

MENAKAR TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA SPS. UHAMKA TERHADAP KUALITAS PENYELENGGARAAN PENDIDIKAN

Imam Safi'i¹ Ishaq Nuariadin²

^{1,2} Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA Jakarta,
Indonesia

Corresponding author: imamsafii2077@uhamka.ac.id

ABSTRACT

The level of student satisfaction with the educational process has a very important role in supporting the sustainability of an institution. This study aims to describe the level of satisfaction of SPS students. UHAMKA who has graduated in the academic year 2018/2019 on the organization of education that took place at the Graduate School. This research was conducted using survey methods. The instrument used to measure the level of student satisfaction is a number of structured questions related to leadership, learning, facilities and infrastructure, as well as the impact of studies at UHAMKA on career development. The results showed that the level of student satisfaction at the UHAMKA Graduate School was very satisfying. Quantitatively the average student satisfaction was 88.03. The results of this study can be used as a basis for evaluating and developing follow-up efforts for leaders in the UHAMKA graduate school environment.

Keywords: satisfaction, students, education

Diterima: 27 Maret 2020, Revisi: 19 April 2020, Dipublikasikan: 1 Juni 2020

PENDAHULUAN

Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA (UHAMKA) Jakarta merupakan salah satu universitas swasta di DKI Jakarta yang telah memiliki sejarah panjang sebagai penyelenggara pendidikan. Komitmen UHAMKA adalah menyelenggarakan pendidikan yang mampu menghasilkan lulusan yang memiliki kecerdasan emosional, social, dan spiritual (Standar Mutu Perguruan Tinggi Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka, 2016). Oleh karena itu, layanan yang berkualitas, baik yang bersifat akademik maupun nonakademik senantiasa diupayakan. Dengan demikian akan berdampak secara positif terhadap tingkat kepuasan mahasiswa, *stakeholders*, maupun pengguna lulusan. Oleh karena itu, pengukuran tingkat kepuasan dari mahasiswa terhadap kualitas penyelenggaraan pendidikan harus selalu dilakukan. Hal tersebut penting karena dapat dijadikan oleh pengelola sebagai landasan untuk menetapkan berbagai kebijakan dalam penyelenggaraan pendidikan selanjutnya.

Kepuasan siswa adalah indikator kualitatif penting untuk lembaga pendidikan tinggi. Ukuran kepuasan siswa menunjukkan faktor kunci untuk memenuhi kebutuhan pengguna (Khosravi, Poushaneh, Roozegar, & Sohrabifard, 2013). Kepuasan siswa dalam pendidikan tinggi adalah salah satu faktor kunci penting untuk peringkat

universitas (Nurunnabi & Abdelhadi, 2019). Kepuasan mahasiswa adalah salah satu ukuran kualitas yang semakin penting dalam penyelenggaraan pendidikan. Efikasi diri, kinerja akademik, dan peran sumber daya informasi akademik juga penting untuk memenuhi kepuasan mahasiswa (Kostagiolas, Lavranos, & Kor, 2019). Di samping itu, memahami tingkat kepuasan mahasiswa sangat penting karena dapat dimanfaatkan untuk memenuhi harapan berbagai pemangku kepentingan (Smith, Grealish, & Henderson, 2018). Pemerolehan informasi secara akurat akan mampu berkontribusi pada upaya meningkatkan kepuasan siswa. Dengan demikian, akan semakin mendukung minat mahasiswa baru (Alemu & Cordier, 2017).

Banyak faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Pelayanan yang optimal akan berimplikasi pada peningkatan citra perguruan tinggi. Sebaliknya pelayanan yang buruk akan menurunkan citra perguruan tinggi itu (Widodo, 2015; Santi & Rina, 2019). Sikap dari dosen juga memegang peranan yang sangat penting. Semakin banyak dosen menganggap pekerjaannya itu penting, semakin tinggi kepuasan kerja mereka (Heyder, 2019). Artinya, dosen akan berusaha untuk bekerja secara lebih profesional. Sarana juga menjadi salah satu indikator penting dalam menentukan kepuasan mahasiswa terhadap lembaga (Xu & Tina, 2019). Berdasarkan hasil penelitiannya ia mengutarakan, bahwa tingkat kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kualitas sistem perpustakaan digital, kualitas informasi, dan kualitas layanan lainnya. Selain itu, menurut Sutherland, Warwick, & Anderson (2019), tingkat kepuasan mahasiswa juga dipengaruhi oleh pelayanan dalam perkuliahan serta berbagai kegiatan seminar yang melibatkan mahasiswa secara intensif.

Selanjutnya, berkaitan dengan pelaksanaan pembelajaran, inovasi dalam pelaksanaan proses juga memegang peranan yang sangat penting dalam menentukan tingkat kepuasan mahasiswa. Sebagaimana diutarakan oleh Wikhamn (2019), bahwa hubungan antara inovasi dan kepuasan pelanggan tergantung pada praktik SDM yang berkelanjutan dalam organisasi. Kepuasan pelanggan, dalam hal ini mahasiswa secara positif akan mempengaruhi komitmen serta rasa memiliki terhadap lembaga (Iglesias, Markovic, & Rialp, 2019). Loyalitas dan komitmen dari para mahasiswa akan terefleksi pada upaya untuk mencitrakan lembaga secara positif pada masyarakat, sehingga akan meningkatkan daya tarik lembaga (El-adly, 2018).

Begitu pentingnya tingkat kepuasan pelanggan, dalam hal ini mahasiswa terhadap lembaga, maka penelitian yang bertujuan untuk menakar tingkat kepuasan mahasiswa perlu terus dilakukan. Sejauh ini, pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa di SPs. UHAMKA telah dilakukan secara berkala, namun survei yang dilakukan masih menggunakan teknik yang sangat konvensional, yaitu berupa pemberian lembar angket kepada sejumlah responden secara langsung. Dalam jangka waktu tertentu responden diminta untuk menyerahkan angket yang telah diisinya. Teknik tersebut dirasa kurang efektif karena, tidak sedikit responden yang enggan mengisi dan mengembalikan angket yang telah diberikan tersebut. Akibatnya, tidak jarang data yang terkumpul kurang representatif. Oleh karena itu, pemanfaatan google form dirasa lebih efektif dalam pemberian angket kepada responden. Melalui gawai, responden dapat mengisi dan

mengirimkan hasil surveinya secara mudah. Hal ini sebagaimana diutarakan oleh Mansor (2012), bahwa *Google Forms* dan *Spreadsheet* tidak hanya menawarkan cara-cara yang lebih inovatif dalam mengelola nilai siswa dan catatan kehadiran, tetapi juga menyediakan *platform* yang berguna untuk menjelajahi dan bereksperimen dengan fungsi *Google Spreadsheets*.

Melalui penelitian dengan menggunakan instrumen penelitian inovatif serta valid akan diperoleh informasi secara valid pula tentang tingkat kepuasan mahasiswa, baik berkenaan efektivitas kepemimpinan lembaga, pelayanan tenaga kependidikan, pengadaan sarana dan prasarana, pelaksanaan proses pembelajaran, serta dampak studi terhadap pengembangan diri dan karier mahasiswa. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan otokritik terhadap lembaga serta landasan bagi pimpinan atau pengelola dalam memperbaiki kualitas pelayanan terhadap mahasiswa.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei, yaitu sebuah penelitian dengan menggunakan pertanyaan terstruktur yang sama pada setiap orang, kemudian semua jawaban yang diperoleh peneliti dicatat, diolah, dan dianalisis. Prosedur atau langkah dalam penelitian ini adalah 1) Menentukan masalah penelitian ; 2) membuat desain survei ; 3) mengembangkan instrumen survei; 4) menentukan sampel; 5) melakukan penyebaran kuesioner 6) mengumpulkan data; 7) memeriksa data (*editing*); 8) mengkode data; 9) data entri; 10) pengolahan dan analisis data; 11) interpretasi data; dan 12) membuat simpulan serta rekomendasi.

Instrumen dalam penelitian ini dikembangkan secara online melalui *google form*. Instrumen yang dikembangkan berupa pernyataan-pernyataan yang berkaitan dengan masalah kepemimpinan, pengajaran, tenaga kependidikan atau karyawan, sarana dan prasaran, dan dampak studi terhadap peningkatan individu. Hal ini dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kepuasan responden atau alumni

Selanjutnya, teknik analisis data dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik deskriptif, yaitu dengan cara mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya. Selanjutnya, penyajian data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara menyajikan hasil survei dalam bentuk bagan mengenai tingkat kepuasan mahasiswa SPs. UHAMKA. Hasil survei tentang tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kepemimpinan, pengajaran, tenaga kependidikan atau karyawan, sarana dan prasarana, serta dampak studi di SPs. UHAMKA terhadap peningkatan karier tersebut kemudian dikelompokkan ke dalam empat kategori dengan rentangan sebagai berikut.

Tabel 1. Rentang penilaian hasil survei kepuasan alumni

No	Rentang Nilai	Kategori	Keterangan
1	0 - 44	E	Sangat tidak memuaskan
2	45 - 55	D	Kurang memuaskan
3	56 - 69	C	Cukup memuaskan

No	Rentang Nilai	Kategori	Keterangan
4	70 -79	B	Memuaskan
5	80 - 100	A	Sangat memuaskan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian mengenai menakar tingkat kepuasan mahasiswa ini dilakukan terhadap 191 wisudawan dari berbagai program studi yang terdapat di SPs. UHAMKA tahun akademis 2018/2019. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat diperoleh data, bahwa tingkat kepuasan dari para mahasiswa rata-rata sangat memuaskan. Berikut ini adalah data rata tingkat kepuasan dari berbagai prodi yang terdapat SPs. UHAMKA.

Tabel 2. Tingkat Kepuasan Mahasiswa SPs. UHAMKA Tahun 2018/2019

No	Program Studi	Rata-Rata Tingkat Kepuasan	Kategori
1	Penelitian dan Evaluasi Pendidikan (PEP)	82.64	Sangat Memuaskan (A)
2	Magister Manajemen (M.M)	91.8	Sangat memuaskan (A)
3	Manajemen Administrasi Pendidikan	86.6	Sangat memuaskan (A)
4	Ilmu Kesehatan Masyarakat (IKM)	87.9	Sangat memuaskan (A)
5	Pendidikan Bahasa Inggris (PB Ing.)	87.9	Sangat memuaskan (A)
6	Pendidikan Bahasa Indonesia (PB Ind.)	92	Sangat memuaskan (A)
7	Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial (IPS)	84.8	Sangat memuaskan (A)
8	Pendidikan Dasar	90.6	Sangat memuaskan (A)
Rata-Rata Tingkat Kepuasan		88.03	Sangat memuaskan (A)

Data hasil survei kepuasan alumni pada tabel di atas menunjukkan keragaman kepuasan para alumni dari berbagai program studi di SPs. UHAMKA atas pelayanan serta pemanfaatan berbagai sarana instrumen utama dalam penyelenggaraan pendidikan. Secara umum rata-rata tingkat kepuasan alumni dari seluruh program studi adalah sebesar 88.3. atau termasuk dalam kategori yang sangat memuaskan (A). Tingkat kepuasan yang paling tinggi adalah dari alumni Program Studi Manajemen, yaitu sebesar 91.8 (sangat memuaskan), sedangkan tingkat kepauasan yang paling rendah adalah dari Program Studi Penelitian dan Evaluasi Pendidikan (PEP), yaitu sebesar 82.64 (sangat memuaskan) Rata-rata tingkat kepuasan Prodi PEP tersebut telah

mengalami peningkatan secara signifikan jika dibandingkan dengan rata-rata kepuasan alumni tahun sebelumnya (2018), yaitu sebesar 74.4 (memuaskan).

Banyak faktor yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan para mahasiswa tersebut. Sebagaimana diutarakan oleh Chao (2019) bahwa terdapat beberapa variabel yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa terhadap universitas, yaitu karakteristik latar belakang universitas, sumber daya universitas, dan kebijakan serta praktik dari universitas. Menurut Alemu & Cordier (2017), kualitas akademik dan pendidikan adalah pengaruh yang paling kuat terhadap kepuasan mahasiswa. Sementara itu, menurut Khosravi et al., (2013) terdapat tujuh faktor yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa, yaitu (1) Keefektifan bimbingan akademik, (2) Layanan dukungan kampus, (3) Kehidupan kampus (4) Daya tanggap terhadap populasi yang beragam, (5) Keselamatan dan Keamanan (6) Iklim kampus, (7) efektivitas bantuan keuangan). Jika dilihat dari tingkat kepuasan mahasiswa SPs. UHAMKA sebagaimana dipaparkan pada tabel 2, maka berbagai faktor yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan para mahasiswa telah dipenuhi dengan sangat baik.

PENUTUP

Berdasarkan paparan hasil dan pembahasan di atas dapat disimpulkan, bahwa rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa SPs. UHAMKA, dalam hal ini wisudawan sangat memuaskan, yaitu sebesar (88,3). Tingkat kepuasan tersebut dipengaruhi oleh keefektifan bimbingan akademik, layanan dukungan kampus, kehidupan kampus, daya tanggap terhadap populasi yang beragam, keselamatan dan keamanan, iklim kampus, serta efektivitas bantuan keuangan, terutama yang diperuntukkan bagi alumni S-1 UHAMKA, guru tersertifikasi, serta guru yang bekerja di bawah amal usaha Muhammadiyah.

Berdasarkan temuan tersebut dapat direkomendasikan beberapa hal kepada pihak-pihak terkait, yaitu lembaga hendaknya memertahankan capaian tingkat kepuasan para mahasiswa tersebut, yaitu dengan cara memertahankan kualitas kepemimpinan, pelayanan akademik, pengadaan sarana dan prasarana, serta kualitas pembelajaran. Bagi lembaga lain, selain UHAMKA, juga dapat menjadikan model pelayanan akademik di UHAMKA sebagai salah satu alternative yang dapat diterapkan. Dengan demikian akan tercipta suasana akademis yang baik serta daya saing yang positif dalam rangka meningkatkan kualitas pendidikan di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Alemu, A. M., & Cordier, J. (2017). International Journal of Educational Development Factors in influencing international students satisfaction in Korean universities. *International Journal of Educational Development*, 57(December 2016), 54–64. <https://doi.org/10.1016/j.ijedudev.2017.08.006>
- Cho, E. Y. (2019). Children and Youth Services Review A multilevel analysis of life satisfaction among secondary school students: Do school-level factors matter? *Children and Youth Services Review*, 102(April), 231–242.

- <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2019.05.002>
- El-adly, M. I. (2018). Journal of Retailing and Consumer Services Modelling the relationship between hotel perceived value , customer satisfaction , and customer loyalty. *Journal of Retailing and Consumer Services*, (xxxx), 0–1. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2018.07.007>
- Heyder, A. (2019). Teachers â€™ beliefs about the determinants of student achievement predict job satisfaction and stress. *Teaching and Teacher Education*, 86, 102926. <https://doi.org/10.1016/j.tate.2019.102926>
- Iglesias, O., Markovic, S., & Rialp, J. (2019). How does sensory brand experience in fl uence brand equity? Considering the roles of customer satisfaction , customer a ff ective commitment , and employee empathy. *Journal of Business Research*, 96(August 2017), 343–354. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2018.05.043>
- Khosravi, A. A., Poushaneh, K., Roozegar, A., & Sohrabifard, N. (2013). Determination of Factors Affecting Student Satisfaction of Islamic Azad University. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 84, 579–583. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.06.607>
- Kostagiolas, P., Lavranos, C., & Kor, N. (2019). Data in brief Learning analytics : Survey data for measuring the impact of study satisfaction on students â€™ academic self-ef fi cacy and performance, 25, 0–6. <https://doi.org/10.1016/j.dib.2019.104051>
- Mansor, A. Z. (2012). Managing students â€™ grades and attendance records using google forms and google spreadsheets, 59, 420–428. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.09.296>
- Nurunnabi, M., & Abdelhadi, A. (2019). Data in Brief Student satisfaction in the Russell Group and Non-Russell Group Universities in UK. *Data in Brief*, 22, 76–82. <https://doi.org/10.1016/j.dib.2018.11.124>
- Santi, A. & R. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswadengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening Pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Kalimantan Banjarmasin. *Jurnal Wawasan Manajemen*, 7(2), 113–124.
- Smith, M. R., Grealish, L., & Henderson, S. (2018). Appointment : Associate Professor Subacute and Aged Nursing SC, pagerange. <https://doi.org/10.1016/j.nedt.2018.02.020>
- Standar Mutu Perguruan Tinggi Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA. (2016).
- Wikhamn, W. (2019). International Journal of Hospitality Management Innovation , sustainable HRM and customer satisfaction. *International Journal of Hospitality Management*, 76(March 2018), 102–110. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2018.04.009>
- Xu, F., & Tina, J. (2019). The Journal of Academic Librarianship Examining differences and similarities between graduate and undergraduate students â€™ user satisfaction with digital libraries. *The Journal of Academic Librarianship*, 45(6), 102072. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2019.102072>