



## **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK UNIVERSITAS HKBP NOMMENSEN PEMATANG SIANTAR**

**Lurindang Basauli Sihombing**

*Universitas HKBP Nommensen Pematangsiantar / Program Studi Pendidikan Ekonomi*  
e-mail: [Lurindangshb28@gmail.com](mailto:Lurindangshb28@gmail.com)

### **INFO ARTIKEL**

**Riwayat Artikel :**

Diterima : 19-10-2023

Disetujui : 24-10-2023

Diterbitkan : 30-11-2023

**Kata Kunci :**

Kepuasan Mahasiswa; Pelayanan Akademik.

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik Universitas HKBP Nommensen Pematang Siantar. Variabel dalam penelitian ini adalah kepuasan mahasiswa sebagai variabel bebas dan pelayanan akademik sebagai variabel terikat. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode survey, dengan Populasi Seluruh mahasiswa yang masih aktif di Universitas HKBP Nommensen Pematang siantar yang berjumlah sebanyak 3.294 mahasiswa dan sampel penelitian ini juga seluruh mahasiswa yang masih aktif di Universitas HKBP Nommensen Pematang siantar yang berjumlah 357 mahasiswa yang dipilih dengan menggunakan teknik *cluster sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan instrumen: Angket pelayanan akademik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: persepsi mahasiswa terhadap Layanan Akademik Universitas HKBP Nommensen Pematangsiantar dilihat dari kualitas layanan (*reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles*) jawaban responden sebagian besar pada kategori “memuaskan”. Aspek dengan skor nilai angket tertinggi yaitu aspek *empathy* (jaminan) dengan tingkat persentase sebesar 54,1% berada pada kategori memuaskan. Dan skor terendah yaitu aspek *tangibles* (berwujud) dengan tingkat persentase 37,9% berada pada kategori cukup memuaskan.

### **ARTICLE INFO**

**Article History :**

Received : 19-10-2023

Accepted : 24-10-2023

Publish : 30 -11-2023

**Keywords:**

Student Satisfaction; Academic Services.

### **ABSTRACT**

This research aims to find out the level of student satisfaction with the academic services of HKBP Nommensen Pematang Siantar University. The variables in this research are student satisfaction as the independent variable and academic services as the dependent variable. This type of research is quantitative descriptive research with survey methods, with a population of all students who are still active at HKBP Nommensen Pematang Siantar University, totaling 3,294 students and the sample for this research is also all students who are still active at HKBP Nommensen Pematangsiantar



---

University, totaling 357 selected students. using the Chuter sampling technique. Data collection technique using instruments: Academic service questionnaire. The results of this research show that: students' perceptions of the Academic Services of HKBP Nommensen Pematangsiantar University are seen from the quality of service (reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles). Most of the respondents' answers are in the satisfactory category. The aspect with the highest questionnaire score is the aspect of empathy (assurance) with the percentage level of 4.1% is in the satisfactory category and the lowest score is the tangibles aspect (manifested with a percentage level of 37.9% which is in the quite satisfactory category).

---

## **PENDAHULUAN**

Pendidikan merupakan tolak ukur kualitas hidup masyarakat suatu negara. Peningkatan mutu pendidikan merupakan upaya strategis yang dilaksanakan oleh semua pihak untuk mencapai tujuan mutu hidup. Untuk meningkatkan mutu pendidikan, banyak faktor yang perlu dipertimbangkan. Salah satu hal yang dianggap mempunyai peranan yang sangat penting adalah belajar atau mengajar. Saat ini perkembangan pendidikan di Indonesia semakin kompleks, sehingga diperlukan suatu sistem untuk meningkatkan mutu pendidikan yang baik dan bermutu. Purwandani, dkk dalam jurnal Harahap (2019:117) menyebutkan bahwa pada era globalisasi ini menjadi era persaingan kualitas dari suatu produk. Produk yang berkualitas akan diminati dan sebaliknya produk yang tidak berkualitas akan ditinggalkan. Begitu pula dengan perkembangan era digitalisasi yang menuntut setiap lembaga pendidikan baik tingkat sekolah maupun universitas harus menonjolkan mutu atau kualitas ke permukaan dunia. Sehingga seluruh masyarakat dapat melihat bahkan merasakan kualitas lembaga tersebut, dengan tujuan untuk memenangkan persaingan dalam dunia pendidikan baik dalam merekrut calon-calon siswa/mahasiswa. Salah satu mutu pendidikan terlihat dari kualitas tenaga pendidik dan kependidikan dalam memberikan pelayanan akademik. Kotler, 2006 dalam jurnal Rahareng (2017:126) menyatakan bahwa salah satu cara menempatkan sebuah perusahaan jasa lebih unggul daripada pesaingnya ialah dengan memberikan pelayanan yang lebih bermutu dibandingkan dengan para pesaingnya dan jika pelayanan yang dirasakan oleh calon konsumen atau klien tidak memuaskan maka hal ini akan berakibat fatal seperti enggannya klien menggunakan kembali jasa yang ditawarkan oleh organisasi atau institusi. Artinya strategi yang paling jitu untuk menjadi lembaga perguruan tinggi yang memiliki kualitas lebih Unggul dan dikenal dengan sangat baik dari dari pada perguruan tinggi lainnya adalah memberikan semaksimal mungkin pelayanan akademik yang berhubungan langsung dengan seluruh mahasiswa dan para lulusan perguruan tinggi tersebut, bahkan kepada para calon mahasiswa.

Perguruan tinggi sebagai penyedia jasa harus memberikan pelayanan (*service quality*) yang berkualitas kepada mahasiswa. Salah satu karakteristik pelayanan adalah *intangibile* (tidak berwujud). Tjiptono (2008) mengemukakan bahwa dalam mengevaluasi jasa yang bersifat *intangibile*, konsumen umumnya menggunakan atribut : (1) Bukti langsung (*Tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi; (2) Keandalan (*Reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan; (3) Daya tanggap (*Responsibility*), yaitu keinginan para staff dan karyawan untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap; (4) Jaminan (*Assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan; dan (5) Empati (*Empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen. Untuk memastikan pelayan akademik yang berkualitas, banyak universitas di Indonesia mengadopsi standar internasional, salah satunya yaitu



standar ISO (*International Organization for Standardization*). Standar ISO merupakan kumpulan pedoman dan prosedur yang dirancang untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi suatu sistem atau layanan. ISO 21001-2018 merupakan sistem manajemen mutu pendidikan (*Educational organizations-Management system for educational organizations*), standar ini berfokus pada organisasi pendidikan termasuk institusi pendidikan tinggi seperti universitas dan memberikan panduan untuk mengembangkan sistem manajemen mutu yang efektif. ISO ini membantu universitas dalam mengelola proses pendidikan, meningkatkan kepuasan mahasiswa, melibatkan pemangku kepentingan, serta memastikan peningkatan berkelanjutan dalam penyediaan layanan akademik.

Universitas HKBP Nommensen Pematang Siantar merupakan salah satu Universitas yang terletak dikota Pematang Siantar. UHKBPNP memiliki 3 Fakultas, yaitu Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP), Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (FMIPA) dan Fakultas Teknik dan Pengelolaan Sumberdaya Perairan (FTPSP). Se jauh ini Universitas HKBP Nommensen Pematang Siantar telah berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada mahasiswa sebagai konsumennya. Namun, tidak dapat kita pungkiri bahwa selalu saja ada kekurangan dalam pelayanannya sehingga menimbulkan ketidakpuasan dari mahasiswa sebagai pelanggannya. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti pada bulan juni lalu, dengan menyebarkan angket melalui *google form* pada mahasiswa Universitas HKBP Nommensen Pematang Siantar sebanyak 40 orang responden. Hasil menunjukkan bahwa pencapaian kelima aspek pelayanan itu yaitu aspek bukti langsung (*Tangibles*), aspek keandalan (*Reliability*), aspek daya tanggap (*Responsibility*), aspek empati (*Empathy*) dan aspek jaminan (*Assurance*) sebesar 57,5% . Dengan kata lain, tingkat kepuasan mahasiswa Universitas HKBP Nommensen Pematang Siantar masih berada dikategori sedang/cukup. Masalah yang sering terjadi adalah : mata kuliah yang sudah disusun sering bentrok baik dari segi dosen maupun segi ruang kelasnya. Terdapat juga masalah lainnya yaitu proses pengurusan surat menyurat tidak dapat diproses dengan cepat. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan akademik, penting untuk memperhatikan umpan balik dari mahasiswa. Mahasiswa merupakan pengguna langsung dari pelayanan akademik universitas, sehingga pendapat, pengalaman, dan harapan mereka harus dipertimbangkan. Umpan balik dari mahasiswa merupakan alat yang digunakan oleh pihak universitas selaku penyedia jasa untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu mahasiswa. Karena umpan balik dari mahasiswa, universitas dapat memahami sejauh mana kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan, dapat memberikan wawasan berharga tentang kelebihan dan kekurangan pelayanan akademik yang ada di universitas tersebut, memberikan kesempatan bagi universitas untuk melakukan perbaikan dan peningkatan yang diperlukan serta mengimplementasikan tindakan perbaikan yang sesuai. Selain itu, dapat membantu universitas dalam mempertahankan kualitas layanan akademik yang baik dan meningkatkan reputasi universitas dihadapan mahasiswa serta masyarakat luas. Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Universitas HKBP Nommensen Pematang Siantar”.

## **METODE**

Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk menggambarkan tingkat kepuasan akademik serta faktor yang mempengaruhi kepuasan akademik mahasiswa di Universitas HKBP Nommensen Pematang Siantar. Data didapatkan melalui pendekatan kuantitatif dengan metode survey dengan menyebarkan kuesioner kepada mahasiswa di Universitas HKBP Nommensen Pematang Siantar. Sebelum melakukan penelitian, peneliti merancang beberapa tahapan-tahapan yang akan peneliti lakukan untuk mencapai hasil penelitian yang diinginkan. Adapun langkah-langkah penelitian yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Melakukan studi pendahuluan
2. Mengidentifikasi dan merumuskan masalah
3. Merumuskan hipotesis
4. Mengidentifikasi rancangan dan mendesain penelitian



5. Menentukan subjek penelitian
6. Membuat instrument penelitian
7. Melakukan uji coba instrument
8. Melakukan penelitian
9. Melakukan analisis data
10. Merumuskan hasil penelitian dan pembahasan
11. Membuat kesimpulan

Teknik pengambilan sampel yang digunakan peneliti adalah *simple random sampling* yang pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak. Penentuan ukuran sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Sampel penelitian adalah 357 dan dengan menggunakan teknik *cluster sampling* untuk menentukan berapa orang yang akan diberikan angket untuk setiap prodi. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi

Menurut Sugiyono (2019:203) observasi sebagai teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri spesifik bila dibanding dengan teknik lain. Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar.

2. Kuesioner (Angket)

Menurut Sugiyono (2019:142) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Dalam penelitian ini angket yang dibagikan berupa angket tertutup, kemudian peneliti akan menyebarkan angket secara langsung kepada responden

Metode analisis data yang digunakan peneliti untuk memperoleh suatu kesimpulan serta pembagian data berdasarkan variabel dan jenis responden.

#### Uji validitas

Menurut Sugiyono (2019:121) valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan rumus korelasi *Pearson Product Moment* dengan menggunakan bantuan SPSS (*Statistical Product and Service Solution*).

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

#### Uji Reliabilitas

Menurut Arikunto (2019:222) reliabilitas menunjukkan bahwa instrument dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrument tersebut sudah baik. Uji reabilitas dalam penelitian ini menggunakan SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) *Alpha*. Rumus ini digunakan karena angket yang akan disebarkan tidak terdapat jawaban yang salah. Instrumen dikatakan reliabel jika *Cronbach Alpha*  $\geq 0,60$  atau sebaliknya jika *Cronbach Alpha*  $\leq 0,6$  maka instrumen tidak reliabel.

#### HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji validitas adalah prosedur untuk memastikan apakah kuisisioner yang akan di pakai untuk mengukur variabel penelitian valid atau tidak. Kuesioner dapat dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Untuk mengetahui item pernyataan itu valid yaitu dengan melihat nilai *Corrected Item Total Correlation*. Apabila item pernyataan mempunyai  $r_{hitung} >$  dari  $r_{tabel}$  maka dapat dikatakan valid. Pada penelitian ini terdapat jumlah sampel ( $n$ ) = 30 responden dan besarnya  $df$  dapat dihitung  $30-2 = 28$  maka dapat diperoleh  $r_{tabel}$  sebesar 0,361.



**Tabel 1. Hasil Uji Validitas**

Indikator	No.Item	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Keterangan
Aspek tangibles	1	0,515	0,361	Valid
	2	0,481	0,361	Valid
	3	0,483	0,361	Valid
	4	0,549	0,361	Valid
	5	0,335	0,361	Tidak valid
	6	0,549	0,361	Valid
Aspek Reliability	7	0,483	0,361	Valid
	8	0,033	0,361	Tidak valid
	9	0,538	0,361	Valid
	10	0,566	0,361	Valid
	11	0,549	0,361	Valid
	12	0,519	0,361	Valid
	13	0,538	0,361	Valid
	14	0,467	0,361	Valid
	15	0,483	0,361	Valid
Aspek Responsivennes	16	0,515	0,361	Valid
	17	0,024	0,361	Tidak valid
	18	0,374	0,361	Valid
	19	0,502	0,361	Valid
	20	0,317	0,361	Tidak valid
	21	0,506	0,361	Valid
	22	0,171	0,361	Tidak valid
	23	0,515	0,361	Valid
	24	0,443	0,361	Valid
Aspek assurance	25	0,650	0,361	Valid
	26	0,534	0,361	Valid
	27	0,519	0,361	Valid
	28	0,528	0,361	Valid
	29	0,071	0,361	Tidak valid
	30	0,528	0,361	Valid
	31	0,596	0,361	Valid
Aspek empathy	32	0,604	0,361	Valid
	33	0,464	0,361	Valid
	34	0,582	0,361	Valid
	35	0,536	0,361	Valid
	36	0,569	0,361	Valid

Dari Tabel tersebut memperlihatkan bahwa sebanyak 30 pernyataan dari keseluruhan pernyataan variabel tersebut memiliki nilai koefisien korelasi positif dan lebih besar dari pada  $r_{tabel}$ . Hal ini berarti bahwa data yang diperoleh dinyatakan valid dan dapat dilakukan pengujian data lebih lanjut. Uji reabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuisioner dikatakan reabilitas atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reabilitas data dilakukan dengan menggunakan metode *AlphaCronbach* yakni suatu instrumen dikatakan reliabel bila memiliki koefisien keandalan reabilitas sebesar 0,60

**Tabel 2. Hasil Uji Reabilitas**  
**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
------------------	--	------------



.732	.896	37
------	------	----

Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach Alpha* dari semua variabel lebih besar dari 0,60, sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen dari kuesioner yang digunakan untuk menjelaskan variabel literasi pelayanan akademik yaitu dinyatakan handal dan dapat dipecah sebagai alat ukur variabel. Data Hasil Penelitian Analisis deskriptif ini digunakan untuk mengetahui dan menggambarkan mengenai keadaan variabel tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik Universitas HKBP Nommensen Pematang Siantar. Yang terdiri dari 30 item pernyataan diperoleh dari angket yang telah disebar kepada responden. Untuk mempermudah analisa data maka dibagi atas lima kriteria, yaitu : (SM) dikategorikan sangat memuaskan, (M) dikategorikan memuaskan, (CM) dikategorikan cukup memuaskan, (KM) dikategorikan kurang memuaskan, (TM) dikategorikan tidak memuaskan. Dengan skor pernyataan positif (+) dimulai dari SM=5, M=4, CM=3, KM=2, TM=1 sementara untuk pernyataan negatif (-) dimulai dari SM=1, M=2, CM=3, KM=4, TM=5. Peneliti menyebarkan angket kepada mahasiswa UHKBPNP yang terdiri dari 357 responden sebagai sampel penelitian. Agar mempermudah pengelolaan data angket yang sudah diisi oleh responden, maka angket yang telah disebar akan di input kedalam *IBM SPSS statistic versi 22* untuk mencari skor total peritem dalam bentuk persen. Data-data tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik tersebut akan diolah dalam bentuk tabel lalu kemudian dianalisis. Hasil angket yang dimasukkan kedalam bentuk tabel adalah proses mengubah data dalam bentuk tabel menjadi bentuk persen. Indikator berwujud (*Tangible*). Mencakup hal-hal yang dapat dilihat, rasakan, dan sentuh secara langsung, seperti penampilan, kemampuan, sarana dan prasarana fisik secara nyata di terapkan kepada mahasiswa selaku pelanggan. Berwujud yang di maksud berupa kebersihan dan kenyamanan lingkungan, kelengkapan peralatan dalam proses belajar, kelengkapan fasilitas kemahasiswaan dan kerapihan penataan bangunan. Berdasarkan tabel di bawah ini maka dapat dilihat deskripsinya sebagai berikut :

**Tabel 3. Hasil jawaban responden persepsi pada Indikator bukti fisik**

No	Pernyataan	5		4		3		2		1		Jlh
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Ruangan perkuliahan bersih dan nyaman	42	11,7	166	46,4	114	32	30	8,5	5	1,5	357
2	Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah	33	9,2	157	43,9	129	36,1	33	9,3	5	1,5	357
3	Laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi seluruh mahasiswa	34	9,5	108	30,2	141	39,4	42	11,8	32	9	357
4	Ketersediaan buku referensi di perpustakaan	35	9,8	94	26,3	140	39,3	58	16,3	30	8,4	357
5	Ketersediaan fasilitas ibadah dan juga kamar	37	10,3	112	31,3	144	40,3	47	13,2	17	4,8	357



	kecil yang cukup dan bersih										
<b>TOTAL</b>	<b>181</b>		<b>637</b>		<b>668</b>		<b>210</b>		<b>89</b>		<b>1.785</b>
<b>RATA-RATA</b>		<b>10,1</b>		<b>35,6</b>		<b>37,4</b>		<b>11,8</b>		<b>5,04</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan tanggapan responden tentang layanan akademik pada indikator berwujud (*Tangible*) memiliki rata-rata hasil tanggapan mahasiswa yang menyatakan sangat memuaskan sebesar (10,12%), memuaskan sebesar (35,72%), cukup memuaskan sebesar (37,48%), kurang memuaskan sebesar (11,82%) dan tidak memuaskan sebesar (5,04%). Maka dapat disimpulkan bahwa jawaban terbanyak yang dipilih oleh responden pada indikator berwujud (*Tangible*) yaitu cukup memuaskan dengan tingkat persentase 37,4%.

#### **Indikator Keandalan pelayanan (*Reliability*)**

Merupakan kemampuan untuk memberikan/melaksanakan layanan yang telah dijanjikan secara akurat, dapat diandalkan dan memuaskan. Berdasarkan tabel dibawah ini maka dapat dilihat deskripsinya sebagai berikut :

**Tabel 4. Hasil jawaban responden persepsi pada indikator keandalan**

No	Pernyataan	5		4		3		2		1		Jlh
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
6	Kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen	70	19,6	200	56,1	80	22,4	6	1,6	1	0,2	357
7	Waktu yang disediakan untuk diskusi dan Tanya jawab	58	16,2	203	56,8	85	23,8	8	2,2	3	0,8	357
8	Bahan ajar suplemen yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan	64	17,9	199	55,7	73	20,4	17	4,7	4	1,1	357
9	Dosen datang tepat waktu	50	14,1	187	52,3	96	26,8	22	6,1	2	0,5	357
10	Dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya	53	14,8	222	62,1	65	18,2	13	3,6	4	1,1	357
11	Kontrak perkuliahan yang dibuat dosen	66	18,5	206	57,7	74	20,7	10	2,8	1	0,2	357
12	Kualitas	58	16,2	168	47,1	110	30,8	17	4,7	4	1,1	357



No	Pernyataan	5		4		3		2		1		Jlh
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
	layanan staff akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa											
13	Proses pengurusan surat menyurat (surat aktif kuliah, surat cuti kuliah dll)	45	12,6	141	39,5	140	39,2	19	5,3	12	33	357
<b>TOTAL</b>		<b>464</b>		<b>1.526</b>		<b>723</b>		<b>112</b>		<b>31</b>		<b>2.856</b>
<b>RATA-RATA</b>			<b>16,2</b>		<b>53,4</b>		<b>25,2</b>		<b>3,8</b>		<b>1,1</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan tanggapan responden tentang pelayanan pada indikator keandalan memiliki rata-rata hasil tanggapan mahasiswa yang menyatakan sangat memuaskan sebesar (16,2%), memuaskan sebesar (53,4%), cukup memuaskan sebesar (25,2%), kurang memuaskan sebesar (3,8%) dan tidak memuaskan sebesar (1,1%). Maka dapat disimpulkan bahwa jawaban terbanyak yang dipilih oleh responden pada indikator Keandalan (*Realibility*) yaitu memuaskan dengan tingkat persentase 53,4%.

### Indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Merupakan keinginan dan kesanggupan dosen untuk membantu mahasiswa selama masa perkuliahan yang dilakukan dengan cepat dan tanggap. Ketanggapan dalam hal ini mencakup antara lain: ketanggapan dan kecepatan respon dari dosen dan staf terhadap permasalahan mahasiswa, kesiapan dan kesediaan dari dosen dan staf dalam membantu mahasiswa yang membutuhkan (ada waktu untuk membantu mahasiswa), kemauan dosen dan staf dalam mendengarkan saran dan keluhan dari mahasiswa Berdasarkan tabel dibawah ini maka dapat dilihat deskripsinya sebagai berikut :

**Tabel 5. Hasil jawaban responden persepsi pada indikator daya tanggap**

No	Pernyataan	5		4		3		2		1		Jlh
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
14	Memberikan beasiswa bagi mahasiswa yang berprestasi dan kurang mampu	54	15,1	135	37,8	124	34,7	37	10,3	7	1,9	357
15	Membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik	49	13,7	161	45,09	121	33,8	17	4,7	9	2,5	357
16	Sikap (Tegur,sapa,salam) seluruh staf akademik	49	13,7	175	49,01	97	27,1	27	7,5	9	2,5	357
17	Kemampuan staf membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik	52	14,5	165	46,2	109	30,5	23	6,4	8	2,2	357
18	Kemampuan staf	48	13,4	174	48,7	109	30,5	19	5,3	7	1,9	357



No	Pernyataan	5		4		3		2		1		Jlh
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
	dalam menggunakan alat bantu proses pelayanan akademik											
19	Kesigapan staf dalam melakukan pelayanan akademik	49	13,7	154	43,1	135	37,8	22	6,1	5	1,4	
<b>TOTAL</b>		<b>301</b>		<b>964</b>		<b>695</b>		<b>145</b>		<b>45</b>		<b>2.105</b>
<b>RATA-RATA</b>			<b>14,01</b>		<b>44,9</b>		<b>32,4</b>		<b>6,7</b>		<b>2,06</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan tanggapan responden pada indikator Daya tanggap (*responsiveness*) memiliki rata-rata hasil tanggapan mahasiswa yang menyatakan sangat memuaskan sebesar (14,01%), memuaskan sebesar (44,9%), cukup memuaskan sebesar (32,4%), kurang memuaskan sebesar (6,7%) dan tidak memuaskan sebesar (2,06%). Maka dapat disimpulkan bahwa jawaban terbanyak yang dipilih oleh responden pada indikator Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu memuaskan dengan tingkat persentase 44,9%.

#### **Indikator Jaminan(Assurance)**

Hal ini merupakan jaminan yang dapat mencakup kemampuan/pengetahuan, kesopanan dan kehandalan yang dimiliki oleh staf sehingga dapat meyakinkan mahasiswa akan kualitas pelayanan yang diberikan, berdasarkan tabel dibawah ini maka dapat dilihat deskripsinya sebagai berikut :

**Tabel 6. Hasil jawaban responden persepsi pada indikator Jaminan**

No	Pernyataan	5		4		3		2		1		Jlh
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
20	Staf akademik santun dalam memberikan pelayanan	36	10,1	177	49,5	121	33,8	19	5,3	4	1,1	357
21	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh pihak UHKBNP melalui dosen Pembimbing Akademik (PA)	56	15,6	178	49,8	100	28,1	19	5,3	4	1,1	357
22	Dosen selalu mengembalikan pekerjaan/tugas yang dikerjakan kepada mahasiswa	47	13,1	178	49,8	105	29,4	25	7,1	2	0,5	357
23	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran	50	14,1	197	55,1	101	28,2	7	1,9	2	0,5	357
24	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran	48	13,4	202	56,5	89	24,9	14	3,4	4	1,1	357
25	Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan	56	15,6	191	53,5	95	26,6	12	3,3	3	0,8	



No	Pernyataan	5		4		3		2		1		Jlh
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
	oleh UHKBPNP bagi seluruh mahasiswa tanpa terkecuali											
	<b>TOTAL</b>	<b>293</b>		<b>1.123</b>		<b>611</b>		<b>96</b>		<b>19</b>		<b>2.142</b>
	<b>RATA-RATA</b>		<b>13,6</b>		<b>52,3</b>		<b>28,5</b>		<b>4,4</b>		<b>0,8</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan tanggapan responden tentang pelayanan pada indikator Jaminan (*assurance*) memiliki rata-rata hasil tanggapan mahasiswa yang menyatakan sangat memuaskan sebesar (13,6%), memuaskan sebesar (52,3%), cukup memuaskan sebesar (28,5%), kurang memuaskan sebesar (4,4%) dan tidak memuaskan sebesar (0,8%). Maka dapat disimpulkan bahwa jawaban terbanyak yang dipilih oleh responden pada indikator Jaminan (*assurance*) yaitu memuaskan dengan tingkat persentase 52,3%.

### Indikator Empati(*Empathy*)

Meliputi komunikasi yang baik, sikap peduli, perhatian secara individu yang diberikan oleh pihak UHKBPNP kepadamahasiswa dalam memenuhi kebutuhannya. Berdasarkan tabel di bawah ini maka dapat dilihat deskripsinya sebagai berikut :

Tabel 7. Hasil jawaban responden persepsi pada indikator Empati

No	Pernyataan	5		4		3		2		1		Jlh
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
26	Kepedulian dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa	46	12,8	186	52,1	102	28,5	16	4,4	7	1,9	357
27	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah	51	14,1	202	56,5	83	23,2	14	3,9	7	1,9	357
28	Dosen bersikap terbuka,kooperatif denga mahasiswa	43	12,1	191	53,5	99	27,7	20	5,6	4	1,1	357
29	UHKBPNP berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk megebangkannya	46	12,8	197	55,1	92	25,7	14	3,9	8	2,2	357
30	Memberikan pelayanan yang sama/setara untuk semua pengguna layanan	46	12,8	190	53,2	95	26,6	16	4,4	10	2,8	357
	<b>TOTAL</b>	<b>232</b>		<b>966</b>		<b>471</b>		<b>80</b>		<b>36</b>		<b>1.785</b>
	<b>RATA-RATA</b>		<b>12,9</b>		<b>54,1</b>		<b>26,3</b>		<b>4,4</b>		<b>1,9</b>	<b>100</b>



Berdasarkan tabel diatas menunjukkan tanggapan responden tentang kepuasan pelayanan pada indikator empati (*emphy*) memiliki rata-rata hasil tanggapan mahasiswa yang menyatakan sangat memuaskan sebesar (12,9%), memuaskan sebesar (54,1%), cukup memuaskan sebesar (26,3%), kurang memuaskan sebesar (4,4%) dan tidak memuaskan sebesar (1,9%). Maka dapat disimpulkan bahwa jawaban terbanyak yang dipilih oleh responden pada indikator empati (*emphy*) yaitu memuaskan dengan tingkat persentase 54,1%.

**Tabel 8. Tingkat persepsi**

<b>Dimensi</b>	<b>Persepsi</b>	<b>Kategori</b>
Berwujud	37,4%	Cukup Memuaskan
Keandalan	53,4%	Memuaskan
Daya tanggap	44,9%	Memuaskan
Jaminan	52,3%	Memuaskan
Empati	54,1%	Memuaskan

Berdasarkan tabel diatas dapat kita lihat bahwa persepsi mahasiswa terhadap dimensi berwujud(*tangibles*) berada pada kategori cukup memuaskan dengan tingkat persentase sebesar 37,4%, untuk dimensi keandalan(*reability*) berada pada kategori memuaskan dengan tingkat persentase sebesar 53,4%, untuk dimensi daya tanggap(*responsiveness*) pada kategori memuaskan dengan tingkat persentase sebesar 44,9%, untuk dimensi jaminan(*assurance*) pada kategori memuaskan dengan tingkat persentase sebesar 52,3%, dan untuk dimensi empati(*emphaty*) pada kategori memuaskan dengan tingkat persentase sebesar 54,1%. Berdasarkan analisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik UHKBPNP terhadap 5 dimensi pelayanan diperoleh hasil tertinggi terdapat pada aspek empati(*emphaty*) dengan indeks persepsi sebesar 54,1% sementara hasil terendah terletak pada dimensi berwujud (*tangibles*) dengan indeks persepsi sebesar 37,4%.

Berdasarkan hasil penelitian tentang Tingkat Kepuasan Mahasiswa/i Terhadap Layanan Akademik Universitas HKBP Nommensen Pematangsiantar. Setelah penyebaran angket kepada responden yang berjumlah 357 orang yang terdiri dari seluruh mahasiswa Universitas HKBP Nommensen Pematangsiantar yang masih aktif berkuliah. Setelah melakukan penelitian dengan menggunakan hasil angket maka peneliti mengidentifikasi bahwa tingkat kepuasan mahasiswa UHKBPNP tentang pelayanan akademik sudah memuaskan. Aspek empati (*emphy*) memiliki skor tertinggi dari hasil angket dengan tingkat persentase 54,1%, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pihak UHKBPNP dapat menjalin komunikasi yang baik dengan mahasiswa, memiliki sikap peduli, memberikan perhatian secara individu kepada mahasiswa dalam memenuhi kebutuhannya. Dan skor terendah dari hasil angket yaitu aspek tangibles dengan tingkat persentase 37,4%, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa mahasiswa UHKBPNP menginginkan fasilitas yang telah disediakan oleh pihak universitas semakin ditingkatkan. Dengan adanya penelitian ini, dapat berguna bagi perguruan tinggi, staf, dosen dan mahasiswa merasa terbantu melaksanakan urusan akademik. Dilihat dari indikator keandalan, berwujud, daya tanggap, kepastian dan empati mahasiswa memberikan respon yang positif tentang pelayanan dan kepuasan terhadap layanan akademik tersebut. Hal ini sejalan dengan teori Persepsi Hill dalam Tantrisma (2006:38) merupakan persepsi terhadap pelayanan yang telah diterima konsumen. Ada kemungkinan persepsi konsumen terhadap jasa dapat berbeda dengan kenyataan karena konsumen tidak mengetahui semua fakta atau salah menafsirkan fakta tersebut. Persepsi setiap orang berbeda-beda, hal ini dikarenakan setiap orang menerima, mengorganisasikan dan mentransmisikan informasi dengan caranya masing-masing. Berdasarkan hasil uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik Universitas HKBP Nommensen Pematangsiantar “memuaskan”, hal ini dikarenakan persepsi mahasiswa tentang layanan akademik Universitas HKBP Nommensen Pematangsiantar dominan memilih memuaskan.



## KESIMPULAN

Berdasarkan data hasil penelitian secara keseluruhan jawaban responden untuk persepsi mahasiswa terhadap Layanan Akademik Universitas HKBP Nommensen Pematangsiantar di lihat dari kualitas layanan (*reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles*) jawaban responden sebagian besar pada kategori “memuaskan”. Aspek dengan skor nilai angket tertinggi yaitu aspek *empathy* (jaminan) dengan tingkat persentase sebesar 54,1% berada pada kategori memuaskan. Dan skor terendah yaitu aspek *tangibles* (berwujud) dengan tingkat persentase 37,9% berada pada kategori cukup memuaskan. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Akademik Universitas HKBP Nommensen Pematangsiantar di lihat dari lima dimensi utama kualitas layanan (*reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangible*) sebagian besar pada kategori “Memuaskan”, hal ini dilihat sebagian besar menunjukkan hasil positif. Disarankan di masa akan datang, penerapan dimensi kualitas layanan oleh Universitas HKBP Nommensen Pematangsiantar menjadi pertimbangan dalam memberikan layanan kepada Mahasiswa. Beberapa tambahan lainnya yaitu Fasilitas atau layanan tambahan yang menurut para mahasiswa antara lain: laboratorium jurusan, Perpustakaan yang muda di jangkau dan koleksi buku bacaan yang perlu ditambah, Penyampaian online setiap informasi secara real time, dan pengadaan tempat penyampaian kotak saran.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada mahasiswa dan dosen program studi pendidikan ekonomi serta pimpinan prodi melalui Dekan FKIP Universitas HKBP Nommensen Pematangsiantar yang telah memberikan kesempatan dalam melakukan penelitian dan telah memberikan dukungan yang baik sehingga kegiatan ini dapat selesai dengan baik.

## REFERENSI

- Ahmad, M. (2016). Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Pada Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Uin
- Arikunto, S. (2018). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: PT RINEKA CIPTA
- Boky, Y. (2016). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Sekolah Tinggi Theologia Jaffray Makassar. *Jurnal Jaffray*, 14(2), 269-290
- Fuad, A., & Harisun, E. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akademik (SIMAK) di Program Studi Informatika. *JIKO (Jurnal Informatika dan Komputer)*, 2(1), 1-5
- Harahap, Y., Makhdalena, M., & Zulkarnain, Z. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Dan Sarana Prasarana Pendidikan Terhadap Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan (Fkip) Universitas Riau. *Jurnal Jumped (Jurnal Manajemen Pendidikan)*, 7(1), 116-128
- Kandi, G. A. M. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Tamu Pada Hotel Bumi Asih Jaya Bandung (Doctoral Dissertation, Universitas Widyatama)
- Masitah, K. N. M. N., & IHHAMSYAH, I. (2020). Evaluasi Kepuasan Pengguna Siakad Universitas Tanjungpura Menggunakan Integrasi *Technology Acceptance Model* (Tam) Dan *End-User Computing Satisfaction* (Eucs). *Coding Jurnal Komputer Dan Aplikasi*, 8(2)
- Musa, H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Pada Klinik Citra Utama Utama Palembang. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pengetahuan Teknologi Dan Seni*, 1(1), 9-21
- Rahareng, V. J., & Relawan, N. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Universitas Telkom). *AdBispreneur: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 2(2)
- Safitri, R. N., & Marlius, D. (2017). Penerapan E-Banking Dalam Meningkatkan Jasa Dan Layanan Perbankan Di PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Padang.
- Sugiyono, (2019). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta, cv



- Suryana, D., & Dewi, A. C., (2014). Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Di Jurusan Pendidikan Guru Pendidikan Anak Usia Dini Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang
- Ulfa, M. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh (*Doctoral dissertation*, UIN Ar-Raniry).
- Yusa, M., Alqap, A. S. F., & Hidayati, N. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Di Fakultas Teknik Universitas Bengkulu. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Informatika (Jbmi)*–Vol 18 No. Ii
- Zuhri, A. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan di Program Pasca Sarjana Universitas Medan Area Dengan Menggunakan Metode *Fuzzy Sevqual* (*Doctoral dissertation*, Universitas Medan Area).