

SATISFACTION OF STUDENT ACADEMIC SERVICES

(Survey on Students of IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik
Bangka Belitung)

Dinar Pratama

IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung
dinarpratama24@gmail.com

An efforts to improve the quality in higher education needs to be done on an ongoing basis. One way is by providing optimum academic services for students. This study aimed to describe how big the satisfaction index of students to academic services which include aspects, tangibles, reliability, empathy, responsiveness, assurance, and information systems. This study used a qualitative approach with a descriptive survey method. The population in this study were all students of IAIN SAS Bangka Belitung. Engineering samples using proportionate stratified random sampling technique. By using Taro Yamane formula obtained the number of samples are 831 students consisting of 416 students from the Department of Tarbiyah, 291 students of Syariah, and Ekonomi Islam, 125 students from the Department of Dakwah and Komunikasi. Data analysis using techniques percentage calculations and compares the percentage index consisting of a category of very satisfied, satisfied, fairly satisfied, and very dissatisfied. Results showed that the satisfaction of students to academic services at IAIN SAS Bangka Belitung consisting of aspects, tangibles, reliability, empathy, responsiveness, assurance, and information systems is still relatively low with satisfaction index of less than 60 percent, or only 43.8 percent.

Keywords: *Student satisfaction, academic services*

Abstrak

Upaya untuk meningkatkan mutu di perguruan tinggi perlu dilakukan secara berkesinambungan. Salah satunya adalah dengan menyediakan pelayanan akademik yang optimal bagi mahasiswa. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan seberapa besar indeks kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik yang meliputi aspek, *tangibles, reliability, empathy, responsiveness, assurance, dan sistem informasi*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode survey. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa IAIN SAS Bangka Belitung berjumlah 2500 mahasiswa. Teknik sampel menggunakan teknik *proportionate stratified random sampling*. Dengan menggunakan rumus Taro Yamane didapat jumlah sampel penelitian sebanyak 831 mahasiswa yang terdiri dari 416 mahasiswa Jurusan Tarbiyah, 291 mahasiswa Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam, dan 125 mahasiswa Jurusan Dakwah dan Komunikasi. Analisis data menggunakan teknik perhitungan persentase lalu membandingkannya dengan indeks persentase

yang terdiri dari kategori sangat puas, puas, cukup puas, dan sangat tidak puas. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di IAIN SAS Bangka Belitung yang terdiri dari aspek, *tangibles, reliability, empathy, responsiveness, assurance, dan sistem informasi* masih tergolong rendah dengan indeks kepuasan kurang dari 60 persen atau hanya 43.8 persen. Angka ini menunjukkan mahasiswa merasa cukup puas dengan pelayanan akademik yang diberikan oleh IAIN SAS Bangka Belitung.

Kata kunci: kepuasan mahasiswa, pelayanan akademik

I. PENDAHULUAN

Perguruan tinggi (PT) merupakan salah satu institusi penyelenggara pendidikan pada jenjang pendidikan tinggi memiliki peran yang sangat strategis dalam konteks pembangunan bangsa. Dalam hal ini, PT setidaknya terus berupaya untuk menciptakan iklim akademik yang kondusif sehingga mampu menghasilkan mutu lulusan yang mapan dalam penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi. Dewasa ini upaya peningkatan mutu perguruan tinggi perlu terus diupayakan, mengingat peran perguruan tinggi yang sangat strategis dalam mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi. Upaya peningkatan mutu ini kian mendesak dengan masuknya era revolusi industri 4.0 yang ditandai dengan percepatan informasi dan teknologi di segala lini. Hal ini tentu menjadi tantangan tersendiri bagi setiap perguruan tinggi untuk terus meningkatkan mutunya. Salah satu upaya meningkatkan mutu perguruan tinggi dalam rangka menjawab tantangan revolusi industri 4.0 ini melalui peningkatan mutu pelayanan kepada mahasiswa.

Menurut H.A.R. Tilaar dalam Amin, (2017: 227) perguruan tinggi pada dasarnya adalah industri jasa yang memberikan layanan atau jasa pendidikan yang tujuannya untuk memberikan kepuasan pada pelanggannya (mahasiswa). Dewasa ini perguruan tinggi dihadapkan pada tuntutan akan mutu dan akuntabilitas atau jasa pendidikan yang diberikannya. Sehingga layanan mutu harus diberikan untuk memuaskan pelanggan.

Menurut Singgih dan Rahmayanti, (2008: 133) ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi mutu perguruan tinggi yaitu; proses pembelajaran, kurikulum program studi, sumber daya manusia, kemahasiswaan, prasarana dan

sarana, suasana akademik, keuangan, penelitian dan publikasi, pengabdian pada masyarakat dan tata kelola. Jika dilihat dari beberapa faktor tersebut, faktor suasana akademik dan tata kelola berhubungan erat dengan pelayanan akademik di perguruan tinggi.

Suasana akademik akan meningkat jika pelayanan terhadap mahasiswa juga meningkat. Begitu juga dengan tata kelola yang kurang baik akan berdampak pada rendahnya pelayanan kepada mahasiswa. Dalam hal ini, mahasiswa sebagai *input* perguruan tinggi perlu mendapat pelayanan baik agar mereka dapat dengan mudah mengembangkan kapasitas diri.

Institut Agama Islam Negeri Syaikh Abdurrahman Siddik (IAIN SAS) Bangka Belitung yang baru bertransformasi dari Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) tentu harus cepat berbenah untuk mencapai visi dan misi sebagai IAIN. Keberhasilan IAIN SAS Bangka Belitung dalam mencapai visi dan misinya sangat terkait dengan kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, tinggi rendahnya mutu pelayanan di IAIN SAS Bangka Belitung juga akan berpengaruh terhadap peringkat akreditasi perguruan tinggi. Saat akreditasi institusi masih mendapat peringkat "C". Hanya 3 program studi yang sudah mendapat akreditasi "B" dari 11 program studi yang ada di IAIN SAS Bangka Belitung.

Selain itu, jika pelanggan yang dalam hal ini mahasiswa merasa tidak puas terhadap pelayanan akademik di IAIN SAS Bangka Belitung maka akan menjadi preseden buruk bagi lembaga. Mahasiswa yang merasa tidak puas atau kecewa dengan pelayanan kampus akan mempengaruhi mahasiswa lainnya atau bahkan masyarakat umum. Hal ini praktis akan berpengaruh pada kuantitas calon mahasiswa nantinya.

IAIN SAS Bangka Belitung sebagai penyedia jasa layanan pendidikan yang di dalamnya juga terdapat pelayanan akademik berupa perkuliahan, evaluasi pembelajaran, pembimbingan tugas akhir atau skripsi, dan pengabdian masyarakat. Fasilitas pelayanan tersebut sangat penting karena terkait langsung dengan proses studi mahasiswa. Jangan sampai ada mahasiswa yang terkendala kelulusannya hanya karena kurang optimalnya pelayanan akademik yang

diterima oleh mahasiswa.

Telah disinggung diawal bahwa, pelayanan yang optimal akan memberikan pengaruh kepada kepuasan pelanggan. Dalam hal ini, pelayanan akademik yang optimal juga akan berdampak pada kepuasan mahasiswa. Kotler dan Keller, (2009) mendefenisikan kepuasan sebagai perasaan senang dan kecewa seseorang sebagai akibat dari kinerja ataupun suatu produk dan harapan-harapannya. Dalam artian, apa yang diharapkan oleh pelanggan sama dengan yang dialaminya dalam kondisi nyata.

Musanto, (2004) dalam Khoirista, dkk (2015: 3) menerangkan bahwa, pelanggan akan loyal atau setia jika penyedia jasa dapat memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan perlu terus dipertahankan dengan melakukan berbagai upaya. Untuk dapat mempertahankan kepuasan pelanggan, Tjiptono, (2004) dalam Khoirista, dkk (2015: 3) menerangkan bahwa setidaknya ada empat hal yang perlu dilakukan oleh organisasi atau penyedia dalam mempertahankan kepuasan pelanggan yaitu; 1) melakukan identifikasi siapa yang menjadi pelanggan, 2) dapat memahami seberapa besar harapan pelanggan terhadap kualitas, 3) dapat memahami strategi kualitas layanan pelanggan, dan 4) dapat memahami siklus pengukuran dan umpan balik dari pelanggan.

Jika penyedia layanan dapat mengoptimalkan pelayanannya maka pelanggan akan merespon balik atas apa yang dia rasakan. Menurut Saraswati, (2008) dalam Eswika Nilasari dan Istiatin, (2015: 5) pelanggan yang puas setidaknya akan melakukan hal-hal seperti; a) akan membeli ulang produk, b) memberikan rekomendasi kepada orang lain, c) kurang peduli dengan iklan produk lain, dan d) membeli produk lain dari perusahaan yang sama. Berdasarkan uraian tersebut jelaslah bahwa untuk mencapai kepuasan pelanggan maka perlu meningkatkan kualitas pelayanan. Dalam konteks perguruan tinggi, mahasiswa harus menjadi prioritas utama dalam pelayanan kepada pelanggan.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia *Online*, (<https://kbbi.kemdikbud.go.id>, 2018) pelayanan diartikan sebagai cara melayani

atau usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan berupa uang atau jasa. Kotler, (2002) yang dikutip Muliaty, (2016: 78) memberikan pengertian pelayanan sebagai sebuah kegiatan atau tindakan yang ditawarkan kepada pihak lain yang tidak berwujud atau memiliki konsekuensi apapun. Menurut Sutopo dan Suryanto, (2003) sebagaimana yang dikutip Fikri, dkk (2016) pelayanan diartikan sebagai usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan.

Untuk dapat lebih memahami konsep pelayanan, setidaknya ada tiga karakteristik khusus pelayanan yaitu, 1) bersifat tidak bisa diraba atau berlawanan dengan barang jadi, 2) pelayanan merupakan tindakan nyata yang berimplikasi pada tindakan sosial, 3) pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata dalam kegiatan produksi dan konsumsi. Karena kedua hal tersebut saling berkaitan satu sama lain (LSPP-IBI, 2014: 75)

Dari uraian tersebut, dapat dipahami bahwa pelayanan merupakan segala bentuk tindakan atau usaha dalam rangka membangun kepuasan terhadap pelanggan. Pelayanan tidak berupa benda atau barang ayang dapat dilihat. Akan tetapi, pelayanan lebih kepada perilaku memberikan yang terbaik untuk mencapai kepuasan pelanggan. Karena tujuan utama pelayanan adalah mendapatkan kepuasan pelanggan. Pelayanan akademik dalam penelitian ini lebih merujuk pada pemberian pelayanan kepada mahasiswa dalam bidang akademik seperti, perkuliahan, evaluasi pembelajaran, pembimbingan tugas akhir atau skripsi, dan pengabdian masyarakat.

Pada praktinya, pelayanan akademik perlu memperhatikan beberapa faktor yang menjadi penentu keberhasilan penerapan pelayanan. Menurut Lupiyoadi dalam Amin, (2017: 199) menerangkan setidaknya terdapat lima faktor yang dapat menentukan kualitas pelayanan diantaranya; 1) *tangibles*, 2) *reliability*, 3) *responsiveness*, 4) *assurance*, 5) *empathy*. Tjiptono, (2008)sebagaimana yang dikutip Mariska dan Hati, (2015: 2) menjelaskan bahwa *tangibles* (bukti fisik) berkenaan dengan fasilitas fisik layanan yang terdiri dari peralatan, sumber daya manusia, sampai pada materi komunikasi perusahaan. *Reliability* (kehandalan) merujuk pada kemampuan sebuah

perusahaan atau jasa dalam merealisasikan layanan yang sudah dijanjikan sebelumnya.

Responsiveness(respon) berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan dalam merespon permintaan pelanggan dengan cepat. *Assurance* (jaminan) berkaitan dengan bagaimana cara karyawan atau penyedia layanan dalam melayani pelanggan serta kemampuan penyedia layanan dalam meyakinkan pelanggan. *Empathy* (empati) yang berarti penyedia layanan dapat memahami keinginan atau masalah pelanggannya. Selain itu, empati juga dapat berarti memberikan perhatian khusus kepada para pelanggan secara personal dalam memahami keinginan atau masalahnya.

Uraian di atas menunjukkan bahwa betapa pentingnya peningkatan pelayanan akademik di perguruan tinggi. Oleh karena itu, diperlukan kajian untuk mengetahui gambaran kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di IAIN SAS Bangka Belitung dengan melakukan penelitian dengan metode survey terhadap mahasiswa. Apalagi IAIN SAS Bangka Belitung memang belum pernah melakukan survey terkait dengan pelayanan akademik. Hasil survey setidaknya dapat menjadi bahan pertimbangan lembaga dalam merumuskan kebijakan untuk mendukung tercapainya visi dan misi lembaga.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode survey. Penelitian survey digunakan untuk mengetahui pemikiran, pendapat, dan perasaan orang (Shaughnessy, dkk, 2012: 130) Penelitian ini mengungkapkan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di IAIN SAS Bangka Belitung. Penelitian dilaksanakan di semester Ganjil tahun akademik 2018/2019 dengan populasi seluruh mahasiswa IAIN SAS Bangka Belitung.

Sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *proportionate Stratified random sampling*, yaitu penentuan sampel dari anggota populasi secara acak dan berstrata secara proporsional (Riduwan, 2008: 58) Karena jumlah populasi sebanyak 2500 mahasiswa sudah diketahui, maka teknik perhitungan sampel menggunakan Rumus Taro Yamane Sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{Nd^2 + 1}$$

Berdasarkan hasil perhitungan sampel didapat jumlah sampel penelitian sebanyak 831 mahasiswa yang terdiri dari 416 mahasiswa Jurusan Tarbiyah, 291 mahasiswa Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam, dan 125 mahasiswa Jurusan Dakwah dan Komunikasi. Analisis data menggunakan teknik perhitungan persentase lalu membandingkannya dengan indeks persentase yang terdiri dari kategori sangat puas, puas, cukup puas, dan sangat tidak puas. Adapun indeks kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dapat dilihat pada tabel berikut;

Tabel 1. Indeks Kepuasan (%)

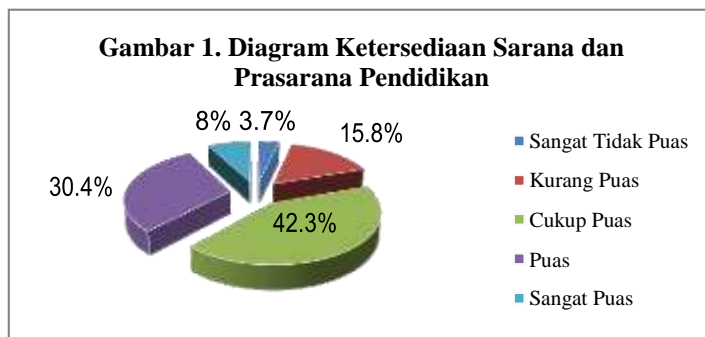
Sangat Puas	80 - 100
Puas	60 - 79.99
Cukup Puas	40 - 59.99
Kurang Puas	20 - 39.99
Sangat Tidak Puas	0 - 19.99

III. HASIL PENELITIAN

Tabel berikut ini menunjukkan hasil ringkasan perhitungan analisis data kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik yang terdiri dari 6 aspek yaitu; 1) *tangibles*, 2) *reliability*, 3) *responsiveness*, 4) *assurance*, 5) *empathy*, dan 6) pelayanan sistem informasi.

Tabel 2. Ketersediaan Sarana dan Prasarana Pendidikan
(tangibles)

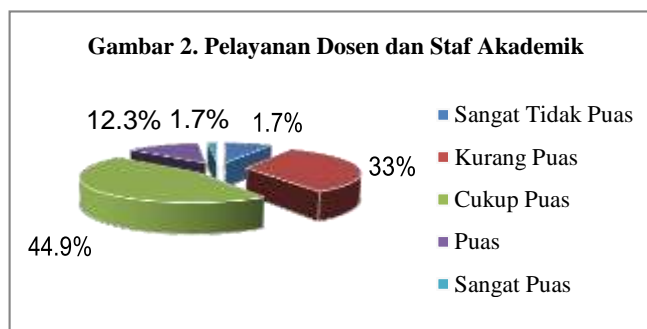
Alternatif Jawaban	F	BJ	FxBJ	Persentase (%)
Sangat Tidak Puas	111	5	555	3.7
Kurang Puas	586	4	2344	15.8
Cukup Puas	2093	3	6279	42.3
Puas	2256	2	4512	30.4
Sangat Puas	1160	1	1160	7.8
Total	6206		14850	100



Berdasarkan tabel 2 dapat disimpulkan bahwa, hanya 7.8 persen mahasiswa menyatakan sangat puas terhadap ketersediaan sarana dan prasarana pendidikan di kampus. Sebanyak 2093 atau 42.3 persen mahasiswa menyatakan cukup puas. Sedangkan yang menyatakan sangat tidak puas sebanyak 111 mahasiswa atau 3.7 persen. Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan akademik pada aspek penyediaan fasilitas sarana dan prasarana di IAIN SAS Bangka Belitung masih dinilai cukup oleh mahasiswa.

Tabel 3. Pelayanan Dosen dan Staf Akademik (*reliability*)

Alternatif Jawaban	F	BJ	FxBJ	Persentase (%)
Sangat Tidak Puas	349	5	1745	8.2
Kurang Puas	1761	4	7044	33.0
Cukup Puas	3198	3	9594	44.9
Puas	1318	2	2636	12.3
Sangat Puas	357	1	357	1.7
Total	6983		21376	100

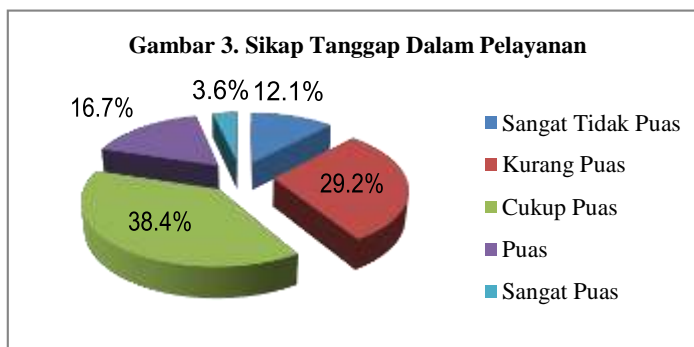


Berdasarkan tabel 3 dapat disimpulkan bahwa, hanya 1.7 persen mahasiswa menyatakan sangat puas terhadap pelayanan akademik yang

diberikan oleh dosen dan staf akademik. Sebanyak 3198 atau 44.9 persen mahasiswa menyatakan cukup puas. Sedangkan yang menyatakan sangat tidak puas sebanyak 349 mahasiswa atau 8.2 persen. Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan akademik yang diberikan oleh dosen dan staf akademik di IAIN SAS Bangka Belitung masih dinilai cukup oleh mahasiswa.

Tabel 4. Sikap Tanggap Dalam Pelayanan (*responsiveness*)

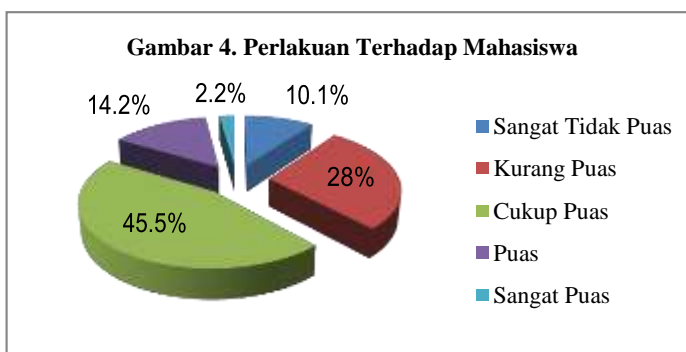
Alternatif Jawaban	F	BJ	FxBJ	Persentase (%)
Sangat Tidak Puas	328	5	1640	12.1
Kurang Puas	985	4	3940	29.2
Cukup Puas	1730	3	5190	38.4
Puas	1125	2	2250	16.7
Sangat Puas	486	1	486	3.6
Total	4654		13506	100



Berdasarkan tabel 4 dapat disimpulkan bahwa, hanya 3.6 persen mahasiswa yang merasa sangat puas terkait dengan sikap tanggap pihak kampus dalam memberikan pelayanan akademik. Sebanyak 1730 atau 38.4 persen mahasiswa menyatakan cukup puas. Sedangkan yang menyatakan sangat tidak puas sebanyak 328 mahasiswa atau 12.1 persen. Hasil ini menunjukkan bahwa, sikap tanggap pihak kampus dalam memberikan pelayanan akademik dinilai cukup oleh mahasiswa.

Tabel 5. Perlakuan Terhadap Mahasiswa (*assurance*)

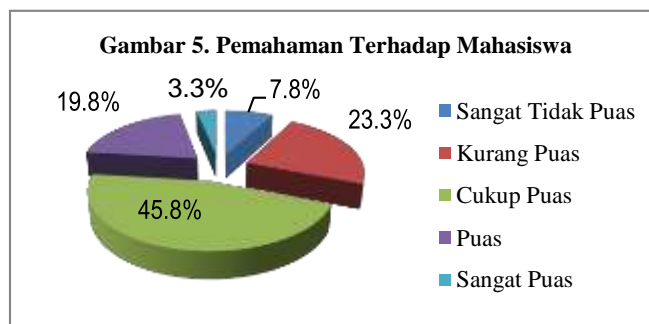
Alternatif Jawaban	F	BJ	FxBJ	Persentase (%)
Sangat Tidak Puas	280	5	1400	10.1
Kurang Puas	973	4	3892	28.0
Cukup Puas	2108	3	6324	45.5
Puas	985	2	1970	14.2
Sangat Puas	308	1	308	2.2
Total	4654		13894	100



Berdasarkan tabel 5 dapat disimpulkan bahwa, 2.2 persen mahasiswa merasa sangat puas dengan perlakuan yang diberikan oleh pihak IAIN SAS Bangka Belitung dalam pelayanan akademik. Sebanyak 2108 atau 45.5 persen mahasiswa menyatakan cukup puas. Sedangkan yang menyatakan sangat tidak puas sebanyak 280 mahasiswa atau 10.1 persen. Hasil ini menunjukkan bahwa, perlakuan terhadap mahasiswa masih dinilai cukup oleh mahasiswa.

Tabel 6. Pemahaman Terhadap Mahasiswa (*empathy*)

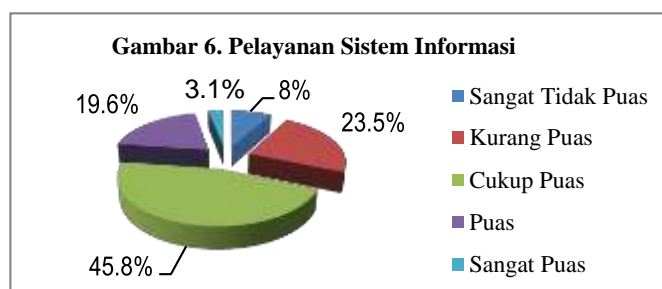
Alternatif Jawaban	F	BJ	FxBJ	Persentase (%)
Sangat Tidak Puas	203	5	1015	7.8
Kurang Puas	755	4	3020	23.3
Cukup Puas	1981	3	5943	45.8
Puas	1284	2	2568	19.8
Sangat Puas	425	1	425	3.3
Total	4648		12971	100



Berdasarkan tabel di atas, hanya 3.3 persen mahasiswa merasa harapan dan keinginan mereka dapat dipahami oleh pihak kampus dengan kategori sangat puas. Sebanyak 1981 atau 45.8 persen mahasiswa menyatakan cukup puas. Sedangkan yang menyatakan sangat tidak puas sebanyak 203 mahasiswa atau 7.8 persen. Hasil ini menunjukkan bahwa, pemahaman terhadap mahasiswa dinilai masih cukup oleh mahasiswa.

Tabel 7. Pelayanan Sistem Informasi

Alternatif Jawaban	F	BJ	FxBJ	Persentase (%)
Sangat Tidak Puas	202	5	1010	8.0
Kurang Puas	742	4	2968	23.5
Cukup Puas	1931	3	5793	45.8
Puas	1243	2	2486	19.6
Sangat Puas	396	1	396	3.1
Total	4514		12653	100



Berdasarkan tabel di atas, hanya 3.1 persen mahasiswa merasa sangat puas terhadap pelayanan sistem informasi yang diberikan oleh IAIN SAS Bangka

Belitung. Sebanyak 1931 atau 45.8 persen mahasiswa menyatakan cukup puas. Sedangkan yang menyatakan sangat tidak puas sebanyak 202 mahasiswa atau 8 persen. Hasil ini menunjukkan bahwa, pelayanan sistem informasi yang diberikan kepada mahasiswa dinilai masih cukup.

IV. PEMBAHASAN

Kepuasan mahasiswa IAIN SAS Bangka Belitung terhadap pelayanan akademik secara keseluruhan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 8. Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik
IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung
Tahun 2018**

No	Indikator Kepuasan Pelayanan Akademik	Persentase Kepuasan (%)	Indeks Kepuasan
1	Ketersediaan Sarana dan Prasarana Pendidikan	42.3	Cukup Puas
2	Pelayanan Dosen dan Staf Akademik	44.9	Cukup Puas
3	Sikap Tanggap Dalam Pelayanan	38.4	Kurang Puas
4	Perlakuan Terhadap Mahasiswa	45.5	Cukup Puas
5	Pemahaman Terhadap Mahasiswa	45.8	Cukup Puas
6	Pelayanan Sistem Informasi	45.8	Cukup Puas
Indeks Kepuasan Layanan Akaademik		43.8	Cukup Puas

Berdasarkan tabel di atas, indeks kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di IAIN SAS Bangka Belitung masuk pada kategori cukup puas sebesar persen. Hal ini menunjukkan bahwa, mahasiswa masih menganggap bahwa pelayanan akademik yang diberikan oleh IAIN SAS Bangka Belitung belum sesuai dengan harapan mereka. Semua indikator pelayanan akademik juga masih menunjukkan indeks kepuasan yang masih rendah dengan

indeks kepuasan di bawah 60 persen. Bahkan indikator sikap tanggap dalam pelayanan menunjukkan indeks kepuasan 38.4 persen yang berarti mahasiswa kurang puas. Lemahnya sikap tanggap yang dinilai oleh mahasiswa juga menunjukkan lambannya kinerja dosen maupun staf akademik dalam melayani mahasiswa.

Komponen penting dalam sikap tanggap kepada mahasiswa dapat dilihat dari kepedulian dosen dalam membimbing mahasiswa, menyediakan waktu bagi mahasiswa untuk berkonsultasi memecahkan persoalan kuliah, sampai pada penyediaan alokasi beasiswa kepada mahasiswa yang kurang mampu dan berprestasi. Hal inilah yang masih belum optimal diberikan oleh dosen dan staf akademik IAIN SAS Bangka Belitung.

Ketersediaan sarana dan prasarana kampus menurut mahasiswa masih dirasa belum memadai dengan indeks kepuasan 42.3 persen. Aspek sarana dan prasarana penting dipenuhi oleh pihak kampus. Karena hal ini berkaitan dengan kenyamanan mahasiswa dalam mengikuti perkuliahan. Ketersediaan buku di perpustakaan juga perlu ditingkatkan untuk menunjang pembelajaran bagi mahasiswa. Fasilitas tempat ibadah seperti masjid juga perlu mendapat perhatian pihak kampus, karena dalam hal ini IAIN SAS Bangka Belitung memang belum memiliki tempat ibadah seperti musholah atau masjid. Sarana lain yang dapat menunjang belajar mahasiswa juga dapat berupa laboratorium. Faktanya, saat ini beberapa laboratorium di IAIN SAS Bangka Belitung masih belum berfungsi secara optimal.

Pelayanan sistem informasi juga perlu mendapat perhatian, karena aspek ini juga belum direspon puas oleh mahasiswa. Pelayanan sistem informasi berkaitan erat dengan kemudahan mahasiswa mengakses informasi dimanapun mereka berada. Sehingga informasi apapun yang dikeluarkan oleh pihak kampus dapat dengan cepat dan akurat diterima oleh mahasiswa. Terkadang tidak sedikit terjadi salah paham antara mahasiswa dengan pihak kampus hanya karena mahasiswa kurang mendapat informasi yang akurat. Dalam hal ini harusnya pihak kampus dapat mengoptimalkan *web* kampus sebagai sarana penyampaian informasi. Rendahnya kepuasan mahasiswa dalam merespon

pelayanan sistem informasi ini juga dapat dilihat dari kurangnya pihak kampus menanggapi setiap pengaduan yang mahasiswa sampaikan. Sehingga, penyediaan kotak saran bagi mahasiswa perlu disediakan oleh pihak kampus.

Peningkatan pelayanan akademik di perguruan tinggi pada dasarnya bertujuan untuk membangun kultur pelayanan prima. Pelayanan prima diperlukan agar mahasiswa lebih fokus dalam penyelesaian kuliahnya. Dalam hal ini, kemudahan dalam memanfaatkan dan mengakses informasi yang dibutuhkan oleh mahasiswa perlu menjadi komitmen bersama warga kampus. IAIN SAS Bangka Belitung yang saat ini baru bertransformasi setidaknya perlu menyiapkan sumberdaya manusia yang dapat memahami pelayanan baik kepada mahasiswa.

V. KESIMPULAN

Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di IAIN SAS Bangka Belitung yang terdiri dari aspek, *tangibles*, *reliability*, *emphaty*, *responsivenes*, *assurance*, dan *sistem informasi* masih tergolong rendah dengan indeks kepuasan kurang dari 60 persen atau hanya 43.8 persen. Angka ini menunjukkan mahasiswa merasa cukup puas dengan pelayanan akademik yang diberikan oleh IAIN SAS Bangka Belitung.

1. Sikap tanggap terhadap pelayanan (*responsivenes*) masuk pada kategori kurang puas dengan indeks 38.4 persen. Hal ini menunjukkan bahwa, lambannya kinerja dosen maupun staf akademik dalam melayani kebutuhan akademik mahasiswa.
2. Ketersediaan sarana dan prasarana (*tangibles*) berada pada kategori cukup puas dengan indeks 42.3 persen. Hal ini menunjukkan bahwa, ketersediaan fasilitas penunjang perkuliahan di IAIN SAS Bangka Belitung perlu dilengkapi untuk melayani kebutuhan perkuliahan mahasiswa.
3. Pelayanan dosen dan staf akademik (*reliability*) berada pada kategori cukup puas dengan indeks 44.9 persen. Angka ini masih menunjukkan lemahnya kehandalan dosen dan staf akademik dalam memberikan pelayanan akademik kepada mahasiswa.

4. Perlakuan terhadap mahasiswa (*assurance*) berada pada kategori cukup puas dengan indeks 45.5 persen.
 5. Pemahaman terhadap mahasiswa (*emphaty*) berada pada kategori cukup puas dengan indeks 45.8 persen.
 6. Pelayanan sistem informasi berada pada kategori cukup puas dengan indeks, 45.8 persen.
- Pelayanan akademik yang diberikan oleh IAIN SAS Bangka Belitung kepada mahasiswa berada pada kategori cukup puas. Hasil ini pada dasarnya masih belum menunjukkan pelayanan yang optimal bagi mahasiswa. Oleh karena itu, kinerja pelayanan dari para dosen dan staf akademik perlu ditingkatkan lebih baik lagi untuk semua aspek pelayanan yang meliptui, *tangibles, reliability, emphaty, responsiveness, assurance, dan sistem informasi*.

Daftar Pustaka

- Amin, Solekhul, Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademik Pada Perguruan Tinggi, *Jurnal Madaniyah*, Volume 7 Nomor 2 Edisi Agustus 2017.
- Fikri, Sirhan, Wahyu Wiyani, Agung Suwandar, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pelayanan dan Loyalitas Mahasiswa, *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Volume 3 Nomor 1, Januari 2016.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia *Online*, (<https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/pelayanan>, diakses tanggal 18 Oktober 2018)
- Khoirista, Afrinda, Edy Yulianto, dan M. Kholid Mawardi, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, *Jurnal Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya*, Volume 25 Nomor 2 Agustus 2015, hal. 3.
- Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan-Ikatan Bankir Indonesia (LSPP-IBI), *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta: LSPP-IBI, 2014)
- Panjaitan, Januar Efendi dan Ai Lili Yulianti, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung, *Jurnal Manajemen DeReMa Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom*, Volume 11 Nomor 2 Tahun 2016, hal. 266.
- Mariska, Lidya dan Shinta Wahyu Hati, Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Politeknik Negeri Batam, *Jurnal Akuntansi*,

Ekonomi, dan Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Batam, Volume 3 Nomor 1 Tahun 2015, hal. 2.

Muliaty, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Politeknik Negeri Media Kreatif Makasar, *Jurnal Administrasi Publik*, Volume 6 No. 1 Tahun 2016, hal. 78.

Nilasari, Eswika dan Istiatin, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo, *Jurnal Paradigma*, Volume 13 Nomor 1 Tahun 2015, hal. 5.

Rahmayanti dan Moses L. Singgih, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pendidikan Pada Perguruan Tinggi, *Prosiding Seminar Nasional Teknoin 2008 Bidang Teknik Industri*.

Riduwan, *Belajar Mudah Penelitian: Untuk Guru, Karyawan, dan Peneliti Pemula*, (Bandung: Alfabeta, 2008)

Shaughnessy, John J. Eugene B. Zechmeister, dan Jeanne S. Zechmeister, *Metode Penelitian Dalam Psikologi*, terjemahan oleh Ellys Tjo, (Jakarta: Salemba Humanika, 2012)