepada para mahasiswanya. Hal ini mencakup tentang kemampuan personil lembaga terutama pimpinan, dosen dan karyawan untuk memberikan perasaan yakin dan percaya terhadap janji-janji lembaga kepada mahasiswa. Berhubungan dengan hal ini, berarti indikator kepuasan mahasiswa adalah perasaan senang atau puas terhadap kemampuan lembaga, termasuk terhadap pemenuhan janji-janji atau penawaran-penawaran yang diberikan kepada mahasiswanya, sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Empati

Yang dimaksudkan dengan empati di sini adalah rasa empati ataupun kepedulian lembaga terhadap keadaan ataupun kebutuhan para mahasiswanya. Termasuk di dalamnya adalah kesediaan lembaga untuk memahami situasi/kondisi para mahasiswa. Indikator kepuasan mahasiswa yang terkait dengan hal ini adalah perasaan

senang atau tercukupi atau puas terhadap emati atau kepedulian lembaga kepada para mahasiswanya.

Perwujudan

Perwujudan yang dimaksudkan dalam bidang pendidikan di sini adalah hal-hal yang berhubungan dengan kemampuan lembaga untuk menyediakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan para mahasiswa dalam menunjang proses pendidikan. Hal-hal yang termasuk dalam hal ini minimal adalah ketersediaannya bangunan, ruang kelas, kebersihan lingkungan, taman, laboratorium, perpustakaan dan yang lainnya. (Sopiatin, 2010).

Layanan Manajerial dan Layanan Administratif

Pada bagian ini akan dibahas tentang pengertian dan bentuk-bentuk dari pokok pikiran tentang layanan manajerial dan layanan administratif.

Pengertian Layanan Manajerial

Beberapa pengertian mengenai layanan adalah sebagai berikut: Pertama, menurut kamus Purwadarminta 'layanan' diberikan pengertian sebagai penyediaan segala apa yang dibutuhkan orang lain.¹ Menurut Tjiptono, definisi layanan adalah kegiatan yang dilakukan seseorang atau lembaga, kepada pelanggan.² Dan menurut Barata bahwa suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani.³ Jadi layanan merupakan semua tindakan ataupun usaha yang dilakukan oleh pihak tertentu kepada pihak yang lain. Dalam penelitian ini berarti segala usaha yang dilakukan oleh lembaga (pihak majer-pimpinan dan bawahannya) kepada para mahasiswanya.

Manajerial memiliki pengertian 'hal yang berhubungan dengan manajer'.⁴ Dan manajer sendiri menurut Budiono, memiliki pengertian orang yang mengatur pekerjaan atau kerjasama yang baik dengan menggunakan orang lain untuk mencapai sasaran.⁵ Dalam penelitian ini yang dimaksudkan dengan manajer adalah pimpinan di tingkat Fakultas Agama Kristen, dan orang-orang yang dibawah komando

¹Purwadarminto, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1996), 245.

²Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi, Ed. I, Cet. III, 2004), 94.

³Atep Adya Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta : PT Elex Media Komputindo, Cet. II, 2004), 10.

⁴Budiono, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, (Surabaya: Karya Agung, 2005), 333.

⁵Budiono, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, (Surabaya: Karya Agung, 2005), 332.

kepemimpinannya. Orang-orang yang di bawah komando pimpinan fakultas adalah para wakil dekan, para kaprodi dan juga para dosen.

Layanan manajerial adalah layanan yang diberikan oleh seorang manajer beserta dengan orang-orang yang dibawah kepemimpinannya. Dalam kontek penelitian ini layanan manajerial yang dimaksudkan adalah segala usaha yang dilakukan oleh pimpinan fakultas (dekan Fakultas Agama Kristen) dan orang-orang yang ada di bawah komando kepemimpinannya (para wakil dekan, para kaprodi dan para dosen) kepada mahasiswa Fakultas Agama Kristen.

Bentuk-bentuk Layanan Manajerial

Dalam bagian ini hanya akan dibahas tentang layanan manajerial kepada mahasiswa. Bentuk-bentuk atau wujud-wujud layanan manajerial di tingkat fakultas (kepada mahasiswa fakultas) terdiri dari:

Layanan Dekan

Dekan merupakan pimpinan tertinggi di tingkat fakultas. Memang dekan tidak memiliki hubungan struktural secara langsung dengan mahasiswa, tetapi terdapat beberapa hal yang ditetapkan oleh dekan yang diberlakukan langsung untuk mahasiswa, yakni berupa kebijakan-kebijakan ataupun peraturan-peraturan, yang diberlakukan untuk para mahasiswa. Secara praktis, layanan dekan kepada para mahasiswa juga dapat dilihat dari pendekatan dan komunikasi dekan terhadap para mahasiswa.

Layanan Wakil Dekan Akademik

Wakil Dekan Bidang Akademik juga tidak memiliki hubungan langsung (secara struktural) kepada para mahasiswa. Tetapi layanan Wakil Dekan Bidang Akademik kepada mahasiswa dapat berbentuk pemberian dan pemberlakuan peraturan atau kebijakan akademik kepada para mahasiswa. Hal-hal yang terkait dengan layanan Wakil Dekan Bidang Akademik adalah pemberlakuan dan tindak lanjut peraturan KRS/KBT, pemberlakuan dan tindak lanjut peraturan penulisan skripsi, pemberlakuan dan tindak lanjut peraturan pelaksanaan Semester Pendek (SP)

Layanan Wakil Dekan Administrasi Keuangan

Layanan ini meliputi pencairan keuangan untuk senat mahasiswa fakultas, layanan penerimaan laporan keuangan dari senat mahasiswa fakultas.

Layanan Wakil Dekan Kemahasiswaan

Layanan ini meliputi penyampaian dan follow-up/penegakan peraturan mahasiswa, layanan konsultasi terhadap senat mahasiswa, layanan terkait dengan Poin Non Akademis (PNA) mahasiswa, layanan kepada mahasiswa yang sedang memiliki pergumulan (sakit, keduakaan, menghadapi masalah khusus dll).

Layanan Kaprodi

Kaprodi adalah pimpinan tertinggi di tingkat program studi, sehingga bentuk-bentuk layanannya secara langsung kepada mahasiswa sangat terkait dengan kebijakan, peraturan ataupun ketetapan-ketetapan beeserta dengan follow-upnya. Bentuk-bentuknya: penugasan dosen pengajar, pembagian jadwal kuliah, pembagian perwalian mahasiswa, konsultasi judul skripsi, penugasan dosen pembimbing skripsi, pelayanan (penyediaan waktu) konsultasi akademik secara khusus.

Layanan Dosen Pengajar

Secara akademik, dosen atau tenaga pendidik adalah pribadi yang menjadi ujung tombak bagi prodi untuk melaksanakan tugasnya kepada para mahasiswanya. Layanan dosen kepada para mahasiswa yang diajarnya menyangkut penyediaan diktat kuliah, silabus kuliah, tatap muka mengajar mahasiswa, sikap dosen kepada mahasiswa, pemberian nilai kepada mahasiswa.

Layanan Dosen Wali / Pembimbing Akademik

Layanan konsultasi akademik: Konsultasi sebelum KRS, proving KRS, penandatanganan KRS Manual dan KBT. Layanan konsultasi non akademik: konsultasi pemberian pertolongan pada saat mahasiswa menghadapi masalah, konsultasi pelaporan point non akademik.

Pengertian Layanan Administratif dan Pendukung Lainnya

Layanan memiliki pengertian penyediaan segalaapa yang dibutuhkan orang lain.⁶ Administratif berasal dari kata benda administrasi yang memiliki pengertian kegiatan kantor dan tata usaha.⁷ Layanan administratif memiliki pengertian setiap usaha yang dilakukan oleh tenaga kantor dan administrasi, untuk memberikan bantuan

⁶Purwadarminto, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1996), 245.

⁷Budiono, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, (Surabaya: Karya Agung, 2005), 17.

kepada orang lain yang membutuhkan. Dalam penelitian yang dimasukkan dengan layanan administrasi adalah layanan yang diberikan oleh para petugas kantor atau tenaga tata usaha dan tenaga kependidikan (para karyawan) di setiap bagian, yang berkaitan langsung dengan pertolongan atau bantuan kepada para mahasiswa Fakultas Agama Kristen.

Bentuk-bentuk Layanan Administratif dan Layanan Pendukung Lainnya

Pada bagian ini hanya akan dibahas tentang bentuk-bentuk layanan administrasi dan layanan pendukung lainnya yang berkaitan langsung dengan para mahasiswa fakultas. Bentuk-bentuk layanan administrasi dan layanan pendukung lainnya adalah:

Layanan oleh Tata Usaha Fakultas

Layanan ini meliputi pembuatan surat-surat yang dibutuhkan mahasiswa, membantu menyiapkan keperluan sarana pembelajaran yang dibutuhkan kelas, sambutan dan komunikasi kepada mahasiswa.

Layanan Petugas Perpustakaan

Layanan ini adalah segala layanan yang diberikan oleh para petugas perpustakaan di tingkat universitas (perpustakaan pusat) dan petugas perpustakaan di tingkat fakultas (perpustakaan FAK).

Layanan Bagian Keuangan

Layanan yang dimaksudkan adalah layanan yang diberikan oleh petugas di bagian pembayaran oleh mahasiswa, yakni di loket 1 ADAK UKRIM.

Layanan Bagian Nilai

Layanan yang dimaksudkan adalah layanan yang diberikan oleh bagian loket III ADAK UKRIM, dalam hal memberikan transkrip nilai sementara ataupun HSS mahasiswa.

Layanan Bagian Kantor Dosen

Layanan yang dimaksudkan dalam bagian ini adalah layanan yang diberikan oleh petugas di kantor (ruang transit) dosen tidak tetap, yang berupa pemberian presensi dosen tidak tetap (yang biasanya diambil dan dikembalikan oleh mahasiswa), pemberian perlengkapan mengajar oleh dosen (spidol, penghapus, LCD mobile dll).

Layanan Bagian Laborat (Ruang Praktek)

Layanan yang dimaksudkan di sini adalah layanan yang diberikan oleh petugas laborat musik atau ruang praktek musik, dalam bentuk pemeliharaan kebersihan ruang dan peralatan musik, dan ketersediaan peralatan musik yang dibutuhkan untuk praktek.

Layanan Sistem Informasi Akademik

Layanan yang dimaksudkan adalah layanan yang diterima oleh mahasiswa melalui penggunaan fasilitas Sistem Informasi Akademik (SIA) UKRIM yang meliputi layanan KRS, melihat nilai, melihat pembayaran dll.

Layanan Bagian Data PDPT

Layanan yang dimaksudkan pada bagian ini adalah layanan yang diberikan oleh bagian data PDPT yang berada di kantor ADAK UKRIM.

Layanan Penyediaan Sarpras Ekstrakurikuler

Layanan yang dimaksudkan pada bagian ini adalah layanan lembaga dalam menyediakan sarana dan prasarana ekstrakurikuler bagi para mahasiswa, di UKM-UKM yang tersedia di UKRIM.

Bagian Kebersihan Sarpras

Layanan yang dimaksudkan pada bagian ini adalah layanan yang diberikan petugas kebersihan dalam hal kebersihan ruang-ruang kelas, kebersihan sarana pembelajaran di kelas dan kebersihan halaman-halaman kelas.

Layanan Penyediaan Beasiswa

Layanan yang dimaksudkan pada bagian ini adalah layanan yang diberikan oleh lembaga dalam menyediakan beasiswa bagi para mahasiswa, sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.

Metodologi Penelitian

Penelitian ini mempergunakan metode deskriptif dengan data kuantitatif, karena penelitian ini akan mendeskripsikan atau memaparkan data tentang tingkat kepuasan para mahasiswa Fakultas Agama Kristen, UKRIM terhadap layanan manajerial dan layanan administrasi di UKRIM. Metode penelitian deskriptif adalah

salah satu jenis metode penelitian yang berusaha menggambarkan dan menginterpretasi objek sesuai dengan apa adanya (Best, 1982 : 119). Penelitian Deskriptif ini juga sering disebut noneksperimen, karena pada penelitian ini peneliti tidak melakukan control dan manipulasi variabel penelitian. Dengan penelitian metode deskriptif, memungkinkan peneliti untuk melakukan hubungan antar variabel, menguji hipotesis, mengembangkan generalisasi, dan mengembangkan teori yang memiliki validitas universal (West, 1982). Di samping itu, penelitian deskriptif juga merupakan penelitian dimana pengumpulan data untuk mengetes pertanyaan penelitian atau hipotesis yang berkaitan dengan keadaan dan kejadian sekarang. Mereka melaporkan keadaan objek atau subjek yang diteliti sesuai dengan apa adanya.

Pada umumnya tujuan utama penelitian deskriptif adalah untuk menggambarkan secara sistematis fakta dan karakteristik objek dan subjek yang diteliti secara tepat. Dalam perkembangannya, akhir-akhir ini metode penelitian deskriptif banyak digunakan oleh peneliti karena dua alasan: Pertama, dari pengamatan empiris didapat bahwa sebagian besar laporan penelitian dilakukan dalam bentuk deskriptif. Kedua, metode deskriptif sangat berguna untuk mendapatkan variasi permasalahan yang berkaitan dengan bidang pendidikan maupun tingkah laku manusia. Di samping kedua alasan tersebut di atas, penelitian deskriptif pada umumnya menarik bagi para peneliti muda, karena bentuknya sangat sederhana dengan mudah dipahami tanpa perlu memerlukan teknik statistika yang kompleks. Walaupun sebenarnya tidak demikian kenyataannya. Karena penelitian ini sebenarnya juga dapat ditampilkan dalam bentuk yang lebih kompleks, misalnya dalam penelitian penggambaran secara faktual perkembangan sekolah, kelompok anak, maupun perkembangan individual. Penelitian deskriptif juga dapat dikembangkan ke arah penelitian naturalistic yang menggunakan kasus yang spesifik melalui deskriptif mendalam atau dengan penelitian setting alami fenomenologis dan dilaporkan secara thick description (deskripsi mendalam) atau dalam penelitian ex-postfacto dengan hubungan antarvariabel yang lebih kompleks.⁸

Penelitian deskriptif yang baik sebenarnya memiliki proses dan sadar yang sama seperti penelitian kuantitatif lainnya. Di samping itu, penelitian ini juga memerlukan tindakan yang teliti pada setiap komponennya agar dapat menggambarkan subjek atau objek yang diteliti mendekati kebenarannya. Sebagai contoh, tujuan harus diuraikan secara jelas, permasalahan yang diteliti signifikan, variabel penelitian dapat diukur, teknik sampling harus ditentukan secara hati-hati, dan hubungan atau komparasi yang tepat perlu dilakukan untuk mendapatkan gambaran objek atau subjek yang diteliti secara lengkap dan benar.

⁸ <https://www.scribd.com>. Diakses tanggal 24 Februari 2019.

Tempat Penelitian

Direncanakan penelitian ini dilaksanakan di Fakultas Agama Kristen (FAK), UKRIM, di Jl. Solo KM. 11, Purwomartani, Kalasan, Kab. Sleman, DIY.

Jadwal Pelaksanaan Penelitian

Penelitian ini direncanakan selama 4 bulan (bulan Maret 2019 s/d Juni 2019) dengan penjadwalan sebagai berikut:

NO	WAKTU	POKOK KEGIATAN
1	1-28 Februari 2019	Penyusunan dan pengajuan proposal
2	1-30 Maret 2019	Penyusunan Landasan Teori dan Metodologi Penelitian.
3	1 April s/d 30 Agustus 2019	Penyebaran Angket, Penarikan angket dan Analisis Data
4	1-14 September 2019	Pelaporan Hasil Penelitian

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi penelitian ini adalah keseluruhan jumlah mahasiswa Fakultas Agama Kristen (FAK), UKRIM, di semester Genap 2018/2019. FAK ini terdiri dari prodi Pendidikan Agama Kristen (PAK), prodi Musik Gereja (MG) dan prodi Teologi-Konseling Kristen (TKK). Jumlah keseluruhan mahasiswa FAK pada semester Genap 2018/2019 sebanyak 220 orang.⁹ Sedangkan sampel penelitian ini adalah sebagian dari jumlah keseluruhan mahasiswa FAK. Direncanakan jumlah sampel yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 149 orang.

Teknik Pengumpulan Data

Beberapa teknik pengumpulan data yang akan dipergunakan dalam penelitian ini adalah: Pertama, wawancara. Dalam penelitian ini wawancara dipergunakan baik pada saat awal penelitian (sebagai penyediaan data awal penelitian) maupun dalam menyediakan data pendukung, bagi data utama penelitian ini (karena data utama dari penelitian ini adalah data kuantitatif). Kedua, kuisioner. Kuisioner dalam penelitian ini merupakan instrumen utama untuk mendapatkan data penelitian ini. Data-data yang mengukur mengenai tingkat kepuasan mahasiswa diperoleh melalui kuisioner yang

⁹Data Sistem Informasi UKRIM, diakses tanggal 1 Februari 2019

disusun berdasarkan landasan teori dari bentuk-bentuk kepuasan mahasiswa dan bentuk-bentuk layanan manajerial dan layanan administratif serta layanan pendukung lainnya.

Metode Analisis Data Penelitian

Direncanakan analisis data penelitian ini akan menggunakan program bantu SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), tetapi sekarang kepanjangan SPSS adalah *Statistical Product and Service Solutions*.¹⁰ Dalam program bantu ini, secara khusus akan menggunakan uji frekuensi, yakni uji untuk menunjukkan prosentase-prosentase tingkat kepuasan para responden.

Hasil Penelitian

Pada bagian ini akan dibahas hasil analisis data peneliti dan pembahasan-pembahasannya.

4.1. Data Prosentase Responden

Dalam penelitian ini menggunakan sample penelitian sebanyak 149 mahasiswa (dari antara keseluruhan mahasiswa aktif pada semester Genap 2018/2019 sebanyak 220 mahasiswa), dengan pembagian prodi sebagai berikut:

Sampel	PAK	%	MG	%	TKK	%	Total
	27	18.20	104	69.70	18	12.10	149

4.2. Hasil Analisis Kepuasan Mahasiswa

Keseluruhan pertanyaan dalam kuisioner penelitian ini adalah 114 pertanyaan. Keseluruhan pertanyaan tersebut bisa dibagi dalam 19 bagian (pihak yang dinilai), sehingga setiap bagian (pihak yang dinilai) terdiri dari 6 pertanyaan.

Rumus sederhana untuk menganalisis data tingkat kepuasan, di setiap bagian adalah sebagai berikut:

$$\frac{(STP \times 1) + (TP \times 2) + (CP \times 3) + (PX4) + (SPX5)}{(149 \times 6)}$$

Ket. STP : total jawaban sangat tidak Puas

TP : total jawaban tidak Puas

CP : total jawaban Cukup Puas

¹⁰ <http://statistikskripsitesis.blogspot.com> diakses tanggal 23 Oktober 2018.

P : total jawaban Puas

SP : total jawaban sangat Puas

149 : Jumlah responden

6 : Jumlah pertanyaan setiap bagian

Hasil analisis data total tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan manajerial dan administratif Fakultas Agama Kristen adalah sebagai berikut:

JML	STP	TP	CK	P	SP	Tot.
	355	772	6,484	7,037	2,338	16,986
Point:	355	1,545	19,452	28,147	11,690	61,189
Mean:						3.60

Tingkat kepuasan mahasiswa dapat terlihat pada mean, di tabel di atas, yakni pada angka 3,60 atau pada tingkat antara cukup puas dengan puas (3 berarti cukup puas, sedangkan 4 berarti puas). Dengan tingkat kepuasan yang seperti ini, diharapkan manajerial dan tenaga administratif FAK haru meningkatkan pelayanannya kepada para mahasiswa.

Sedangkan data mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap bagian-bagian dari manajerial dan tenaga kependidikan, secara terperinci adalah sebagai berikut.

4.2.1. Hasil Analisis Kepuasan terhadap Dekan

Tingkat kepuasan mahasiswa FAK terhadap pelayanan dekan FAK, terlihat pada tabel di bawah ini, dengan data sebagai berikut:

Kepuasan terhadap Dekan (1-6)						CP
JML	STP	TP	CK	P	SP	
894	-	18	262	418	197	
	-	36.06	785.38	1670.6	982.655	
					3,474.68	3.89

Dari tabel di atas terlihat bahwa tingkat kepuasan mahasiswa, pada pada angka 3.89 atau pada level cukup puas (mendekati puas). Berdasarkan data ini diharapkan dekan dapat meningkatkan pelayanan atau kinerjanya (yang berkaitan dengan mahasiswa), sehingga lebih baik lagi dan dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa.

4.2.2. Hasil Analisis Kepuasan terhadap WD I

Tingkat kepuasan mahasiswa FAK terhadap pelayanan WD I, terlihat pada tabel di bawah ini, dengan data sebagai berikut:

Kepuasan terhadap WD I (7-12)						P
JML	STP	TP	CK	P	SP	
894	-	-	163	438	294	
	-	-	487.68	1751	1468.4	
					3,707.12	4.15

Dari tabel di atas terlihat bahwa tingkat kepuasan mahasiswa, pada angka 4.15 atau pada level memuaskan. Berdasarkan data ini diharapkan WD I dapat mempertahankan dan terus meningkatkan pelayanan atau kinerjanya (yang berkaitan dengan mahasiswa), sehingga lebih baik lagi dan terus dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa.

4.2.3. Hasil Analisis Kepuasan terhadap WD II

Tingkat kepuasan mahasiswa FAK terhadap pelayanan WD II, terlihat pada tabel di bawah ini, dengan data sebagai berikut:

Kepuasan terhadap WD II (13-18)						CP
JML	STP	TP	CK	P	SP	
894	-	9	158	429	149	
	-	18.18	473.82	1714.7	746.49	
					2,953.18	3.30

Dari tabel di atas terlihat bahwa tingkat kepuasan mahasiswa, pada angka 3.30 atau pada level cukup puas. Berdasarkan data ini diharapkan WD II dapat meningkatkan pelayanan atau kinerjanya (yang berkaitan dengan mahasiswa), sehingga lebih baik lagi dan dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa.

4.2.4. Hasil Analisis Kepuasan terhadap WD III

Tingkat kepuasan mahasiswa FAK terhadap pelayanan WD III, terlihat pada tabel di bawah ini, dengan data sebagai berikut:

Kepuasan terhadap WD III (19-24)						P
JML	STP	TP	CK	P	SP	
894	-	27	190	461	216	
	-	54.83	568.58	1842.2	1082.49	
					3,548.14	3.97

Dari tabel di atas terlihat bahwa tingkat kepuasan mahasiswa, pada angka 3.97 atau pada level cukup puas mendekati puas. Berdasarkan data ini diharapkan WD III dapat meningkatkan pelayanan atau kinerjanya (yang berkaitan dengan mahasiswa), sehingga lebih baik lagi dan dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa.

4.2.5. Hasil Analisis terhadap Kaprodi

Tingkat kepuasan mahasiswa FAK terhadap pelayanan para Kaprodi, terlihat pada tabel di bawah ini, dengan data sebagai berikut:

Kepuasan terhadap Kaprodi (25-30)						CP/P
JML	STP	TP	CK	P	SP	
894	13.56	59	181	393	248	
	13.56	117.11	542.21	1571.1	1241.92	
					3,485.86	3.90

Dari tabel di atas terlihat bahwa tingkat kepuasan mahasiswa, pada angka 3.90 atau pada level cukup puas mendekati puas. Berdasarkan data ini diharapkan para kaprodi dapat meningkatkan pelayanan atau kinerjanya (yang berkaitan dengan mahasiswa), sehingga lebih baik lagi dan dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa.

4.2.6. Hasil Analisis Kepuasan terhadap Dosen Pengajar

Tingkat kepuasan mahasiswa FAK terhadap pelayanan dosen pengajar, terlihat pada tabel di bawah ini, dengan data sebagai berikut:

Kepuasan terhadap Dosen Pengajar (31-36)						CP-P
JML	STP	TP	CK	P	SP	
894	8.94	27	271	415	172	
	8.94	54.24	812.65	1661.6	858.24	
					3,395.71	3.80

Dari tabel di atas terlihat bahwa tingkat kepuasan mahasiswa, pada angka 3.8 atau pada level cukup puas yang sudah mendekati puas. Berdasarkan data ini diharapkan para dosen pengajar dapat meningkatkan pelayanan atau kinerjanya (yang berkaitan dengan mahasiswa), sehingga lebih baik lagi dan dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa.

4.2.7. Hasil Analisis Kepuasan terhadap Dosen Wali

Tingkat kepuasan mahasiswa FAK terhadap pelayanan para dosen wali, terlihat pada tabel di bawah ini, dengan data sebagai berikut:

Kepuasan terhadap Dosen wali (37-42)						CP
JML	STP	TP	CK	P	SP	
894	-	-	221	276	248	
	-	-	663.35	1102	1241.92	
					3,007.27	3.36

Dari tabel di atas terlihat bahwa tingkat kepuasan mahasiswa, pada angka 3.36 atau pada level cukup puas. Berdasarkan data ini diharapkan para dosen wali dapat meningkatkan pelayanan atau kinerjanya (yang berkaitan dengan mahasiswa), sehingga lebih baik lagi dan dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa.

4.2.8. Hasil Analisis Kepuasan terhadap TU Fakultas

Tingkat kepuasan mahasiswa FAK terhadap pelayanan TU fakultas, terlihat pada tabel di bawah ini, dengan data sebagai berikut:

Kepuasan terhadap TU Fakultas (43-48)						CP-P
JML	STP	TP	CK	P	SP	
894	35.91	9	379	361	108	
	35.91	17.88	1,137.62	1445.9	542.36	
					3,179.66	3.56

Dari tabel di atas terlihat bahwa tingkat kepuasan mahasiswa, pada angka 3.56 atau pada level antara cukup puas dan puas. Berdasarkan data ini TU fakultas diharapkan dapat meningkatkan pelayanan atau kinerjanya (yang berkaitan dengan mahasiswa), sehingga lebih baik lagi dan dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa.

4.2.9. Hasil Analisis Kepuasan terhadap Pelayanan Perpustakaan

Tingkat kepuasan mahasiswa FAK terhadap pelayanan petugas perpustakaan, terlihat pada tabel di bawah ini, dengan data sebagai berikut:

Kepuasan terhadap Petugas Perpustakaan (49-54)						CP
JML	STP	TP	CK	P	SP	
894	35.91	14	411	393	41	
	35.91	27.12	1,232.83	1571.7	203.385	
					3,070.89	3.44

Dari tabel di atas terlihat bahwa tingkat kepuasan mahasiswa, pada pada angka 3.44 atau pada level cukup puas. Berdasarkan data ini diharapkan pelayanan perpustakaan dapat meningkatkan pelayanan atau kinerjanya (yang berkaitan dengan mahasiswa), sehingga lebih baik lagi dan dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa.

4.2.10. Hasil Analisis Kepuasan terhadap Bagian Keuangan (Loket I ADAK)

Tingkat kepuasan mahasiswa FAK terhadap pelayanan bagian keuangan (loket I ADAK), terlihat pada tabel di bawah ini, dengan data sebagai berikut:

Kepuasan terhadap Layanan Bagian Keuangan (55-60)						CP
JML	STP	TP	CK	P	SP	
894	45.15	136	474	199	41	
	45.15	271.18	1,421.91	795.06	202.64	
Mean:					2,735.94	3.06

Dari tabel di atas terlihat bahwa tingkat kepuasan mahasiswa, pada pada angka 3.06 atau pada level cukup puas. Berdasarkan data ini diharapkan bagian keuangan (loket I ADAK), dapat meningkatkan pelayanan atau kinerjanya (yang berkaitan dengan mahasiswa), sehingga lebih baik lagi dan dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa.

4.2.11. Hasil Analisis Kepuasan terhadap Petugas KRS/KBT Manual (Loket II ADAK)

Tingkat kepuasan mahasiswa FAK terhadap pelayanan Petugas KRS/KBT Manual (Loket II ADAK), terlihat pada tabel di bawah ini, dengan data sebagai berikut:

Kepuasan terhadap Layanan KRS/KBT:						TP
JML	STP	TP	CK	P	SP	
894	13.41	27	244	253	59	
	13.41	53.94	731.74	1012	293.53	
Mean:					2,104.63	2.35

Dari tabel di atas terlihat bahwa tingkat kepuasan mahasiswa, pada pada angka 2.35 atau pada level tidak memuaskan. Berdasarkan data ini diharapkan petugas KRS/KBT manual dapat semakin meningkatkan pelayanan atau kinerjanya (yang berkaitan dengan mahasiswa), sehingga lebih baik lagi dan dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa.

4.2.12. Hasil Analisis Kepuasan terhadap Petugas Bagian Nilai (Loket III ADAK)

Tingkat kepuasan mahasiswa FAK terhadap pelayanan Petugas Bagian Nilai (Loket III ADAK), terlihat pada tabel di bawah ini, dengan data sebagai berikut:

Layanan Bagian Nilai (67-72)						CP
JML	STP	TP	CK	P	SP	
894	8.94	76	402	334	72	
	8.94	152.87	1,206.01	1336.8	362.07	
Mean:					3,066.72	3.43

Dari tabel di atas terlihat bahwa tingkat kepuasan mahasiswa, pada angka 3.43 atau pada level cukup puas. Berdasarkan data ini diharapkan petugas bagian nilai (loket III ADAK) dapat meningkatkan pelayanan atau kinerjanya (yang berkaitan dengan mahasiswa), sehingga lebih baik lagi dan dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa.

4.2.13. Hasil Analisis Kepuasan terhadap Petugas Kantor Transit Dosen Tidak Tetap

Tingkat kepuasan mahasiswa FAK terhadap pelayanan petugas kantor transit dosen tidak tetap, terlihat pada tabel di bawah ini, dengan data sebagai berikut:

Kepuasan thd Layanan kantor Dosen tidak tetap (73-78)						CP-P
JML	STP	TP	CK	P	SP	
894	4.47	4	393	379	113	
	4.47	8.94	1,178.74	1516.2	565.455	
Mean:					3,273.83	3.66

Dari tabel di atas terlihat bahwa tingkat kepuasan mahasiswa, pada angka 3.66 atau pada level di antara cukup puas dengan puas. Berdasarkan data ini diharapkan petugas pada ruang transit dosen tidak tetap dapat meningkatkan pelayanan atau kinerjanya (yang berkaitan dengan mahasiswa), sehingga lebih baik lagi dan dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa.

4.2.14. Hasil Analisis Kepuasan terhadap Petugas Laborat (Praktik)

Tingkat kepuasan mahasiswa FAK terhadap pelayanan petugas tempat praktik (laborat), terlihat pada tabel di bawah ini, dengan data sebagai berikut:

Kepuasan terhadap Layanan Bagian Lab./praktek (79-84)						
JML	STP	TP	CK	P	SP	TP-CP
894	45.15	9	316	31 6	59	
	45.15	18.1 8	948. 98	12 63.5	292.78 5	
Mean:					2,568. 61	2.87

Dari tabel di atas terlihat bahwa tingkat kepuasan mahasiswa, pada pada angka 2.87 atau pada level tidak puas mendekati cukup puas. Berdasarkan data ini diharapkan pelayanan pada bagian praktik (laborat) harus dapat meningkatkan pelayanan atau kinerjanya (yang berkaitan dengan mahasiswa), sehingga lebih baik lagi dan dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa.

4.2.15. Hasil Analisis Kepuasan terhadap Petugas SIA (Sistem Informasi Akademik)

Tingkat kepuasan mahasiswa FAK terhadap pelayanan petugas SIA, terlihat pada tabel di bawah ini, dengan data sebagai berikut:

Kepuasan terhadap Layanan bagian SIA (85-90)						TP-CP
JML	STP	TP	CK	P	SP	
894	8.94	50	366	284	36	
	8.94	99.53	1,096.94	1137.2	181.78	
Mean:					2,524.36	2.82

Dari tabel di atas terlihat bahwa tingkat kepuasan mahasiswa, pada pada angka 2.83 atau pada level tidak puas mendekati cukup puas. Berdasarkan data ini diharapkan pelayanan petugas bagian SIA harus dapat meningkatkan pelayanan atau kinerjanya (yang berkaitan dengan mahasiswa), sehingga lebih baik lagi dan dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa. Hal ini disebabkan karena program dan operator SIA mengambil bagian yang sangat penting dan besar dalam pelayanan akademik termasuk kepada para mahasiswa.

4.2.16. Hasil Analisis Kepuasan terhadap Bagian PDDIKTI

Tingkat kepuasan mahasiswa FAK terhadap pelayanan pelayanan bagian PDDIKTI, terlihat pada tabel di bawah ini, dengan data sebagai berikut:

Kepuasan terhadap Layanan Data PDDIKTI (91-96)						TP-CP
JML	STP	TP	CK	P	SP	
894	4.47	68	406	226	41	
	4.47	135.29	1,218.97	902.94	204.13	
Mean:					2,465.80	2.76

Dari tabel di atas terlihat bahwa tingkat kepuasan mahasiswa, pada angka 2.76 atau pada level tidak puas mendekati cukup puas. Berdasarkan data ini diharapkan pelayanan bagian PDDIKTI harus dapat meningkatkan pelayanan atau kinerjanya (yang berkaitan dengan mahasiswa), sehingga lebih baik lagi dan dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa. Dalam hal ini mungkin saja sistem yang diterapkan dalam pelayanannya, ataupun personil yang memang kurang cukup dalam hal ini.

4.2.17. Hasil Analisis Kepuasan terhadap Penyediaan Sarpras Ekstrakurikuler

Tingkat kepuasan mahasiswa FAK terhadap pelayanan penyediaan sarpras ekstrakurikuler, terlihat pada tabel di bawah ini, dengan data sebagai berikut:

Layanan Penyediaan sarpras Ekstrakurikuler(97-102)						TP-CP
JML	STP	TP	CK	P	SP	
894	26.97	36	402	257	22	
	26.97	72.41	1,206.01	1029.3	112.495	
Mean:					2,447.18	2.74

Dari tabel di atas terlihat bahwa tingkat kepuasan mahasiswa, pada angka 2.74 atau pada level tidak puas mendekati cukup puas. Berdasarkan data ini diharapkan penyediaan sarpras ekstrakurikuler harus dapat meningkatkan pelayanan atau kinerjanya (yang berkaitan dengan mahasiswa), sehingga lebih baik lagi dan dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa. Hal ini akan turut menentukan rasa kerasan dan kenikmatan para mahasiswa untuk berkegiatan di dalam kampus sebagai kegiatan di luar akademik.

4.2.18. Hasil Analisis Kepuasan terhadap Kebersihan Sarpras

Tingkat kepuasan mahasiswa FAK terhadap pelayanan bagian kebersihan sarana prasarana pendukung kegiatan belajar mengajar, terlihat pada tabel di bawah ini, dengan data sebagai berikut:

Layanan Kebersihan Sarpras (103-108)						TP-P
JML	STP	TP	CK	P	SP	
894	53.94	41	312	294	45	
	53.94	81.35	934.68	1174.7	225.735	
Mean:					2,470.42	2.76

Dari tabel di atas terlihat bahwa tingkat kepuasan mahasiswa, pada pada angka 2.76 atau pada level tidak puas mendekati cukup puas. Berdasarkan data ini diharapkan pelayanan bagian kebersihan sarana prasarana harus dapat meningkatkan pelayanan atau kinerjanya (yang berkaitan dengan mahasiswa), sehingga lebih baik lagi dan dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa.

4.2.19. Hasil Analisis Kepuasan terhadap Penyediaan Beasiswa

Tingkat kepuasan mahasiswa FAK terhadap pelayanan beasiswa, terlihat pada tabel di bawah ini, dengan data sebagai berikut:

Layanan Penyediaan Beasiswa (109-114)						TP-P
JML	STP	TP	CK	P	SP	
894	22.35	50	307	325	41	
	22.35	99.53	921.27	1300.5	203.385	
Mean:					2,547.01	2.85

Dari tabel di atas terlihat bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan penyediaan beasiswa, pada pada angka 2.85 atau pada level tidak puas mendekati cukup puas. Berdasarkan data ini diharapkan pelayanan bagian penyediaan beasiswa harus dapat meningkatkan pelayanan atau kinerjanya (yang berkaitan dengan mahasiswa), sehingga lebih baik lagi dan dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa. Dalam hal ini diutamakan lebih adalah pelayanannya, bukan kepada beasiswanya.

Demikianlah hasil analisis data penelitian ini baik data mengenai tingkat kepuasan secara umum atau global, maupun data mengenai tingkat kepuasan terhadap pelayanan bagian per bagian.

4.3. Kesimpulan Data

Dari keseluruhan pemaparan hasil analisis data di atas dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan manajerial dan administratif Fakultas Agama Kristen masih pada angka 3.60 atau dalam tingkat antara cukup puas dengan puas. Hal ini bisa dikatakan dalam tingkat yang relatif rendah, karena belum mencapai tingkat puas.

Pelayanan terhadap mahasiswa harus ditingkatkan, karena mutu pelayanan lembaga kepada mahasiswa menjadi salah satu kunci kenyamanan mahasiswa untuk mencapai keberhasilan studinya. Jika mahasiswa dilayani dengan lebih maksimal, memungkinkan mahasiswa untuk menikmati segala kegiatan atau aktifitasnya di kampus, yang dalam hal ini turut mempengaruhi keberhasilan studi mereka.

5.1. Kesimpulan

Kesimpulan dari keseluruhan penelitian ini terdiri dari dari kesimulan secara teori dan kesimpulan data peneitian, yang secara lengkap adalah sebagai berikut:

Pertama, pelayanan manajerial adalah pelayanan yan dilakukan oleh bagian-bagian manajer atau pemimpin, ang dalam hal ini adalah pelayanan oleh dekan sampai kepada para kaprodi. Sedangkan pelayanan administratif adalah pelayanan yang dilakukan oleh para tenaga kependidikan atau para karyawan, yang terkait langsung dengan para mahasiswa.

Kedua, tingkat kepuasan mahasiswa adalah tingkat perasaan nikmat dan menyenangkan terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh piihak-pihak yang terkait dengan keperluan para mahasiswa.

Ketiga, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan manajerial dan administratif Fakultas Agama Kristen UKRIM, masih pada tingkat yang relatif rendah. Data penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masih pada angka 3.60, yakni masih pada tingkat antara cukup puas dengan puas. Dengan kata lain belum mencapai level puas (memuaskan).

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Atep Adya Barata. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo, Cet. II, 2004.
- Alma Wikana. *Manajemen Perguruan Tinggi*. Jakarta: Graha Ilmu, 2005.
- Budiono. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Surabaya: Karya Agung, 2005.
- Fandy Tjiptono. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi, Ed. I, Cet,III, 2004.
- Purwadarminto, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 1996.
- Suharno dan Retnoningsih. *Bijaklah kepada Pelanggan*. Surakarta: Khasanah Ilmu, 2012.
- Tim Balai Pustaka. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 2012
- Tjiptono dan Sarjono. *Manajemen Kepuasan Konsumen*. Jakarta : Gramedia, 2007.

<https://www.scribd.com>. Diakses tanggal 24 Februari 2019.

Sistem Informasi UKRIM, diakses tanggal 1 Februari 2019

<http://statistikskripsitesis.blogspot.com> diakses tanggal 23 Oktober 2018.
