

## Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Akademik Dengan Kepuasan Mahasiswa Jurusan Sosiologi Universitas Bengkulu

### *Analysis of the Relationship between Academic Service Quality and Student Satisfaction Department of Sociology University of Bengkulu*

Heni Nopianti<sup>1</sup>, Sumarto Widiono<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Universitas Bengkulu, Kota Bengkulu

Corresponding author : [heninopianti@unib.ac.id](mailto:heninopianti@unib.ac.id)

#### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penilaian mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik Jurusan Sosiologi Universitas Bengkulu. Penilaian terhadap kualitas pelayanan akademik tersebut diukur dari tingkat kepuasan mahasiswa. Untuk mencapai tujuan tersebut, peneliti memilih menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner dan wawancara. Teknik *proportionate stratified random sampling* dipilih untuk menentukan responden dengan kriteria yaitu sampel berstatus aktif sebagai mahasiswa di Jurusan Sosiologi UNIB yang dikelompokkan berdasarkan tahun angkatan. Setelah dilakukan penghitungan dan menemukan jumlah sampel dari masing-masing strata maka penentuan responden dengan cara random/acak (*simple random sampling*). Total sampel dalam penelitian berjumlah 178 responden. Teknik olah data melalui prosedur reduksi data, *editing*, *coding* dan *tabulating*. Data yang diperoleh dianalisis secara statistik berbasis tendensi sentral, persentase, dan penyajiannya melalui tabulasi distribusi tunggal maupun grafis. Guna mengetahui hubungan antar variabel, peneliti menggunakan uji statistik korelasi *Product Moment*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa Sosiologi Universitas Bengkulu terhadap pelayanan akademik Jurusan Sosiologi Universitas Bengkulu berada pada kategori **cukup puas** dengan tingkat layanan kepentingan pada kategori **penting**. Nilai mean pada aspek *reliability* 3,23; *responsiveness* 3,26; *empathy* 3,24; *assurance* 3,36; dan *tangible* 3,42. Hasil uji korelasi dengan *Product Moment* menunjukkan ada hubungan antara pelayanan akademik jurusan Sosiologi UNIB dengan Kepuasan mahasiswa.

**Kata kunci** : Kepuasan, Kualitas, Layanan Akademik, Mahasiswa,

#### Abstract

*This study aims to determine the student's assessment of the quality of academic services of the Department of Sociology, Bengkulu University. The assessment of the quality of academic services is measured by the level of student satisfaction. To achieve this goal, researchers chose to use a quantitative approach with data collection through questionnaires and interviews. The proportionate stratified random sampling technique was chosen to determine respondents with the criteria, namely a sample of active status as students in the Unib Department of Sociology which was grouped by class year. After calculating and finding the number of samples from each stratum, the respondents were determined by random / random (simple random sampling). The total sample in the study amounted to 178 respondents. Data processing techniques through data reduction, editing, coding and tabulating procedures. The data obtained are statistically analyzed based on central tendencies, percentages, and their presentation through tabulation of single or cross-distributions or graphics. In order to find out the relationship between variables, researchers used the Product Moment correlation statistical test. The results showed that the level of satisfaction of Bengkulu University Sociology students with the academic services of the Department of Sociology, Bengkulu University was in the category of being quite satisfied with the level of interest services in the important category. The mean value in the reliability aspect is 3.23; responsiveness 3.26; empathy 3.24; assurance 3.36; and tangible 3.42. The results of the correlation test with Product Moment show that there is a relationship between academic services majoring in Sociology UNIB and student satisfaction.*

**Keywords** : Satisfaction, Quality, Academic Service, Student

## PENDAHULUAN

Usia Jurusan Sosiologi Universitas Bengkulu saat ini 23 tahun. Visinya adalah menjadikan Program Sosiologi UNIB sebagai lembaga unggulan di bidang pendidikan dan pengajaran, penelitian dan publikasi serta pengabdian dan pengembangan masyarakat berlandaskan pada pemikiran kritis dan perilaku etis untuk menghasilkan lulusan yang memiliki kompetensi pembangunan masyarakat pesisir dan tepian hutan. Lebih lanjut dijelaskan untuk mencapai visi yang telah ditetapkan maka misi yang akan dilakukan adalah melaksanakan pendidikan dan pengajaran secara profesional berbasis kompetensi; membangun dan meningkatkan tata kelola program studi yang partisipatif, transparan dan akuntabel; melaksanakan penelitian tentang dinamika sosial, terutama pada masyarakat pesisir dan masyarakat sekitar kawasan hutan; melaksanakan pengabdian pada masyarakat yang berorientasi pada pemberdayaan dan pengembangan masyarakat, terutama pada masyarakat pesisir dan masyarakat sekitar kawasan hutan; menjalin kerjasama/kemitraan dengan instansi lain, baik pemerintah maupun swasta.

Pada usia yang dapat dikatakan sudah dewasa tersebut, jurusan Sosiologi memiliki kewajiban untuk dapat meningkatkan kualitas lembaganya. Sebagai bagian dari perguruan tinggi Universitas Bengkulu yang bergerak di bidang jasa pendidikan, Jurusan Sosiologi dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik. Pelayanan yang terbaik merupakan implementasi dari visi dan misi jurusan.

Pelayanan terbaik adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi/perusahaan (Atep, 2004). Jadi untuk menjadi lembaga yang berkualitas di mata pengguna, maka jurusan Sosiologi harus dapat memberikan pelayanan sesuai dengan harapan dan kebutuhan mahasiswanya.

Guna mewujudkan harapan dan kebutuhan mahasiswa terhadap pelayanannya, jurusan Sosiologi terus berupaya melakukan pembenahan baik di bidang akademik, non akademik dan administratif. Dalam perwujudannya aspek kepuasan mahasiswa harus menjadi pertimbangan utama. Hal ini sangat penting karena mahasiswa merupakan konsumen utama dari Jurusan Sosiologi sebagai lembaga jasa pendidikan.

Kepuasan mahasiswa ditentukan oleh kualitas pelayanan yang berkaitan dengan akademik dan non akademik. Dalam kaitannya dengan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik, pegawai maupun staf pengajar harus memberikan pelayanan yang prima kepada mahasiswa secara lebih profesional. Dana yang dikeluarkan oleh mahasiswa berupa uang untuk membayar semua biaya pendidikan dan waktu yang dihabiskan harus diimbangi oleh layanan yang diberikan perguruan tinggi. Menurut Parasuraman (dalam Prahesti et al., 2021) baik buruknya kualitas pelayanan ditentukan oleh pelayanan yang dirasakan oleh konsumen dan hal tersebut merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan. Mahasiswa yang puas akan memberikan manfaat bagi institusi, misalnya mereka akan terus menggunakan jasa institusi tersebut dengan studi lanjut, mereka juga dapat mempromosikan kepada orang lain sehingga pada akhirnya akan meningkatkan citra dari institusi tersebut.



Beberapa penelitian terkait yang pernah dilakukan sebelumnya, yaitu penelitian yang berjudul **Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Di Fakultas Teknik Universitas Bengkulu** yang diteliti oleh Mochammad Yusa, Asep Sofwan F. Alqap, Helmizar, and Nurul Hidayati. Penelitian ini mengkaji tentang tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik Fakultas Teknik Universitas Bengkulu dan kualitas layanan akademik Fakultas Teknik Universitas Bengkulu. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan survey analitik, yang menggambarkan keadaan melalui analisa data primer dan data sekunder, dan data yang telah terkumpul dalam bentuk angka-angka kemudian dihitung menggunakan aplikasi Statistical Product and Service Solution (SPSS), dan hasil dari analisa data, kemudian diuraikan secara deskriptif untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja pelayanan akademik di lingkungan FT UNIB. Hasil penelitiannya mendeskripsikan bahwa: 1) Mahasiswa Fakultas Teknik UNIB menyatakan puas terhadap pelayanan yang sudah diimplementasikan oleh pengelola Fakultas Teknik dengan rerata dimensi pada range 3,78 di mana angka tersebut mengindikasikan rentang puas terhadap pelayanan akademik pada FT UNIB.; (2) Dari ke-enam karakteristik tersebut yang masih menjadi dimensi terendah terdapat pada aspek tangibles meliputi tata ruang dan fasilitas berwujud yang ada di lingkungan fakultas Teknik.; dan (3) Tingkat kepuasan tertinggi berada pada dimensi aspek assurance yang berisikan tentang pelayanan jaminan beasiswa, kesehatan, dan lain-lain (Yusa et al., 2021).

Penelitian berikutnya berjudul **Tingkat Kepuasan Mahasiswa Penjaskesrek FKIP UIR Terhadap Ketersediaan Sarana Dan Prasarana Olahraga** yang dilakukan oleh Mimi Yulianti, M. Fransazeli M, dan Rizki Murdiana Nasution. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa terhadap sarana dan prasarana olahraga prodi Penjaskesrek Universitas Islam Riau. Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa program studi Pendidikan Jasmnai Kesehatan dan Rekreasi Universitas Islam Riau yang aktif dari angkatan 2015 sampai dengan angkatan 2018 sekitar kurang lebih 720 orang. Penentuan jumlah sampel menggunakan cara yang dikembangkan dari Isaac dan Michael dengan taraf kesalahan 10% dari populasi dengan jumlah kuota sampel 200 mahasiswa. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan pemberian angket kepada mahasiswa prodi Penjaskesrek Universitas Islam Riau yang menjadi sampel penelitian. Penelitian ini menggunakan instrumen berupa angket/kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistik deskriptif dengan persentase. Berdasarkan hasil penelitian dalam pembahasan bahwa Tingkat Kepuasan Mahasiswa Penjaskesrek FKIP UIR terhadap Sarana dan Prasarana Olahraga dapat disimpulkan termasuk kategori memuaskan (Yulianti & Makorohim, 2020).

Selanjutnya penelitian berjudul **Mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan program studi manajemen divisi kamar politeknik pariwisata Makassar** dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan program studi Manajemen Divisi Kamar di Politeknik Pariwisata Makassar. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Jenis penelitiannya dengan survei deskriptif, menggunakan kuesioner sebagai instrumen

pengumpulan data. Kuesioner yang digunakan berupa kepuasan terhadap kualitas layanan program studi Manajemen Divisi Kamar. Kuesioner kepuasan terbagi menjadi 3 bagian yaitu proses administrasi dan fasilitas, pelayanan proses belajar mengajar dan praktikum. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner sebanyak 95 sampel. Setelah dilakukan entri data menggunakan program komputer excel, dilakukan teknik perhitungan frekuensi untuk menggambarkan pengaruh antara variabel kualitas layanan jasa dengan tingkat kepuasan mahasiswa. Data dianalisis dengan teknik deskriptif kuantitatif kemudian dikonversi dan disimpulkan ke dalam kesimpulan kualitatif. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas, layanan, proses belajar mengajar dan praktikum secara keseluruhan berada pada skor 17.523 yang mana skor ini berada pada interval nilai 17.157-20.425 dengan kategori sangat baik. Penelitian ini juga merekomendasikan untuk memasukkan indikator tingkat partisipasi atau keaktifan mahasiswa dalam perkuliahan (Ab & Masri Ridwan, 2019).

Lalu penelitian berjudul **Academic Services And Student Satisfaction: Case Study Of Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Teungku Dirundeng Meulaboh** bertujuan memperoleh aspek penting terkait pelaksanaan pelayanan akademik dan administrasi STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh. Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif peneliti mengkaji dan menemukan bahwa tingkat kepatuhan akademisi terhadap peraturan yang ditetapkan oleh STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh belum optimal. Ada dosen yang memberikan pelayanan yang layak dengan tidak mengikuti kelas sampai tujuh kali. Hampir semua aspek kualitas layanan yang meliputi empati, reliabilitas, dan daya tanggap tidak optimal (Ridwan et al., 2018).

Dan penelitian berjudul **Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Dan Non Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen STIEM Bongaya** yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan akademik dan non akademik terhadap kepuasan mahasiswa program studi manajemen STIEM Bongaya. Dengan jumlah sampel yang digunakan mulai dari angkatan 2014 – 2017 berjumlah sebanyak 3.579 orang. Data tersebut didapat langsung melalui observasi dibagian pusat pangkalan data STIEM Bongaya. Pendekatan penelitian dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif melalui explanatory survey. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Kualitas pelayanan non akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Kualitas pelayanan akademik dan non akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Heslina, 2017).

Perbedaan penelitian-penelitian tersebut dengan yang akan dilakukan adalah terletak pada disiplin ilmu sasaran penelitiannya, lokasi penelitian dan fokus penelitiannya.

Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa untuk menghasilkan lulusan yang berkualitas maka kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang harus menjadi pertimbangan utama. Kualitas pelayanan baik, akan menjamin kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan sehingga akhirnya menghasilkan lulusan yang berkualitas. Oleh karena itu fokus penelitian ini mengkaji tentang kualitas pelayanan akademik dan menggali kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik Jurusan Sosiologi Universitas Bengkulu.



## METODE

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Proses pengumpulan data melalui kuesioner dan wawancara. Teknik *proportionate stratified random sampling* dipilih untuk menentukan responden dengan kriteria yaitu sampel berstatus aktif sebagai mahasiswa di Jurusan Sosiologi UNIB yang dikelompokkan berdasarkan tahun angkatan, yaitu mahasiswa angkatan 2016 – 2021. Setelah dilakukan penghitungan dan menemukan jumlah sampel dari masing-masing strata maka penentuan responden dengan cara random/acak (*simple random sampling*). Total sampel dalam penelitian berjumlah 178 responden. Teknik olah data melalui prosedur reduksi data, *editing*, *coding* dan *tabulating*. Data yang diperoleh dianalisis secara statistik berbasis tendensi sentral, persentase, dan penyajiannya melalui tabulasi distribusi tunggal maupun silang atau grafis. Guna mengetahui hubungan antar variabel, peneliti menggunakan uji statistik korelasi *Product Moment*. Rumusnya :

$$r_{xy} = \frac{n \sum X_i Y_i - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{\sqrt{(n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2)(n \sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2)}}$$

N adalah Ukuran sampel

X dan Y adalah nilai dalam variabel X dan Y

X<sup>2</sup> dan Y<sup>2</sup> adalah :perkalian nilai dalam variabel X dan Y

XY adalah perkalian dari skor dalam variabel X dan Y

Penentuan skor dalam penelitian meliputi :

1. Skor skala likert Pelayanan Akademik

Pengukuran Observasi/Kenyataan	Skor	Skor Mean
Sangat Baik	4	4 >
Baik	3	3-3,99
Cukup Baik	2	2-2,99
Kurang Baik	1	1-1,99

2. Skor Kepuasan Mahasiswa

Pengukuran Harapan	Skor
Sangat setuju	4
Setuju	3
Cukup Setuju	2
Kurang Setuju	1

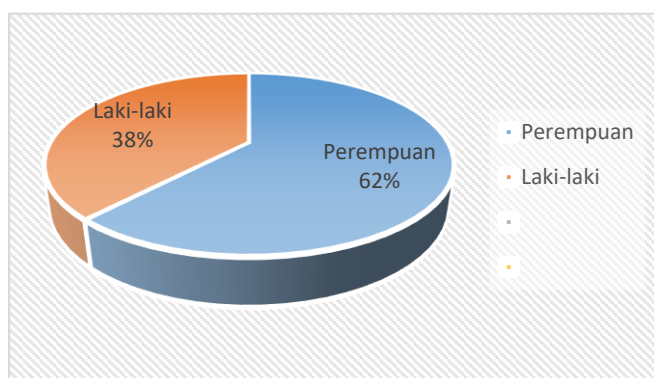
3. Skor Tingkat kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan

Tingkat Kepuasan Mahasiswa	Bobot Mean	Tingkat Kepentingan Layanan

Sangat Puas	4,40-5,00	Sangat Penting
Puas	3,60-4,39	Penting
Cukup Puas	2,80-3,59	Cukup Penting
Kurang Puas	1,90-2,79	Kurang Penting
Tidak Puas	1,00-1,89	Tidak Penting

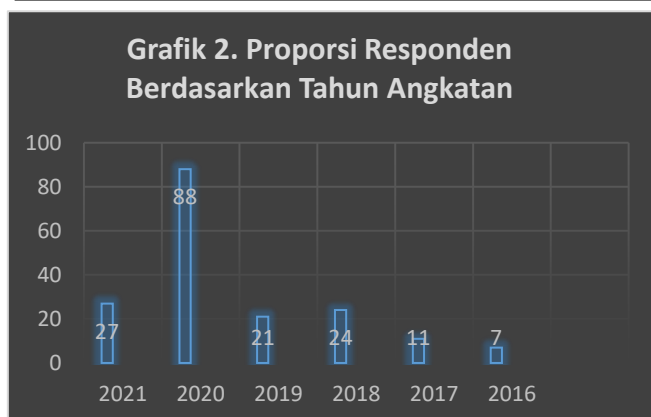
## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Karakteristik Responden Penelitian



Sumber : Hasil Olah Data Primer Tahun 2022

Berdasarkan data pada Diagram 1 dapat diketahui bahwa mayoritas responden dalam penelitian berjenis kelamin perempuan. Dengan rincian responden perempuan berjumlah 110 orang (62%) dan laki-laki berjumlah 68 orang (38%).



Sumber : Hasil Olah Data Primer Tahun 2022

Berdasarkan tahun angkatan masuk, maka dapat diketahui bahwa mayoritas responden merupakan mahasiswa angkatan tahun 2020 yang berjumlah 88 orang (49,43%), angkatan 2021 berjumlah 27 orang (15,17%), angkatan 2018 berjumlah 24 orang (13,48%), angkatan 2019 berjumlah 21 orang (11,79%), angkatan 2017 berjumlah 11 orang (6,18%), dan angkatan 2016 berjumlah 7 orang (3,93%).

### 2. Penilaian Responden terhadap Pelayanan Akademik Jurusan Sosiologi UNIB

Kualitas pelayanan akademik diukur dari indikator untuk mengukur kepuasan pengguna lulusan berdasarkan pedoman akreditasi dari BAN PT, yaitu *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya tanggap), *Assurance* (Kepastian), *Empathy*, dan *Tangible*. Berikut ini akan diuraikan mengenai tanggapan responden terhadap kelima indikator tersebut :

Tabel 1. Proposisi Penilaian Responden terhadap Pelayanan Akademik Jurusan

No	Aspek Yang Diukur	Penilaian Responden				Total	Mean	Makna
		1	2	3	4			
1	Reliability	84	503	1991	1694	4275	3,23	Baik
2	Responsiveness	24	105	511	428	1068	3,27	Baik
3	Assurance	16	86	461	505	1068	3,36	Baik
4	Emphaty	35	184	744	639	1602	3,24	Baik
5	Tangible	41	104	999	1348	2492	3,42	Baik

Sumber : Hasil Olah Data Primer tahun 2022

Berdasarkan data pada tabel 1 dapat diketahui bahwa penilaian mahasiswa terhadap pelayanan akademik Jurusan Sosiologi UNIB pada kategori baik. Pada aspek *reliability* poin yang ditanyakan kepada responden ada lima hal yaitu kemampuan dosen sebagai pengajar (14 pertanyaan), kemampuan sebagai pembimbing akademik (4 pertanyaan), kemampuan dosen sebagai pembimbing penyusunan skripsi (6 pertanyaan), keandalan staf jurusan (2 pertanyaan) dan keandalan pengelola jurusan (2 pertanyaan). Mayoritas responden (1991 poin) menyatakan bahwa pelayanan akademik pada aspek *reliability* adalah baik. Pada aspek *responsiveness* digali melalui 6 pertanyaan yaitu kemudahan mahasiswa dalam berkomunikasi dengan dosen, staf jurusan melayani keperluan administrasi secara lengkap, staf Jurusan Sosiologi memberikan pelayanan secara baik dan cepat, jurusan memberikan informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk *online* maupun *offline*, bantuan jurusan terhadap mahasiswa dalam menghadapi masalah akademik, jurusan berkomunikasi lebih intens dengan orang tua mahasiswa. Berdasarkan data pada tabel diketahui bahwa mayoritas responden (511 poin) berpendapat baik mengenai *responsiveness* pada pelayanan akademik jurusan Sosiologi.

Lalu pada aspek *assurance* juga digali melalui 6 pertanyaan, yaitu mengenai penampilan dosen saat mengajar, sikap dosen dalam berkomunikasi dengan mahasiswa, transparansi penilaian akhir dosen, teguran dosen kepada mahasiswa yang tidak sesuai dengan kontrak perkuliahan, sikap staf jurusan saat melayani mahasiswa, dan kemudahan mahasiswa menemui staf. Data pada tabel 3 menunjukkan bahwa mayoritas menyatakan berdasarkan aspek *assurance* sangat baik (505 poin).

Pada aspek *emphaty*, ada 6 pertanyaan yaitu ruang diskusi terbuka antara dosen dan mahasiswa, kepedulian dosen terhadap mahasiswa, jurusan berupaya untuk dapat mengarahkan minat bakat mahasiswa, jurusan memfasilitasi pembimbingan bakat dan minat mahasiswa, kepedulian staf terhadap mahasiswa dan staf berlaku adil. Mayoritas responden menyatakan aspek *emphaty* layanan pendidikan jurusan sudah baik (744 poin).

Dan pada aspek *tangible* terdapat 14 pertanyaan yang berisi penilaian terhadap ketersediaan fasilitas layanan akademik jurusan Sosiologi. Pada aspek ini mayoritas responden menilai sangat baik (1348 poin).

### 3. Kepuasan Mahasiswa Sosiologi UNIB terhadap Pelayanan Akademik

Pada bagian ini dideskripsikan mengenai kepuasan mahasiswa sebagai bagian dari civitas akademika Sosiologi UNIB. Setelah itu dideskripsikan pula tentang tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik jurusan Sosiologi UNIB.

Indikator variabel ini adalah kesesuaian antara kinerja lembaga (Jurusan Sosiologi) yang diharapkan oleh mahasiswa dengan kenyataan yang dirasakan oleh mahasiswa serta kesediaan merekomendasikan, yaitu kesediaan konsumen untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga.

Tabel 2. Proposisi Kepuasan Mahasiswa Berdasarkan Pengalaman sebagai Civitas Akademika Sosiologi UNIB

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				Total
		1	2	3	4	
1	Jurusan Sosiologi tempat 'menimba' ilmu yang menyenangkan	3	3	66	106	178
2	Jurusan Sosiologi memberi ruang bagi mahasiswa dalam pengembangan minat dan bakat baik akademik maupun non akademik	2	10	69	97	178
3	Jurusan Sosiologi menyediakan ruang informasi yaitu <i>website</i> dan media sosial (seperti : ig, fb) yang mendukung civitas akademik	4	5	53	116	178
4	Saya bangga sebagai mahasiswa Sosiologi UNIB	1	2	30	145	178
5	Saya bangga mempromosikan Jurusan Sosiologi	1	2	38	137	178
6	Saya bersedia merekomendasikan Jurusan Sosiologi UNIB sebagai tempat berkuliah kepada calon mahasiswa	1	3	33	142	178

Sumber : Hasil Olah Data Primer tahun 2022

Data pada Tabel 2 memberikan deskripsi bahwa mayoritas responden (59,55%) sangat setuju bahwa Jurusan Sosiologi tempat yang menyenangkan untuk berkuliah/'menimba ilmu'. Menurut mayoritas responden (65,17%) jurusan Sosiologi telah menyediakan ruang informasi berupa website dan medsos. Alamat website jurusan Sosiologi beralamat di <http://sosiologi.fisip.unib.ac.id/>. Untuk media sosialnya yaitu ig = jurusansosiologiunib, dan fb = Jurusan Sosiologi Unib. Lalu sebanyak 145 (81,46%) responden menyatakan sangat setuju bahwa mereka bangga sebagai mahasiswa Sosiologi Unib dan mereka pun bangga mempromosikan (137 orang/76,96%) dan merekomendasikan Jurusan Sosiologi Unib kepada calon mahasiswa (142/79,77%).

Alasan yang melatarbelakangi responden bangga sebagai mahasiswa Sosiologi adalah belajar di Jurusan Sosiologi memberi bekal bagi mereka untuk dapat bersosialisasi dan berteman baik dengan orang lain; mengembangkan pola



pikir, kreativitas dan belajar organisasi, dan dapat mengenal dan menimba ilmu yang bermanfaat dengan dosen yang sangat luar biasa.

Proses selanjutnya adalah menentukan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik jurusan. Tingkat kepuasan diukur dari kesesuaian antara penilaian responden terhadap pelayanan akademik yang dirasakan, dialami dan diamati (kenyataan) dengan yang mereka harapkan. Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 3.

Data pada tabel 3 menginformasikan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik Jurusan Sosiologi UNIB ada pada kategori **cukup puas** dengan tingkat kepentingan layanan pada kategori **penting**. Ini artinya Jurusan Sosiologi masih perlu membenahi dan meningkatkan layanan akademiknya. Beberapa hal penting yang harus dibenahi pada aspek *reliability* diantaranya adalah kejelasan materi perkuliahan yang diberikan oleh dosen, dosen memberikan umpan balik pada setiap tugas yang diberikan, waktu mengajar dosen, ada *reward* dan *punishment* yang diberikan oleh dosen pada mahasiswa dalam proses belajar. Dosen dapat menjadi tempat berkonsultasi masalah non akademik dan kesediaan dan ketersediaan waktu yang lebih banyak bagi dosen pembimbing skripsi dalam untuk membimbing mahasiswanya.

Tabel 3. Proposisi Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Akademik Jurusan

No	Aspek Yang Diukur	Tingkat Kepuasan			
		Kenyataan		Harapan	
		Mean	Makna	Mean	Makna
1	Reliability	3,23	Cukup Puas	3,65	Penting
2	Responsiveness	3,27	Cukup Puas	3,71	Penting
3	Assurance	3,36	Cukup Puas	3,73	Penting
4	Emphaty	3,24	Cukup puas	3,68	Penting
5	Tangible	3,42	Cukup Puas	3,76	Penting

Sumber : Hasil Olah Data Primer tahun 2022

Pada aspek *responsiveness* yang disarankan adalah meningkatkan layanan staf jurusan Sosiologi agar dapat melayani mahasiswa dengan baik, lebih cepat, dan mudah, dan membenahi komunikasi antara dosen dan mahasiswa. Lalu pada aspek *assurance* dosen dapat memberikan perhatian terhadap mahasiswa dan tidak sulit dalam memberikan nilai. Pada aspek *emphaty*, mahasiswa berharap jurusan dapat meningkatkan program pengembangan minat dan bakat mahasiswanya. Dan pada aspek *tangible* adalah disediakannya media (kotak) saran untuk menampung masukan dan kritik dari mahasiswa.

#### 4. Hubungan antara Pelayanan Akademik dengan Kepuasan Mahasiswa Jurusan Sosiologi UNIB

Proses terakhir dalam olah data penelitian ini adalah menguji korelasi antara variabel Pelayanan Akademik dengan Kepuasan Mahasiswa. Untuk mendapatkan jawabannya peneliti memilih menggunakan Uji Korelasi Product Moment.

Uji korelasi product moment digunakan untuk menguji hubungan antara variabel pelayanan pendidikan jurusan (X) dan variabel kepuasan mahasiswa (Y). Dasar pengambilan keputusan pada morelasi Product moment yaitu :

- Apabila hasil hitung lebih kecil dari harga kritis maka tidak ada hubungan atau korelasi ( $H_0$ )
- Apabila hasil hitung lebih besar dari harga kritis maka ada hubungan atau korelasi ( $H_a$ )

Uji korelasi dilakukan dengan bantuan alat SPSS versi 26 dimana hasil yang diperoleh sebagai berikut :

### Correlations

		Pelayanan Akademik	Kepuasan Mahasiswa
Pelayanan Akademik	Pearson Correlation	1	.463**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	178	178
Kepuasan Mahasiswa	Pearson Correlation	.463**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	178	178

Sumber : Hasil Olaha Data Penelitian tahun 2022

Berdasarkan hasil uji korelasi product moment antara variabel Pelayanan Akademik Jurusan (X) dengan Kepuasan Mahasiswa (Y) maka diketahui hasil hitung (Pearson Correlation) sebesar 0,463 dan harga kritis pada taraf signifikansi 5% yakni 0,138 sehingga hasil hitung lebih besar dari harga kritis. Dengan demikian maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya ada hubungan antara pelayanan akademik jurusan Sosiologi dengan kepuasan mahasiswa Sosiologi Unib. Arah hubungan kedua variabel tersebut bersifat positif, maknanya semakin baik atau bagus pelayanan akademik yang diberikan jurusan Sosiologi maka semakin tinggi tingkat kepuasan mahasiswa Sosiologi. Tingkat kekuatan hubungan pada kedua variabel tersebut ada pada kategori sedang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan akademik dengan kepuasan mahasiswa di Jurusan Sosiologi Universitas Bengkulu. Hasil penelitian sesuai dengan penelitian (Heslina, 2017) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Menurutnya keseimbangan atau kesesuaian kualitas pembelajaran, bimbingan akademik, aspek komunikasi, aspek pelayanan administrasi dan sistem informasi mampu memberikan kepuasan kepada mahasiswanya.

Senada dengan pernyataan (Mahmud, 2012) bahwa kepuasan mahasiswa merupakan salah satu penilaian sukses tidaknya sebuah perguruan tinggi dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada pelanggannya (mahasiswa). Kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan internal perguruan tinggi dapat dilihat dari sedikitnya komplain oleh mahasiswa atas layanan-layanan yang diberikan oleh rektorat, fakultas sampai tingkat jurusan dan staf pelaksana pelayanan (Mahmud, 2012). Mahasiswa akan merasa puas apabila perguruan tinggi memperhatikan layanan yang akan diberikan sesuai dengan harapan mahasiswa.

Jelaslah bahwa untuk menciptakan kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan dibutuhkan kerja sama yang sinergis antara berbagai pihak seperti institusi, dan civitas akademika : dosen, mahasiswa dan staf yang merupakan bagian dari institusi. Jurusan Sosiologi Universitas Bengkulu merupakan sebuah sistem sosial yang didalamnya terdapat beberapa elemen yaitu pengelola jurusan, dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa. Sebagai sebuah sistem sosial tentu saja Jurusan Sosiologi memiliki tujuan yang ingin dicapai. Kualitas mutu jurusan yang baik menjadi pencapaian yang tidak bisa dihindari. Dan tujuan tersebut bisa tercapai jika masing-masing elemen atau bagian yang ada di Jurusan Sosiologi dapat berfungsi dengan baik sesuai dengan tupoksinya. Seperti yang diasumsikan oleh teori struktural fungsional bahwa masyarakat merupakan sebuah sistem yang terdiri dari berbagai bagian atau subsistem yang saling berhubungan. Bagian-bagian tersebut berfungsi dalam segala kegiatan yang dapat meningkatkan kelangsungan hidup dari sistem. Fokus utama dari berbagai pemikir teori fungsionalisme adalah untuk mendefinisikan kegiatan yang dibutuhkan untuk menjaga kelangsungan hidup sistem sosial.

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa penilaian responden terhadap pelayanan akademik Jurusan Sosiologi Universitas Bengkulu berada pada kategori **baik**. Tingkat kepuasan mahasiswa Sosiologi Universitas Bengkulu terhadap pelayanan akademik Jurusan Sosiologi Universitas Bengkulu berada pada kategori **cukup puas** dengan tingkat layanan kepentingan pada kategori **penting**. Nilai mean pada aspek *reliability* 3,23; *responsiveness* 3,26; *empathy* 3,24; *assurance* 3,36; dan *tangible* 3,42. Hasil uji korelasi dengan Product Moment diperoleh nilai 0,463. Ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara pelayanan akademik jurusan Sosiologi Universitas Bengkulu dengan Kepuasan mahasiswa.

### DAFTAR PUSTAKA

- Ab, A., & Masri Ridwan. (2019). Mengukur Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Program Studi Manajemen Divisi Kamar Politeknik Pariwisata Makassar. *Jurnal Kepariwisata Dan Hospitalitas*, 3(2), 120–132.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.24843/JKH.2019.v03.i02.p010>
- Atep, A. B. (2004). *Dasar Pelayanan Prima*. Elex Media Komputindo.
- Heslina. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Dan Non Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Stiem Bongaya. *Jurnal Lmiah Bongaya (Manajemen & Akuntansi)*, XXI(1), 41–52.
- Mahmud, M. (2012). *Manajemen mutu perguruan tinggi* (1st ed.). RajaGrafindo Persada.
- Prahesti, R. T., Ruliana, P., & Subarsa, K. Y. (2021). Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Citra Perguruan Tinggi. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 234–244.
- Ridwan, M., Ghani, N. A., & Andini, M. R. (2018). Pelayanan Dan Kepuasan Mahasiswa : Studi Kasus Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Teungku Dirundeng Meulaboh. *Jurnal Ekonomi Syariah, Akuntansi Dan Perbankan*, 2(2), 47–59.



- <https://ejurnal.iainlhokseumawe.ac.id/index.php/jeskape/article/view/370>  
Yulianti, M., & Makorohim, M. F. (2020). Tingkat Kepuasan Mahasiswa Penjaskesrek Fkip Uir Terhadap Ketersediaan Sarana Dan Prasarana Olahraga. *Altius : Jurnal Ilmu Olahraga Dan Kesehatan*, 9(1), 30–37.  
<https://doi.org/10.36706/altius.v9i1.10734>
- Yusa, M., F Alqap, A. S., Helmizar, & Hidayati, N. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik di Fakultas Teknik Universitas Bengkulu. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Informatika*, 18(II), 103–118.  
<https://doi.org/10.26487/jbmi.v18i2.14104>