



Strategi Peningkatan Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Akademik

Putri Jafriati Ningsih¹, Dichi Akbar Wahyudi²

^{1,2}Universitas Battuta, Indonesia

E-mail: Putriining078@gmail.com¹, dichiakbar22@gmail.com²

Abstrak

Kepuasan mahasiswa merupakan indikator penting dalam menilai kualitas layanan akademik di perguruan tinggi. Layanan akademik yang efektif dan responsif dapat meningkatkan persepsi positif mahasiswa terhadap institusi pendidikan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi peningkatan kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui angket menggunakan skala Likert 1–4. Responden dalam penelitian ini berjumlah 30 mahasiswa. Analisis data dilakukan menggunakan uji validitas dan reliabilitas dengan bantuan aplikasi SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi peningkatan layanan akademik berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa. Oleh karena itu, perguruan tinggi perlu meningkatkan kualitas pelayanan akademik secara berkelanjutan guna memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa.

Kata kunci: Strategi Layanan, Kepuasan Mahasiswa, Layanan Akademik.

PENDAHULUAN

Perguruan tinggi tidak hanya berperan sebagai tempat belajar, tetapi juga sebagai penyedia berbagai layanan akademik yang dibutuhkan mahasiswa selama masa perkuliahan. Layanan akademik tersebut meliputi pengurusan administrasi akademik, pengisian KRS, pengelolaan nilai, informasi jadwal kuliah, hingga pelayanan dari staf akademik. Layanan ini sangat penting karena berkaitan langsung dengan kelancaran studi mahasiswa.

Mahasiswa tentu menginginkan layanan akademik yang mudah, cepat, dan jelas. Ketika mahasiswa mendapatkan pelayanan yang baik, mereka akan merasa terbantu dan nyaman dalam menjalani perkuliahan. Sebaliknya, jika layanan akademik dirasa lambat, berbelit-belit, atau kurang jelas, hal tersebut dapat menimbulkan rasa kecewa dan ketidakpuasan. Kondisi ini sering kali menjadi keluhan mahasiswa dalam kehidupan kampus sehari-hari.

Kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik menjadi hal yang perlu diperhatikan oleh perguruan tinggi. Mahasiswa yang merasa puas biasanya akan memiliki pandangan positif terhadap kampus, merasa dihargai, dan lebih semangat dalam menjalani kegiatan akademik. Oleh karena itu, kepuasan mahasiswa dapat dijadikan sebagai salah satu tolok ukur kualitas pelayanan di perguruan tinggi.

Saat ini, perkembangan teknologi juga turut memengaruhi sistem layanan akademik. Banyak perguruan tinggi telah menggunakan sistem akademik berbasis online untuk mempermudah mahasiswa dalam mengakses informasi dan layanan akademik. Namun, penggunaan teknologi saja belum cukup jika tidak didukung oleh pelayanan yang responsif dan sumber daya manusia yang kompeten. Oleh sebab itu, diperlukan strategi yang tepat agar layanan akademik dapat berjalan secara optimal.

Pada kenyataannya, masih terdapat beberapa permasalahan terkait layanan akademik, seperti pelayanan yang kurang cepat, informasi yang tidak selalu jelas, serta kurangnya respons terhadap keluhan mahasiswa. Permasalahan tersebut dapat berdampak pada menurunnya tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik yang diberikan oleh perguruan tinggi.

Berdasarkan permasalahan tersebut, perlu adanya strategi yang tepat untuk meningkatkan kualitas layanan akademik agar mahasiswa merasa lebih puas. Strategi peningkatan layanan akademik diharapkan mampu memberikan pelayanan yang lebih baik, efektif, dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan

untuk mengetahui bagaimana strategi peningkatan kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik serta sejauh mana strategi tersebut dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei (Kuesioner/angket) Pendekatan ini digunakan untuk mengukur persepsi mahasiswa terhadap strategi peningkatan *layanan akademik serta tingkat* kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik.

Responden dalam penelitian ini berjumlah 30 mahasiswa yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu mahasiswa yang telah menggunakan layanan akademik. Pengumpulan data dilakukan menggunakan angket dengan skala Likert 1–4, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju.

Instrumen penelitian terdiri dari dua variabel, yaitu strategi peningkatan layanan akademik (X) dan kepuasan mahasiswa (Y). Sebelum digunakan, instrumen diuji melalui uji validitas dan uji reliabilitas untuk memastikan kelayakan alat ukur.

Analisis data dilakukan menggunakan aplikasi SPSS. Teknik analisis yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, dan analisis deskriptif. Hasil analisis digunakan untuk menggambarkan strategi peningkatan layanan akademik dan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data melalui angket skala Likert 1–4 yang disebarluaskan kepada 30 mahasiswa. Analisis data dilakukan menggunakan aplikasi SPSS, meliputi uji validitas, uji reliabilitas, dan analisis deskriptif

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan metode korelasi Pearson Product Moment, yaitu mengorelasikan skor setiap item pernyataan dengan skor total variabel. Kriteria pengujian validitas ditentukan berdasarkan nilai r tabel sebesar 0,361 ($N = 30$, $\alpha = 0,05$). Item pernyataan dinyatakan valid apabila nilai r hitung $>$ r tabel.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Variabel Strategi Layanan Akademik (X)

Item	r hitung	r tabel	Keterangan
X1	0,952	0,361	Valid
X2	0,799	0,361	Valid
X3	0,877	0,361	Valid
X4	0,786	0,361	Valid
X5	0,924	0,361	Valid

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y)

Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Y1	0,979	0,361	Valid
Y2	0,962	0,361	Valid
Y3	0,904	0,361	Valid
Y4	0,843	0,361	Valid
Y5	0,910	0,361	Valid

Berdasarkan Tabel 1 dan Tabel 2, seluruh item pernyataan pada variabel X dan Y memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel, sehingga seluruh item dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan menggunakan metode Cronbach's Alpha untuk mengetahui konsistensi instrumen penelitian.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Cronbach's Alpha	Kriteria	Keterangan
Strategi Layanan Akademik (X)	0,919	> 0,60	Reliabel
Kepuasan Mahasiswa (Y)	0,952	> 0,60	Reliabel

Hasil uji reliabilitas pada Tabel 3 menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha pada kedua variabel lebih besar dari 0,60, sehingga instrumen penelitian dinyatakan **reliabel** dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dilakukan untuk mengetahui gambaran umum persepsi mahasiswa terhadap strategi layanan akademik dan tingkat kepuasan mahasiswa.

Tabel 4. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Variabel	Skor Minimum	Skor Maksimum	Rata-rata	Kategori
Strategi Layanan Akademik (X)	7	20	14,50	Cukup Baik
Kepuasan Mahasiswa (Y)	10	20	16,60	Baik

Berdasarkan Tabel 4, nilai rata-rata variabel strategi layanan akademik berada pada kategori cukup baik, sedangkan nilai rata-rata variabel kepuasan mahasiswa berada pada kategori baik.

Pembahasan

Hasil uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen penelitian yang digunakan telah memenuhi kriteria kelayakan sebagai alat ukur. Seluruh item pernyataan dinyatakan valid dan reliabel, sehingga mampu menggambarkan persepsi mahasiswa secara akurat dan konsisten.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa strategi layanan akademik yang diterapkan oleh perguruan tinggi telah dinilai cukup baik oleh mahasiswa. Hal ini menunjukkan

bahwa sebagian besar mahasiswa merasakan adanya upaya institusi dalam meningkatkan kualitas layanan akademik, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan.

Sementara itu, tingkat kepuasan mahasiswa berada pada kategori baik, yang menunjukkan bahwa layanan akademik yang diberikan telah mampu memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa secara umum. Kepuasan ini mencerminkan bahwa kualitas layanan akademik menjadi faktor penting dalam menunjang kenyamanan dan kelancaran kegiatan akademik mahasiswa.

Dengan demikian, hasil penelitian ini memberikan gambaran bahwa peningkatan strategi layanan akademik secara berkelanjutan perlu terus dilakukan agar kepuasan mahasiswa dapat dipertahankan dan ditingkatkan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian yang digunakan untuk mengukur strategi peningkatan layanan akademik dan kepuasan mahasiswa telah memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas. Seluruh item pernyataan dinyatakan valid dan instrumen memiliki tingkat konsistensi yang baik, sehingga layak digunakan sebagai alat pengumpulan data.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa strategi layanan akademik berada pada kategori cukup baik, sedangkan tingkat kepuasan mahasiswa berada pada kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa layanan akademik yang diberikan oleh perguruan tinggi secara umum telah mampu memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan agar kualitas layanan semakin optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, I. (2018). Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS (Edisi 9). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing management (15th ed.). Pearson Education.
- Lupiyoadi, R. (2013). Manajemen pemasaran jasa. Salemba Empat.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Sugiyono. (2019). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2014). Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian. Andi Offset.
- Umar, H. (2013). Metode penelitian untuk skripsi dan tesis bisnis. Rajawali Pers.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). Services marketing: Integrating customer focus across the firm (7th ed.). McGraw-Hill Education.