

Survei Kepuasan Pengguna Jasa Layanan di Politeknik LP3I Semester Genap TA 2021-2022

Abdur Razak, Cahyadi Supyansuri

Administrasi Bisnis

Politeknik LP3I

Email: ajak@plb.ac.id, csupyansuri@yahoo.com

Abstract: *Higher education service providers must improve service quality, so that good service quality can provide satisfaction to customers, in this case students. The aim of this research is to: (1) describe service quality (2) analyze the magnitude of the influence of service quality. This type of research is quantitative and qualitative research, using multiple linear regression, measurement using a Likert scale with questionnaire instruments. The analysis method is statistical analysis, the management of which is assisted by the SPSS program. The research results show that: there is a significant relationship between service quality and interest in referring correlation numbers.*

Key words: *service quality, customer satisfaction, word of mouth.*

Abstrak: Penyedia jasa pendidikan perguruan tinggi harus meningkatkan service quality, sehingga dengan kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan kepada para customer dalam hal ini mahasiswa. Tujuan penelitian ini adalah untuk: (1) mendeskripsikan kualitas pelayanan (2) menganalisis besarnya pengaruh kualitas pelayanan. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dan kualitatif, menggunakan regresi linier berganda, pengukuran dengan skala likert. dengan instrumen kuesioner. Metode analisis berupa analisis statistik yang pengelolaannya dibantu dengan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan minat mereferensikan angka korelasi.

Kata kunci : *kualitas layanan, kepuasan mahasiswa, minat mereferensikan.*

PENDAHULUAN

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa, dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pendidikan dituntut untuk memenuhi harapan para dosen, tenaga kependidikan/staf/pegawai, dan mahasiswa, untuk melakukan perbaikan pelayanan. Pelayanan kepada dosen, tenaga kependidikan/staf/pegawai, dan mahasiswa yang dilakukan oleh Politeknik LP3I sejauh ini sudah berjalan lancar, akan tetapi belum sepenuhnya memenuhi kualitas yang diharapkan pengguna jasa layanan. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan dosen, tenaga kependidikan/staf/pegawai, dan mahasiswa yang disampaikan melalui dialog-dialog dengan pimpinan atau media informasi lainnya. Oleh karena itu masih memerlukan perbaikan.

Sebagai wujud komitmen Politeknik LP3I untuk selalu meningkatkan mutu/kualitas pelayanan dalam penyelenggaraan proses bisnisnya baik di bidang pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat maupun bidang lain yang terkait adalah melakukan survei kepuasan pengguna (Pengguna Jasa Layanan) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang ada di Politeknik LP3I. Mengingat jenis layanan dan pengguna sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka ruang

lingkup survei ini difokuskan terhadap jenis layanan proses pembelajaran, layanan administrasi akademik, layanan kemahasiswaan, layanan perpustakaan, layanan sarana dan prasarana, layanan keuangan, layanan kepegawaian, layanan penelitian dan PKM, layanan administrasi program studi, layanan IT, dan layanan tata pamong. Adapun sebagai pengguna jenis-jenis jasa layanan tersebut adalah pengguna internal yakni para dosen, tenaga kependidikan/staf/pegawai, dan mahasiswa di lingkungan Politeknik LP3I. Secara umum tujuan survei kepuasan pengguna ini adalah untuk mengetahui secara obyektif persepsi pengguna terhadap kinerja penyelenggaraan jasa layanan melalui kualitas layanan yang langsung dirasakan oleh pengguna yang bermuara pada tingkat kepuasan yang diterima.

Secara khusus survei kepuasan pengguna layanan di Politeknik LP3I bertujuan untuk:

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara jasa pelayanan.
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit penyelenggara jasa pelayanan.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan dimana pengguna terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan.

Adapun sasaran-sasaran survei kepuasan pengguna layanan adalah sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi sivitas akademika (dosen, tenaga kependidikan/staf/pegawai, dan mahasiswa) sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Politeknik LP3I.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Politeknik LP3I.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Politeknik LP3I.

KAJIAN PUSTAKA

Service Quality (Kualitas Pelayanan)

Menurut Parasuraman yang dikutip Rambat Lupiyoadi (2001:148), Service quality adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang di terima atau diperolehnya. Kualitas pelayanan ini penting bagi perusahaan jasa karena telah terbukti dapat meningkatkan tingkat keuntungan dan meningkatkan pangsa pasar (Parasuraman, Zeithaml dan Berry,1985).

Cristopher Lovelock yang dikutip Freddy Rangkuti (2002:18), mengemukakan bahwa konsumen mempunyai beberapa kriteria yang pada dasarnya identik dengan berbagai jenis jasa untuk memberikan kepuasan kepada para pelanggan yaitu: (1) Tangibles (berwujud), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan sarana komunikasi, (2) Reliability (keandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan jasa secara akurat sesuai dengan yang dijanjikan, (3) Responsiveness (tanggapan), yaitu kemampuan untuk membantu konsumen menyediakan jasa secara akurat sesuai dengan yang diinginkan, (4) Assurance (kepastian), yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan, bebas dari bahaya resiko maupun keraguan, (5) Emphaty (empati), yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan. Kualitas

pelayanan juga digambarkan sebagai bentuk sikap, tetapi tidak sama dengan kepuasan yang dihasilkan dari perbandingan antara harapan konsumen dengan kemampuan perusahaan. Kualitas sebuah pelayanan sangat tergantung pada dua faktor, yaitu: (1) pelayanan yang diharapkan atas pelayanan yang di dapatkan dan (2) pengalaman apapun yang telah dialami sebelumnya, pada saat mendapat pelayanan. Sejalan dengan itu, menurut Rangkuti (2002:18), kualitas jasa dipengaruhi oleh dua faktor yaitu (1) jasa yang dirasakan (*perceived service*) dan (2) jasa yang diharapkan (*expected service*).

Kualitas pelayanan yang diterima konsumen dinyatakan dalam ukuran besarnya ketidaksesuaian antara harapan dan keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka terhadap jasa yang akan diperoleh. Kualitas pelayanan jasa yang diperoleh selanjutnya diinterpretasikan pada perbedaan dalam tingkat/derajat dan arah pada persepsi kualitas pelayanan dan harapan pelayanan yang akan diterima oleh konsumen (Zeithaml, Parasuraman dan Berry,1996). Kualitas pelayanan harus dimulai darikebutuhan konsumen dan berakhir pada konsumen. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Customer Satisfaction (Kepuasan Konsumen)

Menurut Kotler yang dikutip Freddy Rangkuti (2002:23), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkannya.

Menurut Handi Irawan (2002:02), pelanggan yang puas adalah pelanggan yang akan berbagi kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa. Bahkan, pelanggan yang puas akan berbagi rasa dan pengalaman dengan pelanggan lain dan hal ini merupakan referensi bagi perusahaan bersangkutan. Jika konsumen merasa puas, mereka akan cenderung terus membeli dan menggunakan produk atau jasa, serta memberi tahu orang lain tentang pengalaman mereka yang menyenangkan dengan produk tersebut (Irawan,1996:157).

Selanjutnya kepuasan pelanggan: (1) ditentukan oleh berbagai jenis pelayanan yang didapatkan oleh pelanggan selama ia menggunakan beberapa tahapan pelayanan tersebut. Ketidakpuasan yang diperoleh pada tahap awal pelayanan menimbulkan persepsi berupa kualitas pelayanan yang buruk untuk tahap pelayanan selanjutnya, sehingga pelanggan merasa tidak puas dengan pelayanan secara keseluruhan (Irawan,2002:35), (2) adalah perasaan kecewa atau senang yang merupakan respon dari pelanggan terhadap barang atau jasa yang dikonsumsi, dimana pada saat sebelum menggunakanpelanggan memiliki harapan-harapan, yang akan menimbulkan persepsi terhadap kinerja dari produk tersebut memenuhi atau setidaknya melampaui harapan- harapan pelanggan.

Dalam mengevaluasi kepuasan terhadap suatu perusahaan tertentu, faktor-faktor yang digunakan bisa berupa kombinasi dari faktor penentu kepuasan terhadap produk dan jasa. Umumnya yang sering digunakan konsumen adalah aspek pelayanan dan kualitas barang atau jasa yang dibeli.

Minat Mereferensikan melalui Word Of Mouth.

Word-of-mouth adalah pernyataan secara personal atau non personal yang disampaikan oleh orang lain selain organisasi (*service provider*) kepada pelanggan. Word of mouth ini biasanya cepat diterima oleh pelanggan karena yang menyampaikannya adalah mereka yang dapat dipercayainya, seperti para ahli, teman, keluarga, dan publikasi media massa. Di samping itu word of mouth juga cepat diterima sebagai referensi karena pelanggan

jasa biasanya sulit mengevaluasi jasa yang belum dibelinya atau belum dirasakannya sendiri.

Menurut Fandy Tjiptono, (1995:23) bahwa dalam keputusan membeli barang atau proses pertukaran atau pembelian, seringkali ada lebih dari dua pihak yang terlibat. Selanjutnya umumnya terdapat 6 peran yang dapat dilakukan seseorang atau beberapa orang dalam rangka memuaskan dan keinginan konsumen yaitu: (1) Pemrakarsa (initiator); yaitu orang yang pertama kali menyadari adanya keinginan atau kebutuhan yang belum terpenuhi dan menyarankan untuk membeli suatu barang atau jasa, (2) Pembawa pengaruh (influencer), yaitu orang yang pandangan atau nasihatnya mempengaruhi keputusan pembelian, (3) Pengambil keputusan (decider), yaitu orang yang menentukan keputusan pembelian, misalnya apakah jadi membeli, apa yang dibeli, bagaimana cara membeli, atau dimana membelinya, (4) Pembeli (buyer), yaitu orang yang melakukan pembelian actual, (5) Pemakai (user); yakni orang yang akan mengkonsumsi atau menggunakan barang atau jasa yang dibeli, (6) Penilai (evaluator); yaitu orang yang memberikan umpan balik tentang kemampuan produk yang dipilih dalam memberikan kepuasan. Kotler dalam Irawadi (2015:3) mendefinisikan customer satisfaction (kepuasan pelanggan) sebagai perasaan senang atau kecewa sebagai hasil dari membandingkan performance produk/jasa yang dirasakan dengan yang diharapkan. Bila pelayanan yang diterima berada jauh dari pelayanan yang diharapkan maka pemakai akan merasa tidak puas dan akibatnya mereka akan kehilangan minat terhadap penyedia layanan tersebut. Sebaliknya jika pelayanan yang dinikmati memenuhi atau melebihi dari apa yang diharapkan maka pemakai akan merasa puas dan cenderung akan memakai lagi penyedia layanan tersebut. Jadi supaya kepuasan pelanggan terpenuhi, penyedia layanan harus dapat memenuhi atau melebihi pengharapan pemakai mengenai mutu layanan yang diberikan.

Kotler dalam Suwandi (2015:27) mengemukakan lima kesenjangan yang memungkinkan timbulnya rasa tidak puas pemakai jasa terhadap pelayanan yang diberikan, antara lain:

1. Kesenjangan pengharapan konsumen dengan persepsi manajemen Manajemen tidak selalu memahami dengan tepat apa yang diinginkan konsumen atau bagaimana konsumen menilai masing-masing komponen jasa itu.
2. Kesenjangan persepsi manajemen dengan spesifikasi mutu jasa Manajemen belum menetapkan standar mutu yang sangat jelas atau sudah ditetapkan tetapi tidak realistis atau sudah ada dan realistis tetapi manajemen tidak memiliki komitmen yang kuat untuk mewujudkannya.
3. Kesenjangan mutu jasa dengan pemberian jasa Faktor-faktor yang mempengaruhi pemberian jasa seperti sumber daya manusia.
4. Kesenjangan penyerahan jasa dengan komunikasi eksternal Ketidaksesuaian antara janji yang diberikan dengan kenyataannya.
5. Kesenjangan jasa yang dinikmati konsumen dengan jasa yang diharapkan konsumen.

Lebih lanjut, Kasmir dalam Firma (2012:111) menyebutkan terdapat dua faktor yang mempengaruhi pelayanan itu baik, yaitu pertama adalah faktor manusia yang memberikan pelayanan tersebut. Karyawan yang melayani konsumen memiliki kemampuan melayani konsumen secara cepat dan tepat.

Selain itu karyawan harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah, dan bertanggung jawab penuh kepada konsumen. Kedua pelayanan yang baik harus diikuti oleh tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan,

ketepatan dan keakuratan pekerjaan, dan sarana serta prasarana yang dimiliki harus dilengkapi. Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik, yakni:

1. Tersedianya karyawan yang baik. Kenyamanan konsumen sangat tergantung dari karyawan yang melayani, karyawan harus ramah, sopan dan menarik.
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik. Suasana ruangan yang nyaman harus pula didukung untuk meja dan kursi yang diduduki, udara dalam ruangan juga harus sejuk dan terang sehingga konsumen merasa nyaman.
3. Mampu melayani dengan cepat dan tepat. Mampu melayani dengan cepat dan tepat artinya dalam melayani konsumen diharapkan karyawan tidak membuat kesalahan dan pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar usaha dan keinginan konsumen.
4. Mampu berkomunikasi, artinya karyawan mampu berkomunikasi dengan konsumen serta dengan cepat memahami kebutuhan konsumen, serta mampu berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan dapat dimengerti.
5. Bertanggung jawab kepada konsumen sejak awal hingga selesai. Artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Konsumen akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diinginkan. Resikonya jika pelayanan yang diberikan tidak baik akan menjadi pandangan yang buruk bagi usaha tersebut dan ini akan cepat berkembang

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode deskriptif kuantitatif yang merupakan metode penelitian untuk menjelaskan dan menggambarkan mengenai pelaksanaan Survei tingkat kepuasan sivitas akademika ini dilaksanakan di Politeknik LP3I Kampus Utama, Jalan Pahlawan Nomor 59 Bandung. Survei tingkat kepuasan sivitas akademika ini dilaksanakan secara online pada bulan Januari 2022.

Tabel 1 Responden dari pelaksanaan survei

No.	Responden	Waktu Pelaksanaan
1	Mahasiswa	22 - 30 Januari 2022
2	Dosen	22 - 30 Januari 2022
3	Tenaga Kependidikan/Staf/Pegawai	22 - 30 Januari 2022

Responden dari pelaksanaan survei Ini adalah seluruh sivitas akademika Politeknik LP3I yang terdiri dari Dosen, Tenaga Kependidikan/Staf/Pegawai/Laboran, Ketua Program Studi, Wakil Ketua Program Studi, dan Mahasiswa di seluruh Politeknik LP3I. Politeknik LP3I memiliki 4 Program Studi, yaitu Program Studi: Administrasi Bisnis, Manajemen Informatika, Akuntansi, dan Hubungan Masyarakat.

Pelaksanaan kegiatan survei kepuasan di Politeknik LP3I dilakukan dengan mengikuti tahapan-tahapan berikut ini:

1. Pembuatan instrumen survei
Instrumen pelaksanaan survei dibuat mengacu kepada standar penilaian borang akreditasi BAN PT, dan menggunakan model SERVQUAL (Service Quality) yang terdiri dari lima dimensi, yaitu: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance,

dan Empathy. Masing-masing dimensi diukur oleh beberapa indikator yang nantinya akan menggambarkan kepuasan sivitas akademika dan dalam penyusunannya disesuaikan dengan karakteristik dari masing-masing unit kerja.

2. Survei kepuasan menggunakan 3 instrumen
yaitu: Survei kepuasan mahasiswa Perangkat survei ini terdiri dari 84 pertanyaan yang diikuti oleh mahasiswa dari 4 program studi. Survei kepuasan dosen Perangkat survei ini terdiri dari 72 pertanyaan yang diikuti oleh dosen dari 4 program studi. Survei kepuasan tenaga kependidikan/staff/pegawai Perangkat survei ini terdiri dari 31 pertanyaan yang diikuti oleh tenaga kependidikan/staff/pegawai Politeknik LP3I.
Adapun unit kerja yang dinilai adalah terdiri dari:
 - a. Unit kerja BAAK
 - b. Unit kerja Kemahasiswaan
 - c. Unit kerja Perpustakaan
 - d. Unit kerja Sarana dan Prasarana
 - e. Unit kerja Keuangan
 - f. Unit kerja Kepegawaian
 - g. Unit kerja Penelitian dan PkM
 - h. Unit kerja Program Studi
 - i. Unit kerja IT
 - j. Tata Pamong
3. Uji coba perangkat survei
Kelayakan suatu data penelitian sangat ditentukan oleh instrumen atau alat ukur yang digunakan. Oleh sebab itu untuk menjamin bahwa data yang kita peroleh dapat menggambarkan keadaan sebenarnya dari populasi, maka instrumen perlu diuji validitas dan reliabilitasnya (Arikunto, 2010).
4. Uji Validitas dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana ketepatan, kesesuaian dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Suatu kuesioner dapat dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila kuesioner tersebut menjalankan fungsi ukurnya sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut. Untuk menentukan tingkat validitas instrumen, akan ditentukan melalui koefisien dari masing-masing item kuesioner berupa skor yang memiliki tingkatan (ordinal).
5. Penyebaran kuesioner
Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer. Sumber data primer dalam penelitian ini berupa opini subyek yang dikumpulkan secara individual dari responden yang terdiri dari sivitas akademika Politeknik LP3I. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan instrumen daftar pertanyaan (Kuesioner) dengan model pertanyaan tertutup. Responden diminta untuk memberikan persepsinya pada setiap pernyataan sesuai keadaan yang dirasakan/realita dan diharapkan oleh responden. Bentuk kuesioner berupa skala Likert dengan 4 point, dengan rating 1 (sangat tidak setuju), 2 (tidak setuju), 3 (setuju) dan 4 (sangat setuju) dengan bantuan sistem informasi yang beralamat sebagai berikut: siakad.plb.ac.id.
6. Analisa hasil kuesioner
Hasil survei tingkat kepuasan mahasiswa kemudian ditabulasi dan dikelompokkan berdasarkan kriteria responden, yaitu penilaian sivitas akademika terhadap setiap pernyataan. Pengelompokkan tersebut dilakukan untuk memudahkan analisis. Metode analisis yang digunakan yaitu dengan analisis statistik sederhana, dengan

mengakumulasikan jumlah poin setiap parameter yang divisualisasikan ke dalam tabel dan grafik.

PEMBAHASAN

Mahasiswa merupakan pengguna utama atas pelayanan jasa yang diberikan oleh perguruan tinggi, oleh karena itu kualitas pelayanan perguruan tinggi yang diberikan kepada mahasiswanya menjadi salah satu tolok ukur keunggulan kompetitif bagi perguruan tinggi tersebut. Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan mahasiswa sesuai dengan standar yang ditetapkan diikuti dengan ketepatan cara penyampaiannya sehingga dapat memenuhi harapan dan kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan. Survei tingkat kepuasan mahasiswa Politeknik LP3I semester genap TA 2022 ini dimaksudkan untuk memenuhi data pendukung Akreditasi Perguruan Tinggi (APT) dan sebagai sarana untuk melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang sudah dijalankan serta sebagai dasar untuk peningkatan kualitas layanan di masa yang akan datang. Hasil survei tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Politeknik LP3I dipaparkan dalam dua bagian yaitu: profil responden dan Tingkat Kepuasan mahasiswa. Profil responden survei tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan dapat dilihat di bawah ini:

Tabel 2 Responden Survei Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Politeknik LP3I

No	Responden Prodi	Tk 1	Tk 2	Tk 3	Jumlah	Persentase (%)
1.	Adminsitirasi Bisnis	19	37	90	146	43%
2.	Manajemen Informatika	19	32	22	73	22%
3.	Akuntansi	13	15	28	56	17%
4.	Hubungan Masyarakat	16	17	20	53	16%
5.	Bussiness Digital	6	5	0	11	3%
	Jumlah	73	106	160	339	100%

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan proses pembelajaran Politeknik LP3I Program Studi Administrasi Bisnis Semester Genap Tahun Akademik 2021-2022.

Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Proses Pembelajaran Program Studi Administrasi Bisnis

Berdasarkan hasil survei indeks tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan proses pembelajaran dosen Program Studi Administrasi Bisnis maka didapatkan hasil: aspek pedagogik rata-rata sebesar 3,27; aspek kepribadian rata-rata sebesar 3,27; aspek sosial rata-rata sebesar 3,25; dan aspek professional rata-rata sebesar 3,27. Nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3,26 termasuk pada kategori **B** dikonversi menjadi sebesar 81,45%. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan proses pembelajaran dosen Politeknik LP3I Program Studi Manajemen Informatika Semester Genap Tahun Akademik 2021-2022.

Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Proses Pembelajaran Dosen Program Studi Manajemen Informatika

Berdasarkan hasil survei indeks tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan proses pembelajaran dosen Program Studi Manajemen Informatika maka didapatkan hasil: aspek pedagogik rata-rata sebesar 3,29; aspek kepribadian rata-rata sebesar 3,28; aspek sosial

rata-rata sebesar 3,29; dan aspek professional rata-rata sebesar 3,29. Nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3,29 termasuk pada kategori **B** dikonversi menjadi sebesar 82,11%. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan proses pembelajaran dosen Politeknik LP3I Program Studi Akuntansi Semester Genap Tahun Akademik 2021-2022.

Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Proses Pembelajaran Dosen Program Studi Akuntansi

Berdasarkan hasil survei indeks tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan proses pembelajaran Program Studi Akuntansi maka didapatkan hasil: aspek pedagogik rata-rata sebesar 3,43; aspek kepribadian rata-rata sebesar 3,43; aspek sosial rata-rata sebesar 3,42; dan aspek professional rata-rata sebesar 3,44. Nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3,43 termasuk pada kategori **B** dikonversi menjadi sebesar 85,72%.

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan proses pembelajaran dosen Politeknik LP3I Program Studi Hubungan Masyarakat Semester Genap Tahun Akademik 2021-2022.

Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Proses Pembelajaran Dosen Program Studi Hubungan Masyarakat

Berdasarkan hasil survei indeks tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan proses pembelajaran dosen Program Hubungan Masyarakat maka didapatkan hasil: aspek pedagogik rata-rata sebesar 3,35; aspek kepribadian rata-rata sebesar 3,35; aspek sosial rata-rata sebesar 3,34; dan aspek professional rata-rata sebesar 3,36. Nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3,35 termasuk pada kategori **B** dikonversi menjadi sebesar 83,78%.

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan proses pembelajaran dosen Politeknik LP3I Program Studi Bussiness Digital Semester Genap Tahun Akademik 2021-2022.

Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Proses Pembelajaran Dosen Program Studi Bussiness Digital

Berdasarkan hasil survei indeks tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan proses pembelajaran dosen Program Hubungan Masyarakat maka didapatkan hasil: aspek pedagogik rata-rata sebesar 3,36; aspek kepribadian rata-rata sebesar 3,36; aspek sosial rata-rata sebesar 3,32; dan aspek professional rata-rata sebesar 3,36. Nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3,34 termasuk pada kategori **B** dikonversi menjadi sebesar 83,62%.

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan Politeknik LP3I Semester Genap Tahun Akademik 2021-2022.

Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Politeknik LP3I

Berdasarkan hasil survei indeks tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan administasi akademik, kemahasiswaan, perpustakaan, sarana dan prasarana, dan keuangan Politeknik LP3I maka didapatkan hasilnya: layanan administasi akademik sebesar 3,05; layanan kemahasiswaan sebesar 2,96; layanan perpustakaan sebesar 2,97; layanan sarana dan prasarana sebesar 2,96; dan layanan keuangan sebesar 2,96. Nilai rata-rata keseluruhan sebesar 2,96 termasuk pada kategori **C** dikonversi menjadi sebesar 74,58%.

Mengacu pada Undang-Undang Guru dan Dosen, Dosen merupakan pendidik profesional dan ilmuwan dengan tugas utama mentransformasikan, mengembangkan dan menyebarluaskan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni melalui pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Sebagai salah satu *stakeholder* perguruan tinggi dosen mempunyai fungsi dan peran yang sangat strategis dalam mengembangkan mutu perguruan tinggi. Lingkungan, tata kelola, dan kualitas layanan perguruan tinggi akan sangat berpengaruh terhadap kinerja dosen dalam menjalankan fungsi dan peran strategis

tersebut. Survei ini dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan dosen Politeknik LP3I terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Politeknik LP3I. Profil responden survei tingkat kepuasan Dosen terhadap layanan dapat dilihat di bawah ini:

Tabel 3 Responden Survei Tingkat Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Politeknik LP3I

No.	Responden	Jumlah	Persentase (%)
1.	Prodi Admininitrasi Bisnis	28	47%
2.	Prodi Manajemen Informatika	12	20%
3	Prodi Akuntansi	11	19%
4	Prodi Hubungan Masyarakat	8	14%
	Total	59	100%

Tingkat kepuasan dosen terhadap layanan Politeknik LP3I Semester Genap Tahun Akademik 2021-2022. Berdasarkan hasil survei indeks tingkat kepuasan dosen terhadap layanan kepegawaian, penelitian dan PkM, perpustakaan, keuangan, administrasi prodi, dan IT Politeknik LP3I maka didapatkan hasilnya: layanan kepegawaian sebesar 3,01; layanan penelitian dan PkM sebesar 3,09; layanan perpustakaan sebesar 3,09; layanan keuangan sebesar 2,64; layanan administrasi prodi sebesar 3,22; dan layanan IT sebesar 3,06. Nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3,01 termasuk pada kategori **B** dikonversi menjadi sebesar 75,25%.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan tentang pelaksanaan survei kepuasan pengguna jasa layanan di Politeknik LP3I, maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut: Kegiatan survei kepuasan pengguna jasa layanan di Politeknik LP3I selain melakukan secara langsung, juga secara tidak langsung yaitu dengan memanfaatkan media sosial.

Terdapat pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian. Sehingga kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap minat mereferensikan. Korelasi positif menunjukkan bahwa hubungan antara Kualitas Pelayanan, Kepuasan Mahasiswa dengan Minat Mereferensikan searah. Penelitian ini sekaligus mendukung temuan peneliti sebelumnya. Faktor kepuasan mahasiswa mempunyai pengaruh dominan terhadap minat mereferensikan kampus Politeknik LP3I Bandung. Kualitas layanan secara parsial (individu) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap minat mereferensikan kampus. Apabila Pelayanan terjalin dengan baik maka merasa puas, serta akan mereferensikan kampus kepada teman-teman maupun kepada kerabatnya. Pihak perguruan tinggi mendapatkan keuntungan dari proses komunikasi dari mulut ke mulut (Word of mouth) ini, karena cepat diterima dan dipercaya. Kualitas pelayanan dan kepuasan Mahasiswa Politeknik LP3I Bandung memiliki pengaruh yang signifikan. Beberapa indikator yang masih dirasa kurang memuaskan bahkan tidak memberikan kepuasan, berikut penulis merekomendasikan agar, Politeknik LP3I Bandung memberikan pelatihan dan pengembangan kompetensi melalui kesempatan mereka untuk melanjutkan studi ke jenjang yang lebih tinggi dengan maksud lebih meningkatkan kompetensi menuju peningkatan kinerja Politeknik LP3I Bandung secara menyeluruh,

selanjutnya menambah personil agar dapat meningkatkan kecepatan pelayanan terorganisir dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, H. R. N. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Bengkel Ahass 0347 Batu). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 17(1).
- Agustina Putri. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Wilayah Kecamatan Sungai Pinang. *eJournal Administrasi Negara*, 3 (4) 2015: 1103-1114 ISSN 0000-0000, ejournal.an.fisip-unmul.ac.id © Copyright 2015
- Fajrina, K. N. (2016). Pengaruh Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen Terhadap Niat Beli Ulang Produk Jenis A (Jeruk Nipis Asli) CV. Anugrah Alam Lestari di Kabupaten Kuningan. (Doctoral dissertation, Universitas Widyatama).
- Supranto. 2011. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta. PT. Rineka Cipta.