DESAIN INSTRUMEN EVALUASI DAN PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KEBIJAKAN KEMAHASISWAAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Strata I pada Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik

Oleh:

Atria Tri Hafsari

D 600.160.096

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

2020

HALAMAN PERSETUJUAN

DESAIN INSTRUMEN EVALUASI DAN PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KEBIJAKAN KEMAHASISWAAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

PUBLIKASI ILMIAH

oleh:

ATRIA TRI HAFSARI
D 600 160 096

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh:

Dosen
Pembimbing

Hari Prasetyo, S.T., M.T.,Ph.D
NIK.886

HALAMAN PENGESAHAN

DESAIN INSTRUMEN EVALUASI DAN PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KEBIJAKAN KEMAHASISWAAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

OLEH

ATRIA TRI HAFSARI

D 600 160 096

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Fakultas Teknik

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Pada hari Kamis, 06 Agustus 2020

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Dewan Penguji:

1. Hari Prasetyo, S.T.,M.T.,Ph.D. (Ketua Dewan Penguji) _____
2. Ir. Hafidh Munawir, S.T., M.Eng (Anggota 1 Dewan Penguji) _____
3. Ir. Ratnanto Fitriadi, S.T., M.T (Anggota 2 Dewan Penguji) _____

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik

Ir.Sri Sunarjono, M.T.,Ph.D

NIK.682

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa naskah publikasi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan di atas, maka saya akan pertanggung jawabkan sepenuhnya

Surakarta, 02 November 2020

Atria Tri Hafsari

DESAIN INSTRUMEN EVALUASI DAN PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KEBIJAKAN KEMAHASISWAAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

Abstrak

Perguruan tinggi di Indonesia semakin meningkat. Peningkatan jumlah perguruan tinggi di Indonesia harus diimbangi dengan peningkatan kualitas pendidikan tinggi. Sehingga perguruan tinggi dituntut untuk meningkatkan mutu pendidikan. BANPT telah berupaya meningkatkan mutu pendidikan dengan mengeluarkannya instrumen baru dengan sembilan kriteria. Agar UMS tetap unggul maka UMS perlu melakukan penyesuaian untuk bisa menghadapi instrumen yang baru. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk merancang suatu intrumen yang sahih serta andal dan dapat digunakan untuk melakukan pengukuran kepuasan terhadap salah satu dari sembilan kriteria akreditasi yakni berkaitan dengan kriteria tiga kemahasiswaan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah SERVQUAL. Hasil penelitian ini adalah terbentuknya instrumen pengukuran kepuasan pengguna kriteria tiga yang sahih dan andal. Hasil pengukuran kepuasan menunjukkan pada biro kemahasiswaan pemenuhan harapan pengguna sebesar 84,99%. MMC sebesar 77,93%,, BKPP sebesar 82,82%, dan BAA sebesar 92,22%, angka ini sudah memenuhi standar sehingga dapat dikatakan baik. Namun setiap biro perlu untuk meningkatkan mutu layanan.

Kata Kunci: SERVQUAL, Kepuasan Pengguna

ABSTRACK

Higher education in Indonesia is increasing. The increase in the number of universities in Indonesia must be balanced with an increase in the quality of higher education. So that universities are required to improve the quality of education. BANPT has sought to improve the quality of education by issuing new instruments with nine criteria. In order for UMS to remain superior, UMS needs to make adjustments to be able to deal with new instruments. Therefore this study aims to design a valid and reliable instrument and can be used to measure satisfaction with one of the nine accreditation criteria, which is related to the criteria of three student affairs. The method used in this research is SERVQUAL. The results of this study are the establishment of a valid and reliable criteria for measuring three user satisfaction. The results of satisfaction measurements showed that the student bureau fulfills user expectations by 84.99%. MMC of 77.93%, BKPP of 82.82%, and BAA of 92.22%, this figure has met the standards so that it can be said to be good. But every bureau needs to improve service quality.

Keywords: SERVQUAL, User Satisfaction,

1. PENDAHULUAN

Perguruan tinggi merupakan satuan pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan tinggi. (Undang-undang no 12, 2012). Sebagai penyelenggara pendidikan tinggi perguruan tinggi memiliki peranan penting untuk membentuk masyarakat yang berkualitas dan berdaya saing. (KEMENTRIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA, 2018). Saat ini jumlah perguruan tinggi di Indonesia semakin meningkat. Jumlah perguruan tinggi yang tersebar di seluruh Indonesia sebanyak 2,137. (Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, 2019). Semakin banyak perguruan tinggi tentu harus dibarengi dengan peningkatan kualitas pendidikan. Oleh karena itu sebagai penyelenggara pendidikan, perguruan tinggi dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pendidikan agar dapat mengikuti persaingan global.

Kualitas pendidikan di Indonesia saat ini masih perlu peningkatan dan perbaikan untuk mampu menghadapi persaingan global. Hal ini dapat dilihat dari masih sedikitnya jumlah perguruan tinggi Indonesia yang masuk peringkat dunia. Menurut *Times Higher Education World University rankings* , (2019) hanya ada enam perguruan tinggi di Indonesia yang masuk dalam seribu peringkat dunia. sedangkan jika dilihat dari *QS World University Rankings (*2020 *)* perguruan tinggi Indonesia masuk ke dalam 500 universitas terbaik dunia. berdasarkan dua lembaga tersebut maka dapat diketahui kualitas pendidikan di Indonesia masih perlu ditingkatkan, hal ini dapat tergambar dari dunia pendidikan Indonesia yang ternyata belum mampu mencapai level berkualitas dibandingkan negara-negara lain. Untuk itu Indonesia harus memiliki sistem penjaminan mutu yang dapat menjamin mutu pendidikan, sehingga Indonesia bisa bersaing dengan negara lain dalam hal pendidikan.

Pemerintah melalui BAN-PT telah berupaya memperbaiki mutu pendidikan dengan dikeluarkannya instrumen baru 9 kriteria. Kriteria ini beroientasi pada *output* dan *outcomes*. Salah satu perguruan tinggi yang telah berupaya untuk melakukan peningkatan mutu adalah Universitas Muhammadiyah Surakarta (UMS). Peningkatan mutu yang dilakukan UMS salah satunya melalui perancangan instrumen kepuasan pengguna yang mengacu pada 9 kriteria. Kepuasan jika menurut Kotler dan Armstrong, (2008) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibanding dengan harapannya.

Dalam dunia pendidikan mahasiswa merupakan konsumen/ pelanggan dari suatu lembaga pendidikan tinggi (Rahmawati, 2013). Pendidikan termasuk dalam salah satu bentuk jasa, berdasarkan karakteristik yang ada perguruan tinggi dikategorikan sebagai penyedia layanan jasa (Wulani, 2003). Bila dikaitkan dengan kualitas pelayanan pada perguruan tinggi sebagai penyedia jasa pendidikan, maka yang dibandingkan adalah harapan mahasiswa dengan kinerja perguruan tinggi yang dirasakan sehingga dapat diketahui tingkat kepuasan *customer* dalam hal ini adalah mahasiswa (Furqon, 2007).

Salah satu hal penting dari instrumen baru yang saat ini masih belum terlaksana dengan baik adalah pengukuran kepuasan pengguna khususnya pada kriteria 3 mahasiswa. Pada instrumen baru khususnya kriteria 3 mahasiswa, terdapat dua indikator utama yakni layanan mahasiswa dan sistem penerimaan mahasiswa baru. Layanan mahasiswa di UMS dikelola oleh empat biro atau unit yakni biro kemahasiswaan mengelola layanan penalaran, layanan minat bakat, layanan beasiswa, layanan pengkaderan dan dakwah, dan layanan karir dan kewirausahaan, *Muhammadiyah Medical Center* (MMC) mengelola layanan kesehatan, Biro Konsultasi dan Pemeriksaan Psikologi mengelola layanan bimbingan dan konseling. Untuk sistem penerimaan mahasiswa baru dikelola oleh Biro Administrasi Akademik (BAA). Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk merancang suatu intrumen sahih serta andal dan dapat digunakan untuk melakukan pengukuran kepuasan terhadap salah satu dari 9 kriteria akreditasi yakni berkaitan dengan kriteria 3 kemahasiswaan dalam IAPT 3.0 atau IAPS 4.0.

Metode yang digunakan dalam pengukuran kepuasan pada penelitian ini adalah SERVQUAL. Dimana kepuasan dibagi menjadi lima dimensi yakni: *reliability* (keandalan) meliputi: kemampuan memberikan layanan sesuai yang dijanjikan, *responsiveness (*daya tangkap): ketanggapan dan kesigapan unit/staff dalam memberikan pelayanan, *assurance* (jaminan): kompetensi (pengetahuan dan keterampilan) personil unit/ staf dalam memberikan pelayanan memberikan rasa keyakinan dan rasa aman, *empathy* (empati): memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada responden pada saat memerlukan pelayanan, *tangibles* (bukti nyata/ langsung): kelayakan tampilan, fasilitas fisik dan bukti nyata dari layanan yang diberikan (Parasuraman, Zeithaml dan Berry, 1985). SERVQUAL

menganalisis gap antara dua valiabel pokok, yakni jasa yang di harapkan dan jasa yang dipersepsikan. (Parasuraman, Zeithaml dan Berry, 1988). Kualitas merupakan ketidak sesuaian antara persepsi dan ekpektasi, dan dirumuskan dalam persamaan:

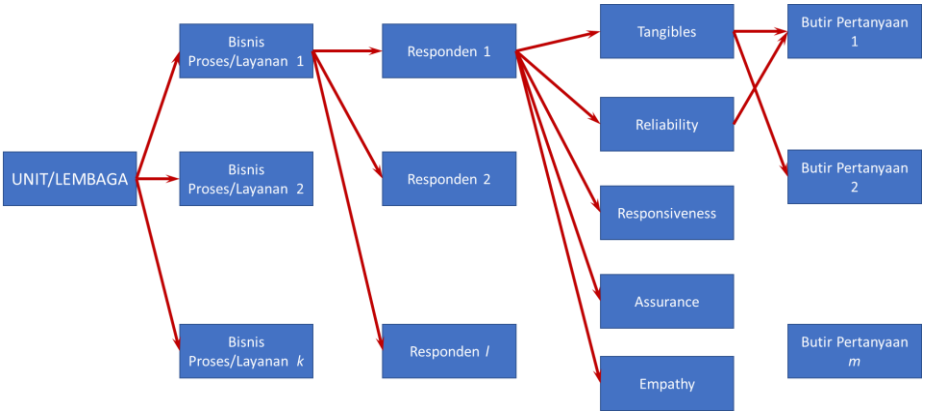
$$Q = P-E \quad ... (1)$$

Dimana Q adalah kualitas, P merupakan persepsi dan E adalah ekpektasi yang dapat disebut juga keinginan pengguna (Tjiptono dan Chandra, 2009).

Metode ini sangat efektif untuk mengukur kepuasan, serta sudah sering digunakan dalam berbagai penelitian. Qin dan Prybutok (2009) menggunakan SERVQUAL untuk mengukur kepuasan pelanggan pada restoran cepat saji. Pada bidang kesehatan terdapat beberapa penelitian yang menggunakan SERVQUAL diantaranya: Akdere, Top dan Tekingündüz, (2018) dengan objeknya yaitu pelanggan rumah sakit di Turki, S, Abdallah dan Malik, (2018) melakukan penelitian selama 6 bulan di rumah sakit UEA Abu Dhabi, Behdioğlu, Acar dan Burhan, (2017) melakukan penelitian di rumah sakit Fisioterapi dan Rehabilitasi di Kutahya untuk mengetahui persepsi layanan yang di berikan pihak rumah sakit. Sedangkan dalam bidang perbankan penelitian di lakukan oleh: Maddern *dkk* (2009), Lassar, Manolis dan Winsor, (2000) Tharanikaran, Sritharan dan Thusyanthy (2017). Bahkan Lee dan Lin, (2005) menggunakan metode ini untuk mengukur kepuasan pelanggan *online shopping.*

2. METODE

Penelitian ini terbagi menjadi tiga fase utama: 1) Fase rancangan instrumen yang terdiri dari: (a) Penyusunan kerangka berfikir: Penyusunan kerangka berfikir dilakukan dengan cara mengidentifikasi proses bisnis dari layanan kemahasiswaan dan proses seleksi masuk. Dari proses bisnis dan layanan maka akan di dapatkan *output*/ oucome layanan, *stake holder* serta draf pernyataan berdasarkan dimensi kualitas jasa / SERVQUAL yang berkaitan dengan layanan kemahasiswaan dan proses seleksi masuk. Rancangan kerangka berfikir dapat dilihat pada Gambar 1 Rancangan Kerangka Berfikir



Gambar 1 Rancangan Kerangka Berfikir

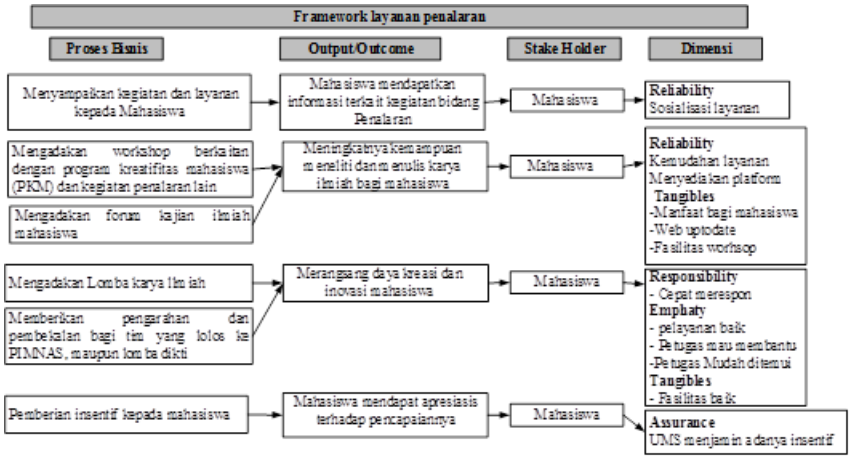
(b) Penyusunan draf pernyataan: Hasil identifikasi pernyataan berdasarkan proses bisnis atau layanan setiap biro kemudian disusun menjadi sebuah draf pernyataan awal,(c) Penyusunan kuesioner: draff pernyataan awal yang telah disusun kemudian di rancang menjadi sebuah kuesioner. Kuesioner dalam penelitian ini terdiri dari pernyataan terbuka dan pertanyaan tertutup. (d) Validasi isi, kuesioner yang telah dirancang selanjutnya dikonsultasikan dengan pihak-pihak yang berkompeten dan mengetahui proses bisnis setiap layanan. (e) Pengujian instrumen, agar kuesioner yang akan digunakan bisa valid dan handal maka diperlukan uji statistik, draff kuesioner diuji menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas dengan bantuan *software* SPSS 23. 2) Fase sistem survei, hasil kuesioner yang telah diuji statistik kemudian dimasukkan ke dalam sistem survey yang telah dikembangkan oleh LJM UMS, sistem ini mengintegrasikan sembilan kriteria ke dalam satu sistem. 3) Fase analisis data, hasil pengumpulan survei kemudian dilakukan pengukuran kepuasan dengan SERVQUAL dan dilakukan analisis terhadap pengukuran tersebut.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir desain instrumen pengukuran kepuasan pengguna terhadap kebijakan kemahasiswaan Universitas Muhammadiyah Surakarta berbasis pada proses bisnis, dimana proses bisnis tersebut diidentifikasi jenis layanan kemudian *output* atau *outcomes* yang dihasilkan dari layanan, dan siapa saja *stakeholder* yang berpengaruh terhadap *output*/*outcomes* tersebut, kemudian dihasilkan pernyataan berdasarkan dimensi kualitas dan proses bisnis dari setiap layanan. pada kriteria 3 mahasiswa terdiri dari layanan mahasiswa dan sistem penerimaan mahasiswa baru. Layanan mahasiswa terbagi menjadi: layanan penalaran, layanan minat dan bakat,

layanan beasiswa, layanan pengkaderan dan dakwah, layanan karir dan kewirausahaan, layanan kesehatan, layanan bimbingan dan konseling, salah satu kerangka dari kriteria 3 dapat dilihat pada Gambar 2. Salah satu proses bisnis dari kriteria 3 yakni layanan pelaran adalah penyampaian kegiatan dan layanan kepada mahasiswa dengan *output* yang diharapkan mahasiswa mendapatkan informasi terkait kegiatan bidang penalaran, dalam hal ini *stakeholder* yang merasakan *output/outcome* dari proses bisnis tersebut adalah mahasiswa, dari proses bisnis tersebut diidentifikasi pernyataan yang sesuai dengan dimensi SERVQUAL.



Gambar 2. Kerangka berfikir layanan penalaran

3.2 Penyusunan Instrumen Kuesioner

Kuesioner sebagai alat pengumpulan data primer dengan metode survei untuk memperoleh opini responden (Pujihastuti, 2010). Hasil draf yang telah terbentuk kemudian disusun menjadi sebuah kuesioner. Kuesioner pada penelitian ini menggunakan jenis kuesioner kombinasi tertutup dan terbuka. Pertanyaan terbuka menanyakan pendapat responden tentang saran yang akan diberikan berkaitan dengan perbaikan layanan. pernyataan tertutup menggunakan pernyataan yang telah disusun sesuai dengan kerangka berfikir. Skala yang digunakan pada kuesioner penelitian ini adalah skala *Likert* dengan 5 alternatif jawaban. Untuk tingkat kepentingan 1 sangat tidak penting, hingga 5 sangat penting. Tingkat kepuasan adalah 1 untuk sangat tidak puas hingga 5 sangat puas.

Validasi isi, proses validasi isi melibatkan beberapa *expert*, dari lembaga terkait layanan mahasiswa dan sistem penerimaan mahasiswa baru. Berdasarkan hasil validasi isi didapatkan pada biro kemahasiswaaan terdapat 43 butir pertanyaan,

MMC sembilan butir pertanyaan, BKPP sembilan butir pertanyaan, BAA sepuluh butir pertanyaan.

3.3 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas didefinisikan sebagai sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu instrumen pengukur (tes) dalam melakukan fungsi ukurnya (Heale dan Twycross, 2015). Tujuan dari kuesioner ini adalah untuk mengecek apakah isi kuesioner tersebut sudah dipahami oleh responden, dan biasanya digunakan dengan menghitung korelasi antara setiap skor butir instrumen dengan skor total (Azwar, 2016). Uji validitas menggunakan *product moment* dengan bantuan *software* SPSS 23, yaitu membandingkan nilai R hitung dengan R tabel. Hasil uji validitas menunjukkan layanan penalaran, layanan minat dan bakat, layanan beasiswa, layanan pengkaderan dan dakwah, layanan karir dan kewirausahaan, layanan kesehatan, layanan bimbingan dan konseling, serta sistem penerimaan mahasiswa baru adalah valid karena nilai r tabel setiap layanan lebih besar dari nilai r hitung setiap layanan.

Uji reliabilitas dapat diartikan sebagai indeks yang menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dapat dipercaya atau dapat diandalkan. (Heale dan Twycross, 2015). Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan *Cronbach's alpha.* Teknik ini cocok digunakan untuk instrumen yang memiliki jawaban benar lebih dari satu. Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila koefisien *Cronbach's alpha* lebih dari 0,7 (Yusup, 2018). Hasil uji reliabilitas menunjukkan dari layanan penalaran, layanan minat dan bakat, layanan beasiswa, layanan pengkaderan dan dakwah, layanan karir dan kewirausahaan, layanan kesehatan, layanan bimbingan dan konseling, serta sistem penerimaan mahasiswa baru adalah reliabel karena nilai *cronbach's alpha* semua layanan lebih dari 0,7. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1 Uji Reliabilitas

Layanan	Cronbach's Alpha
Penalaran	0,84
minat dan bakat	0,89
Beasiswa	0,86
pengkaderan dan dakwah	0,87

Tabel 1 Uji Reliabilitas (Lanjutan)

Layanan	Cronbach's Alpha
karir,kewiarusahaan	0,91
Kesehatan	0,87
Bimbingan konseling	0,92
sistem PMB	0,83

3.4 Analisis Hasil Survei

3.4.1 Biro Kemahasiswaan

Indeks hasil survei biro kemahasiswaan pada tahun pelajaran 2019-2020 menunjukkan tingat kepentingan pengguna sebesar 4,27 dan tingkat kepuasan pengguna sebesar 3,61 sehingga terdapat gap sebesar -0,66. Presentase hasil survei berdasarkan skala tingkat kepuasan biro kemahasiswaan menunjukkan bahwa dari 379 responden sebanyak 40% mahasiswa menyatakan puas, 32,0% menyatakan cukup puas, 17,0% menyatakan sangat puas, 9, 0% menyatakan tidak puas dan 2,0% menyatakan sangat tidak puas. Tabel 2 menunjukkan nilai ASC tiap layanan pada biro kemahasiswaan dan Gambar 3 menunjukkan perbandingan indeks kepentingan- kepuasan biro kemahasiswaan.

Hasil analisis SERVQUAL layanan penalaran dari 9 pernyataan menunjukkan gap layanan ini bernilai negatif. Gap terkecil sebesar -0,45. Nilai ini cukup mendekati nol meskipun nilainya masih negatif. Gap terbesar pada pernyataan" Fasilitas sarana dan prasarana yang disediakan UMS memadai dalam menunjang kegiatan mahasiswa dalam bidang penalaran" dengan nilai sebesar -1,05. Gap negatif dapat disebabkan tingginya harapan mahasiswa pada layanan ini. Tingkat kepuasan layanan penalaran menunjukkan cukup puas dengan nilai absolut sebesar 3,62. Skor aktual menunjukkan angka sebesar 83,66%. Angka ini sudah memenuhi standart yang telah ditetapkan oleh LJM UMS sehingga dapat dikatakan baik. Berdasarkan hasil *feedback* sebanyak 33% responden memberikan masukan berkaitan dengan penyampaian informasi layanan.

Hasil analisis SERVQUAL layanan minat dan bakat menunjukkan dari 9 pernyataan menunjukkan nilai negatif dengan gap tertinggi sebesar -1,24 dan gap terkecil sebesar -0,71. Skor aktual secara keseluruhan menunjukkan angka 78,00 %, namun jika dilihat per pernyataan terdapat nilai ASC kurang dari 75% yakni

pada pernyataan “Ruangan yang disediakan UMS untuk UKM dan ormawa nyaman” dengan nilai skor sebesar 70,24 % dan p17 “Fasilitas untuk mengembangkan minat dan Bakat memadai sesuai dengan kebutuhan UKM dan ormawa” dengan nilai skor sebesar 72,64%, sehingga kedua hal tersebut perlu menjadi perhatian khusus untuk dapat ditingkatkan dan diperbaiki oleh pihak Biro Kemahasiswaan. Jika berdasarkan dimensi skor aktual terdapat dimensi yang memiliki nilai ASC kurang dari 75% yakni pada dimensi *Tangibles* sebesar 74,80%. Tingkat kepuasan layanan minat bakat menunjukkan cukup puas dengan nilai sebesar 3,32. Hasil *feedback* terbanyak yakni sebanyak 47% responden memberikan masukan berkaitan dengan fasilitas.Saran dari pengguna meliputi: 1) Meningkatkan pelayanan terutama perbaikan ruang dan fasilitas lain yang menunjang pengembangan minat dan bakat mahasiswa. 2) Pihak biro kemahasiswaan bisa memperjelas alur pengajuan proposal serta kemudahan pengajuan proposal kegiatan. 3) Meningkatkan informasi tentang layanan bidang minat dan bakat

Hasil analisis SERVQUAL layanan beasiswa menunjukkan dari 8 pertanyaan menunjukkan nilai negatif dengan gap tertinggi sebesar -0,91 dan gap terkecil sebesar -0,49. Tingkat kepuasan layanan beasiswa berdasarkan pernytaan sebesar 3,90 yakni cukup puas. Skor aktual kualitas layanan beasiswa sebesar 85,27 % angka ini sudah memenuhi standar LJM sehingga dapat dikatakan baik. Berdasarkan gap per dimensi menunjukkan semuanya bernilai negatif dengan gap tertinggi sebesar -0,91 dan gap terkecil sebesar -0,52. Skor aktual berdasarkan dimensi menunjukkan angka sebesar 84,41% yang artinya nilai ini sudah melebihi standar LJM dan bisa dikatakan baik. Tiga hal utama dalam perbaikan dari *feedback* pengguna yakni 1) informasi beasiswa (*Timeline* beasiswa,pernyataan, kejelasan dana, perluasan kerjasama beasiswa sebanyak 56,76%. 2) berkaitan dengan transparansi proses seleksi sebanyak 21,62%. 3) pendampingan dan bimbingan penerima beasiswa sebanyak 21,62%

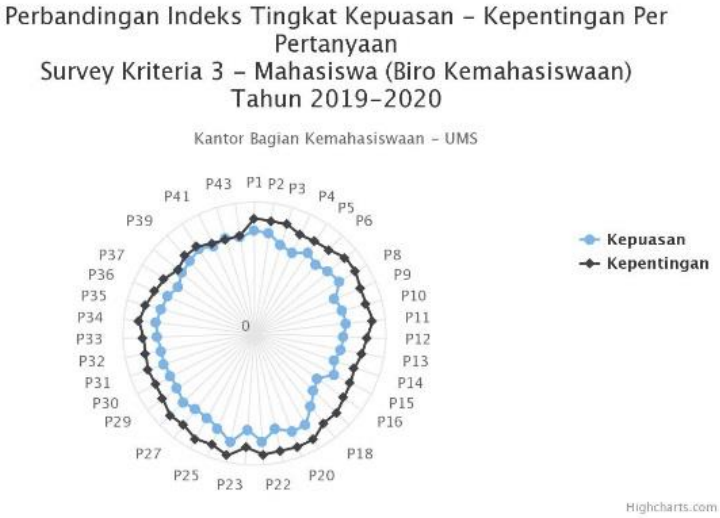
Hasil analisis SERVQUAL layanan pengkaderan dan dakwah menunjukkan gap dari tujuh pernyataan menunjukkan nilai negatif dengan gap tertinggi sebesar -0,76 dan gap terendah sebesar -0,51. ASC layanan pengkaderan dan dakwah menunjukkan nilai sebesar 84,75% angka ini sudah melebihi standar LJM sehingga

dapat dikatakan baik, dengan tingkat kepuasan layanan berdasarkan pernyataan sebesar 3,62 yaitu cukup puas. *Feedback* layanan pengkaderan oleh mahasiswa yakni:1) Meningkatkan fasilitas penunjang kegiatan pengkaderan sebanyak 32%. 2) Metode pengkaderan dapat terus diperbaharui sehingga lebih mudah diterima mahasiswa sebanyak 19%. 3) Meningkatkan kegiatan bidang pengkaderan seperti penambahan kegiatan, kemudahan pencairan dana kegiatan sebanyak 48%.

Hasil analisis SERVQUAL layanan karir dan kewirausahaan, gap dari sepuluh pernyataan sembilan pernyataan bernilai negatif dan satu pernyataan bernilai positif dengan gap sebesar 0,02. Gap tertinggi sebesar -0,66 pada pernyataan "UMS memberikan sosialisasi mengenai layanan karir dan kewirausahaan melalui ACEC". Tingkat kepuasan layanan ini berdasarkan pernyataan adalah cukup puas dengan nilai sebesar 3,66. Nilai ASC layanan karir dan kewirausahaan sebesar 94,41% angka ini sudah melebihi *standart* yang ditetapkan LJM UMS sehingga dapat dikatakan layanan ini sudah baik. Nilai ASC berdasarkan dimensi juga menunjukkan angka lebih dari 75% yakni sebesar 93,88%. Hasil *feedback* pengguna layanan ini menunjukkan sebanyak 47% pengguna memberikan masukan berkaitan dengan informasi dan sosialisasi. Sehingga masukan dari pengguna adalah 1) Meningkatkan sosialisasi mengenai layanan karir dan kewirausahaan seperti *workshop, jobfair, tracer study* ,baik secara *offline* maupun *online*. *Offline* bisa dilakukan dengan sosialisasi awal pada saat penerimaan mahasiswa baru. 2) Meningkatkan fasilitas penunjang layanan.3) Menambah kegiatan yang menunjang karir dan kewirausahaan bagi mahasiswa, dan meningkatkan sikap karyawan/staff seperti keramahan.

Tabel 2 nilai ASC

Layanan	ASC%
Penalaran	83,66
Minat Bakat	78,00
Beasiswa	85,27
Pengkaderan dakwah	84,75
Karir kewirausahaan	92,41
Rata-Rata	84,99



Gambar 3 Perbandingan Indeks Biro Kemahasiswaan

3.4.2 *Muhammadiyah Medical Center* (MMC)

Indeks hasil survei layanan kesehatan MMC menunjukkan tingkat kepentingan terhadap layanan ini sebesar 4,46 dengan tingkat kepuasan sebesar 3,49. Sehingga menghasilkan gap sebesar -0,97. Gap tertinggi sebesar -1,45 pada pernyataan Tenaga kesehatan bersikap ramah dalam memberikan layanan kesehatan kepada mahasiswa". Dengan tingkat kepuasan cukup puas. Terdapat nilai ASC yang kurang dari 75% yakni pada pernyataan "Ums memberikan sosialisasi dan informasi kepada mahasiswa tentang layanan kesehatan melalui MMC" sebesar 73,82% dan pernyataan "Tenaga kesehatan bersikap ramah dalam memberikan layanan kesehatan kepada mahasiswa" sebesar 68,15%. Dua hal ini perlu menjadi perhatian khusus MMC agar dapat ditingkatkan. Nilai ASC berdasarkan dimensi juga terdapat dimensi yang memiliki nilai kurang dari 75% yakni pada dimensi *emphaty* sebesar 73,05%. Hasil *feedback* pengguna layanan kesehatan menunjukkan sebanyak 35% memberi masukan berkaitan dengan sikap petugas (keramahan, kegigapan, kompetensi tenaga kesehatan). Masukan dari pengguna adalah : 1) Sebaiknya pihak MMC khususnya petugas kesehatan meningkatkan keramahan kepada pasien, sehingga pasien akan merasa nyaman saat melakukan pemeriksaan di MMC. 2) Diharapkan apotik di UMS menambah kelengkapan obat, dan memberikan obat sesuai dengan diagnosis. 3)Meningkatkan fasilitas kesehatan sehingga, layanan yang diberikan bisa lebih maksimal.

3.4.3 Layanan Bimbingan Konseling BKPP

Indeks hasil survei layanan bimbingan konseling oleh BKPP menunjukkan tingkat kepentingan secara keseluruhan sebesar 4,68 dengan tingkat kepuasan sebesar 3,88 cukup puas sehingga gap keseluruhan layanan ini adalah -0,80. Persentase tingkat kepuasan sebanyak 47% responden menyatakan puas, 25,0% menyatakan cukup puas, 23,0% menyatakan sangat puas, 4,0% menyatakan tidak puas dan 1,0% menyatakan sangat tidak puas. Hasil analisis SERVQUAL gap tertinggi sebesar -1,23 dan gap terendah sebesar -0,9. Terdapat nilai ASC yangkurang dari 75% yakni pada pernyataan "UMS memberikan sosialisasi mengenai layanan bimbingan dan konseling mellui BKPP" sebesar 73,53%. Hal ini perlu menjadi perhatian khusus BKPP agar dapat ditingkatkan. Dari kelima dimensi didapatkan gap bernilai negatif dengan nilai ASC sebesar 82,68% angka ini sudah mencapai standar yang ditetapkan LJM UMS. Berdasarkan hasil *feedback* pengguna layanan bimbingan dan konseling sebanyak 55 % responden memberikan masukan terkait sosialisasi layanan kepada mahasiswa seperti memperluas informasi layanan. Masukan dari pengguna yang dapat diberikan dan agar menjadi perhatian khusus adalah; melakukan sosialisasi mengenai layanan BKPP kepada mahasiswa, karena sampai saat ini masih banyak mahasiswa yang belum mengetahui adanya layanan ini. Sosialisasi dapat diberikan pada saat penyambutan mahasiswa baru.

3.4.4 Sistem Penerimaan Mahasiswa Baru BAA

Indeks hasil survei sistem penerimaan mahasiswa baru menunjukkan tingkat kepentingan sebesar 4,22 dan tingkat kepuasan sebesar 3,89 sehingaa gap secara keseluruhan sebesar -0,33.persentase hasil survei berdasarkan skala tingkat kepuasan pengguna sebanyak 26,0% menyatakan sangat puas, 24,0% menyatakan cukup puas,4,0% menyatakan tidak puas, dan sebanyak 2,0% menyatakan sangat tidak puas. Dengan gap tertinggi sebesar -0,46 dan gap terendah sebesar -0,18. Tingakt kepuasan pada sistem penerimaan mahasiswa baru adalah cuku puas. Nilai ASC PMB menunjukkan angka 92,22% angka ini melebihi standar yang telah ditetapkan oleh LJM dan mendekati angka 100%. Sehingga dapat dikatakan baik. Meskipun sudah baik pada sistem penerimaan mahasiswa baru harus terus ditingkatkan. Berdasarkan hasil *feedback* mahasiswa terbanyak yakni 30 %

responden memberikan masukan terkait fasilitas seleksi mahasiswa baru. Sehingga saran yang dapat diberikan adalah: 1) Sebaiknya UMS meningkatkan fasilitas penerimaan mahasiswa baru seperti parkiran, ruang seleksi, ruang tunggu,*wifi* dan fasilitas lain. 2) Diharapkan di setiap lantai/ ruang pada penerimaan mahasiswa baru di beri informasi berkaitan dengan alur seleksi, dan memberikan petunjuk/ denah ruang yang digunakan penerimaan mahasiswa baru, sehingga mahasiswa baru tidak kebingunan. 3) Diharapkan staff/ *serve*r lebih ramah dan sigap dalam membantu mahasiswa baru.

4. PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian perancangan instrumen pengukuran kepuasan pengguna kebijakan kemahasiswaan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: 1) Penelitian ini menghasilkan instrumen pengukuran kepuasan yang valid dan reliabel meliputi instrumen pada biro kemahasiswaan:layanan penalaran, instrumen layanan minat dan bakat, instrumen layanan beasiswa, instrumen layanan pengkaderan dan dakwah, instrumen layanan karir dan kewirausahaan, muhammadiyah medical center (MMC) dengan instrumen layanan kesehatan, Biro konsultasi dan Pemeriksaan Psikologis (BKPP) dengan instrumen layanan bimbingan konseling dan instrumen pada Biro Administrasi Akademik dengan penerimaan mahasiswa baru. 2)Hasil pengukuran dan analisis survei kepuasan pengguna layanan biro kemahasiswaan adalah cukup puas dengan nilai 3,62 pada skala *likert*. Skor aktual secara keseluruhan pada layanan biro kemahasiswaan adalah 84,99%. Skor aktual layanan pada biro kemahasiswaan yang perlu dilakukan perbaikan adalah pada layanan minat dan bakat pada pernyataan P16 dan P17 dengan nilai sebesar 70,24% dan 72,64%, dimensi yang perlu perhatian khusus agar dapat ditingkatkan adalah dimensi *Tangibles* sebesar 74,80%. 3) Tingkat kepuasan layanan MMC adalah cukup puas dengan nilai sebesar 3,49. Skor aktual kualitas keseluruhan layanan kesehatan sebesar 77,93%, dengan nilai yang perlu perhatian khusus agar dapat ditingkatkan adalah pada pernyataan p1 sebesar 73,82% dan p3 dengan nilai sebesar 68,15%. Dimensi yang perlu ditingkatkan pada layanan kesehatan adalah *emphaty* dengan nilai 73,05%. 4)Tingkat kepuasan layanan bimbingan konseling oleh BKPP menunjukkan tingkat kepuasan sebesar 3,88

dengan kategori cukup puas. Skor aktual kualitas secara keseluruhan adalah 82,82%, dan hal yang perlu ditingkatakan dari layanan bimbingan konseling adalah pada pernyataan p1 dengan skor aktual sebesar 73,53%. 5) Tingkat kepuasan penerimaan mahasiswa baru oleh BAA adalah cukup puas dengan nilai sebesar 3,89. Skor aktual kualitas penerimaan mahasiswa baru keseluruhan yaitu 92,22% angka ini sudah memenuhi standar yang telah ditetapkan oleh LJM UMS.

4.2 SARAN

Berdasarkan hasil penelitian desain instrumen dan pengukuran kepuasan pengguna terhadap kebijakan kemahasiswaan saran yang dapat di berikan sebagai berikut: 1) Diharapkan instrumen pengukuran kepuasan pengguna selalu di perbaharui dan di sesuaikan dengan proses bisnis terbaru setiap tahun. 2) Hasil penelitian ini nantinya akan di kelola masing-masing unit sehingga diharapkan bisa di lakukan secara berkala setiap tahun. 3) Pada sistem ini diharapkan dapat ditambahkan fitur bahwa yang dapat mengisi adalah mahasiswa yang benar-benar sudah menerima layanan.

DAFTAR PUSTAKA

Akdere, M., Top, M. dan Tekingündüz, S. (2018) "*Examining patient perceptions of service quality in Turkish hospitals: The SERVPERF model*," Total Quality Management & Business Excellence, (July), hal. 1–11. doi: 10.1080/14783363.2018.1427501.

Azwar, S. (2016) "*Tes Prestasi Fungsi dan Pengembangan Pengukuran Prestasi Belajar"*. 2 ed. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Behdioğlu, S., Acar, E. dan Burhan, H. A. (2017) "*Total Quality Management & Business Excellence Evaluating service quality by fuzzy SERVQUAL : a case study in a physiotherapy and rehabilitation hospital*," Internasional Jurnal Total Quality Management & Business Excellence, 3363(April). doi: 10.1080/14783363.2017.1302796.

Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi (2019) "*Pangkalan Data Pendidikan Tinggi, Pddikti"*. Jakarta. Tersedia pada: https://forlap.ristekdikti.go.id/.

Furqon, C. (2007) "*Kualitas Pelayanan Pada Perguruan Tinggi*," Jurnal Ilmu Administrasi, 4(4), hal. 388–395.

Heale, R. dan Twycross, A. (2015) "*Validity and reliability in quantitative studies*," Evidence-Based Nursing, 18(3), hal. 66–67. doi: 10.1136/eb-2015-102129.

Indonesia, Kementrian Keuangan (2018) *Pentingnya Pendidikan Tinggi Bagi Indonesia, 17 Januari*. Jakarta. Tersedia pada: https://www.kemenkeu.go.id/publikasi/berita/pentingnya-pendidikan-tinggi-bagi-indonesia/.

Kotler, P. U. dan Armstrong, G. of N. C. (2008)"*Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi Keduabelas Jilid 1"*. 12 ed. Diedit oleh A. Maulana, D. Barnadi, dan W.

Hardani. Jakarta: Penerbit Erlangga.
Lassar, W. M., Manolis, C. dan Winsor, R. D. (2000) "Service quality perspectives and satisfaction in private banking," *Journal of Services Marketing*, 14(3), hal. 244–271. doi: 10.1108/08876040010327248.
Lee, G. G. dan Lin, H. F. (2005) "*Customer perceptions of e-service quality in online shopping*," International Journal of Retail and Distribution Management, 33(2), hal. 161–176. doi: 10.1108/09590550510581485.
Maddern, H. dkk. (2009) "*Customer Satisfaction and Service Quality In UK Financial Service*," International Journal of Operations and Production Management.
Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. dan Berry, L. L. (1985) "*A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*," Journal of Marketing, 49(4), hal. 41. doi: 10.2307/1251430.
Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. dan Berry, L. L. (1988) "*SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*," JOURNAL of Retailing, 64.
Pujihastuti, I. (2010) "*Prinsip Penulisan Kuesioner Penelitian*," Jurnal Agribisnis dan Pengembangan Wilayah, 2(1), hal. 43–56.
Qin, H. dan Prybutok, V. R. (2009) "*Service quality, customer satisfaction, and behavioral intentions in fast-food restaurants*," International Journal of Quality and Service Sciences, 1(1), hal. 78–95. doi: 10.1108/17566690910945886.
Rahmawati, D. (2013) "*Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa*," Jurnal Economia, 9(1), hal. 52–65. doi: 10.21831/economia.v9i1.1376.
Ranking, Q. world univeristy (2019) "*QS World University Rankings 2020: Top Global Universities | Top Universities, top univerist"y*. Tersedia pada: https://www.topuniversities.com/university-rankings/world-university-rankings/2020 (Diakses: 20 Januari 2020).
S, A. H., Abdallah, S. dan Malik, M. (2018) "*Measuring patient ' s satisfaction of healthcare services in the UAE hospitals : Using SERVQUAL*," International Journal of Healthcare Management, 11(2).
Tharanikaran, V., Sritharan, S. dan Thusyanthy, V. (2017) "*Service Quality and Customer Satisfaction in the Electronic Banking*," International Journal of Business and Management, 12(4), hal. 67. doi: 10.5539/ijbm.v12n4p67.
Tjiptono, F. dan Chandra, G. (2009) "*Service Quality Satisfaction*. 2 ed". Yogyakarta: Andi Offset.
Undang-undang no 12, 2012 (2012) *Undang-undang Republik Indonesia no 12 tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi*. doi: 10.1017/CBO9781107415324.004.
World University rankings *2020* (2019) "*International Perspectives on Education and Society"*. doi: 10.1016/S1479-3679(08)00002-9.
Wulani, F. (2003) "*Manajemen Perguruan Tinggi di Indonesia: Usaha Memenangkan Persaingan Industri Jasa Pendidikan*,". Widya Manajemen Dan Akuntansi, 3, hal. 195–208.
Yusup, F. (2018) "*Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif*," Jurnal Tarbiyah : Jurnal Ilmiah Kependidikan, 7(1), hal. 17–23. doi: 10.18592/tarbiyah.v7i1.2100.