Jurnal Teknik Indonesia

Volume 4 Nomor 1 Januari 2025

https://jti.publicascientificsolution.com/index.php/rp

KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN PENDIDIKAN DAN LAYANAN ADMINISTRASI DI STIKES GUNUNG MARIA TOMOHON

Felni Gemma Nucifera Womboiang
Program Studi Informatika Kesehatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Gunung Maria Tomohon, Indonesia
felni.womboiang@stikesgunungmaria.ac.id

Abstract

In an educational institution it is certainly not independent of its educational services about teaching activities involving teachers and learners here the terms learners are called teachers and learners are called students. In the tridharma college is education, research and community devotion. Good quality of service brings a high level of satisfaction from the student STIKes Gunung Maria Tomohon. Recognizing the importance of this, research was carried out with a view to finding out how students feel about education services and administration services. Research population is the entire student STIKes Gunung Maria Tomohon 2024/2025. Research shows the quality of education services and administrative services has hada positive effect on student satisfaction. The institution of higher education still must improve the quality of service for its stewardship can also be a promotional tool.

Keywords: education, administration, stikes, mount muria, students

Abstrak

Dalam suatu institusi pendidikan tentu tidak terlepas dari Layanan Pendidikan di dalamnya tentang kegiatan belajar-mengajar yang melibatkan pengajar dan pembelajar di sini istilah pembelajar disebut Dosen dan pembelajar disebut Mahasiswa. Dalam tridharma perguruan tinggi yaitu pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Kualitas layanan yang baik memberikan tingkat kepuasan yang tinggi dari mahasiswa yang ada di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Gunung Maria Tomohon. Menyadari akan pentingnya hal ini, maka dilakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Pendidikan dan layanan administrasi. Populasi penelitian adalah seluruh mahasiswa baru STIKes Gunung Maria Tomohon Tahun Akademik Ganjil 2024/2025. Hasil penelitian menunjukkan kualitas layanan pendidikan dan layanan administrasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa. Lembaga pendidikan tinggi tetap harus meningkatkan kualitas pelayanan guna lancarnya kepengurusan di dalamnya pun bisa menjadi sarana promosi.

Kata kunci: pendidikan, administrasi, stikes, gunung muria, mahasiswa

Corresponding Author; Felni Gemma Nucifera Womboiang
E-mail: felni.womboiang@stikesgunungmaria.ac.id

Pendahuluan

Suatu perguruan tinggi pasti memiliki dosen, tenaga kependidikan dan terlebih mahasiswa (Ifa Khoirianingrum, 2018; Pratama, Tampubolon, & Khanafi, 2022; Subronto, Ali, & Rosadi, 2021). Dalam memberikan jasa pendidikan oleh lembaga pendidikan perlu melihat beberapa hal misalnya peka terhadap situasi dan kondisi dan diharapkan juga dapat melihat kebutuhan dan keinginan konsumen sebagai pengguna jasa (Bashori, 2017; Labaso, 2018; Wijaya, 2022). Penyelenggaraan kegiatan proses belajar mengajar merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari pencapaian tujuan pendidikan (Arifin, 2022; Diantoro, Purwati, & Lisdiawati, 2021; Iswanto & Widayati, 2021). Seiring

E-ISSN: 2963-2293 | P-ISSN: 2964-8092
DOI: https://doi.org/10.58860/jti.v4i1

dengan perkembangan zaman, kualitas layanan jasa harus dimaksimalkan agar pengguna jasa merasa puas dengan layanan yang diberikan, dan itu akan jadi modal promosi yang terjadi secara alami (Astriyani, 2016; Hendianto, 2024; Nurdin, 2019).

Salah satu instansi pendidikan di Tomohon yaitu Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Gunung Maria Tomohon (Dotulong et al., 2024; Patandung, Langingi, Rembet, Somba, & Mandagi, 2022). Lembaga pendidikan ini mempunyai 4 program studi, dan yang terbaru di tahun 2024 menjadi 5 program studi yaitu S1 Keperawatan, D3 Keperawatan, Administrasi Rumah Sakit, Kesehatan dan Keselamatan Kerja, dan Informatika Kesehatan (Akbar, 2024; Randa et al., 2024; Sihombing et al., 2024). Kelima program studi ini menjadi pengguna jasa aktif selama masih terdaftar sebagai mahasiswa di STIKes Gunung Maria Tomohon. Meningkatkan kualitas pelayanan dengan upaya yang bermakna melalui pembangunan sarana dan prasarana pendidikan, kurikulum yang terbaru, dalam pembelajaran memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, peningkatan mutu dosen dan tenaga kependidikan, serta *networking* dengan lembaga pendidikan lain atau industri. Tujuan dari semua itu adalah bagaimana akhirnya konsumen dapat merasakan kepuasan atas kebutuhan akademik yang diperlukan, walaupun memang tidak bisa dipungkiri bahwa kebutuhan konsumen itu tidaklah sama.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan pendidikan dan layanan administrasi secara simultan di STIKes Gunung Maria Tomohon. Selain itu, penelitian ini juga secara khusus mengevaluasi kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan pendidikan dan kualitas layanan administrasi secara terpisah, guna memberikan gambaran yang komprehensif mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh institusi tersebut.

Metode Penelitian

A. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian dalam penelitian ini adalah survei, dengan pendekatan kuantitatif deskriptif untuk menjelaskan hubungan antara kualitas layanan pendidikan, administrasi dan kepuasan mahasiswa.

B. Waktu dan Tempat Penelitian

1. Waktu Penelitian
   Bulan Agustus 2024
2. Tempat Penelitian
   Tempat penelitian ini dilakukan di STIKes Gunung Maria Tomohon.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

   Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Dalam penelitian ini adalah seluruh alumni mahasiswa STIKes Gunung Maria Tomohon Tahun/Ajaran 2023/2024-2024/2025

   Dalam penelitian ini yakni seluruh mahasiswa baru, dan data yang didapatkan melalui wawancara terhadap salah satu staff layanan administrasi

akademik yang masih tercatat populasi sebesar 231 mahasiswa yang terdaftar sebagai mahasiswa.

2. Sampel

Dalam hal ini sampel menggunakan rumus slovin:

$$n = \frac{231}{1+231(0,1)^2} = 69,78 \approx 70 \text{ responden}$$

Jadi, jumlah responden yang diambil minimal 70 responden, akan tetapi, dalam penelitian ini digunakan sebanyak 80 responden. Hal ini dikarenakan untuk menghindari ketidaklengkapan pengisian kuisioner sehingga tidak daoat dimasukkan sebagai data penelitian.

D. Teknik Pengumpulan Data

Untuk teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui questioner, dan dokumentasi

1. Angket (*koesioner*)

Untuk mengukur variabel penelitian, maka peneliti menggunakan angket terstruktur yang berisikan kemungkinan-kemungkinan atau jawaban yang sudah disediakan. Angket ini akan diaplikasikan dengan pernyataan-pernyataan yang akan menggiring responden untuk menjawab sesuai dengan kenyataan yang sebenarnya

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, kriteria, biografi, peraturan dan kebijakan. Dokumentasi digunakan untuk mengetahui tentang bentuk-bentuk pelayanan akademik yang telah dimiliki oleh STIKes Gunung Maria Tomohon

E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat bantu yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data penelitian dengan cara pengukuran. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini, yakni:

1. Sangat Sesuai (SS) / Sangat Puas (SP)
2. Sesuai (S) / Puas (P)
3. Tidak Sesuai (TS) / Cukup Puas (CP)
4. Sangat Tidak Sesuai (STS) / Kurang Puas (KP)

F. Teknik Analisis Data

1. Uji Validitas

Validitas data merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kesahihan suatu instrumen. Instrumen yang sahih memiliki validitas tinggi sehingga mampu mengukur apa yang diinginkan, mampu mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Suatu instrumen dikatakan valid jika r hitung > r tabel

E-ISSN: 2963-2293 | P-ISSN: 2964-8092
DOI: https://doi.org/10.58860/jti.v4i1

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah ketetapan suatu tes apabila ditekan kepada subjek yang sama. Untuk mengetahui ketepatan ini pada dasarnya dilihat dari kesesuaian hasil.

Adapun teknik yang dapat digunakan untuk mengukur reliabilitas suatu instrumen penelitian yaitu teknik *Cronbach Alpha.* Teknik ini dapat digunakan menentukan suatu instrumen penelitian reliabel atau tidak. Kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel dengan menggunakan teknik ini, bila koefisien reliabilitas (r11) > 0,6

G. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Kisi-kisi Instrumen Penelitian

Tabel 1 Kisi-kisi Instrumen (Layanan Pendidikan)

No.	Pernyataan	Indikator	Soal	Jumlah
1	Kepuasan Mahasiswa	a. Keandalana (*Reliability*) kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan	1,7,15	3
		b. Daya Tanggap (*Responsiveness*) kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	2,3	2
		c. Kepastian (*Assurance*) kemampuan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	8,10	2
		d. Empati (*Empathy*) kesediaan/ kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa	5,9,11,12,13	5
		e. *Tangible* Penilaian mahasiswa terhadap kecukupan aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana	4,6,14	3
Total				**15**

Kisi-kisi Instrumen Penelitian

Tabel 2 Kisi-kisi Instrumen (Layanan Administrasi)

No.	Pernyataan	Indikator	Soal	Jumlah

1	Kepuasan Mahasiswa	a.	Keandalana (*Reliability*) kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan	16,19,32	3
		b.	Daya Tanggap (*Responsiveness*) kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	20,21,26	3
		c.	Kepastian (*Assurance*) kemampuan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	23,25,27,30,31	5
		d.	Empati (*Empathy*) kesediaan/ kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa	22,28	2
		e.	*Tangible* Penilaian mahasiswa terhadap kecukupan aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana	17,18,24,29	4
Total					**17**

Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 3 Hasil Uji Validitas

Varibael	r_{hitung}	r_{tabel} 5%	Keterangan
Kualitas Layanan Pendidikan (X_1)			
$X_{1,1}$	0,862	0,220	Valid
$X_{1,2}$	0,804	0,220	Valid
$X_{1,3}$	0,850	0,220	Valid
$X_{1,4}$	0,705	0,220	Valid
$X_{1,5}$	0,928	0,220	Valid
$X_{1,6}$	0,810	0,220	Valid
$X_{1,7}$	0,858	0,220	Valid
$X_{1,8}$	0,935	0,220	Valid
$X_{1,9}$	0,871	0,220	Valid
$X_{1,10}$	0,922	0,220	Valid
$X_{1,11}$	0,877	0,220	Valid
$X_{1,12}$	0,888	0,220	Valid
$X_{1,13}$	0,831	0,220	Valid
$X_{1,14}$	0,914	0,220	Valid
$X_{1,15}$	0,811	0,220	Valid
Kualitas Layanan Administrasi (X_2)			
$X_{2,1}$	0,744	0,220	Valid

E-ISSN: 2963-2293 | P-ISSN: 2964-8092
DOI: https://doi.org/10.58860/jti.v4i1

$X_{2,2}$	0,866	0,220	Valid
$X_{2,3}$	0,745	0,220	Valid
$X_{2,4}$	0,628	0,220	Valid
$X_{2,5}$	0,874	0,220	Valid
$X_{2,6}$	0,856	0,220	Valid
$X_{2,7}$	0,880	0,220	Valid
$X_{2,8}$	0,905	0,220	Valid
$X_{2,9}$	0,895	0,220	Valid
$X_{2,10}$	0,902	0,220	Valid
$X_{2,11}$	0,920	0,220	Valid
$X_{2,12}$	0,865	0,220	Valid
$X_{2,13}$	0,916	0,220	Valid
$X_{2,14}$	0,893	0,220	Valid
$X_{2,15}$	0,943	0,220	Valid
$X_{2,16}$	0,905	0,220	Valid
$X_{2,17}$	0,806	0,220	Valid
$X_{2,18}$	0,943	0,220	Valid

Sumber: Pengolahan Data SPSS 16. 2024.

Tabel menunjukkan hasil uji validitas bahwa kuisioner yang dijalankan adalah valid atau layak, dilihat dari nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,220) pada taraf signifikansi 5%. Yang memili arti bahwa tiap pertanyaan berkorelasi dengan skor, skor totalnya dan data yang dikumpulkan dinyatakan valid.

Tabel 4 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Koefisien α	Keterangan
Kualitas Layanan Akademik	0,973	Reliabel
Kualitas Layanan Administrasi	0,980	Reliabel

Sumber: Pengolahan Data SPSS 16. 2024

Tabel menunjukkan hasil uji reliabilitas dengan nilai *Cronbach Alpha* > 0,6 dari hasil uji reliabilitasnya pada tabel 4 tiap variabel memperoleh nilai koefisien reliabilitas > 0,6. Jadi dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan dalam kuisioner adalah reliabel (dapat diandalkan)

Hasil dan Pembahasan

Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pendidikan dan Layanan Administrasi

Berdasarkan hasil pengujian validitas dan reliabilitas melalui SPSS diperoleh nilai r_{hitung} > 0,220 dan nilai *Cronbach Alpha* > 0,6. Artinya kualitas layanan pendidikan dan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa dinyatakan cocok. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan pendidikan dan administrasi secara serempak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Semakin baik pelayanan pendidikan yang diberikan oleh dosen, dan pelayanan administrasi oleh tenaga kependidikan, maka akan besar tingkat kepuasan mahasiswa yang memiliki dampak yang baik bagi kampus. Sebaliknya, semakin rendah pelayanan pendidikan dan administrasi maka akan

sekamin besar tingkat ketidakpuasan mahasiswa atas pelayanan yang diberikan sehingga berdampak buruk bagi kampus.

Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa kualitas layanan pendidikan dan administrasi secara serempak berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa STIKes Gunung Maria Tomohon. Untuk meningkatkan kualitas tersebut, disarankan agar institusi melakukan pelatihan rutin bagi dosen guna meningkatkan kompetensi pedagogik dan kemampuan memanfaatkan teknologi, serta mengembangkan kurikulum yang relevan dengan kebutuhan pasar kerja. Selain itu, optimalisasi layanan administrasi dapat dilakukan melalui digitalisasi sistem pelayanan dan pelatihan staf untuk meningkatkan kemampuan komunikasi dan pelayanan prima. Peningkatan sarana dan prasarana kampus, seperti ruang belajar, laboratorium, dan akses internet yang memadai, juga menjadi prioritas untuk mendukung pembelajaran. Evaluasi berkala melalui survei kepuasan mahasiswa perlu dilakukan guna mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan, disertai keterlibatan mahasiswa dalam memberikan masukan. Di samping itu, strategi komunikasi yang efektif, seperti forum diskusi dan panduan layanan yang mudah diakses, dapat memperkuat hubungan antara mahasiswa, dosen, dan tenaga administrasi, sehingga menciptakan pengalaman belajar yang lebih memuaskan dan meningkatkan citra institusi.

Daftar Pustaka

Akbar, Gibran Bachrul. (2024). Hubungan Antara Sikap Dengan Perilaku Perawat Terhadap Keselamatan Pasien Studi Observasional pada Perawat di Bangsal Rawat Inap Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Arifin, Zainur. (2022). Manajemen peserta didik sebagai upaya pencapaian tujuan pendidikan. Dirasat: Jurnal Manajemen Dan Pendidikan Islam, 8(1), 71–89.

Astriyani, Elsa. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Atribut Produk E-Karip Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada BTPN Purna Bakti Kcp. Ciamis). Universitas Widyatama.

Bashori, Bashori. (2017). Strategi kompetitif dalam lembaga pendidikan. TADRIS: Jurnal Pendidikan Islam, 12(2), 161–180.

Diantoro, Fery, Purwati, Endang, & Lisdiawati, Erna. (2021). Upaya pencapaian tujuan pendidikan islam dalam pendidikan nasional dimasa pandemi covid-19. MA'ALIM: Jurnal Pendidikan Islam, 2(01), 22–33.

Dotulong, Fransiskus X., Calvin, Ake Royke, Watak, Chintami Luciana, Ria, Maria N., Timpal, Greita M. S., & Womboiang, Felni G. N. (2024). Penguatan Kesehatan Mental Pada Anak Remaja di LPKA Kelas II. Jurnal Pengabdian Kepada

Masyarakat MAPALUS, 3(1), 18–25.

Hendianto, Dwi. (2024). Analisis Strategi Kualitas Pelayanan Dalam Menarik Minat Nasabah Menggunakan Produk Tabungan iB Hijrah KCP Stabat. Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah, 3(2), 892–906.

Ifa Khoirianingrum, I. K. (2018). Pengaruh Citra Perguruan Tinggi dan Kompetensi Dosen terhadap Loyalitas Mahasiswa melalui Kepuasan Mahasiswa Pada Perguruan Tinggi Swasta (Studi pada IKIP PGRI Bojonegoro). Al Tijarah, 4(2), 50–66.

Iswanto, Ari, & Widayati, Esti. (2021). Pembelajaran pendidikan jasmani yang efektif dan berkualitas. MAJORA: Majalah Ilmiah Olahraga, 27(1), 13–17.

Labaso, Syahrial. (2018). Penerapan marketing mix sebagai strategi pemasaran jasa pendidikan di MAN 1 Yogyakarta. MANAGERIA: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam, 3(2), 289–311.

Nurdin, Ismail. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku aparatur dan komunikasi birokrasi dalam pelayanan publik). Media Sahabat Cendekia.

Patandung, Vina Putri, Langingi, Ake Royke, Rembet, Ignatia Yohana, Somba, Franklin, & Mandagi, Gloria. (2022). Edukasi Pentingnya Menjaga Kesehatan Mental Pada Anak Remaja di Lembaga Pembinaan Khusus Anak II Tomohon. Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Nusantara, 3(2.1 Desember), 1213–1219.

Pratama, Nanda, Tampubolon, Muhammad Syafii, & Khanafi, Khanafi. (2022). Problematika Pembelajaran Mahasiswa Lulusan Sekolah Umum pada Program Studi Pendidikan Bahasa Arab di Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah Madani Yogyakarta. Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Sains Islam Interdisipliner, 117–124.

Randa, Yenny Djeny, Barus, Linda Sari, Ummah, Arief Khoerul, Sihombing, Ferdinan, Utami, Agnita, Wibowo, Daniel Akbar, Sitompul, Dania Relina, Wahyuni, Fitri, Marbun, Ria Angelina, & Purnama, Ni Luh Agustini. (2024). Buku Ajar Keperawatan Anak Sehat dan Sakit Akut (Berdasarkan Kurikulum Pendidikan Ners Indonesia Tahun 2021)(BUKU I).

Sihombing, Ferdinan, Sudiono, Sudiono, Junalia, Elly, Maria, Dely, Nurani, Intan Asri, Yuningsih, Aneng, Aziz, Ari Rahmat, Sulistiyani, Sulistiyani, Supriadi, Supriadi, & Kusumaningsih, Indriati. (2024). Buku Ajar Keperawatan Keluarga (Kurikulum AIPNI Tahun 2021).

Subronto, Subronto, Ali, Hapzi, & Rosadi, Kemas Imron. (2021). Faktor yang mempengaruhi manajemen pendidikan islam: sistem pendidikan, pengelolaan pendidikan, dan tenaga pendidikan. Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi, 3(1), 24–34.

Wijaya, David. (2022). Pemasaran jasa pendidikan. Bumi Aksara.