

**SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
PROGRAM STUDI PSIKOLOGI ISLAM FAKULTAS PSIKOLOGI  
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Listya Istiningtyas  
Program Studi Psikologi Islam UIN Raden Fatah Palembang  
listyaistiningtyas\_uin@radenfatah.ac.id

**ABSTRACT**

The approach used is a quantitative approach. The type of research is descriptive survey research, which uses the questionnaire as an instrument of data collection. The questionnaire used consisted of two types of questionnaires, namely self-identity questionnaire and satisfaction questionnaire on service quality. The satisfaction questionnaire is divided into 3 sections: teaching and learning process, administration process and student facility. Data collection was done by spreading the questionnaire to the subject and collected 159 complete questionnaires. After the data entry using the computer program excel, conducted frequency calculation techniques to illustrate the effect of service quality parameters with the level of student satisfaction. Data were analyzed by quantitative descriptive technique then converted and summarized into qualitative conclusions. From the research result, it can be concluded that teaching-learning process and administration process in Islamic Psychology Study Program Faculty of Psychology has been satisfied, just for the provision of facilities still need to be improved such as lecture facilities, computers and internet. Islamic Psychology Study Program Faculty of Psychology has fulfilled most of student expectation. Suggestions given by the students to the Faculty of Psychology to be more advanced in the future related to the improvement of physical facilities, human resources, service and graduates competitiveness.

**Keywords:** Survey, satisfaction, student, service quality

**ABSTRAK**

Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Jenis penelitiannya yaitu penelitian survei deskriptif, yang menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan datanya. Kuesioner yang digunakan terdiri dari dua jenis kuesioner, yaitu kuesioner identitas diri dan kuesioner kepuasan terhadap kualitas pelayanan. Kuesioner kepuasan terbagi menjadi 3 bagian yaitu proses belajar mengajar, proses administrasi dan fasilitas mahasiswa. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada subjek dan terkumpul 159 kuesioner yang lengkap. Setelah dilakukan entri data menggunakan program komputer excel, dilakukan teknik perhitungan frekuensi untuk menggambarkan pengaruh antara parameter kualitas pelayanan jasa dengan tingkat kepuasan mahasiswa. Data dianalisis dengan teknik deskriptif kuantitatif kemudian dikonversi dan disimpulkan ke dalam kesimpulan kualitatif. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa proses belajar mengajar dan proses administrasi di Prodi Psikologi Islam Fakultas Psikologi sudah cukup memuaskan, hanya saja untuk penyediaan fasilitas masih perlu ditingkatkan seperti fasilitas perkuliahan, komputer dan internet. Prodi Psikologi Islam Fakultas Psikologi sudah memenuhi sebagian besar dari harapan mahasiswa. Saran yang diberikan mahasiswa untuk Fakultas Psikologi agar lebih maju dimasa mendatang berhubungan dengan Peningkatan fasilitas fisik, SDM, pelayanan dan daya saing lulusan.

**Kata Kunci:** Survei, Kepuasan, Mahasiswa, Kualitas Pelayanan

## PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan jasa yang berupa proses pembudayaan, pengertian ini berimplikasi adanya input dan output. Inputnya adalah peserta didik atau mahasiswa, sarana, prasarana dan lingkungan, sedangkan outputnya adalah jasa pelayanan pendidikan, lulusan dan alumni (Prihantoro, 2012). Pemahaman kualitas perguruan tinggi tidak terlepas dari produk yang dikeluarkan yaitu kurikulum, penelitian, pengabdian pada masyarakat, administrasi, dan ekstrakurikuler serta produk parsial yaitu lulusan. Meskipun disebut produk parsial, lulusan perguruan tinggi adalah produk yang sangat penting, yang bersifat generatif dan aplikatif. Generatif bermakna bahwa melalui lulusanlah jasa-jasa perguruan tinggi disebarluaskan dan dikembangkan. Sedangkan dikatakan aplikatif karena lulusan akan mengaplikasikan jasa-jasa perguruan tinggi yang telah diterimanya dalam dunia kerja (Panji, 2007).

Keberhasilan suatu perguruan tinggi sangat ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan, dimana pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan pelanggan, dalam hal ini adalah mahasiswa. Keadaan persaingan yang kompetitif antar perguruan tinggi menuntut lembaga pendidikan harus memperhatikan mutu pendidikan dan kelembagaan sehingga mampu serta unggul dalam persaingan tersebut. Perguruan tinggi harus melakukan langkah antisipasi guna menghadapi persaingan yang semakin kompetitif serta bertanggung jawab untuk menggali dan meningkatkan segala aspek pelayanan yang dimiliki.

Cravens (Handayani dkk, 2003) menyatakan bahwa “untuk mencapai tingkat kepuasan yang tinggi diperlukan adanya pemahaman tentang apa yang diinginkan oleh konsumen, dengan mengembangkan komitmen setiap orang yang ada dalam lembaga untuk memenuhi

kebutuhan konsumen.” Selanjutnya menurut Simonson (1993), agar dapat memenangkan persaingan perlu memenuhi apa yang diinginkan oleh mahasiswa. Tindakan terbaik yang perlu dilakukan oleh lembaga pendidikan tinggi adalah menggunakan umpan balik dari mahasiswa untuk mengendalikan perubahan organisasional (Bergin, 1997). Kesesuaian antara keinginan atau persepsi konsumen (*customer voice*) dan keinginan organisasi pengelola atau perguruan tinggi (*company voice*) syarat penting dalam keberhasilan proses pendidikan (Muafi dan Siswanti, 2007).

Melalui perjalanan panjang dan berliku, sejak Oktober 2014 IAIN Raden Fatah secara resmi mengalami perubahan atau alih status menjadi Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah. Dengan perubahan status ini maka secara kelembagaan dan akademik UIN Raden Fatah memiliki mandat yang lebih luas dalam pengembangan berbagai disiplin ilmu. UIN Raden Fatah tidak hanya mengembangkan ilmu-ilmu keagamaan, tetapi juga memiliki kewenangan untuk mengembangkan ilmu-ilmu sosial-humaniora dan bahkan sains-teknologi.

Pengembangan UIN Raden Fatah bukan hanya karena adanya kewenangan dan mandat keilmuan yang lebih luas, tetapi juga sejalan dengan terus meningkatnya kebutuhan masyarakat akan pendidikan tinggi dan semakin bervariasinya kebutuhan sumber daya manusia. Hal ini juga dipicu oleh perkembangan yang sangat pesat dalam berbagai bidang kehidupan manusia, pesatnya kemajuan sains dan teknologi. Oleh karena itu UIN Raden Fatah dituntut untuk dapat meningkatkan kapasitas kelembagaannya, agar dapat memperbesar akses pendidikan tinggi. Peningkatan kapasitas dapat dilakukan melalui tiga cara. Pertama, meningkatkan kapasitas Fakultas dan program studi yang sudah, dengan menambah daya dukung SDM

dan sarana akademik. Kedua, membuka Fakultas dan Prodi baru yang relevan dengan kebutuhan masyarakat. Ketiga, memperluas jaringan kerjasama di tingkat nasional dan internasional. Tentu saja tiga langkah tersebut harus berlandaskan pada arah pengembangan yang jelas, *distingtif*, dan unggul, yang dapat dilihat pada epistemologi keislaman, budaya akademik, dan kualitas SDM, serta tercermin pada visi, misi, tujuan, dan target yang ingin dicapai.

Sebagai upaya untuk mewujudkan peningkatan kapasitas diatas, sekaligus sebagai jawaban dan kontribusi UIN Raden Fatah terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, maka UIN Raden Fatah mengembangkan program studi Psikologi Islam yang sudah berdiri sejak tahun 2007 dibawah manajemen Fakultas Ushuluddin dan Pemikiran Islam menjadi Fakultas Psikologi. Oleh karena itulah, sebagai Fakultas baru yang akan terbentuk, Fakultas Psikologi selanjutnya merumuskan berbagai tujuan dan sasaran yang akan dicapai dalam beberapa tahun kedepan yang meliputi kinerja penyelenggaraan pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat, yang sebenarnya merupakan suatu kesatuan yang saling terkait sebagai bentuk Tri Dharma Perguruan Tinggi. Rencana Strategis disusun sebagai pedoman bagi penyelenggaraan dan pengelolaan Fakultas Psikologi dalam jangka pendek (tiga tahun kedepan), jangka menengah (lima tahun kedepan) dan jangka panjang (sepuluh tahun kedepan).

Berdasarkan rencana strategis tersebut, diharapkan wujud nyata dari penyelenggaraan dan pengelolaan Fakultas Psikologi yang bermutu dan berkualitas dengan bersandarkan pada sisi keilmuan yang berwawasan Nasional dan berkarakter Islami benar-benar terintegrasi dalam bentuk lulusan yang berguna dan bisa mendarmabaktikan kompetensinya demi membangun masa depan

bangsa dan peradaban manusia yang lebih baik.

Pengembangan akademik Prodi Psikologi Islam menjadi Fakultas Psikologi tentu saja terdapat berbagai kemungkinan keberhasilan dan kegagalan dalam menjalankan programnya, baik secara internal maupun eksternal. Faktor internal merupakan kekuatan yang berpotensi dapat menunjang keberhasilan dalam pengembangan, serta kelemahan yang mungkin menjadi kendala dalam pelaksanaan pengembangan. Sedangkan faktor eksternal merupakan tantangan sebagai konsekuensi dari perkembangan masyarakat yang dinamis, dan peluang yang merupakan celah-celah harapan memungkinkan pengembangan Prodi Psikologi Islam.

Salah satu Indikator Kinerja Utama (IKU) rektor UIN Raden Fatah Palembang tahun Anggaran 2017 adalah lanjutan aspek operasional kepuasan mahasiswa yang dilihat dari Indeks Kepuasan Layanan Mahasiswa dengan target skor 70 atau kategori Baik. Sasaran dari Indikator Kinerja Utama (IKU) ini adalah Kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan non akademik (administrasi), Ketersediaan sarana prasarana perkuliahan dan sarana perpustakaan, Kurikulum yang sesuai dengan kebutuhan lapangan pekerjaan dan perkembangan IPTEK dan Ketersediaan sarana ruang kerja dosen untuk pelayanan akademik kepada mahasiswa. Sebagai program studi di Fakultas yang baru, sangat diperlukan perbaikan, evaluasi dan peningkatan pelayanan baik secara fisik maupun pelayanan non fisik. Fasilitas, sarana prasarana dan kelengkapan-kelengkapan akademik lainnya juga masih membutuhkan perbaikan.

Salah satu umpan balik yang dibutuhkan oleh pengelola program adalah tingkat kepuasan mahasiswa terhadap

penyelenggaraan program tersebut. Dengan mengetahui tingkat kepuasan mahasiswanya, pengelola program dapat membuat kebijakan-kebijakan, tindakan-tindakan dan sarana serta fasilitas pendukung yang dapat meningkatkan penyelenggaraan Program Studi Psikologi Islam tersebut di masa mendatang. Sebagai Prodi yang sekarang telah menghasilkan lulusan, maka perlu diadakan penelitian untuk melakukan evaluasi terhadap tingkat kepuasan mahasiswanya, hal ini dimaksudkan agar Fakultas mengetahui sejauhmana kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada para mahasiswa untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan dan pembelajaran.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan setelah mengikuti proses pembelajaran di Prodi Psikologi Islam UIN Raden Fatah Palembang; serta saran apa saja yang diberikan mahasiswa sebagai masukan dan pengembangan proses pelayanan di Prodi Psikologi Islam UIN Raden Fatah Palembang. Manfaat dari penelitian ini secara teoritis yaitu hasil penelitian ini diharapkan dapat berfungsi sebagai bahan kajian dalam rangka pengembangan bidang manajemen, khususnya dalam pelayanan. Sementara itu secara praktis, hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan bagi Fakultas, Program Studi dan Mahasiswa.

## **METODE PENELITIAN**

Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Jenis penelitiannya yaitu penelitian survei deskriptif, yang menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan datanya. Kuesioner yang disusun oleh peneliti terdiri dari dua jenis, yaitu

1. Kuesioner data diri merupakan kuesioner untuk mengetahui data diri subjek..

2. Kuesioner kepuasan mahasiswa merupakan koesioner untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan yang dijalaninya sesuai dengan sistem yang ada di Prodi Psikologi Islam Fakultas Psikologi. Kuesioner ini terbagi menjadi 3 bagian yaitu Proses belajar mengajar, Proses administrasi dan Fasilitas Mahasiswa.

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan menyebar kuesioner kepada seluruh mahasiswa aktif kuliah Prodi Psikologi Islam dari angkatan 2016, 2015 dan 2014 yang total mahasiswa aktif berjumlah 371, sampai akhir masa pengambilan data terkumpul 159 kuesioner yang lengkap. Setelah dilakukan entri data menggunakan program komputer excel, dilakukan teknik perhitungan frekuensi untuk menggambarkan pengaruh antara parameter kualitas pelayanan jasa dengan tingkat kepuasan mahasiswa. Data dianalisis dengan teknik deskriptif kuantitatif kemudian dikonversi dan disimpulkan ke dalam kesimpulan kualitatif.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil Penelitian**

Kepuasan mahasiswa yang pertama diukur adalah proses belajar mengajar yang ada di lingkungan Program Studi Psikologi Islam Fakultas Psikologi UIN Raden Fatah Palembang, hal ini penting mengingat bagian utama dari tugas perguruan tinggi adalah proses belajar mengajar. Berdasarkan hasil penelitian, dalam tabel tentang Proses belajar mengajar menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap kualitas proses belajar mengajar berkisar pada skor 3. Hal ini menunjukkan mahasiswa sudah merasa cukup puas dengan proses belajar mengajar yang ada (Lihat Tabel 1).

Khususnya pada indikator kompetensi dosen, pelaksanaan praktikum, kesesuaian kurikulum, proses bimbingan akademik, penyelesaian masalah oleh Prodi

dan peningkatan daya saing dinilai memuaskan oleh sebagian besar subjek. Pada indikator lain seperti pelayanan staf, profesionalisme karyawan, fasilitas Laboratorium, komunikasi dosen dan karyawan, penyelesaian masalah oleh dosen/karyawan/pimpinan dinilai cukup memuaskan. Indikator yang membutuhkan perhatian yaitu pada kategori fasilitas perkuliahan, dimana sebagian besar subjek menjawab kurang puas. Fasilitas perkuliahan yang dianggap masih kurang memadai seperti tidak adanya infokus dan komputer, ac sering rusak, kipas angin tidak ada, audio visual yang kurang, dan ruang kuliah yang kotor (Lihat Tabel 2).

Kepuasan mahasiswa yang kedua diukur adalah proses administrasi yang ada di lingkungan Program Studi Psikologi Islam Fakultas Psikologi UIN Raden Fatah Palembang, hal ini juga penting mengingat bagian ini sangat menunjang proses belajar mengajar. Berdasarkan hasil penelitian, dalam tabel tentang Proses administrasi bahwa kepuasan mahasiswa terhadap kualitas proses administrasi berkisar pada skor 3. Hal ini menunjukkan mahasiswa sudah merasa cukup puas dengan proses administrasi yang ada. Khususnya pada indikator informasi pelaksanaan UAS dan UTS, serta pengumuman nilai akademik dinilai memuaskan oleh sebagian besar subjek (Lihat Tabel 3).

Kepuasan mahasiswa yang terakhir diukur adalah penyediaan fasilitas mahasiswa yang ada di lingkungan Program Studi Psikologi Islam Fakultas Psikologi UIN Raden Fatah Palembang, hal ini juga penting mengingat bagian dapat menunjang pengembangan mahasiswa. Berdasarkan hasil penelitian, dalam tabel tentang penyediaan fasilitas mahasiswa bahwa kepuasan mahasiswa terhadap penyediaan fasilitas mahasiswa berkisar pada skor 3. Hal ini

menunjukkan mahasiswa sudah merasa cukup puas dengan penyediaan fasilitas mahasiswa yang ada. Namun pada indikator ini terdapat cukup banyak prioritas perbaikan yang perlu dibenahi seperti pada fasilitas komputer, internet, dan fasilitas fisik. Fasilitas komputer dinilai terlalu sedikit, diperparah dengan fasilitas internet yang dinilai lambat dan sering eror.

### **Pembahasan**

Perguruan tinggi, walaupun dalam operasionalnya tidak mengedepankan profit sebagai tujuan utama, memberikan pelayanan prima kepada mahasiswa merupakan keharusan seperti lembaga berorientasi profit. Bentuk pelayan yang diterima oleh mahasiswa dalam perguruan tinggi mencakup pelayanan dalam kegiatan akademik, kemahasiswaan dan administrasi. Melalui serangkaian penelitian terhadap berbagai macam industri jasa, Pasuraman, Zeithaml, dan Berry (1994) berhasil mengidentifikasi lima dimensi utama kualitas jasa yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya sebagai berikut

1. Dimensi keandalan tercermin dengan adanya konsistensi hasil belajar mahasiswa dengan standar yang telah ditentukan dan dapat diandalkan, misalnya mutu lulusan yang baik atau standar nilai yang dapat dipercaya. Berdasarkan Kuesioner data diri hasil penelitian menunjukkan bahwa dari penyelenggaraan program studi mendapatkan respon yang bagus dari mahasiswa. Hal ini terlihat dalam Prodi Psikologi Islam masih menjadi prodi favorit dengan jumlah mahasiswa baru yang mendaftar tetap tinggi. Berdasarkan data khs mahasiswa, Prodi cukup mampu mempertahankan rata-rata IPK dan kualitas mahasiswanya yang banyak menunjukkan kesuksesan tersendiri

dengan berprestasi baik di bidang akademik maupun non-akademik. Dari data prodi juga menunjukkan bahwa banyak mahasiswa prodi yang berprestasi dalam bidang non-akademik seperti dalam bidang seni dan olahraga baik tingkat lokal maupun nasional.

2. Dimensi daya tanggap dapat tercermin dari keinginan atau kesiapan karyawan dan dosen dalam memberikan pelayanan setiap saat, antara lain bimbingan dosen terhadap mahasiswa yang mengalami kesulitan belajar, kebijakan dan upaya lembaga dalam mengikuti perkembangan jaman dan IPTEK, kesediaan pimpinan lembaga dalam menanggapi keluhan-keluhan mahasiswa dan berupaya untuk menyelenggarakan pelayanan yang lebih baik. Berdasarkan Kuesioner kepuasan mahasiswa hasil penelitian menunjukkan kepuasan mahasiswa terhadap kualitas proses belajar mengajar berkisar pada skor 3. Hal ini menunjukkan mahasiswa sudah merasa cukup puas dengan proses belajar mengajar yang ada. Khususnya pada indikator kompetensi dosen, pelaksanaan kurikulum, kesesuaian kurikulum, bimbingan akademik, penyelesaian masalah oleh staf prodi, dan peningkatan daya saing. Indikator ini sudah dinilai memuaskan oleh sebagian besar subjek.
3. Dimensi keyakinan dapat terlihat dengan adanya kepastian bahwa para staf lembaga pendidikan tersebut memiliki keterampilan dan moralitas yang baik serta dapat dipercaya. Misalnya para dosen ahli dalam bidangnya dan bekerja secara professional, staf administrasi terampil dan ramah dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan Kuesioner kepuasan mahasiswa hasil penelitian menunjukkan kepuasan mahasiswa terhadap kualitas proses administrasi berkisar pada skor 3. Hal ini

menunjukkan mahasiswa sudah merasa cukup puas dengan proses administrasi yang ada. Khususnya pada indikator Informasi dan pelaksanaan UAS-UAS serta pengumuman nilai akademik sudah dinilai memuaskan oleh sebagian besar subjek.

4. Dimensi empati dapat ditunjukkan dengan adanya perhatian terhadap keamanan, ketenangan, dan kenyamanan mahasiswa dalam belajar, penyaluran lulusan ke perusahaan, dan lain-lain. Berdasarkan Kuesioner data diri hasil penelitian menunjukkan bahwa jumlah subjek perempuan lebih banyak dibandingkan subjek laki-laki. Sebagaimana terjadi di sebagian besar universitas yang memiliki program studi psikologi, cenderung memiliki mahasiswa perempuan lebih dominan dikarenakan perempuan lebih berminat dalam bidang sosial. Untuk itu prodi Psikologi Islam, perlu untuk lebih memfasilitasi hal ini dengan memberikan pelayanan yang fokus pada dunia wanita seperti penekanan pada fasilitas wanita, konseling tentang permasalahan-permasalahan gender dan wanita, keindahan lingkungan dll. Prioritas perbaikan yang harus dilakukan adalah pada indikator fasilitas perkuliahan yang dianggap masih kurang memadai seperti tidak adanya infokus dan komputer, ac sering rusak, kipas angin tidak ada, audio visual yang kurang, dan ruang kuliah yang kotor. Fasilitas dirasa belum memenuhi kenyamanan mahasiswa ketika mengikuti proses belajar mengajar.
5. Dimensi berwujud berkaitan dengan segala sesuatu yang bernuansa fisik dari pelayanan, termasuk fasilitas fisik (sarana dan prasarana) lembaga dan personalia (dosen dan karyawan). Contoh dari dimensi ini antara lain bangunan fisik beserta segala perlengkapan perkuliahan seperti meja, kursi, papan tulis, peralatan

laboratorium, perpustakaan, kantin, lapangan olah raga, lapangan parkir kendaraan bermotor, taman, dan lain-lain. Kuesioner kepuasan mahasiswa hasil penelitian menunjukkan kepuasan mahasiswa terhadap penyediaan fasilitas mahasiswa berkisar pada skor 3. Hal ini menunjukkan mahasiswa sudah merasa cukup puas dengan penyediaan fasilitas mahasiswa yang ada. Namun pada indikator ini terdapat cukup banyak prioritas perbaikan yang perlu dibenahi seperti pada fasilitas komputer, fasilitas internet, dan fasilitas fisik. Fasilitas komputer dinilai terlalu sedikit, diperparah dengan fasilitas internet yang dinilai lambat dan sering eror.

Pada organisasi jasa termasuk pendidikan tinggi, produk jasa diterima oleh pelanggan pada saat terjadi interaksi antara dosen dengan penerima jasa (mahasiswa), sehingga kompetensi dosen dan kualitas proses pembelajaran dalam bekerja sangat menentukan kualitas produk jasa yang dihasilkan. (Frizsimmons dan Frizsimmons, 2001). Perubahan paradigma manajemen perguruan tinggi yaitu bersifat melayani, harus diimbangi dengan perubahan budaya kerja dosen dan karyawan (*employee*) yang juga berorientasi pada pelayanan. Jika dahulu hubungan antara dosen dan mahasiswa bersifat *patron and client*, maka kini budayanya harus diubah menjadi hubungan kemitraan. Berdasarkan Kuesioner kepuasan mahasiswa hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi dosen dan bimbingan akademik dinilai memuaskan, Penyelesaian masalah oleh dosen dan konsultasi mahasiswa juga dinilai cukup memuaskan.

Pelayanan yang prima akan berdampak pada peningkatan citra perguruan tinggi dan sebaliknya pelayanan

yang buruk akan menurunkan citra perguruan tinggi itu sendiri. Citra terbentuk dari kesan, impresi, dan perasaan berdasarkan pengalaman tentang kualitas yang dialami oleh seseorang terhadap penyedia jasa tersebut (Kotler, 2006). Meskipun disebut produk parsial, lulusan perguruan tinggi adalah produk yang sangat penting, yang bersifat generatif dan aplikatif. Generatif bermakna bahwa melalui lulusanlah jasa-jasa perguruan tinggi disebarluaskan dan dikembangkan. Sedangkan dikatakan "aplikatif" karena lulusan akan mengaplikasikan jasa-jasa perguruan tinggi yang telah diterimanya dalam dunia kerja (Panji, 2007). Berdasarkan Kuesioner kepuasan mahasiswa hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan dan kesesuaian kurikulum dinilai baik oleh sebagian besar subjek, begitupun dalam indikator peningkatan daya saing.

Agar dapat memenangkan persaingan perlu memenuhi apa yang diinginkan oleh mahasiswa. Tindakan terbaik yang perlu dilakukan oleh lembaga pendidikan tinggi adalah menggunakan umpan balik dari mahasiswa untuk mengendalikan perubahan organisasional. Kesesuaian antara keinginan atau persepsi konsumen (*customer voice*) dan keinginan organisasi pengelola atau perguruan tinggi (*company voice*) syarat penting dalam keberhasilan proses pendidikan (Muafi dan Siswanti, 2007). Strategi yang dapat digunakan adalah dengan merancang produk/layanan jasa prima dengan didukung oleh tenaga pengajar yang kompeten di bidangnya, layanan administrasi yang cepat dan ramah serta didukung oleh fasilitas fisik yang memadai. Selanjutnya orientasi peningkatan pelayanan harus diarahkan pada peningkatan eksistensi organisasi. Rencana yang sudah dibuat sebagai usaha untuk

peningkatan pelayanan perlu dijalankan dengan baik. Misalnya dengan meningkatkan profesionalisme manajemen tenaga administrasi dan edukatif sehingga pelayanan terhadap mahasiswa menjadi lebih berkualitas dan operasional organisasi lebih efektif dan efisien. Berdasarkan Kuesioner kepuasan mahasiswa hasil penelitian menunjukkan bahwa umpan balik fakultas dinilai cukup memuaskan oleh sebagian besar subjek, begitupun dengan pelayanan staf dan profesionalisme karyawan juga dinilai cukup baik. Pengumuman akademik dinilai cepat tersampaikan membuat informasi dapat diakses dengan lancar. Fakultas Psikologi membuat inovasi dan terobosan dalam bidang administrasi dengan mewajibkan semua surat masuk pendaftaran akademik harus mendaftar via email fak.psikologi\_uin@radenfatah.ac.id dan melampirkan berkas tersebut ketika penyerahan berkas agar data akademik tersip dengan baik.

Prodi Psikologi Islam sebagai salah satu lembaga pendidikan tinggi, harus menerapkan konsep mengutamakan kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik. Beberapa bidang pelayanan yang harus dikembangkan secara berkelanjutan meliputi kurikulum program studi, proses pembelajaran, sumber daya manusia (dosen dan karyawan), sarana dan prasarana. Terciptanya kepuasan mahasiswa melalui proses belajar mengajar dapat merupakan promosi tanpa mengeluarkan biaya karena mahasiswa yang merasa puas tersebut akan menyampaikan kepada rekan-rekannya yang lain untuk memilih tempat kuliah di Prodi Psikologi Islam. Dengan kata lain mahasiswa tersebut membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang dapat menguntungkan lembaga (Tjiptono, 2008). Harapan bahwa pendidikan tinggi harus mampu memberikan pelayanan

terbaik bagi peserta didik telah disampaikan secara luas oleh Arco (1995) dan Sadat (2002). Untuk mencapai itu, kesesuaian antara keinginan atau persepsi konsumen (*customer voice*) dan keinginan organisasi pengelola/perguruan tinggi (*company voice*) syarat penting dalam keberhasilan proses pendidikan (Muafi dan Siswanti, 2007). Dapat disimpulkan berdasarkan Kuesioner kepuasan mahasiswa hasil penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa sudah cukup puas dengan pelayanan yang diberikan Prodi Psikologi Islam Fakultas Psikologi. Prodi Psikologi Islam Fakultas Psikologi sudah memenuhi sebagian besar dari harapan mahasiswa. Hanya saja dalam indikator fasilitas perkuliahan masih perlu dibenahi dan ditingkatkan guna memenuhi harapan mahasiswa menjadi kenyataan.

Perguruan tinggi dituntut agar dapat mengelola lembaganya secara profesional. Mereka harus meningkatkan kualitasnya dari perbaikan sarana-prasarana fisik, mutu dosen dan mutu pelayanannya. Jika hal tersebut tidak dilakukan akan muncul ketidakpuasan dari *stakeholder* kuncinya, yaitu mahasiswa dan *stakeholder* lainnya, yaitu dunia kerja (*end user*), orang tua, masyarakat, dan dosen serta karyawannya. Prodi Psikologi Islam dan Fakultas Psikologi UIN Raden Fatah perlu melaksanakan rencana strategis yang telah dirumuskan guna memenuhi harapan mahasiswa dan membuat kepuasan mahasiswa menjadi kenyataan. Saran dari mahasiswa terkait hal-hal yang harus dibenahi atau diubah oleh Fakultas Psikologi agar lebih maju dimasa mendatang berhubungan dengan

1. Peningkatan fasilitas fisik seperti penambahan ruang kelas yang layak dan nyaman untuk belajar dengan fasilitas kelas yang lengkap, seperti AC dan proyektor; Pengadaan perpustakaan psikologi beserta sumber pustaka yang lengkap, baik buku, jurnal maupun



referensi lainnya; Wifi yang lancar dan Simak online yang mudah diakses dalam menyampaikan pengumuman dan informasi; Memperbanyak alat praktikum dan tes Psikologi, serta disediakan ruang laboratorium khusus untuk penyimpanannya; Meningkatkan fasilitas WC atau toilet yang bersih, dan masjid atau musholah yang nyaman untuk beribadah.

2. Peningkatan SDM seperti peningkatan metode pembelajaran dan cara mengajar dosen, peningkatan kompetensi dosen dalam mengajar sesuai bidang, cara penilaian dosen yang standar, peningkatan kedisiplinan dosen serta menambah praktek lapangan untuk mahasiswa.
3. Peningkatan pelayanan seperti staf karyawan diminta untuk lebih ramah, memperlakukan dengan adil dan setara serta merakyat dalam melayani mahasiswa, Fakultas menyediakan layanan psikologi dengan menyiapkan ruang konsultasi khusus untuk mahasiswa.
4. Peningkatan daya saing lulusan seperti mengembangkan kurikulum sesuai dengan dunia kerja dan memperjelas profil lulusan, mengintegrasikan antara psikologi dan keislaman, proses penerimaan mahasiswa baru perlu ditambah proses penyaringannya melalui psikotes dan wawancara,

Keterbatasan atau kelemahan dalam penelitian ini terletak pada hal-hal sebagai berikut: Pertama, Alat ukur hanya mengakses kepuasan mahasiswa dan belum menyentuh pada hal-hal penting lain seperti motivasi, prestasi, kondisi mahasiswa dll. Perlu lebih diperluas tidak hanya kepuasan mahasiswa tapi juga pada hal-hal yang lebih penting lainnya. Kedua, kurangnya waktu pelaksanaan pengambilan data dan bertepatan dengan masa perkuliahan yang belum aktif membuat jumlah subjek penelitian tidak

optimal. Perlu waktu yang lebih lama dalam pengambilan data agar dapat menjangkau seluruh populasi penelitian. Ketiga, subjek penelitian hanya fokus pada mahasiswa, belum merambah pada alumni atau lulusan. Diperlukan penelitian alumni atau treasure study lebih lanjut guna mendapatkan data yang lebih komprehensif tentang pelayanan di Prodi Psikologi Islam Fakultas Psikologi UIN Raden Fatah Palembang.

## SIMPULAN

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa berdasarkan Kuesioner kepuasan mahasiswa hasil penelitian menunjukkan mahasiswa sudah cukup puas dengan pelayanan yang diberikan Prodi Psikologi Islam Fakultas Psikologi. Hanya saja dalam indikator fasilitas perkuliahan masih perlu dibenahi dan ditingkatkan guna memenuhi harapan mahasiswa menjadi kenyataan. Saran yang diberikan mahasiswa untuk Fakultas Psikologi agar lebih maju dimasa mendatang berhubungan dengan Peningkatan fasilitas fisik, Peningkatan SDM, Peningkatan pelayanan dan Peningkatan daya saing lulusan.

Ada beberapa saran yang diajukan penulis berdasarkan hasil yang telah dicapai dalam penelitian ini. Saran-saran sebagai berikut :

- Bagi Fakultas dapat berupaya dalam pengadaan dan perawatan fasilitas-fasilitas yang ada di lingkungan Fakultas agar proses pelayanan lebih baik; serta meningkatkan pelayanan demi pengembangan lebih lanjut.
- Bagi Program Studi dapat berupaya dalam mengembangkan kurikulum yang sesuai dengan harapan mahasiswa dan kebutuhan masyarakat; serta meningkatkan proses pembelajaran dan peningkatan kompetensi dosen dalam mengajar.

- Bagi mahasiswa untuk dapat berkontribusi dan aktif memberikan masukan mengenai proses pelayanan pada program studi Psikologi Islam Fakultas Psikologi.
- Bagi Peneliti Selanjutnya untuk memperluas variable penelitian, tidak hanya pada kepuasan tapi juga meluas seperti prestasi dan motivasi; Subjek penelitian diperluas dan waktu penelitian diperpanjang; Perlu dilakukan alumni trespure lebih lanjut untuk melihat penilaian pihak user kepada alumni.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Arco, J.S. (1995). *Quality in Education*. Florida: St. Lucie Press.
- Bergin, S. (1997). *Communication is the Key to Customer Success, Transportation and Distribution*. March.
- Frizsimmons, J. A & Mona, J. Frizsimmons. (2001). *Service Management: Operation, Strategy and Information*. New York: McGraw Hill Tata McGraw-Hill.
- Handayani, R, Yermias T. K., & Ratminto. (2003). *Analisis Kepuasan Pemakai terhadap Pelayanan Perpustakaan Nasional Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta*. Jurnal Sosiosains, Vol. 17 No. 2, April 2003. Yogyakarta: Pasca Sarjana Fisipol UGM.
- Kotler, P., & Keller, K. (2006). *Marketing Management: Customer value, customer satisfaction and customer loyalty*. 12th ed. Prentice-Hall.
- Muafi & Siswanti, Y, (2007). *Anteseden Ekuitas Merek Perguruan Tinggi: SEM dengan Pendekatan Two Step*. Jurnal Manajemen Usahawan Indonesia. No. 03 TH. XXXVI.
- Panji, N., A. (2007). *Analisis Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Pada Perguruan Tinggi "Aub" Surakarta*. Diakses tanggal 30 Januari 2013.
- Parasuraman, A., V.A. Zeithamel, & Berry L.L. (1994). *Reassessment of Expectation as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implication for Further Reaserch*. *Journal Of Marketing*. Vol 58.
- Prihantoro, A. (2012). *Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Asekolah Tinggi Agama Islam Negeri Tulungagung*. Jurnal Otonomi Vol. 12 No.1.
- Sadat, A. M. (2000). *Analisis Hubungan Kinerja Jasa Perguruan Tinggi terhadap Kepuasan Mahasiswa: Studi Kasus Universitas Indonesia*. Jakarta: Program Pasca Sarjana Ilmu Ekonomi dan Manajemen Universitas Indonesia.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta Bandung.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Zeithamal, V, A dan B. Mary Jo. (2000). *Services Marketing*. New York: McGraw Hill Inc, Int'l Edition.
- Zeithaml, Valarie A. and Bitner, Mary Jo. (2002). *Service Marketing*. New York: McGraw Hill Inc, Int'l Edition.
- Zeithaml, Valarie A and Bitner, M.J. (2003). *Service Marketing*. New York: McGraw Hill Tata McGraw-Hill.

#### LAMPIRAN

Tabel 1. Hasil Penelitian Berdasarkan Indikator Proses Belajar Mengajar

Indikator	Skor										Keterangan	
	1		2		3		4		5			
	Tidak Puas		Kurang Puas		Cukup Puas		Puas		Sangat Puas		Total	%
	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%		
Kompetensi dosen	1	0,6	5	3,1	46	28,9	79	49,7	28	17,6	159	100
Pelayanan staf	5	3,1	24	15,1	76	47,8	49	30,8	5	3,1	159	100
Profesionalisme karyawan	3	1,9	18	11,3	67	42,1	62	39,0	9	5,7	159	100
Pelaksanaan kurikulum	2	1,3	14	8,8	58	36,5	69	43,4	16	10,1	159	100
Kesesuaian kurikulum	2	1,3	12	7,5	56	35,2	72	45,3	17	10,7	159	100
Fasilitas perkuliahan	42	26,4	80	50,3	30	18,9	4	2,5	3	1,9	159	100
Fasilitas Lab PI	6	3,8	34	21,4	77	48,4	27	17,0	15	9,4	159	100
Bimbingan akademik	1	0,6	11	6,9	52	32,7	77	48,4	18	11,3	159	100
Komunikasi dosen	4	2,5	10	6,3	70	44,0	58	36,5	17	10,7	159	100
Komunikasi karyawan	6	3,8	24	15,1	81	50,9	39	24,5	9	5,7	159	100
Penyelesaian masalah oleh dosen	2	1,3	15	9,4	85	53,5	49	30,8	8	5,0	159	100
Penyelesaian masalah oleh karyawan	4	2,5	27	17,0	86	54,1	35	22,0	7	4,4	159	100
Penyelesaian masalah oleh pimpinan	1	0,6	12	7,5	71	44,7	46	28,9	29	18,2	159	100
Penyelesaian masalah oleh staf prodi	4	2,5	6	3,8	63	39,6	72	45,3	14	8,8	159	100
Peningkatan daya saing	3	1,9	11	6,9	45	28,3	64	40,3	36	22,6	159	100

Tabel 2. Hasil Penelitian Berdasarkan Indikator Proses Administrasi

Indikator	Skor										Keterangan	
	1		2		3		4		5			
	Tidak Puas		Kurang Puas		Cukup Puas		Puas		Sangat Puas		Total	%
	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%		
Proses daftar ulang	4	2,5	16	10,1	63	39,6	63	39,6	13	8,2	159	100
Beasiswa	9	5,7	29	18,2	81	50,9	33	20,8	7	4,4	159	100
Informasi dan pelaksanaan jadwal kuliah	2	1,3	26	16,4	71	44,7	46	28,9	14	8,8	159	100
Informasi dan pelaksanaan UAS dan UAS	3	1,9	18	11,3	57	35,8	66	41,5	15	9,4	159	100
Pengumuman nilai akademik	2	1,3	16	10,1	54	34,0	66	41,5	21	13,2	159	100
Pengumuman akademik	3	1,9	18	11,3	61	38,4	58	36,5	19	11,9	159	100
Pelayanan akademik	2	1,3	9	5,7	69	43,4	63	39,6	16	10,1	159	100

Tabel 3. Hasil Penelitian Berdasarkan Indikator Penyediaan Fasilitas Mahasiswa

Indikator	Skor										Keterangan	
	1		2		3		4		5			
	Tidak Puas		Kurang Puas		Cukup Puas		Puas		Sangat Puas		Total	%
	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%		
Fasilitas komputer	40	25.2	65	40.9	46	28.9	4	2.5	4	2.5	159	100
Fasilitas internet	31	19.5	63	39.6	44	27.7	17	10.7	4	2.5	159	100
Fasilitas simak online	6	3.8	27	17.0	74	46.5	40	25.2	12	7.5	159	100
Kegiatan ekstrakurikuler	7	4.4	37	23.3	73	45.9	40	25.2	2	1.3	159	100
Organisasi kemahasiswaan	8	5.0	23	14.5	75	47.2	45	28.3	8	5.0	159	100
Konsultasi mahasiswa	3	1.9	17	10.7	77	48.4	48	30.2	14	8.8	159	100
Sumber pustaka	11	6.9	38	23.9	64	40.3	41	25.8	5	3.1	159	100
Fasilitas fisik FPSI	30	18.9	61	38.4	48	30.2	15	9.4	5	3.1	159	100
Umpan balik fakultas	9	5.7	47	29.6	82	51.6	17	10.7	4	2.5	159	100