



## Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Berdasarkan Layanan Akademik Pada masa Covid-19 di Perguruan Tinggi Swasta Bogor

Muhammad Rendi Ramdhani<sup>1</sup>, Abdul kholik<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan  
Universitas Djuanda  
Jln. Tol Ciawi No. 1 Kotak Pos 35 Bogor 16720 Tlp. (0251) 8240 773 Fax (0251) 8240 985

Volume 6 Nomor 1  
April 2022: 1-15  
DOI: 10.30997/jtm.v6i1.4790

### Article History

*Submission: 29-11-2021*

*Revised: 13-01-2022*

*Accepted: 01-03-2022*

*Published: 28-04-2022*

### Kata Kunci:

Covid 19, layanan Akademik,  
Kepuasan Mahasiswa

### Keywords:

*Covid 19, Academic Service, Student  
Satisfaction.*

### Korespondensi:

(Abdul Kholik)

(08989434911)

([abdul.kholik@unida.ac.id](mailto:abdul.kholik@unida.ac.id))

**Abstrak:** Pandemi Covid-19 menjadi persoalan seluruh dunia yang berdampak pada berbagai sektor, bukan hanya pada sektor ekonomi dan sosial politik, tetapi sektor pendidikan juga ikut merasakan dampaknya yang menyebabkan berubahnya sistem pembelajaran. Masa darurat pandemik ini mengharuskan sistem layanan akademik beralih dari sistem tatap muka di kelas menjadi daring. Hal ini tentu merubah seluruh perangkat pembelajaran yang harus dipersiapkan oleh perguruan tinggi. Oleh karenanya penyediaan layanan yang berkualitas menjadi salah satu faktor penunjang keberhasilan lembaga perguruan tinggi. Disamping itu, tidak dapat dipungkiri kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan di perguruan tinggi menjadi salah satu aspek yang sangat penting untuk terus dipertahankan agar organisasi perguruan tinggi dapat tetap eksis dan memenangkan kompetisi ditengah kondisi saat ini. Dalam konteks ini, pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan mahasiswa sebagai konsumen pendidikan di sebuah institusi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan mahasiswa berdasarkan layanan akademik pada masa pandemi covid-19. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran angket yang diberikan kepada 100 mahasiswa di PTS Bogor dengan teknik pengambilan sampling insidental. Analisis data yang digunakan yaitu analisis deskriptif kuantitatif menggunakan perhitungan WMS (*Weight Means Scored*). Hasil analisis menunjukkan tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan layanan akademik secara keseluruhan berada pada katagori baik dengan nilai rata-rata skor 3,59 atau 71,8%. Hal tersebut berarti menunjukkan mahasiswa di PTS Bogor sudah merasa puas terhadap pelayanan akademik pada masa covid-19. Penelitian ini berkontribusi pada literatur layanan akademik pada masa Covid 19, dimana salah satu komponen keberhasilan sebuah institusi didukung oleh ketersediaan layanan akademik. Maka perlunya upaya untuk terus mengoptimalkannya agar pelayanan akademik di PTS Bogor semakin berkualitas.



***Analysis of Student Satisfaction Levels Based on Academic Services During the Covid-19 Period at Bogor Private Universities***

**Abstract:** Covid-19 is a worldwide problem that has an impact on various sectors, not only in the economic and socio-political sectors, but the education sector also feels its impact which causes changes in the learning system. This pandemic emergency period requires the academic service system to switch from a face-to-face system in class to online. This certainly changes all learning tools that must be prepared by universities. Therefore, the provision of quality services is one of the factors supporting the success of higher education institutions. Besides, it is increasingly realized that student satisfaction as customers at universities is a very important aspect to be maintained so that higher education organizations can survive and win the competition at this time. In this context, quality service can be identified through student satisfaction as customers in an institution. The purpose of this study is to analyze the level of student satisfaction based on academic services during the COVID-19 pandemic. Data was collected through the distribution of questionnaires given to 100 students at PTS Bogor with incidental sampling technique. Analysis of the data used is descriptive quantitative analysis using the calculation of WMS (Weight Means Scored). The results of the analysis show that the level of student satisfaction based on academic services as a whole is in the good category with an average score of 3.59 or 71.8%. This means that students at PTS Bogor are satisfied with academic services during the Covid-19 period. This research contributes to the academic service literature during the pandemic Covid 19, where one component of the success of an institution is supported by the availability of academic services. So the need for efforts to continue to optimize it so that academic services at PTS Bogor are of higher quality.

---

## PENDAHULUAN

Sejak Tahun 2019 hingga saat ini, Indonesia masih harus menghadapi krisis akibat dari pandemik. Merujuk data yang dirilis worldmeters, hingga pertengahan Mei 2021 saja peningkatan kasus covid di Indonesia jumlahnya sudah melampaui 1,5 juta, dan masih mungkin bertambah (Worldmeters: 2021). Sulitnya penanganan wabah tersebut membuat semua Negara berupaya keras agar mata rantai

penyebaran Covid-19 dapat terputus. Berbagai penyesuaian kebijakan sudah dilakukan oleh pemerintah dalam upaya mencegah penyebaran covid-19. Kebijakan-kebijakan tersebut juga berpengaruh pada pendidikan, termasuk kebijakan pendidikan pada perguruan tinggi. Perguruan tinggi diharuskan mengalihkan perkuliahan tatap muka menjadi pembelajaran jarak jauh (PJJ) atau pembelajaran dalam jaringan (daring) sebagaimana Surat

Edaran Nomor 675/03/2020 tentang Pembelajaran Daring dan Bekerja dari Rumah (BDR) (Ali, 2020). Dengan peraturan ini, semua perguruan tinggi mau tidak mau harus mengikuti kebijakan tersebut. Sebagian besar perguruan tinggi dituntut agar beradaptasi dengan kebiasaan-kebiasaan baru ini. Saat ini kita sudah mulai terbiasa melakukan berbagai kegiatan pendidikan secara daring, namun tetap saja ada banyak perbedaan antara pembelajaran tatap muka dengan pembelajaran yang dilakukan secara daring. Metode dan strategi pembelajaran yang digunakan para pendidik harus disesuaikan. Belum lagi kondisi psikologi mahasiswa akan sangat berbeda ketika mereka belajar secara tatap muka. Pembelajaran daring memang menjadi tantangan tersendiri bagi para tenaga kependidikan, dosen dan juga mahasiswa. (Tirziu & Vrabie, 2015). Bahkan menurut Karwati (2014) mutu yang dihasilkan ketika pembelajaran jarak jauh dengan tatap muka pastilah berbeda.

Selain proses pembelajaran, pelayanan akademik dan non-akademik juga merupakan bagian dari

KBM yang merupakan kebutuhan mahasiswa yang juga sama pentingnya yang harus dipenuhi sebaik mungkin oleh perguruan tinggi (Azan, 2015). Sistem layanan akademik yang beralih dari sistem tatap muka menjadi daring tentu merubah seluruh perangkat pembelajaran yang harus dipersiapkan oleh perguruan tinggi. Dengan kondisi saat ini kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan pada perguruan tinggi merupakan aspek yang harus diperhatikan sehingga organisasi perguruan tinggi tetap eksis, *survive* dalam memenangkan persaingan yang ada.

Hal ini senada dengan yang diungkapkan Cravens dalam Handayani dkk, bahwa untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, maka harus ditumbuhkan pemahaman mengenai hal-hal yang diinginkan oleh pelanggan serta membangun komitmen setiap orang yang ada dalam sebuah organisasi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan (Handayani dkk, 2013).

#### **Layanan Akademik**

Zeithaml dan Berry (1985:50), menyatakan bahwa kualitas layanan adalah persepsi hasil dari

membandingkan antara persepsi konsumen tentang kinerja yang ditawarkan oleh penyedia layanan dengan hasil yang dirasakan oleh pelanggan. Parasuraman et al. (1985:21) menyebutkan bahwa terdapat lima dimensi kualitas layanan: 1) Kehandalan (*Reliability*), 2) Daya tanggap (*responsiveness*), 3) Jaminan (*assurance*), 4) Empati (*empathy*), 5) Bukti fisik/nyata (*tangibles*).

Menurut Pakpahan (Pakpahan, 2014:47) yang dimaksud kualitas layanan akademik ialah suatu perbandingan di antara layanan akademik yang diharapkan oleh para stakeholders/pelanggan dengan apa yang dirasakan para pelanggan selama menggunakan jasa layanan. Apabila harapan dan yang dirasakan sama maka itulah yang dinamakan kepuasan.

### **Kepuasan Mahasiswa**

Pada umumnya kepuasan erat kaitannya dengan rasa. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya (Kotlerr & Kelle 2012).

Adapun Sarjono (2007) mengemukakan pendapatnya bahwa

yang dinamakan dengan kepuasan mahasiswa adalah ketika harapan mereka terhadap pelayanan para karyawan, kemampuan dosen yang didukung dengan berbagai sarana menjadi mudah didapat dan mudah diakses. Jika indikator tersebut sudah dapat terpenuhi, maka hal demikian itu akan memberikan tingkat kepuasan yang tinggi kepada seluruh mahasiswa. Mereka akan merasa puas atas segala bentuk layanan yang diterima.

### **METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode penelitian survey berdasarkan data yang terkumpul tentang tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan layanan akademik pada masa pandemi covid-19. Partisipan dalam penelitian ini adalah 100 mahasiswa program sarjana (S1) pada perguruan tinggi swasta yang ada di Bogor. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebar kuesioner secara *online* menggunakan *google* formulir kepada mahasiswa dimana pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *sampling insidental*, Menurut Sugiyono (2009), *sampling insidental* adalah

teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel. Adapun pemilihan perguruan tinggi didasarkan pada bentuk universitas swasta yang ada di Bogor yaitu Universitas Djuanda, Universitas Pakuan, Universitas Ibnu Khaldun dan Universitas Nusa Bangsa.

Deskripsi data terdiri dari jenis kelamin, dan bidang ilmu mahasiswa. Digambarkan dalam tabel 1.

Tabel 1 Profile Responden

Subjek	Frequency	%
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-Laki	46	46
Perempuan	54	54
<b>Bidang Keilmuan</b>		
Ilmu Pengetahuan Alam/praktis	21	21
Sosial& Ekonomi	52	52
Pendidikan	27	27

Data responden

Analisis data dilakukan dengan menggunakan perhitungan WMS (*Weight Means Scored*), yaitu melakukan pembobotan setiap pilihan jawaban. Sedangkan Untuk menafsirkan hasil jawaban dari angket maka dilakukan pembuatan tabel kriteria penilaian dari hasil angket dengan skala interval sebagai berikut:

$$i = \text{skor tertinggi} - \text{skot ter-rendah} \\ = 5 - 1 = 0,8$$

$$\text{alaternatif jawaban} = 5$$

Berdasarkan rumus diatas, didapatkan interval antar kriteria nilainya adalah sebesar 0,8 sehingga dari ketentuan tersebut, muncul kriteria penafsirannya sebagai berikut:

Tabel 2 Nilai Interval dan Kriteria Penafsiran

Interval Skor	Kriteria penafsiran
1,00 - 1,80	Sangat Tidak Puas
1,81 - 2,60	Tidak Puas
2,61 - 3,40	Cukup Puas
3,41 - 4,20	Puas
4,21 - 5,00	Sangat Puas

## HASIL & PEMBAHASAN

Hasil penelitian analisis tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan layanan akademik pada masa covid 19 di PTS Bogor telah dikelompokan pada 5 indikator, yaitu; 1) *Reliability* 2) *Responsivness* ,3) *Assurance*, 4) *Empathy*, 5) *Tangible*.

### 1. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Aspek *Reliability* (Keandalan Dosen dan Staf Akademik)

Hasil analisis data deskriptif tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik pada aspek *Realibility* di masa Covid 19 dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 3 Tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek *Reliability*

Item	Aspek dan Item	Rata-rata	Ket
P1	Kemampuan dosen dalam menggunakan teknologi pembelajaran daring	3,79	Puas
P2	Kemampuan dosen dalam melaksanakan pembelajaran daring secara interaktif, kontekstual, efektif, dan berpusat pada mahasiswa	3,72	Puas
P3	Kemampuan dosen dalam menyajikan materi daring secara dalam, luas, dan terkini	3,81	Puas
P4	Kemampuan dosen dalam memberikan layanan bimbingan akademik secara daring	3,69	Puas
P5	Kemampuan staf akademik dalam memberikan layanan akademik secara tepat	3,50	Puas
<b>Jumlah Skor Rata-Rata</b>		<b>3,70</b>	

Tabel. 3 menunjukkan bahwa secara keseluruhan skor rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik pada aspek *reliability* adalah 3,70. Tingkat capaian ini berada pada kategori puas. Artinya secara umum mahasiswa di PTS Bogor puas terhadap layanan yang mencakup aspek *reliability*.

Lebih lanjut, walaupun secara umum mahasiswa di PTS Bogor puas

terhadap layanan yang mencakup aspek *reliability*, dari Tabel. 3 dapat dilihat untuk analisis per item nilai capaian rata-rata P5 adalah 3,50 nilai ini lebih 0,10 dari nilai batas bawah kategori cukup puas. Hal ini mengindikasikan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kemampuan staf akademik dalam memberikan layanan akademik secara tepat masih sedikit di atas cukup, karena itu hal ini perlu ditingkatkan.

Adapun item skor tertinggi tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek *reliability* adalah layanan dosen dalam menyajikan materi daring secara dalam, luas dan terkini (Item P3) dengan skor 3,81 yang artinya mahasiswa di PTS Bogor merasa puas terhadap layanan dosen dalam menyajikan materi daring di masa pandemic covid 19 secara mendalam, luas dan terkini.

## 2. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Aspek *Responsivness* (Sikap Tanggap)

Hasil analisis data deskriptif tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik pada aspek *Responsivness* di masa Covid 19 dapat dilihat pada tabel dibawah ini:



Tabel 4 Tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek Responsiveness

Item	Aspek dan Item	Rata-rata	Ket
P6	Kesigapan dosen, staf akademik dalam merespon keluhan mahasiswa pada proses penggunaan aplikasi pembelajaran daring.	3,48	Puas
	kesigapan dosen dalam memberikan layanan pembelajaran alternatif saat terjadi gangguan pada pembelajaran daring.	3,59	Puas
P7	Kesigapan pimpinan Universitas/	3,59	Puas
P8	Fakultas/ Prodi memberikan solusi pada persoalan yang dialami mahasiswa	3,59	Puas
P9	Kecepatan staf akademik dalam menyampaikan informasi terkini melalui media daring.	3,59	Puas
	Kesiapan & kecepatan staf akademik dalam memberikan layanan adminitratif secara daring	3,51	Puas
<b>Jumlah Skor Rata-Rata</b>		<b>3,55</b>	

Berdasarkan tabel. 4 diperoleh bahwa secara keseluruhan skor rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik pada aspek *responsivness* di masa pandemik Covid 19 adalah 3,55, Tingkat capaian ini berada pada kategori puas. Artinya secara umum mahasiswa di PTS Bogor

puas terhadap layanan yang mencakup aspek *responsiveness*.

Jika dilakukan analisis secara per item diperhatikan layanan yang nilai skornya paling rendah adalah layanan yang tertuang dalam P6 yaitu Kesigapan dosen dan staf akademik dalam menanggapi keluhan mahasiswa dalam proses pendaftaran dan/ penggunaan aplikasi pembelajaran daring. Layanan ini masih perlu ditingkatkan karena nilai skornya 3,48 hanya 0,8 lebih sedikit di atas kategori cukup puas. Selanjutnya item yang memiliki nilai skor tertinggi memiliki nilai yang sama yaitu item P7, P8 dan P9 yaitu skor rata-rata 3,59 %, yang artinya mahasiswa puas terhadap layanan yang diberikan pada item tersebut. Disusul layanan yang berada pada urutan kedua tertinggi adalah layanan yang ada pada item P10 yaitu kesiapan dan kecepatan karyawan /staf dalam memberikan layanan adminitratif secara daring dengan skor rata-rata 3,51. Ini menunjukkan mahasiswa puas karena karyawan/staf akademik di PTS Bogor dapat memberikan layanan administratif secara daring dengan sigap dan cepat.

### 3. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Aspek Assurance (Jaminan Kepastian)

Hasil analisis data deskriptif tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik pada aspek Assurance di masa Covid 19 dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 5 Tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek Assurance

Item	Aspek dan Item	Rata-rata	Ket
P11	Kepastian kalender & informasi akademik selama masa pandemi covid 19	3,51	Puas
P12	Kejelasan prosedur layanan akademik selama masa pandemi covid 19.	3,47	Puas
P13	Kepastian bantuan pengurangan UKT, beasiswa, kemudahan lainnya selama pandemi covid 19.	3,40	Cukup Puas
P14	Keamanan,kenyamanan menggunakan media pembelajaran/ujian atau aplikasi daring yang disarankan dosen	3,49	Puas
P15	Keakuratan dan kejelasan sumber dari materi ajar yang disajikan dosen	3,74	Puas
<b>Jumlah Skor Rata-Rata</b>		<b>3,52</b>	

Tabel. 5 memperlihatkan bahwa secara keseluruhan skor rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik pada aspek assurance

di masa pandemic Covid 19 adalah 3,52, Tingkat capaian ini berada pada kategori puas. Artinya secara umum mahasiswa di PTS Bogor puas terhadap layanan yang mencakup aspek assurance.

Jika diperhatikan, walaupun secara umum mahasiswa di PTS Bogor puas terhadap layanan yang mencakup aspek assurance, tetapi jika dilakukan analisis per item masih terdapat layanan yang berada dalam kategori cukup puas dengan skor nilai terendah adalah P13 mengenai kepastian bantuan pengurangan UKT, Beasiswa dan kemudahan lainnya selama masa pandemic Covid 19 dengan skor rata-rata 3,40. Selanjutnya skor nilai terendah disusul item P12 dengan nilai 3,47 yaitu kejelasan prosedur layanan akademik selama masa pandemi covid 19 yang hanya 0,7 lebih sedikit di atas kategori cukup puas. Karena itu layanan ini perlu ditingkatkan, diharapkan agar PTS dapat memberikan layanan jaminan bantuan biaya UKT/Beasiswa serta memberikan sosialisasi dan informasi yang jelas terkait alur prosedur layanan akademik di masa pandemic covid 19 sehingga



dapat meningkatkan tingkat kepuasan mahasiswa. Selanjutnya untuk analisis per item nilai yang memiliki skor rata-rata tertinggi adalah 3,74 yaitu mahasiswa puas terhadap Keakuratan dan kejelasan sumber dari materi ajar yang disajikan dosen. Meskipun demikian layanan pada aspek Assurance ini secara keseluruhan harus ditingkatkan agar skor nilai tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek ini dapat lebih meningkat.

#### 4. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Aspek Empathy (Empati)

Hasil analisis data deskriptif tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek Empathy di masa Covid 19 dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 6 Tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek Empathy

Item	Aspek dan Item	Rata-rata	Ket
P16	Kesediaan dosen staf akademik dalam memberi bimbingan ketika dibutuhkan di masa pandemi covid 19.	3,62	Puas
P17	Kesediaan dosen memberi bimbingan dan tutorial dalam menggunakan aplikasi pembelajaran daring.	3,63	Puas
P18	Fleksibilitas dosen dalam penerapan aturan	3,66	Puas

P19	Kesediaan pengelola untuk memberikan layanan administrasi akademik (daring dan luring) pada saat dibutuhkan.	3,56	Puas
P20	Kepedulian pimpinan terhadap kondisi mahasiswa selama pandemi covid 19.	3,56	Puas
<b>Jumlah Skor Rata-Rata</b>		<b>3,61</b>	

Tabel. 6 Skor rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik pada aspek empathy adalah 3,61, Tingkat capaian ini berada dalam kategori puas. Sehingga dapat disimpulkan secara umum mahasiswa di PTS Bogor puas terhadap layanan yang mencakup aspek empathy.

Jika dianalisis per item, dapat dilihat bahwa seluruh item pada aspek empati berada dalam kategori puas, dengan yang paling rendah skor nilainya adalah layanan pada item P19 dan P20 yaitu kesediaan karyawan/pengelola untuk memfasilitasi layanan administrasi secara daring & luring saat dibutuhkan serta item kepedulian pimpinan terhadap kondisi mahasiswa selama pandemi covid 19

dengan skor nilai 3,56. Sedangkan item yang skor nilainya paling tinggi yaitu item P18 yaitu mengenai Fleksibelitas dosen dalam penarapan aturan pembelajaran daring, (seperti presensi & pengumpulan tugas).dengan nilai capaian 3,66.

**5. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Aspek Tangible (Alat Perkuliahan, Media Pembelajaran, & fasilitas pembelajaran daring)**

Hasil analisis data deskriptif tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik pada aspek Tangible di masa Covid 19 dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 7 Tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek Tangible

Item	Aspek dan Item	Rata-rata	Ket
P21	Ketersediaan sistem pembelajaran daring yang mudah diakses selama pandemi covid 19.	3,68	Puas
P22	Ketersediaan dan kemudahan akses pada sistem informasi akademik Universitas,Fakultas.	3,69	Puas
P23	Ketersediaan dan kemudahan akses sumber-sumber belajar/referensi pada Perpustakaan secara daring.	3,48	Puas
P24	Ketersediaan tenaga operator pembelajaran daring dan layanan akademik lainnya.	3,56	Puas

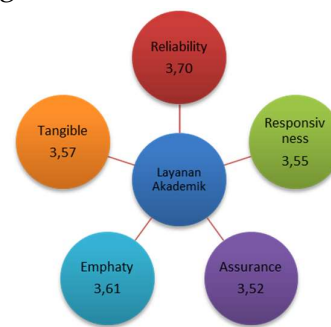
P25	Ketersediaan saluran/media daring penyampaian keluhan mahasiswa terhadap layanan akademik selama pandemi covid 19.	3,45	Puas
<b>Jumlah Skor Rata-Rata</b>		<b>3,57</b>	

Berdasarkan Tabel. 7 diperoleh bahwa secara keseluruhan skor rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik pada aspek *tangibles* (alat perkuliahan, media pembelajaran dan fasilitas pembelajaran daring) adalah 3,57. Tingkat capaian ini berada pada kategori puas. Artinya secara umum mahasiswa di PTS Bogor puas terhadap layanan akademik yang mencakup aspek *tangibles*. Tetapi, walaupun secara umum mahasiswa di PTS Bogor puas terhadap layanan akademik yang mencakup aspek *tangibles*, dari Tabel. 7 jika dianalisis secara per item masih terdapat beberapa item yang berada mendekati nilai batas bawah katagori cukup puas yaitu pada item P23 dan P25 dengan skor nilai 3,48 dan 3,45. Item ini mencakup: P23 Ketersediaan dan kemudahan akses sumber-sumber belajar/referensi pada Perpustakaan secara daring. Disusul item P25 Ketersediaan saluran/media daring

penyampaian keluhan mahasiswa terhadap layanan akademik selama pandemi covid 19. Hal ini menunjukkan bahwa kedua item ini perlu diperhatikan untuk ditingkatkan. Pembelajaran dalam sistem daring tentu harus diperkuat juga dengan sistem informasi akademik yang terbuka dan dapat diakses oleh mahasiswa dimana saja dan kapan saja. Misalnya tersedianya fasilitas pengisian KRS, kemudahan akses informasi nilai/IPK mahasiswa, jadwal kuliah/kalender akademik, wadah konsultasi dengan pembimbing akademik dll. Selain itu keberhasilan Pembelajaran dalam sistem pembelajaran daring ditunjang oleh sumber belajar yang tersedia dan digunakan oleh mahasiswa. Akses sumber belajar yang bersifat textbook saat pembelajaran online sulit dilakukan, berakibat pada perubahan penggunaan sumber belajar/referensi yang bersumber pada sumber belajar berbasis digital. Selanjutnya item yang mencakup ketersediaan dan kemudahan akses pada sistem informasi akademik Universitas & Fakultas memiliki skor rata-rata 3,69 yang artinya item ini berada pada

kategori memuaskan dengan nilai tertinggi. Ini menunjukkan bahwa PTS di Bogor secara umum telah menyediakan fasilitas sistem informasi akademik fakultas/univeritas yang mudah diakses oleh mahasiswa. Pengguna yaitu mahasiswa merasa mudah dalam mengisi KRS, melihat nilai/IPK, dan mencari informasi lainnya yang dibutuhkan oleh mahasiswa.

Berdasarkan penjelasan diatas kepuasan Mahasiswa terhadap ketersediaan layanan akademik pada masa Covid 19 dapat digambarkan pada gambar dibawah ini.



Gambar 1 Hasil Analisis Kepuasan Mahasiswa

Hasil analisis menunjukkan bahwa skor tertinggi kepuasan mahasiswa Berdasarkan layanan akademik pada masa covid 19 berada pada aspek *Reliability* (Keandalan Dosen dan Staf Akademik) dengan skor rata-rata 3,70 dan nilai terendah pada aspek *Assurance*

(Jaminan) dengan skor 3,52. Sehingga hal tersebut perlu menjadi perhatian Perguruan tinggi dalam pelayanan Akademik pada masa covid-19.

### **Pembahasan**

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik di PTS Bogor yang dihasilkan dalam panalitian ini berdasarkan lima dimensi, yaitu fisik/wujud (*tangibles*), ketanggapan (*responsiveness*), kepercayaan (*reliability*), empati (*empathy*) dan keyakinan (*assurance*) memiliki rata-rata 3,59 yang artinya dikategorikan memuaskan. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun pada masa pandemi covid-19, PTS di Bogor telah memberikan layanan akademik yang berkualitas. Kerena kualitas layanan akademik merupakan pemenuhan harapan mahasiswa sebagai konsumen lembaga pendidikan. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

Hal itu sesuai dengan penelitian yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan akademik yang terdiri dari *Reliability* (kehandalan), *Responsivenss* (daya tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (empati) dan *Tangible* (bukti

fisik) memberikan pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Rahareng, 2017). Kemudian, secara lebih spesifik dalam aspek *Reliability* mahasiswa merasa puas terhadap keandalan dosen dalam menggunakan teknologi pemebelajaran daring, kemampuan dosen dalam melaksanakan pembelajaran daring secara interaktif, kontekstual, efektif, dan berpusat pada mahasiswa, dan kemampuan dosen dalam menyajikan materi daring secara dalam, luas, dan terkini. Hal ini juga sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh (Latip, 2020) dan (Syarifudin, 2020) yang menyatakan bahwa kualitas pembelajaran berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa.

Secara umum PTS Bogor sudah memenuhi ketersediaan fasilitas pembelajaran yang mudah diakses selama masa pandemik covid 19. Kemudahan dalam menggunakan sistem menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem tersebut (Purwandani, 2018).

Fredy Rangkuti (2003) mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan disebabkan oleh segala bentuk pelayanan yang

dirasakan oleh pelanggan selama ia menggunakan beberapa bentuk jasa pelayanan tersebut.

Kotler (2012) mengungkapkan bahwa *"Satisfaction refers to fulfillment of students' needs and expectation from their position as the customers of the educational services"*. Kepuasan mengacu pada pemenuhan kebutuhan dan harapan siswa dari posisinya sebagai pelanggan layanan pendidikan (Kotler & Kevin:2012). Sementara Lupiyoadi mengemukakan bahwa dalam menentukan tingkat kepuasan, seseorang pelanggan sering kali melihat dari nilai lebih produk maupun kinerja pelayanan yang dapat diterima dari suatu proses pembelian terhadap produk atau jasa dibandingkan dengan perusahaan lain (Alqathani : 2020).

Sebagaimana Lukman dan Paramata (2015) menerangkan kepuasan adalah perasaan yang muncul baik senang ataupun kecewa setelah merasakan perbandingan kinerja produk yang diterima terhadap apa yang diharapkan. Pada saat kinerja dibawah harapan, maka pelanggan tidak puas. Saat kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Sedangkan

jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas.

### SIMPULAN

Bersadarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa secara umum mahasiswa di PTS Bogor merasa puas terhadap layanan akademik dengan rata-rata skor 3,59 atau 71,8%. Dengan demikian ditegaskan bahwa kualitas layanan akademik merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan kepuasan mahasiswa sebagai pengguna dan pada akhirnya dapat mempengaruhi tingkat keberhasilan mahasiswa dalam menyelesaikan studinya. Oleh karena itu perlu dilakukan perbaikan pada setiap dimensi kualitas pelayanan, khususnya pada dimensi *Assurance* mengenai kebijakan kepastian bantuan pengurangan UKT dan pemberian beasiswa yang masih berada pada kategori cukup puas. Untuk itu perlu dibangun komitmen bersama, baik pimpinan, dosen maupun staf untuk terus menerus meningkatkan pelayanan akademik kepada mahasiswa sehingga organisasi perguruan tinggi dapat tetap *survive* dan memenangkan persaingan antar lembaga pendidikan pada saat ini.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah, puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberi rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini. Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Direktorat Riset dan Pengabdian Masyarakat (DRPM) Universitas Djuanda yang telah mendukung penulis untuk melaksanakan penelitian.
2. Jajaran dewan redaksi TADBIR MUWAHHID- Jurnal Manajemen Pendidikan Islam yang sudah membantu dalam proses penelaahan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Ali, W. (2020). Online and Remote Learning in Higher Education Institutes: A Necessity in light of COVID-19 Pandemic. *Education Studies*, Vol. 10, No. 3, 16-25.
- Alqahtani, A. Y., & Rajkhan, A. A. (2020). E-Learning Critical Success Factors during the COVID-19 Pandemic: A Comprehensive Analysis of E-Learning Managerial Perspective. *Education Science*, Vol. 10, Issue 9, 1-16.
- Azan, Khairul. 2015. Mutu Layanan Akademik. *Jurnal UPI*. Volume 15 Nomor 1
- Handayani, R, Yermias T. K., dan Ratminto. 2013. Analisis kepuasan pemakai terhadap pelayanan perpustakaan Nasional D.I Yogyakarta. Vol. 17 No 2, April 2013. Yogyakarta: Pascasarjana Fisipol UGM
- Karwati, Euis.2014. Pengaruh Pembelajaran E-Learning terhadap Mutu Belajar Mahasiswa. *Jurnal Penelitian Komunikasi*. Volume 17 No 1
- Kotler, P., & Kelle, K. L. (2012). *Marketing Management* (12 ed.). New York, US: Prentice Hall.
- Latip, A. (2020). Peran literasi teknologi dan komunikasi pada PJJ di masa pandemi 19. *Eduteach: Jurnal edukasi & teknologi pembelajaran* , 1(2), 108–116.
- Lukman, A., & Paramataa, Y. (2015). Student satisfaction toward the service of chemical laboratory. *IJERE*. Vol 4 (1): 22-29.
- Pakpahan, S. Purnamasari. (2004). Persepsi mahasiswa UPBJJ-UT Medan tentang pelayanan akademik & nonakademik UT Medan. *Jurnal pendidikan terbuka dan jarak jauh*, vol 5(1)
- Rangkuti, Freddy. (2003). *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. edisi pertama. PT Gramedia.
- Rahareng, dkk, (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa: Studi mahasiswa administrasi Bisnis Universitas Telkom). *Jurnal AdBispreneur* Vol. 2, No. 2: 125-133.
- Sarjono, Yetty, 2017, Faktor- Faktor Strategik Pelayanan Dosen dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Mahasiswa FKIP Universitas Muhammadiyah Surakarta, *Varidika*, Vol. 19, No. 1, 2007.



- Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta.
- Syarifudin, A. S. (2020). Pembelajaran Daring dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan. *Jurnal Pendidikan Bahasa Dan Sastra Indonesia Metalingua*, 5(1), 31-34. <https://doi.org/10.21107/metalingua.v5i1.7072>
- Tîrziu, A. M., & Vrabie, C. (2015). Education 2.0: E-learning methods. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 186, 376-380.
- doi:<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.04.213>
- Worldmeters. (2021, Mei 22). Coronavirus disease (COVID-19) advice for the public. Retrieved Mei 22, 2021, from [https://www.worldometers.info/coronavirus/?utm\\_campaign=homeAdUOA?Si](https://www.worldometers.info/coronavirus/?utm_campaign=homeAdUOA?Si))
- Zeithaml, Parasuraman & Berry. (1985). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*, The Free Press, USA