



Dimensi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Fasilitas dan Layanan Akademik Jurusan PKK FT UNM

St. Aisyah¹, Kurniati², Hamidah Suryani³

Universitas Negeri Makassar

Email: st.aisyah@unm.ac.id

Abstrak. Monitoring atau evaluasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh tenaga pendidik, tenaga kependidikan dan pengelola serta kepuasan sarana dan prasarana yang mendukung proses pembelajaran bertujuan untuk menjaga keberlangsungan pelaksanaan sistem mutu pada tingkat Prodi dan Jurusan PKK FT UNM. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang akan memberikan gambaran tentang kepuasan mahasiswa terhadap layanan dan pelaksanaan proses pendidikan di jurusan PKK FT UNM. Jumlah mahasiswa yang menjadi populasi pada penelitian ini adalah seluruh mahasiswa PKK S1, D3 dan D4 tahun akademik 2020 yaitu sebesar 594 mahasiswa dengan sampel sebesar 20% yaitu 119 mahasiswa. Data yang diperoleh di analisis secara deskriptif persentase dan disajikan dalam bentuk diagram. Hasil penelitian menunjukkan dimensi tingkat kepuasan mahasiswa yaitu *Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles* yang digunakan untuk mengukur kualitas fasilitas dan layanan akademik berada dalam kategori baik artinya bahwa sebagian besar pengguna atau mahasiswa memberikan respon baik terhadap kualitas fasilitas dan layanan akademik pada Jurusan PKK FT UNM.

Kata Kunci: Dimensi Tingkat Kepuasan, Fasilitas, Layanan Akademik

PENDAHULUAN

Jurusan Pendidikan Kesejahteraan Keluarga (PKK) menyelenggarakan Tridarma Perguruan Tinggi sebagai penghasil sumber daya manusia terdidik: 1) Sarjana Pendidikan (S1) sebagai calon guru dan enterprenur Tata Busana, Tata Boga dan Tata Rias,; 2) Sarjana sains terapan ketatabogaan yang profesional (D4) dan 3) Ahli Madya Profesional Tata Busana (D3) perlu mengukur lulusannya, apakah lulusan yang dihasilkan memiliki kemampuan (capaian pembelajaran) yang dirumuskan dalam kurikulum, sebagaimana diketahui bahwa kurikulum adalah alat yang digunakan pada lembaga pendidikan untuk mencapai tujuan sehingga mempunyai kedudukan dalam dunia pendidikan. Kompetensi yang diperoleh selama menempuh pendidikan di Perguruan Tinggi tidak lepas dari pelayanan yang diberikan oleh lembaga yang terlibat didalamnya yakni tenaga pendidik, tenaga kependidikan, pengelola jurusan dan program studi serta sarana dan prasarana yang mendukung.

Upaya dalam menyiapkan pendidikan yang berkualitas dapat dilakukan dengan menerapkan langkah-langkah diantaranya : (1) Peningkatan kemampuan pembelajar, (2) Pemanfaatan lingkungan, (3) Peningkatan prasarana dan sarana, (4) Melakukan pelaksanaan monitoring dan evaluasi secara terencana, (5) Pengembangan tes evaluasi belajar, (6) Menjalani hubungan sekolah dengan masyarakat, dan (7) Meningkatkan kompetensi dasar dan memperbaiki sikap yang harus dimiliki pembelajar/guru. Apabila langkah tersebut dilaksanakan, upaya menyiapkan pendidikan berkualitas akan tercapai dengan baik. (Tabroni, 2015).

Kepuasan mahasiswa yang terlayani dalam lembaga Institusi di Jurusan dan Prodi merupakan salah satu indikator untuk menentukan apakah kegiatan pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa bernilai baik atau sebaliknya. Semakin banyak mahasiswa yang merasa puas dengan layanan yang diberikan maka akan semakin baik juga perkembangan pengelolaan layanan pada lembaga. Oleh karena itu, kepuasan pengguna akan menjadi prioritas dalam kualitas mengelola sebuah lembaga khususnya Prodi dan Jurusan di Institusi.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapan yang dimiliki (Kotler & Kelle, 2009). Layanan yang dinilai belum memuaskan bagi sebagian besar dari suatu kelompok bisa dinilai bahwa layanan itu memang belum memuaskan dan perlu diperbaiki. Sebaliknya layanan tertentu yang dinilai sudah memuaskan bagi sebagian besar dari suatu kelompok berarti layanan tersebut memang sudah memuaskan. (Ilyas, 2014). Apabila jasa yang didapat lebih kecil dari apa yang diharapkan, pelanggan menjadi tidak puas, tidak tertarik, dan kecewa kepada penyedia jasa. Sedangkan apabila jasa yang dirasa oleh pelanggan melebihi apa yang diharapkan maka pelanggan akan merasa puas. Tingkat kepuasan pelanggan dapat diperoleh setelah terjadinya tahap pembelian dan pemakaian (Kotler & Kelle, 2009).

Di perguruan tinggi, kepuasan pelanggan berwujud sebagai kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa pendidikan. Harapan selalu berada pada taraf yang ideal, perbedaan antara harapan dengan kenyataan yang diterima mahasiswa akan membentuk tingkat kepuasan pada diri masing-masing diri mahasiswa. (Heriyanto, 2017). Lebih lanjut diungkap Heriyanto (2017) bahwa Kepuasan mahasiswa sebagai konsumen pendidikan dipengaruhi beberapa faktor, antara lain apresiasinya terhadap ilmu atau keterampilan yang diperoleh, pemahaman terhadap jalur karier yang akan dapat dimilikinya, pelayanan akademik, serta harapan-harapan atau ekspektasinya terhadap perguruan tinggi yang telah memberikan jasa pelayanan (services). Tingkat kepuasan mahasiswa dapat diukur melalui dimensi pelayanan perguruan tinggi. Kepuasan mahasiswa juga dapat dilihat melalui dimensi atau indikator *quality of instruction, academic advising, library resources, extracurricular activity opportunities to talk with faculty members, job placement services*".

Dimensi kepuasan mahasiswa dapat terlihat dari kepuasan terhadap proses akademik dan pembelajaran, bimbingan akademik, manajemen kampus, pelayanan

administrasi, fasilitas dan sumber daya kampus, aktivitas ekstra kulikuler, aspek komunikasi pimpinan dan staf, pelayanan yang responsif, ketepatan dan keakuratan informasi, serta aspek kesopanan dan keramahan layanan administrasi akademik. Secara spesifik dimensi kepuasan mahasiswa terdiri dari: 1) puas terhadap proses pembelajaran, 2) puas terhadap manajemen akademik kampus, 3) puas terhadap pelayanan administrasi, 4) puas terhadap fasilitas kampus, 5) puas terhadap sarana prasarana pembelajaran, 6) puas terhadap komunikasi responsive, 7) puas terhadap layanan akademik, 8) puas terhadap kurikulum, 9) puas dengan kebijakan akademik kampus, dan 10) puas terhadap pengelolaan kampus (Heriyanto, 2017)

Dimensi *servqual* terdiri atas 5 dimensi yang menggambarkan kepuasan pelanggan yaitu: Pelayanan Akademik *Tangibles* adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan terbaik bagi pelanggan dan hal tersebut merupakan hal yang konkret. Artinya, kualitas tersebut dapat dilihat dan dirasakan secara langsung oleh pelanggan. misalnya bangunan fisik, fasilitas, sampai tampilan karyawan yang melayani. *Reability* adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan bagi pelanggan. Jika *tangibles* adalah tentang hal yang konkret, *reliability* bisa dibilang lebih abstrak. Ini karena *reliability* bersinggungan langsung dengan harapan konsumen. *Responsiveness* berkaitan langsung dengan ketanggapan. Artinya, *responsiveness* adalah tentang bagaimana perusahaan memberikan layanan yang responsif terhadap semua keinginan dan kebutuhan pelanggan. Biasanya *responsiveness* ini juga diikuti dengan penyampaian yang runtut namun tetap mudah dimengerti. *Assurance* berkaitan dengan kepastian, tepatnya kepastian yang didapatkan pelanggan dari perilaku pelaku usaha. *Assurance* ini bisa didapat, misalnya, dari komunikasi yang baik, pengetahuan yang luas, hingga sikap sopan dan santun kepada pelanggan. Dengan adanya *assurance* maka kepercayaan pelanggan terhadap produk anda pun akan meningkat. *Empathy* berkaitan dengan kepuasan pelanggan erat kaitannya dengan perhatian yang tulus dan dekat kepada masing-masing pelanggan. *Empaty* akan membantu lembaga untuk mengetahui kebutuhan serta keinginan dari pelanggan dengan spesifik. (Sodexo, 2019).

Kepuasan mahasiswa terbentuk dengan adanya persepsi positif dan negatif terhadap proses akademik. Kepuasan mahasiswa menggambarkan tingkat harapan dengan kenyataan yang diterima kaitannya dengan proses akademik pada sebuah perguruan tinggi. (Heriyanto, 2017). Kualitas layanan yang memuaskan bila pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan. Kualitas pelayanan buruk (bila kualitas pelayanan yang diterima lebih rendah dibandingkan dengan kualitas pelayanan yang diharapkan). Pengelolaan dan manajemen yang baik di unit fakultas, jurusan/prodi menjadi modal utama pembentukan kualitas suatu perguruan tinggi (Wahyujaya, Koesmaryono, & Yulianda, 2015).

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap keandalan (*reliability*) dalam pemberian layanan dari tenaga pendidik, tenaga kependidikan dan pengelola jurusan.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap daya tanggap (*responsiveness*) atau kemauan tenaga pendidik, tenaga kependidikan dan pengelola jurusan dan prodi PKK dalam membantu mahasiswa dalam pemberian jasa dengan tepat.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kepastian (*assurance*) yaitu kemampuan tenaga pendidik, tenaga kependidikan, dan pengelola jurusan dan Prodi PKK untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.
4. Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Empati (*empathy*) yaitu kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.
5. Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap *Tangible* yaitu penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang akan memberikan gambaran tentang tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan dan pelaksanaan proses pendidikan di jurusan PKK FT UNM.

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sedangkan sampel adalah sebagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi.

Populasi Penelitian

Berdasarkan kategori yang telah ditetapkan di atas, maka populasi penelitian adalah seluruh mahasiswa PKK S1, D3 dan D4 yang aktif pada jurusan PKK FT UNM, Data yang diperoleh dari Program Studi PKK Dan D3 Dan D4 dapat disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1. Jumlah Mahasiswa PKK FT Tahun Akademik 2020

No	Prodi	Populasi (orang)
1	Prodi S1 Pendidikan Kesejahteraan Keluarga	462
2	Prodi D3 Tata Busana	70
3	Prodi D3 tata Boga	13
4	Prodi D4 Tata Boga	49
	Jumlah	594

Sampel Penelitian

Sesuai karakteristik jumlah mahasiswa yang tidak merata, maka sampel diambil secara proporsional. Sedangkan untuk menentukan besarnya sampel maka sampel diambil sebesar 20%, berdasarkan pendapat dari Ruseffendi dan Achmad Sanusi (1994), (Taniredja & Mustafidah, 2011) besarnya sampel penelitian deskriptif adalah 10-20 % dari populasi. Berdasarkan dari hal tersebut maka jumlah sampel dalam penelitian adalah 20 % dari 594 yaitu:

$$S = \frac{594}{100}20 = 118,8 \text{ dibulatkan menjadi } 119$$

Untuk menentukan besarnya sampel setiap prodi maka diambil secara proporsional sebagai berikut:

$$n_1 = \frac{N_i}{N} n$$

Dimana:

n_i = Jumlah sampel untuk prodi

N_i = Jumlah populasi di prodi

N = Jumlah Populasi seluruhnya

n = Jumlah sampel seluruhnya (Arikunto, 1996), (Taniredja & Mustafidah, 2011)

Tabel 2. Distribusi Jumlah Sampel Penelitian Berdasarkan Prodi

No	Prodi	Sampel (orang)
1	Prodi S1 Pendidikan Kesejahteraan Keluarga	92
2	Prodi D3 Tata Busana	15
3	Prodi D3 tata Boga	4
4	Prodi D4 Tata Boga	8
	Jumlah	119

Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini adalah: Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan dan pelaksanaan proses pendidikan di jurusan PKK FT UNM yang dilihat dari: *Tangibles, Reability, Responsiveness, Assurance, Empathy*

Teknik Pengumpulan Data

1. Angket

Kuesioner yang diberikan kepada responden adalah angket tertutup dalam artian mengharapkan pertanyaan singkat atau memilih pilihan jawaban yang tersedia. Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan format Google Form yang diberikan kepada responden penelitian.

2. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data penelitian, yaitu pengambilan dokumen pada jurusan PKK FT UNM yaitu data tentang jumlah mahasiswa

Analisis data

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Deskriptif Persentase. Metode ini digunakan untuk mengkaji variabel yang ada pada penelitian yaitu kepuasan mahasiswa terhadap layanan dan pelaksanaan proses pendidikan di jurusan PKK FT UNM. Analisis deskriptif persentase ini diolah dengan rumus:

$$P = \frac{f}{N} 100$$

Frekuensi dibagi dengan jumlah responden dikali 100 persen, seperti dikemukakan Sudjana (2001: 129) adalah sebagai berikut:

Keterangan :

P : Persentase

f : Frekuensi

N : Jumlah responden

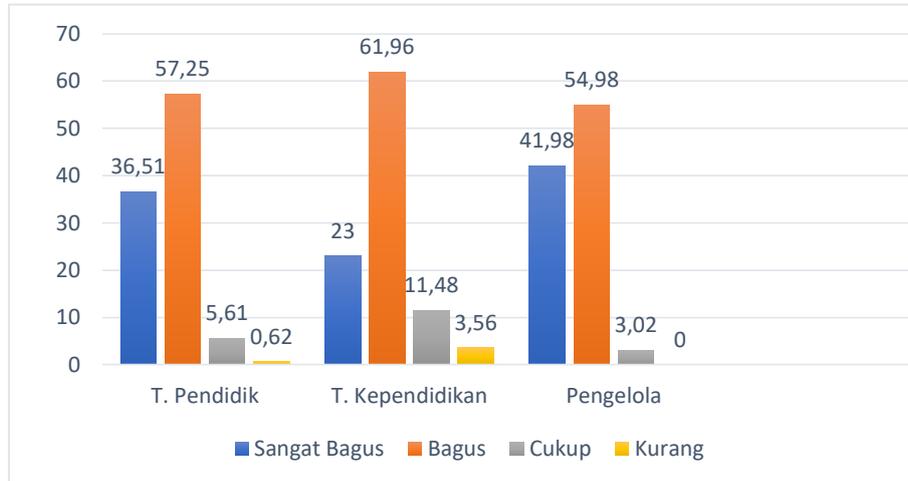
100% : Bilangan tetap

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Pnelitian

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang akan memberikan gambaran tentang dimensi kepuasan mahasiswa terhadap layanan dan pelaksanaan proses pendidikan di jurusan PKK FT UNM.

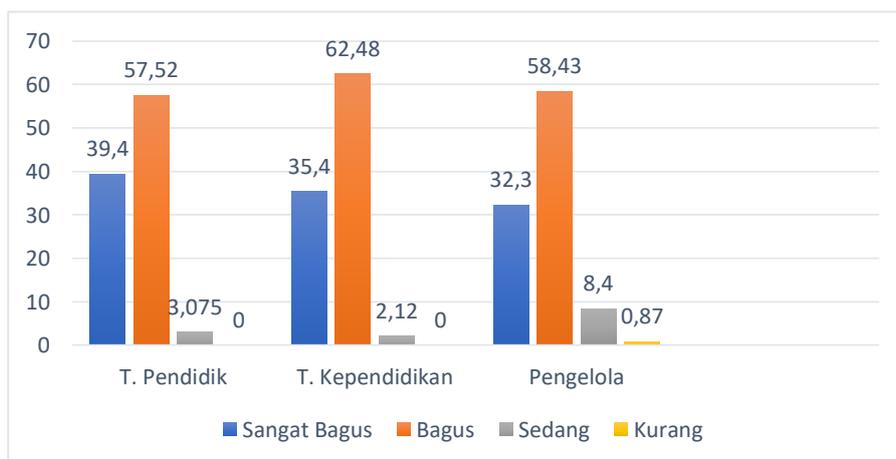
Hasil analisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap keandalan (*reliability*) dalam pemberian layanan dari tenaga pendidik, tenaga kependidikan dan pengelola jurusan PKK FT UNM.



Gambar 1. Reliability Keandalan pemberian layanan

Berdasarkan diagram 1 dapat diketahui bahwa tingkat keandalan (*reliability*) pelayanan Jurusan PKK terhadap mahasiswa berada dalam kategori memuaskan yaitu 23%-41% sangat baik, 54% -6% baik 3%-5% cukup dan 3% kurang % keatas. Ini menunjukkan bahwa pelayanan sudah cukup memadai baik pelayanan dari tenaga pendidik, tenaga kependidikan maupun dari pengelola.

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap daya tanggap (*responsiveness*) atau kemauan tenaga pendidik, tenaga kependidikan dan pengelola jurusan dan prodi PKK dalam membantu mahasiswa dalam pemberian jasa dengan tepat.

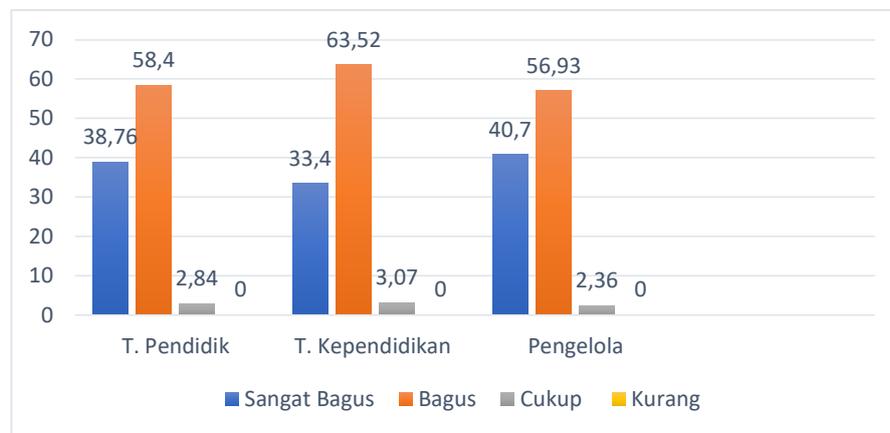


Gambar 2: Responsiveness daya tanggap dalam pemberian jasa

Hasil data pada diagram 2 menunjukkan bahwa daya tanggap (*responsiveness*) tenaga pendidik, tenaga kependidikan dan pengelola Jurusan PKK FT UNM dalam

membantu mahasiswa pada pemberian jasa seperti layanan akademik, keterbukaan maupun perlakuan adil berada dalam kategori baik ini berarti bahwa pemberian pelayanan pada mahasiswa dalam hal pemberian jasa dirasakan sudah memadai, karena hanya 0.87 mahasiswa yang mengatakan kurang dalam pelayanan pemberian jasa.

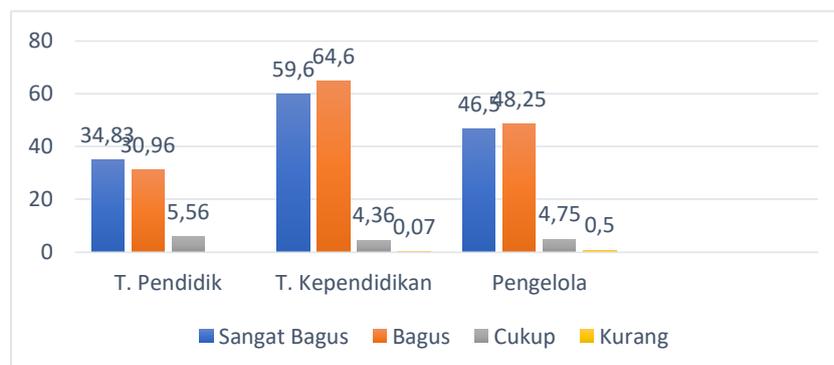
Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kepastian (*assurance*) yaitu kemampuan tenaga pendidik, tenaga kependidikan, dan pengelola jurusan dan Prodi PKK untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.



Gambar 3. Assuranse kepastian dalam pemberian pelayanan

Berdasarkan data pada diagram 3 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pemberian keyakinan (*assurance*) bahwa pelayanan yang diberikan dari tenaga pendidik, tenaga kependidikan dan pengelola Jurusan PKK FT UNM sudah sesuai dengan ketentuan misalnya keramahan, penyediaan waktu yang cukup, pemberian motivasi, perlakuan adil berada dalam kategori baik jika dilihat dari persentase yaitu sebesar 56 % s/d 63 %.

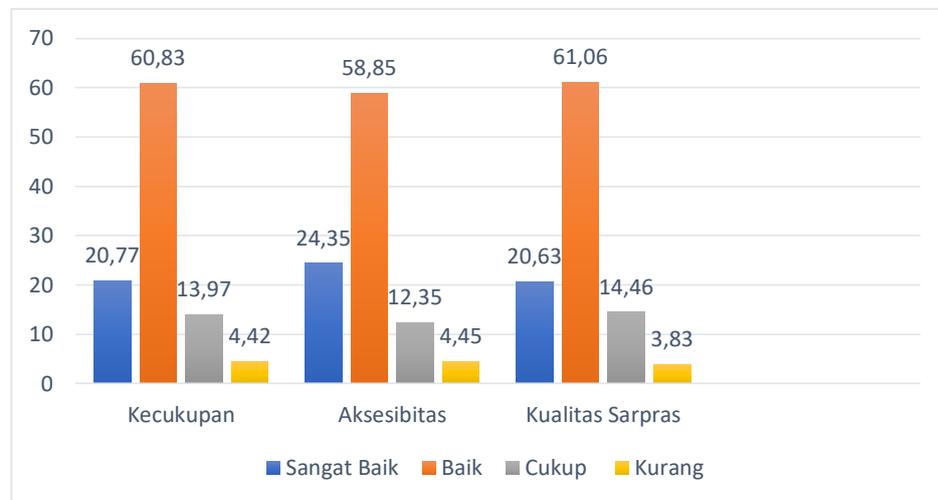
Empati (*empathy*): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.



Gambar 4. Empathy Kepedulian dalam memberikan perhatian

Kesediaan atau kepedulian dalam pemberian perhatian (*Empathy*) kepada mahasiswa dari tenaga pendidik, tenaga kependidikan dan pengelola berdasarkan data pada gambar 4 diketahui pada umumnya dikategorikan baik, meskipun demikian masih perlu ditingkatkan terutama layanan dari tenaga kependidikan dan pengelola karena masih adanya ketidakpuasan mahasiswa meskipun dalam jumlah persentase kecil yaitu sebesar 0,7 % dari tenaga kependidikan dan 0,5 % dari pengelola.

Tangible: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.



Gambar 5: Tangible

Data pada diagram 5 menunjukkan tingkat kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana dan prasarana (*Tangible*) sudah baik tetapi meskipun demikian perlu adanya perhatian khusus tentang peningkatan sarana dan prasarana karena masih ada sebagian mahasiswa yang merasa bahwa sarana dan prasarana masih belum memadai untuk memfasilitasi mahasiswa dalam berkegiatan pada proses pembelajaran.

Pembahasan

Dimensi tingkat kepuasan mahasiswa yaitu *Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles* yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan tenaga pendidik, tenaga kependidikan dan pengelola Jurusan dan Prodi di Jurusan PKK FT UNM yang terdiri dari Prodi S1 PKK, Prodi D3Tata Busana, Prodi D3 Tata Boga dan Prodi D 4 Tata Boga. Analisis data pada pelayanan kepada mahasiswa terdiri dari 4 kategori yaitu sangat baik, baik, cukup dan kurang.

Hasil penelitian pada tingkat kepuasan mahasiswa terhadap keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan Prodi di Jurusan PKK FT UNM untuk memberikan pelayanan kepada mahasiswa secara akurat dan terpercaya, yakni kinerja sesuai dengan harapan. Berdasarkan analisis data pemberian layanan dari tenaga pendidik,

tenaga kependidikan dan pengelola jurusan dan prodi berada dalam kategori baik artinya bahwa sebagian besar pengguna atau mahasiswa memberikan respon baik terhadap kualitas layanan, namun masih ada beberapa yang harus diperhatikan karena masih ada sekitar 11% yang berada dalam kategori cukup bahkan terdapat sekitar 3 % dari layanan tenaga kependidikan yang dianggap kurang dan perlu mendapat perhatian untuk lebih ditingkatkan. Hal ini senada dengan yang dikemukakan oleh Tjiptono, (2006), (Ristian, 2020) bahwa kualitas pelayanan dimana suatu kondisi yang dinamis dan berhubungan dengan produk, jasa manusia, lingkungan dan proses yang memenuhi atau melebihi harapan. Sifat dari *reliability* berkaitan langsung dengan harapan pelanggan. Pelanggan memilih jasa atau produk karena percaya akan kualitas yang ditawarkan. Oleh karena itu harapan tersebut membentuk tuntutan tersendiri bagi pengelola untuk memenuhinya.

Hasil penelitian terhadap tingkat kepuasan mahasiswa terhadap daya tanggap (*responsiveness*) atau kemauan tenaga pendidik, tenaga kependidikan dan pengelola Jurusan dan prodi di PKK FT UNM dalam membantu mahasiswa pada pemberian jasa dengan tepat yaitu berada dalam kisaran 57% - 68 % dalam kategori baik dan hanya 2 % - 8 % berada dalam kategori sedang ini berarti bahwa pengelolaan di tingkat Jurusan dan Prodi mampu memberikan layanan bimbingan akademik kepada mahasiswa secara baik. Pelayanan ini terkait dengan efisiensi pemberian layanan, perlakuan adil dalam pemberian layanan, kepekaan terhadap kebutuhan akademik mahasiswa dan sebagainya. Hasil penelitian ini sejalan dengan (Fadli, 2016) bahwa pentingnya pengelolaan atau manajemen pada sebuah organisasi merupakan hal yang mutlak diperlukan. Lembaga pendidikan adalah lembaga yang mengelola manusia dan bertujuan untuk menciptakan manusia-manusia berkualitas, yang tentunya memerlukan pemikiran yang lebih ekstra dibandingkan dengan lembaga-lembaga pengelola barang.

Hasil penelitian tentang tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kepastian (*assurance*) yaitu kemampuan tenaga pendidik, tenaga kependidikan, dan pengelola jurusan dan Prodi di PKK FT UNM untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan menunjukkan kategori baik sebesar 56%- 63% sangat baik sebesar 33%-40 % sedangkan kategori cukup hanya sekitar 2%- 3 %. Berdasarkan dari hal tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan Jurusan dan Prodi pada Jurusan PKK FT UNM mampu memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan seperti berlaku adil dalam pelayanan, bersikap ramah, keterampilan dalam pelayanan, penyediaan waktu yang cukup dalam pelayanan dan lain sebagainya. Hasil penelitian ini sejalan dengan (Tjiptono, 2012) mengemukakan bahwa kemampuan, pengetahuan dan kesopanan dalam melayani pelanggan artinya bahwa pengelola harus mampu menumbuhkan rasa percaya kepada pelanggan melalui pelayanan dan memberikan informasi yang tepat terhadap jasa yang diberikan. Hal yang sama dikemukakan oleh (Rachmawati, 2007) bahwa untuk memenuhi kepuasan pelanggan pada sebuah organisasi, kualitas layanan sangat penting dikelola. Kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian

pelanggan terhadap tingkat layanan yang dipersepsi dengan tingkat pelayanan yang diharapkan.

Hasil penelitian tingkat kepuasan mahasiswa terhadap empati (*empathy*) yaitu kesediaan/kepedulian tenaga pendidik, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa diperoleh hasil sangat baik 34% -54%, baik 30%-64% dan sedang 4% - 5 % ini berarti bahwa empati yang diberikan dalam pengelolaan jurusan dan Prodi di Jurusan PKK FT UNM cukup baik. Berdasarkan hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan dalam prodi dan jurusan mampu memberikan perhatian dan kepedulian (empati) kepada mahasiswa terhadap layanan bimbingan akademik, efisiensi pelayanan dan perlakuan adil. Hasil penelitian ini sejalan dengan (Hartanti, 2016) Bahwa empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Hal senada yang dikemukakan oleh (Pamela, 2021) bahwa empati adalah keadaan mental yang membuat seseorang merasakan atau menempatkan dirinya dalam keadaan perasaan maupun pikiran yang sama dengan orang lain.

Hasil penelitian terhadap tingkat kepuasan mahasiswa terhadap *tangible* yaitu penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana. Berdasarkan hasil analisis data secara deskriptif diperoleh nilai persentase sangat baik berada dalam kisaran 20%, baik 50%-60%, sedang 13%-14% dan kurang sebesar 3%-4%. Berdasarkan penilaian tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa memberikan respon yang baik pada sarana dan prasarana yang dilihat dari segi kecukupan, akses dan kualitas. Namun demikian perhatian terhadap sarana dan prasarana di Jurusan PKK dan Prodi masih perlu ditingkatkan mengingat masih ada pengguna yang merasa bahwa tingkat kecukupan, akses dan kualitas belum dapat memenuhi kebutuhan seluruh pengguna pada proses pembelajaran. Hasil penelitian ini sejalan dengan (Ristiani, 2020) bahwa pelayanan yang baik akan dapat diwujudkan apabila pengguna jasa sebagai pelanggan diletakkan dalam pusat yang mendapatkan dukungan dari kultur organisasi yang berorientasi kepada kepentingan pelanggan diatas kepentingan pribadi atau organisasi. Berdasarkan dari hal tersebut dapat disimpulkan bahwa sifat *tangible* sangat penting dalam pengelolaan untuk memberikan tingkat kepuasan pada pengguna, karena bagaimanapun pengguna membutuhkan pengalaman nyata yang bisa dirasakan sendiri oleh indera yang dimilikinya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pemberian layanan dari tenaga pendidik, tenaga kependidikan dan pengelola jurusan dan prodi yang dilihat dari dimensi *Reliability* berada dalam kategori baik artinya bahwa sebagian besar pengguna atau mahasiswa memberikan

respon baik terhadap kualitas layanan, namun masih ada beberapa yang harus diperhatikan karena masih ada sekitar 11% yang berada dalam kategori cukup bahkan terdapat sekitar 3 % dari layanan tenaga kependidikan yang dianggap kurang dan perlu mendapat perhatian untuk lebih ditingkatkan.

2. Hasil penelitian terhadap tingkat kepuasan mahasiswa terhadap daya tanggap (*responsiveness*) atau kemauan tenaga pendidik, tenaga kependidikan dan pengelola Jurusan dan prodi di PKK FT UNM dalam membantu mahasiswa pada pemberian jasa dengan tepat yaitu berada dalam kisaran 57% - 68 % dalam kategori baik dan hanya 2 % - 8 % berada dalam kategori sedang ini berarti bahwa pengelolaan di tingkat Jurusan dan Prodi mampu memberikan layanan bimbingan akademik kepada mahasiswa secara baik.
3. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kepastian (*assurance*) yaitu kemampuan tenaga pendidik, tenaga kependidikan, dan pengelola jurusan dan Prodi di PKK FT UNM untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan menunjukkan kategori baik sebesar 56%-63% sangat baik sebesar 33%-40 % sedangkan kategori cukup hanya sekitar 2%-3 %. Berdasarkan dari hal tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan Jurusan dan Prodi pada Jurusan PKK FT UNM mampu memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan cukup baik.
4. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap empati (*empathy*) yaitu kesediaan/kepedulian tenaga pendidik, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa diperoleh hasil sangat baik 34% - 54%, baik 30%-64% dan sedang 4% - 5 % ini berarti bahwa empati yang diberikan dalam pengelolaan jurusan dan Prodi di Jurusan PKK FT UNM cukup baik. Berdasarkan hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan dalam prodi dan jurusan mampu memberikan perhatian dan kepedulian (empati) kepada mahasiswa terhadap layanan bimbingan akademik, efisiensi pelayanan dan perlakuan adil.
5. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap *tangible* yaitu penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana. Berdasarkan hasil analisis data secara deskriptif diperoleh nilai persentase sangat baik berada dalam kisaran 20%, baik 50%-60%, sedang 13%-14% dan kurang sebesar 3%-4%. Berdasarkan penilaian tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa memberikan respon yang baik pada sarana dan prasarana yang dilihat dari segi kecukupan, akses dan kualitas. Namun demikian perhatian terhadap sarana dan prasarana di Jurusan PKK dan Prodi masih perlu ditingkatkan mengingat masih ada pengguna yang merasa bahwa tingkat kecukupan, akses dan kualitas belum dapat memenuhi kebutuhan seluruh pengguna.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Rektor Universitas Negeri Makassar Bapak Prof. Dr. Ir. H. Husain Syam, M.TP., IPU., ASEAN Eng.
2. Dekan Fakultas Teknik UNM Bapak Prof. Dr. Ir. H. Muhammad Yahya, M.Kes., M.Eng., IPU., ASEAN Eng.
3. Ketua LP2M UNM Bapak Prof. Dr. Ir. H. Bakhrani Rauf, M.T
4. Seluruh mahasiswa PKK FT UNM yang Menjadi Responden dalam penelitian ini
5. Penelitian ini merupakan dana Hibah PNPB Fakultas Teknik UNM dengan nomor kontrak: SP DIPA-023.17.2.677523/2021, Tanggal 23 November 2020.

REFERENSI

- Fadli, M. (2016). Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan. *Itqan*, 103-113.
- Hartanti, S. (2016, Februari 5). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Pelanggan Di Cv Tan's*. Retrieved from Universitas Muhammadiyah Surakarta: <http://eprints.ums.ac.id/40744/28/Naskah%20publikasi.pdf>
- Heriyanto. (2017). Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Mahasiswa Sekolah Tinggi Agama Buddha Negeri Sriwijaya Tangerang Banten. *Jurnal Vijjacariya*, 4(1), 1-14.
- Ilyas. (2014). Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik Dosen Pendidikan Agama Islam (Penelitian Pada Mahasiswa Semester II Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Semarang). *Jurnal Penelitian Pendidikan*, 31(2), 155-159.
- Kotler, P., & Kelle, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Pamela. (2021, April 19). *Tangible Adalah Salah Satu Dimensi Kepuasan Pelanggan*. Retrieved from Ajaib: <https://ajaib.co.id/tangible-adalah-salah-satu-dimensi-kepuasan-pelanggan/>
- Rachmawati, I. K. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi.
- Ristian, i. Y. (2020). Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 165-177.
- Ristiani, I. Y. (2020). Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 165-171.
- Sodexo. (2019, November 9). *5 Dimensi Kepuasan Pelanggan yang Jarang Diketahui Pebisnis Pemula!* Retrieved Februari 5, 2021, from Sodexo: <https://www.sodexo.co.id/dimensi-kepuasan-pelanggan-yang-jarang-diketahui-pebisnis-pemula/>
- Tabroni. (2015). Upaya Menyiapkan Pendidikan Yang Berkualitas. *Al-Fikrah: Jurnal Kependidikan Islam IAIN Sulthan Thaha Saifuddin*, 6(Volume 6), 54-67.
- Taniredja, T., & Mustafidah, H. (2011). *Penelitian Kuantitatif (Sebuah Pengantar)*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management Mewujudkan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Andi.



Wahyujaya, KoesModuleono, Y., & Yulianda, F. (2015). Kajian Sistem Pembelajaran Sebagai Upaya Peningkatan Sistem Penjaminan Mutu. *Jurnal Kependidikan: Penelitian Inovasi Pembelajaran*, 90-104.