

KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK FAKULTAS DAKWAH INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO TAHUN 2017

Muridan

Institut Agama Islam Negeri Purwokerto

Abstract: Students are customers in higher education institutions. It is said as customer because they pay for education services to get study. This must be accompanied by desirable expectations in the educational process. Such as service, facilities, lecturer quality, and leadership.

Research on student satisfaction is expected to be a reference to conduct evaluation and improvement at the level of institutions and study programs. This research is a survey research with quantitative descriptive. The population in this research is all students of Islamic Communication Studies and Broadcasting Program of IAIN Purwokerto. Of this population, then taken a representative sample of 15%. The sample in this study amounted to 40 respondents.

Aspects of physical evidence services or elements of tangibles in the form of educational facilities - lecture tools, instructional media, educational infrastructure and departmental activities that support student learning given by the Faculty of Dakwah quite satisfactory. On the aspect of Reliability or reliability of lecturers and Academic staff, it is quite satisfactory with the reliability of lecturers and academic staff. Aspects of responsiveness (Attitude responsiveness) that Attitude is given by the faculty of Da'wah considered quite satisfaction. Aspects of Assurance (treatment on students) shows that the responsiveness or Aspects of Responsiveness provided by the faculty of Dakwah quite satisfaction.

Keywords: Quality of Administration Service, Academic, Satisfaction, student

Abstract: Mahasiswa adalah pelanggan di lembaga pendidikan tinggi. Dikatakan sebagai pelanggan karena dia membayar jasa pendidikan untuk menuntut ilmu. Hal ini tentunya harus diiringi dengan harapan-harapan yang diinginkan dalam proses pendidikan. Seperti pelayanan, fasilitas, kualitas dosen, dan kepemimpinan.

Penelitian tentang kepuasan mahasiswa ini diharapkan bisa menjadi rujukan untuk melakukan evaluasi dan perbaikan ditingkat lembaga dan program studi.

Penelitian ini merupakan penelitian survey dengan deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam IAIN Purwokerto. Dari populasi ini kemudian diambil sampel yang mewakili sebesar 15 %. Sampel pada penelitian ini berjumlah 40 responden.

Aspek layanan bukti fisik atau unsur *tangibles* berupa sarana pendidikan - alat perkuliahan, media pengajaran, prasarana pendidikan dan kegiatan jurusan yang menunjang pembelajaran mahasiswa diberikan oleh Fakultas Dakwah cukup memuaskan. Pada aspek Reliability atau kehandalan dosen dan staf Akademik, cukup memuaskan dengan kehandalan dosen, dan staf akademik. Aspek responsiveness (Sikap tanggap) bahwa Sikap tanggap diberikan oleh fakultas Dakwah dinilai cukup memuaskan. Aspek Assurance (perlakuan pada mahasiswa) menunjukkan bahwa Sikap tanggap atau Aspek Responsiveness yang diberikan oleh fakultas Dakwah cukup memuaskan.

Kata Kunci: Mutu Layanan Administrasi, Akademik, Kepuasan, mahasiswa

A. PENDAHULUAN

Di Indonesia, perguruan tinggi memiliki peran yang cukup signifikan yaitu turut serta dalam mencerdaskan kehidupan bangsa. Hal ini diwujudkan dalam Tridharma Perguruan Tinggi yang meliputi pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat.. Dalam Tridharma perguruan tinggi, pendidikan digunakan untuk meningkatkan kapasitas potensi insani (sumber daya manusia). Penelitian digunakan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan baru, termasuk menjembatani ilmu pengetahuan agar berdaya guna. Adapun pengabdian kepada masyarakat merupakan muara, agar ilmu pengetahuan berdampak bagi masyarakat, manusia dan kemanusiaan.¹ Selain itu perguruan tinggi juga memiliki peran mendidik mahasiswa agar menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi, berjiwa penuh pengabdian serta memiliki tanggungjawab yang besar terhadap masa depan bangsa dan Negara Indonesia.²

Begitu krusialnya keberadaan mahasiswa bagi masa depan bangsa, maka perguruan tinggi harus memberikan pendidikan, bimbingan dan layanan yang berkualitas kepada mahasiswa. Penyelenggaraan pendidikan yang baik akan melahirkan generasi yang baik. Begitu juga sebaliknya penyelenggaraan pendidikan yang buruk akan melahirkan generasi yang buruk pula.

Perguruan tinggi, sebagai fasilitator berkewajiban untuk memberikan layanan yang baik sesuai dengan hak-hak yang seharusnya didapatkan oleh mahasiswa. Pelayanan kepada mahasiswa diwujudkan dalam bentuk informasi, teknologi dan komunikasi, bimbingan belajar, bakat dan minat, kesehatan, beasiswa, bimbingan konseling, dan soft skill serta lainnya yang menunjang pengembangan mahasiswa.

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto sebagai salah satu perguruan tinggi milik pemerintah telah ikut berperan aktif dalam mencerdaskan kehidupan bangsa. IAIN Purwokerto memiliki komitmen untuk menghasilkan pendidikan yang berkualitas. Hal ini dapat dilihat dari keseriusan semua komponen penyelenggara mulai dari pimpinan perguruan tinggi (rektor, tenaga pendidik dan tenaga kependidikan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan kepada mahasiswa. Hal ini sesuai dengan amanat undang-undang sistem pendidikan Nasional Indonesia.³

Untuk menjaga agar perguruan tinggi tetap menjaga kualitas pendidikannya, pemerintah membuat kebijakan akreditasi bagi semua perguruan tinggi di Indonesia. Untuk melaksanakan akreditasi maka Pemerintah membentuk Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT). Salah satu persyaratan satuan pendidikan untuk dapat mengeluarkan sertifikat atau ijazah adalah terakreditasinya satuan pendidikan baik ditingkat institusi maupun di tingkat program studi. Untuk itu pemerintah melakukan akreditasi pada setiap jenjang dan satuan pendidikan untuk menentukan kualitas/kelayakan program dan/atau satuan pendidikan. Dalam melaksanakan akreditasi pemerintah membentuk badan/lembaga mandiri yang diberi kewenangan oleh pemerintah untuk melakukan akreditasi. Akreditasi merupakan bentuk akuntabilitas kepada publik yang dilakukan secara obyektif, adil, transparan, dan komprehensif dengan menggunakan instrumen dan kriteria yang mengacu pada Standar Nasional Pendidikan. Berkaitan dengan hal itu pemerintah melalui Menteri Pendidikan dan Kebudayaan pada tahun 1994 membentuk Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT) yang bertugas melakukan akreditasi perguruan tinggi.⁴

Salah satu unsur yang dinilai dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi adalah kualitas layanan pendidikan terhadap mahasiswa. Hal ini bisa dilihat pada Matriks Penilaian Instrumen Akreditasi Program Studi Sarjana yang dikeluarkan oleh Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT) khususnya pada borang akreditasi standar 3 (tiga) pada poin 3.2.

Penelitian tentang Kepuasan Mahasiswa Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Terhadap layanan Administrasi Akademik Fakultas Dakwah Institut Agama Islam Negeri Purwokerto Tahun 2017 menjadi salah satu dokumen penting dalam akreditasi Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam yang akan divisitasi pada awal tahun 2018. Hasil penelitian ini akan dijadikan sebagai salah satu bukti fisik/dokumen pada matriks penilaian akreditasi standar 3 tersebut.

Di IAIN Purwokerto Penelitian tentang Kepuasan Mahasiswa belum pernah dilakukan. Untuk itulah peneliti tertarik meneliti Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Fakultas Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto tahun 2017.

B. KEPUASAN MAHASISWA SEBAGAI PELANGGAN

Mahasiswa dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia diartikan sebagai orang yang belajar di perguruan tinggi.⁵ Mahasiswa adalah seseorang yang sedang dalam proses menimba ilmu ataupun belajar dan terdaftar sedang menjalani pendidikan pada salah satu bentuk perguruan tinggi yang terdiri dari akademik, politeknik, sekolah tinggi, institut dan universitas.⁶

Umumnya mahasiswa berada pada tahapan remaja akhir, yaitu berusia 18–21 tahun. Mahasiswa dinilai memiliki tingkat intelektualitas yang tinggi, kecerdasan dalam berpikir dan perencanaan dalam bertindak. Berpikir kritis dan bertindak dengan cepat dan tepat merupakan sifat yang cenderung melekat pada diri setiap mahasiswa, yang merupakan prinsip yang saling melengkapi. Mahasiswa adalah manusia yang tercipta untuk selalu berpikir yang saling melengkapi.⁷

Mahasiswa adalah individu yang belajar dan menekuni disiplin ilmu yang ditempuhnya secara mantap, dimana di dalam menjalani serangkaian kuliah itu sangat dipengaruhi oleh kemampuan mahasiswa itu sendiri, karena

pada kenyataannya di antara mahasiswa ada yang sudah bekerja atau disibukkan oleh kegiatan organisasi kemahasiswaan.⁸

Bagi mahasiswa, perguruan tinggi merupakan tempat penemuan intelektual dan pertumbuhan kepribadian. Mahasiswa berubah saat merespon terhadap kurikulum yang menawarkan wawasan dan cara berpikir baru seperti; terhadap mahasiswa lain yang berbeda dalam soal pandangan dan nilai, terhadap kultur mahasiswa yang berbeda dengan kultur pada umumnya, dan terhadap anggota fakultas yang memberikan model baru. Pilihan perguruan tinggi dapat mewakili pengejaran terhadap hasrat yang menggebu atau awal dari karir masa depan.⁹

Kata kepuasan (satisfaction) berasal dari bahasa Latin “satis” (artinya cukup baik, memadai) dan “facio” (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai perasaan seseorang mengenai kesenangan atau hasil yang mengecewakan dari membandingkan penampilan produk yang telah disediakan (hasil) dalam hal yang

berhubungan dengan harapan si pelanggan.¹⁰ Kepuasan asal katanya adalah puas yang berarti merasa senang, lega, kenyang, dan sebagainya karena sudah merasai secukup-cukupnya atau sudah terpenuhi hasrat hatinya.¹¹

Menurut Sugito kepuasan mahasiswa adalah suatu keadaan terpenuhinya keinginan, harapan, dan kebutuhan mahasiswa.¹² Jika dilihat dari perkembangan usianya, seorang mahasiswa dapat dikategorikan pada tahap perkembangan yang usianya 18 sampai 25 tahun. Tahap ini dapat digolongkan pada 19 masa remaja akhir sampai masa dewasa awal dan dilihat dari segi perkembangan, tugas perkembangan pada usia mahasiswa ini adalah pematangan pendirian hidup.¹³

Kepuasan mahasiswa adalah sikap positif mahasiswa terhadap layanan lembaga pendidikan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya,¹⁴ Jadi kepuasan mahasiswa adalah perbandingan antara harapan yang diinginkan mahasiswa tentang pelayanan karyawan, kompetensi dosen yang didukung oleh sarana prasarana dan kepemimpinan dengan apa yang mahasiswa rasakan setelah mendapatkan pelayanan.

Upaya mewujudkan kepuasan total tidak mungkin tercapai meskipun untuk sementara waktu, namun upaya perbaikan atau penyempurnaan kepuasan dapat dilakukan dengan berbagai strategi. Pada prinsipnya strategi kepuasan pelanggan/ mahasiswa akan menyebabkan para pesaing harus bekerja keras dan memerlukan biaya tinggi dalam usahanya merebut pelanggan suatu perusahaan.¹⁵ Menurut Lukman sebagaimana dikutip oleh Endang Fatmawati konsep kepuasan pelanggan antara lain :

1. Kepuasan pelanggan adalah alat paling ampuh bagi kehidupan organisasi.
2. Pelanggan harus diberi pelayanan yang terbaik dan seoptimal mungkin.
3. Kepuasan pelanggan memerlukan upaya kerja profesional yang mantap.
4. Memuaskan pelanggan adalah tanggung jawab semua pihak dalam organisasi.
5. Pelayanan yang memuaskan adalah tindakan kita, bukan advertensi atau iklan yang digemborkan.¹⁶

Di perguruan tinggi penerima layanan utama adalah mahasiswa. Mahasiswa adalah mereka yang belajar di perguruan tinggi. Kepuasan mahasiswa adalah sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya.¹⁷ Kepuasan mahasiswa adalah perbandingan antara harapan yang diinginkan mahasiswa

tentang pelayanan karyawan, kompetensi dosen yang didukung oleh sarana prasarana dan kepemimpinan dengan apa yang mahasiswa rasakan setelah mendapatkan pelayanana.

Ada lima indikator kepuasan mahasiswa dalam kaitannya dengan mutu pendidikan¹⁸, yaitu:

1. Keandalan, berhubungan dengan kebijakan pimpinan, kompetensi dosen dan pelayanan karyawan dalam memberikan pelayanan yang bermutu dengan yang dijanjikan, konsisten, yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan mahasiswa.
2. Daya tanggap, kesediaan personil perguruan tinggi untuk mendengarkan dan mengatasi keluhan mahasiswa/siswa yang berhubungan dengan masalah kuliah yang menyangkut masalah-masalah sekolah
3. Kepastian, yaitu sesuatu dimana lembaga memberikan jaminan kepastian layanan kepada mahasiswa yang tidak terlepas dari kemampuan personil lembaga/ perguruan tinggi, terutama pimpinan, dosen dan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji-janji sekolah terhadap mahasiswa di samping layanan lainnya.
4. Empati, keadaan mental yang membuat seseorang merasa dirinya di keadaan orang lain. Dengan demikian bentuk empati lembaga/ perguruan tinggi terhadap kebutuhan mahasiswa adalah adanya pemahaman personil lembaga/perguruan tinggi terhadap kebutuhan mahasiswa dan berupaya ke arah pencapaiannya.

Berwujud, dalam dunia pendidikan berhubungan dengan aspek fisik lembaga/perguruan tinggi yang diperlukan untuk menunjang proses belajar.

mengajar, meliputi; bangunan, kebersihan lingkungan, taman, laboratorium, perpustakaan dan lainya.¹⁹

Apabila kinerja di bawah harapan, maka pelanggan/mahasiswa akan kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, pelanggan/mahasiswa akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan pelanggan/mahasiswa akan sangat puas. Harapan pelanggan akan dipengaruhi oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi saingannya.

Untuk menciptakan kepuasan pelanggan/mahasiswa, perguruan tinggi harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pelanggan/mahasiswa yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan kuantitas pelanggan.²⁰

Telah banyak dilakukan riset untuk menentukan kepuasan pelanggan, walaupun ini bukanlah suatu pekerjaan mudah, namun perusahaan harus melaksanakannya agar pelanggan selalu merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Upaya untuk mengukur

kepuasan pelanggan merupakan yang sukar, karena bergantung pada tingkat aspirasi dan harapan yang ada. Pelanggan yang kurang beruntung akan mengharap lebih banyak dari suatu perekonomian pada saat mereka melihat orang lain dengan standar hidup lebih baik. Selain tingkat aspirasi juga cenderung menaik dengan berulangnya keberhasilan dan menurun karena tidak berhasil. Kepuasan Pelanggan dalam kaitannya dengan beberapa faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Ketidakpuasan pelanggan disebabkan oleh faktor internal dan faktor eksternal.²¹ Faktor internal yang relatif dapat dikendalikan perusahaan, misalnya karyawan yang kasar, jam karet, kesalahan pencatatan transaksi. Sebaliknya, faktor eksternal yang di luar kendali perusahaan, seperti cuaca, gangguan pada infrastruktur umum, aktivitas kriminal, dan masalah pribadi pelanggan. Lebih lanjut dikatakan bahwa dalam hal ketidakpuasan, ada beberapa kemungkinan yang bisa dilakukan pelanggan, yaitu: Tidak melakukan apa-apa, pelanggan yang tidak puas tidak melakukan komplain, tetapi mereka praktis tidak akan membeli atau menggunakan jasa perusahaan yang bersangkutan lagi. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi apakah seorang pelanggan yang tidak puas akan melakukan komplain atau tidak, yaitu:

1. Derajat kepentingan konsumsi yang dilakukan.
2. Tingkat ketidakpuasan pelanggan.
3. Manfaat yang diperoleh.
4. Pengetahuan dan pengalaman.
5. Sikap pelanggan terhadap keluhan.
6. Tingkat kesulitan dalam mendapatkan ganti rugi.
7. Peluang keberhasilan dalam melakukan komplain.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, kepuasan pelanggan juga sangat dipengaruhi oleh tingkat pelayanan. agar layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, ada empat persyaratan pokok, yaitu:

1. Tingkah laku yang sopan.
2. Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan.
3. Waktu penyampaian yang tepat.
4. Keramahmatan.²²

Faktor pendukung yang tidak kalah pentingnya dengan kepuasan di antaranya faktor kesadaran para pejabat atau petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum,

faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan, faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum, faktor keterampilan petugas, dan faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan. Secara teoritis, dengan adanya kepuasan konsumen maka dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya yaitu hubungan antara perusahaan dan konsumen menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan.²³

Kepuasan pelanggan menurut Cravens sebagaimana dikutip oleh Soleh, dipengaruhi oleh beberapa hal, yaitu: Sistem pengiriman produk, performa produk atau jasa, citra perusahaan/produk/merek, nilai harga yang dihubungkan dengan nilai yang diterima konsumen, prestasi para karyawan, keunggulan dan kelemahan para pesaing.

Menurut Sarwono faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah mutu produk dan pelayanannya, kegiatan penjualan, pelayanan setelah penjualan dan nilai-nilai perusahaan.²⁴ Tjiptono sebagaimana dikutip oleh Stifani berpendapat terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya hubungan antara perusahaan dengan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, dan memberikan rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan.²⁵ Untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan. Menurut Lupiyadi ada lima faktor tersebut adalah:

1. Kualitas produk. Konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
2. Kualitas pelayanan. Konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.
3. Emosional. Konsumen akan merasa bangga dan mendapat keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk atau jasa dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
4. Harga. Produk atau jasa yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumennya.

5. Biaya. Konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk dan jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.²⁶

C. AKADEMIK PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM FAKULTAS DAKWAH INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO

Dalam penelitian ini responden atau mahasiswa yang dijadikan sampel sebanyak 40 Mahasiswa yang terdiri dari semester 2, 4, 6, 8 dan 10. Untuk melihat hasil kuesioner dapat dilihat dari indikator kepuasan di bawah ini.

1. *Tangibles* atau bukti fisik

Tangibles atau bukti fisik adalah kualitas layanan yang dinilai berdasarkan bukti fisik yang terlihat dalam pelayanan seperti ketersediaan sarana dan fasilitas serta keahlian karyawan yang secara nyata diterapkan kepada mahasiswa selaku pelanggan. Bukti fisik yang dimaksud berupa ruang kuliah tertata dengan bersih dan rapi, Ruang kuliah sejuk dan nyaman, Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah, Referensi lengkap di perpustakaan, Laboratorium relevan dengan keilmuan KPI kebersihan dan kenyamanan lingkungan, kelengkapan peralatan dalam proses belajar, ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih.

2. Aspek Reliability Kehandalan Dosen

Aspek Reliability atau kehandalan dosen dan staf akademik yang dinilai adalah dosen datang tepat waktu, Kontrak Belajar yang dibuat dosen, Satuan Acara Perkuliahan yang dibuat dosen, Dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya, Kejelasan materi perkuliahan yang diberikan dosen, Dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya, kejelasan materi perkuliahan yang diberikan dosen, objektivitas penilaian mahasiswa oleh dosen, kemampuan staf akademik dalam melayani administrasi kemahasiswaan, Kualitas layanan staf akademik dalam memenuhi kepentingan mahasiswa, dan staf akademik memberikan informasi yang dapat diikuti mahasiswa dalam pelayanan administrasi mahasiswa.

3. Aspek Responsiveness (Sikap tanggap)

Aspek responsiveness adalah respon yang terkait dengan sikap tegas. Aspek responsiveness ini meliputi: Penyediaan layanan bimbingan akademik terhadap mahasiswa, fakultas dan Program Studi membantu mahasiswa apabila menghadapi

masalah akademik, Menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu dan berprestasi, Bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit, Fakultas memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan dan Staf Akademik memberikan layanan kepada mahasiswa dengan efisien (cepat dan tepat waktu).

4. Aspek Assurance (Perlakuan pada Mahasiswa)

Aspek Assurance merupakan aspek yang berkaitan dengan perlakuan terhadap mahasiswa. Ada enam (6) indikator yang dipergunakan untuk melihat perlakuan pada mahasiswa meliputi: staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan, Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh Fakultas melalui dosen PA (Penasehat Akademik) dan Prodi, Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada mahasiswa, Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran, dan Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali.

5. Aspek Emphaty (Pemahaman terhadap Kepentingan Mahasiswa)

Aspek Emphaty adalah aspek Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa. Aspek Emphaty ini meliputi: Kepedulian Fakultas dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa, Memonitor Fakultas terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik, Kesiadaan Dosen membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah, Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa, Fakultas/Prodi berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya melalui organisasi atau komunitas dan Aspek Information System (Sistem informasi kemahasiswaan). Untuk hasil Emphaty dapat dilihat pada tabel di bawah.

6. Aspek Information System (Sistem Informasi Kemahasiswaan)

Aspek Information System adalah Sistem informasi kemahasiswaan atau sistem informasi yang memudahkan mahasiswa dalam melakukan akses. Aspek Information System dalam penelitian ini meliputi: Kepedulian Fakultas dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa, Memonitor Fakultas terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik, Kesiadaan Dosen membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah, Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa, Fakultas/Prodi berusaha memahami minat dan

bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya melalui organisasi atau komunitas, dan Aspek Information System (Sistem informasi kemahasiswaan).

D. KESIMPULAN

Setelah dilakukan penelitian dan analisis kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademis Fakultas Dakwah IAIN Purwokerto Tahun 2017 maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

Aspek layanan bukti fisik atau unsur *tangibles*, aspek Reliability atau kehandalan dosen dan staf Akademik, Aspek *responsiveness* (Sikap tanggap), Aspek *Assurance* (perlakuan pada mahasiswa), Pada aspek *Emphaty* (pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa), dan pada aspek Information system.

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Atep Adya. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Buchori, Alma. 2008. *Manajemen Corporate & Strategi. Pemasaran Jasa Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Emzir. 2011. *Metodologi penelitian Kualitatif: Analisis Data*. Jakarta: Rajawali Press.
- Fatmawati, Endang. 2003. *Analisis Kualitas Pelayanan Pada Bagian Administrasi fakultas Ekonomi UNDIP*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hartaji, Damar A Tt. *Motivasi Berprestasi pada Mahasiswa yang berkuliah dengan Jurusan Pilihan Orang Tua*. Depok: Fakultas Psikologi Universitas Gunadharma.
- Henry, Simamora. 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia Bagian Penerbitan*. Yogyakarta: STIE YKPN.
- http://www.dikti.go.id/memperkuat_peran-perguruan_tinggi. Diakses pada sabtu 18-03-17
- <https://indrangokk.wordpress.com/2013/07/01/pengertian-dosen/>
- Indrajit, Eko. 2006. *Manajemen Perguruan Tinggi Modern*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Irawan. 2005. *Manajemen dan Konsep Pemasaran*. Yogyakarta: Liberty.
- Jurnal Akuntansi & Manajemen* Vol 5 No.2 Desember 2010 ISSN 1858-3687 hal 81-8884 Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Pendidikan di Politeknik Negeri Padang
- Kasmir, 2005. *Etika Customer Service*, Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Khotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, implementasi dan control*, Terj. Hendra teguh dan Roni Antonius Rusly edisi 9, jilid 1 dan 2. Jakarta: Prehanlindo.
- Masri. 1989. *Metode Penelitian Survey*. Edisi Revisi. Jakarta: LP3S.

- Purwadarminto. 1996. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Rais Amin. 1987. *Cakrawala Islam Antara Cita dan Fakta*. Bandung: Mizan.
- Riyanto dan Ahmad Tajeh. 2009. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Teras.
- Sahney. 2004. *Conceptualizing Total Manajemen In Higher Education*. KDT Singarimbun.
- Sarjono Yetty. Faktor-faktor Strategik pelayanan Dosen dan Dampaknya terhadap Kepuasan Mahasiswa FKIP Universitas Muhammadiyah Surakarta, tahun Akademik 2005/2006, *Varidika*, Vol. 19 No. 1. Tahun 2007
- Sopiatin. 2010. *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sugiono. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suharno, Retnoningsih. 2012. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Semarang: Widya Karya.
- Supranto. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tim Penyusun. 2014. *Panduan Akademik 2010/2011*. Purwokerto: IAIN PRESS.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- _____. 2000. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.
- _____. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Yusuf, Syamsu. 2012. *Psikologi Perkembangan Anak dan Remaja*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

¹ <http://www.dikti.go.id/memperkuat-peran-perguruan-tinggi>. Diakses pada sabtu 18-03-17

² Amin rais, *Cakrawala Islam antara cita dan Fakta*, (Bandung: Mizan, 1987), hlm. 11

³ undang-undang sisdiknas bahwa penyelenggaraan pendidikan wajib memegang beberapa prinsip yakni pendidikan diselenggarakan secara demokratis dan berkeadilan serta tidak diskriminatif dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia, nilai keagamaan, nilai cultural dan kemajemukan bangsa dengan satu kesatuan yang sistemik dengan sistem yang terbuka dan multi makna. Selain itu dalam penyelenggaraan juga harus dalam suatu proses pembudayaan dan pemberdayaan peserta didik yang berlangsung sepanjang hayat dengan member keteladanan, membangun kemauan dan mengembangkan budaya membaca menulis dan berhitung bagi segenap warga masyarakat memberdayakan semua komponen masyarakat melalui peran serta dalam penyelenggaraan dan pengendalian mutu layanan pendidikan. Baca referensi elsam.or.id/2014/11/uu-nomor-20-tahun-2003-tentang-sistem-pendidikan-nasional/ diakses pada 17 Maret 2017.

⁴ <http://ban-pt.kemendiknas.go.id/rasional>

⁵ Tjiptono, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta: Andi 2000), Hlm. 90

⁶ Damar A Hartaji, *Motivasi Berprestasi pada Mahasiswa yang berkuliah dengan Jurusan Pilihan Orang Tua* Fakultas Psikologi Universitas Gunadharma.

⁷ (Siswoyo, 2007).

⁸ Yahya Ganda. *petunjuk-praktis-cara-mahasiswa-belajar*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004), Hlm. 23

⁹ Papalia Human development (psikologi perkembangan) bagian V s/d bagian IX: masa remaja, masa dewasa awal, masa dewasa pertengahan, masa dewasa akhir, akhir sebuah kehidupan Jakarta: Kencana. Tahun. 2008. 672

¹⁰ Philip Khotler, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, implementasi dan control*, Terj. Hendra teguh dan Roni Antonius Rusly edisi 9, jilid 1 dan 2, (Jakarta: Prehanlindo, 2000), hlm. 83

- ¹¹ Retnoningsih, Suharno. 2012. *Kamus besar bahasa Indonesia*. (Semarang: CV. Widya Karya), hlm.393
- ¹² Sugito, *Mengukur Kepuasan Pelanggan (online)*. www.eprint.qut.edu/achieve/0003941/-01/3941/pdf/diakses 17 Maret 2017
- ¹³ Syamsu Yusuf, *Psikologi Perkembangan Anak dan Remaja*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2012), Hlm. 27)
- ¹⁴ Sopiadin, *Manajemen belajar berbasis Kepuasan*. (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), Hlm. 37
- ¹⁵ Fandy tjiptono, *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi. 2002, Hal 160-161.
- ¹⁶ Endang, Fatmawati. (2003). Analisis Kualitas Pelayanan Pada Bagian Administrasi fakultas Ekonomi UNDIP. *Tesis*. Universitas Diponegoro.
- ¹⁷ Sopiadin, manajemen belajar.....2010, Hlm.33
- ¹⁸ Simamora, Henry. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bagian Penerbitan. (Yogyakarta: STIE YKPN, 1997), Hlm. 57
- ¹⁹ Sopiadin, *Manajemen belajar berbasis Kepuasan*. Hlm.33-35
- ²⁰ Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikan Pangsa Pasar*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), Hlm. 234
- ²¹ Tjiptono. Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi,n1996), Hlm. 159
- ²² Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. (Jakarta: Bumi Aksara. 1998), Hlm. 197.
- ²³ Tjiptono, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta: Andi, 2000), Hlm. 24
- ²⁴ Sarwono, *Psikologi prasangka orang Indonesia*, (Jakarta: Grasindo,2002), Hlm. 51
- ²⁵ Stifani, 2001) 2001. *Standar Profesional Akuntan Publik*,(Jakarta: Salemba Empat,2001) hlm. Th.
- ²⁶ Rambat Lupiyadi , . *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta : PT. Salemba, 2001), hlm. 25