

Analisis Pelayanan Akademik Berbasis Online Terhadap Mahasiswa di Masa Pandemi Covid 19 Pada Mahasiswa Pascasarjana IAIN Tulungagung

Sugiarti

Magister manajemen Pascasarjana Universitas Islam Kadiri

Abstract

During the Covid-19 pandemic, all learning activities and educational services in tertiary institutions became online-based. IAIN Tulungagung is one of the universities that implements educational policies and academic services, from undergraduate to postgraduate levels. This study aims to analyze the effect of online-based academics on postgraduate students at IAIN Tulungagung. In its implementation, researchers used a quantitative approach with the research population of S2 and S3 IAIN Tulungagung students. While the sample taken was a number of 71 students using random techniques. The collected data were analyzed using multiple linear regression techniques. The results of this study indicate the quality of academic services as proxied by physical evidence, assurance and empathy have an influence on student satisfaction. Anything strict and attitude does not give satisfaction to student satisfaction.

Keywords: Academic Services, Student Satisfaction, Online Learning.

Abstrak

Selama masa pandemi covid-19 ini, semua bentuk kegiatan pembelajaran dan pelayanan pendidikan yang ada di perguruan tinggi menjadi berbasis online. IAIN Tulungagung menjadi salah satu perguruan tinggi yang menerapkan kebijakan pendidikan dan pelayan akademik online, mulai dari jenjang sarjana hingga pascasarjana. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pelayan akademik berbasis online pada mahasiswa pascasarjana di IAIN Tulungagung. Dalam pelaksanaannya peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif dengan populasi penelitian mahasiswa S2 dan S3 IAIN Tulungagung. Sementara sampel yang diambil sejumlah 71 mahasiswa dengan menggunakan teknik random. Data yang terkumpul dianalisis dengan menggunakan teknik regresi linear berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan akademik yang diprosikan dengan bukti-bukti fisik, jaminan dan empati memberikan pengaruh pada kepuasan mahasiswa. Adapaun kendala dan sikap tidak memberikan pengaruh pada kepuasan siswa.

Kata Kunci: Layanan Akademik, Kepuasan Mahasiswa, *Online Learning*.

Latar Belakang Teoritis

Sepanjang tahun 2020 hingga saat ini, Indonesia masuk harus menghadapi krisis yang diakibatkan oleh pandemi. Merujuk data yang dirilis worldmeters, hingga pertengahan Mei 2021 saja jumlah kasus covid di Indonesia jumlahnya sudah melampaui 1,5 juta, dan masih mungkin bertambah (Worldmeters: 2021). Pandemi benar-benar berdampak pada segala sendi kehidupan: ekonomi-sosial-masyarakat. Dunia pendidikan juga menjadai salah satu yang paling merasakan dampaknya. Berbagai penyesuaian kebijakan sudah dilakukan oleh

pemerintah dalam upaya mencegah penyebaran covid-19. Kebijakan-kebijakan tersebut juga berpengaruh pada pendidikan, termasuk kebijakan pendidikan pada perguruan tinggi. Perguruan tinggi diharuskan mengalihkan perkuliahan tatap muka menjadi pembelajaran jarak jauh, atau pembelajaran dalam jaringan (daring) sebagaimana Surat Edaran Nomor 675/03/2020.

Dengan peraturan tersebut, mau tidak mau semua perguruan tinggi harus mengikuti kebijakan tersebut. Sebagian besar perguruan tinggi harus beradaptasi dengan kebiasaan-kebiasaan baru ini. Kegiatan

pendidikan di Indonesia dan dimanapun secara umum masih menggunakan cara konvensional atau tatap muka, sehingga perlu waktu untuk membiasakan diri dengan pola baru ini. Pembelajaran Jarak Jauh (PJJ), *E-Learning*, sekolah atau kuliah daring menjadi sebuah istilah baru belakangan ini. Kita sudah mulai terbiasa melakukan berbagai kegiatan pendidikan secara online, namun tetap saja ada banyak perbedaan antara pembelajaran tatap muka dengan pembelajaran yang dilakukan secara online. Metode dan strategi mengajar yang digunakan para pendidik harus disesuaikan. Belum lagi kondisi psikologi mahasiswa akan sangat berbeda ketika mereka belajar secara tatap muka. *Online learning* memang menjadi tantangan tersendiri bagi para pendidik, dosen dan juga mahasiswa. (Tirziu & Vrabie, 2015). Bahkan menurut Karwati (2014) mutu yang dihasilkan ketika pembelajaran jarak jauh dengan tatap muka pastilah berbeda.

Selain proses pembelajaran, pelayanan akademik dan non-akademik juga merupakan bagian dari KBM yang merupakan kebutuhan mahasiswa yang juga sama pentingnya yang harus dipenuhi sebaik mungkin oleh perguruan tinggi (Azan, 2015). Sama halnya dengan proses pembelajaran dan perkuliahan, segala bentuk pelayanan akademik dan non-akademik juga harus dilakukan sepenuhnya secara online. Layanan akademik secara online juga harus tetap berkualitas agar dapat memenuhi kepuasan mahasiswa. Pencapaian kepuasan bagi Perguruan Tinggi memerlukan pemahaman terhadap keinginan mahasiswa untuk mendapatkan pelayanan akademik maupun non akademik dari Perguruan Tinggi (Hadayani, *et al*, 2013).

Kualitas layanan akademik

Zeithaml dan Berry (1985:50), menyatakan bahwa kualitas layanan adalah persepsi hasil dari membandingkan antara persepsi konsumen tentang kinerja yang ditawarkan oleh penyedia layanan dengan

hasil yang dirasakan oleh pelanggan. Parasuraman *et al.* (1985:21) menyebutkan bahwa terdapat lima dimensi kualitas jasa. Rinciannya adalah sebagai berikut: bukti nyata (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*).

Lantas apa yang dimaksud dengan layanan akademik? Menurut Rosita (Rosita *et al.*, 2019) yang dinamakan layanan akademik adalah suatu upaya yang sistematis dalam bidang pendidikan dengan tujuan untuk dapat memfasilitasi paras peserta didik dalam rangka menguasai segala bentuk isi kurikulum yang ada melalui suatu proses pembelajaran sehingga mereka dapat memenuhi standar kompetensi yang sudah ditentukan. Didefinisikan juga oleh Pakpahan (Pakpahan, 2014:47) bahwa yang dinamakan dengan kualitas layanan bidang akademik ialah suatu perbandingan di antara layanan akademik yang diharapkan oleh para stakeholders/pelanggan dengan apa yang dirasakan para pelanggan selama menggunakan jasa layanan. Apabila harapan dan yang dirasakan sama maka itulah yang dinamakan kepuasan. Maka apabila suatu layanan akademik sudah memenuhi kelima unsur tersebut, maka dapat dikatakan bahwa pelayanan akademik sudah bisa dikatakan berkualitas.

Kepuasan Mahasiswa

Pada umumnya kepuasan hanya dapat dirasakan secara personal atau individual. Sangat mungkin satu orang dengan satu orang lainnya memiliki tingkat kepuasan yang berbeda sekalipun pelayanan yang diberikan sama (Rivai, 2004). Penerimaan terhadap suatu pelayanan yang diberikn sangat mungkin dipengaruhi oleh banyak faktor. Keadaan psikologis saat seseorang mendapat pelayanan sangat mungkin menjadi faktor yang cukup menentukan.

Tapi pada umumnya, indikator kepuasan mahasiswa adalah ketika keinginan mahasiswa terhadap layanan dapat terpenuhi.

Ini sebagaimana pendapat yang dikemukakan oleh Srinardi (Srinadi, 2008). Adapun Sarjono (2007) mengemukakan pendapatnya bahwa yang dinamakan dengan kepuasan mahasiswa adalah ketika harapan mereka terhadap pelayanan para karyawan, kemampuan dosen yang didukung dengan berbagai sarana menjadi mudah didapat mudah diakses. Jika indikator tersebut sudah dapat terpenuhi, maka hal demikian itu akan memberikan tingkat kepuasan yang tinggi kepada seluruh mahasiswa. Mereka akan merasa puas atas segala bentuk layanan yang diterima.

Kepuasan sangat erat kaitannya dengan rasa. Tidak mengherankan jika sebagian orang beranggapan bahwa kepuasan merupakan suatu evaluasi yang merepresentasikan sikap seseorang atas perasaan senang ataupun tidak senang mereka. Ketika seorang secara sadar dapat mengungkapkan perasaan puasnya atas segala bentuk kinerja dari para penyedia jasa/layanan, maka kepuasan para pengguna layanan terpenuhi. (Kotler, 2000).

Metode Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini ialah kuantitatif dengan data-data primer dalam penelitian, sehingga penelitian ini akan menghasilkan hasil pengujian statistik yang merupakan uraian dari karakteristik data pengujian. Penelitian ini memiliki lima variabel bebas, dan satu variabel terikat. (*independent variable*) dan (*dependent variable*). Variabel bebas (*independent variable*) (X) yaitu variabel bukti fisik (X1), variabel kehandalan (X2), variabel daya tangkap (X3), variabel jaminan (X4), dan variabel empati (X5). Untuk variabel terikat (*dependent variable*) adalah kepuasan mahasiswa (Y).

Target populasi atau obyek (Sugiyono, 2014: 80) selama melakukan penelitian ini adalah seluruh mahasiswa program Pascasarjana IAIN Tulungagung angkatan tahun 2019 berjumlah 285 mahasiswa. Sampel dalam penelitian ini

diambilkan dari beberapa jumlah mahasiswa angkatan tahun 2019 program Pascasarjana IAIN Tulungagung yang telah ditentukan jumlahnya melalui teknik acak teknik *random sampling*, sehingga tidak seluruh responden menjadi sampel di dalam penelitian.

Sumber data dari penelitian ialah data primer, di mana data diambil dari penyebaran kuisioner terhadap responden. Dalam riset ini, pengumpulan data didapatkan melalui penyebaran kuisioner pada mahasiswa pascasarjana IAIN Tulungagung. Metode kuantitatif sangat identik dengan angka dan identik juga dengan statistik. (Sugiyono, 2014). Maka dalam melakukan analisisnya penulis melakukan analisa regresi linear berganda dengan menggunakan alat bantu SPSS, sebuah aplikasi yang umum digunakan dalam penelitian kuantitatif. Dengan metode analisis tersebut penulis berharap mendapat hasil akhir yang objektif dalam melihat pengaruh kualitas akademik berbasis online terhadap kepuasan para mahasiswa di masa pandemi ini.

Hasil Penelitian

Hasil Uji Validitas

Data dalam penelitian memiliki kedudukan yang sangat penting. Data dalam penelitian kuantitatif merupakan gambaran dari variabel yang sedang diteliti dan memiliki fungsi sebagai alat pembuktian hipotesis. Setiap variabel, baik variabel terikat dan variabel bebas telah dilakukan uji validitas. Hasil uji validitas dapat dilihat dari tabel-tabel yang ada di bawah ini:

Uji Validitas Variabel Bukti Fisik (X₁)

Butir	r _{hitung}	r _{tabel}	Kriteria
1	0,831	0,193	Valid
2	0,844	0,193	Valid
3	0,853	0,193	Valid.

Hasil pengujian validitas variabel Bukti Fisik (X₁) yang terlihat pada tabel 4.3 terlihat bahwa setiap item pertanyaan memiliki jumlah nilai r hitung yang lebih besar dari jumlah nilai r tabel. Maka, seluruh

item-item pertanyaan dalam kuisioner pada variabel Bukti Fisik (X1) dipastikan sudah valid serta dapat digunakan dalam penelitian selanjutnya.

Hasil Uji Validitas Variabel Reliabilitas/ Kehandalan (X₂)

Butir	r _{hitung}	r _{tabel}	Kriteria
1	0,867	0,193	Valid
2	0,757	0,193	Valid
3	0,627	0,193	Valid
4	0,734	0,193	Valid
5	0,748	0,193	Valid
6	0,767	0,193	Valid
7	0,800	0,193	Valid

Hasil pengujian validitas variabel Reliabilitas/Kehandalan (X₂) yang terlihat pada tabel diatas jelas menunjukkan setiap angka pada r hitung melebihi besaran angka nilai r tabel. Jadi item-item pertanyaan di dalam kuisioner pada variabel Reliabilitas/Kehandalan (X₂) dinyatakan valid serta dapat digunakan didalam penelitian selanjutnya.

Hasil Uji Validitas Variabel Sikap Tanggap (X₃)

Butir	r _{hitung}	r _{tabel}	Kriteria
1	0,895	0,193	Valid
2	0,886	0,193	Valid
3	0,913	0,193	Valid

Data diolah 2021

Pada uji variabel sikap tanggap tersebut dapat dinyatakan setiap item pertanyaan yang diberikan sudah valid. Karena hasilnya sama dengan dua variabel sebelumnya, dimana nilai-nilai pada r hitungnya melebihi nilai r tabel.

Hasil Uji Validitas Variabel Jaminan (X₄)

Butir	r _{hitung}	r _{tabel}	Kriteria
1	0,829	0,193	Valid
2	0,861	0,193	Valid
3	0,847	0,193	Valid
4	0,666	0,193	Valid
5	0,812	0,193	Valid

Data diolah 2021

Hasil pengujian validitas variabel Jaminan (X₄) juga menunjukkan kalau

seluruh nilai pada r hitung jauh lebih besar nilainya daripada nilai r tabel. Dengan demikian seluruh item pertanyaam dalam kuisioner pada variabel Jaminan (X₄) dinyatakan valid serta dapat digunakan didalam penelitian selanjutnya.

Tabel Uji Validitas Variabel Empati (X₅)

Butir	r _{hitung}	r _{tabel}	Kriteria
1	0,867	0,193	Valid
2	0,836	0,193	Valid
3	0,878	0,193	Valid
4	0,811	0,193	Valid

Data diolah 2021

Hasil pengujian validitas variabel Empati (X₅) yang terlihat pada hasil uji di atas keseluruhan nilai r hitungnya melebihi nilai r tabel. Maka dapat dinyatakan item pertanyaan dalam kuisioner pada variabel Empati (X₅) sudah valid serta dapat digunakan didalam penelitian selanjutnya.

Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y)

Butir	r _{hitung}	r _{tabel}	Kriteria
1	0,850	0,193	Valid
2	0,852	0,193	Valid
3	0,878	0,193	Valid
4	0,817	0,193	Valid

Data diolah 2021

Hasil pengujian validitas variabel Kepuasan Mahasiswa (Y) yang terlihat pada tabel, terlihat bahwa setiap item pertanyaan dapat dinyatakan valid serta dapat digunakan didalam penelitian selanjutnya.

Hasil Uji Reliabilitas

Reliabilitas atau konsistensi menjadi hal paling penting ketika menguji suatu instrumen. Pengujian reliabilitas ini adalah dengan cara meperbandingkan angka *cronbach alpha* yang dibandingkan dengan angka nilai *cronbach alpha* minimal 0,6. Jika hasil hitung SPSS nilainya besarnya lebih dari 0,6 maka instrumen kuisioner dapat dinyatakan reliabel, tapi jika nilainya lebih kecil dari 0,6 sudah jelas instrumen tidaklah reliable. Hasil

pengujian reliabilitas untuk setiap variabel dapat dilihat dalam tabel dibawah ini:

Tabel Uji Reliabilitas Bukti Fisik (X₁)

Cronbach's Alpha	N of Items
.855	4

Tabel tersebut menunjukkan angka nilai dari variabel (X₁) Bukti Fisik mempunyai angka nilai koefisien *cronbach's alpha* > 0,6 yaitu sebesar 0,855, sehingga pernyataan dari semua item dapat dikatakan reliabel.

Uji Reliabilitas Kehandalan (X₂)

Cronbach's Alpha	N of Items
.875	7

Berdasarkan hasil yang dapat dilihat pada uji reliabilitas diatas menunjukkan angka nilai dari variable Kehandalan (X₂) memiliki nilai koefisien *cronbach's alpha* > 0,6 yaitu sebesar 0,875, sehingga pernyataan dari semua item dapat dikatakan reliabel.

Uji Reliabilitas Sikap Tanggap (X₃)

Cronbach's Alpha	N of Items
.877	3

Tabel di atas menunjukkan nilai dari variabel Sikap Tanggap (X₃) memiliki nilai koefisien *cronbach's alpha* > 0,6 yaitu sebesar 0,877, sehingga pernyataan dari semua item dapat dikatakan reliabel.

Uji Reliabilitas Jaminan (X₄)

Cronbach's Alpha	N of Items
.859	5

Berdasarkan hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai dari variabel Jaminan (X₄) memiliki nilai koefisien *cronbach's alpha* > 0,6 yaitu sebesar 0,859, sehingga pernyataan dari semua item dapat dikatakan reliabel.

Uji Reliabilitas Empati (X₅)

Cronbach's Alpha	N of Items
.868	4

Berdasarkan hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai dari variabel Empati (X₅) memiliki nilai koefisien *cronbach's alpha* > 0,6 yaitu sebesar 0,868, sehingga pernyataan dari semua item dapat dikatakan reliabel.

Uji Reliabilitas Kepuasan Mahasiswa (Y)

Cronbach's Alpha	N of Items
.870	4

Berdasarkan hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai dari variabel Kepuasan Mahasiswa (Y) memiliki nilai koefisien *cronbach's alpha* > 0,6 yaitu sebesar 0,970, sehingga pernyataan dari semua item dapat dikatakan reliabel.

Uji Normalitas

Dalam menguji model regresi dalam penelitian kuantitatif digunakan uji normalitas. Tujuannya untuk melihat bahwa antara variable terikat dengan variable bebasnya mempunyai distribusi yang normal atau sebaliknya. Di bawah ini adalah tabel yang menunjukkan hasil uji normalitas:

Hasil Uji Normalitas

	Unstandardized Residual
N	74
Normal Parameters ^{a,b} Mean	.0000000
Std. Deviation	1.00045977
Most Extreme Differences	.093
Positive	.079
Negative	-.093
Kolmogorov-Smirnov Z	.799
Asymp. Sig. (2-tailed)	.546

Gambar tabel tersebut menunjukkan adanya nilai *Kolmogorov-Smirnov Z* sebesar 0,546 dan nilai *Asymp Sig. (2-tailed)* sebesar 0,546 > 0,05 maka kesimpulan akhirnya

semua data tersebut berdistribusi secara normal.

Uji Multikolinieritas

Pengujian multikolinieritas digunakan untuk menilai interkorelasi diantara variabel independen dalam penelitian. Apabila terdapat korelasi, dapat dikatakan adanya permasalahan multikolinieritas. Pendektaksian ini bisa perbandingan nilai dari *tolerance* dan VIF.

Hasil Uji Multikolinieritas

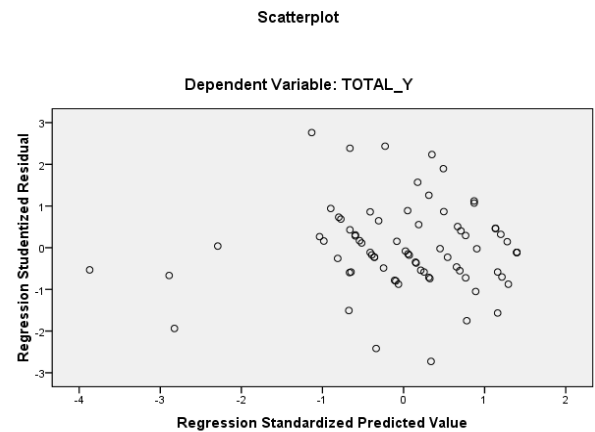
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
X1	0.637	1.569
X2	0.143	6.986
X3	0.113	8.873
X4	0.130	7.698
X5	0.238	4.204

Variabel Dependen: Y

Hasil *output* tabel diatas menunjukkan bahwa keseluruhan variabel bebas menghasilkan nilai *tolerance* lebih dari 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas. Kesimpulannya bahwa tidak terdapat masalah didalam variabel penelitian ini.

Uji Heterokedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas dilakukan dengan melihat gambar pola *scatterplots*. Persyaratan yang harus dipenuhi dalam model regresi ialah tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Apabila terjadi heteroskedastisitas maka berakibat pada munculnya ketidak akuratan hasil analisis regresi yang dilakukan. Berikut ini hasil uji heterokedastisitas:



Hasil Uji Heterokedastisitas

Hasil diatas menunjukkan pola titik yang tidak memiliki pola, dapat disimpulkan tidak adanya heterodastisitas.

Uji Autokorelasi

Auto korelasi adalah suatu karakteristik dari data yang memperlihatkan tingkat persamaan di antara nilai variable yang sama selama interval waktu yang berurutan. Jikaterdapat serangkaian angka, dan ada pola sedemikian rupa sehingga nilai-nilai dalam rangkaian dapat diprediksi berdasarkan nilai sebelumnya dalam rangkaian, rangkaian angka tersebut dikatakan menunjukkan autokorelasi. Ini juga dikenal sebagai korelasi serial dan ketergantungan serial. Adanya autokorelasi dalam residual model merupakan tanda bahwa model tersebut mungkin tidak sehat.

Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary ^b	
Model	Durbin-Watson
1	2,124

Berdasarkan hasil *output* pengujian autokorelasi yang diukur dengan nilai *durbin Watson* (dw) menghasilkan nilai dw sebesar 2,124. N penelitian sebesar 74 dengan variabel independen berjumlah 5, maka dari itu, kesimpulan yang dapat dibuat dari hasil uji diatas ialah **tidak** terjadinya autokorelasi karena nilai 1,769 < 2,124 < 2,231.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda merupakan kumpulan metoda statisti yang dipakai untuk memperkirakan bagaimana hubungan di antara variabel terikat dengan variabel bebasnya. Metode ini digunakan dalam

mengukur atau menilai kekuatan hubungan antarvariabel serta memodelkan hubungan selanjutnya diantara variabel. Hasilnya adalah sebagai berikut

Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.124	.750		.165	.869
Bukti Fisik	.145	.057	.159	2.545	.013
Kehandalan	.116	.082	.186	1.410	.163
Sikap Tanggap	-.158	.189	-.125	-.836	.406
Jaminan	.174	.114	.212	1.525	.132
Empati	.553	.099	.570	5.563	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa			R = 0,911 R ² = 0,830 F _{hitung} = 66,426 Sig F = 0,000		

Hasil persamaan di atas menunjukkan bahwa variabel dependen yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, sikap tanggap, jaminan dan empati berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa.

Uji t

Uji-t berpasangan digunakan untuk menentukan perbedaan pasangan variabel. Ini digunakan dalam kasus di mana sampel kurang dari 50 dan sampel yang diterapkan tes sebelumnya tetap sama. Uji-t satu sampel dipakai guna membandingkan nilai mean sampel dengan nilai tertentu.

Hasil Uji T

Variabel	t hitung	t table	Sig.
X1	2,545	1,995	0,013
X2	2,410	1,995	0,043
X3	-0,836	1,995	0,406
X4	2,525	1,995	0,032
X5	5,563	1,995	0,000

a. Variabel (X1) terhadap tingkat Kepuasan Mahasiswa (Y)

Hasil menyimpulkan bahwa hipotesis 2 diterima.

b. Kehandalan (X2) terhadap tingkat Kepuasan Mahasiswa (Y)

. Hasil menyimpulkan bahwa hipotesis 3 diterima.

c. Sikap Tanggap (X3) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y)

Hasil menyimpulkan bahwa hipotesis 4 ditolak.

d. Jaminan (X4) terhadap tingkat Kepuasan Mahasiswa (Y)

Hasil menyimpulkan bahwa hipotesis 5 diterima.

e. Empati (X5) terhadap tingkat Kepuasan Mahasiswa (Y)

Hasil menyimpulkan bahwa hipotesis 6 diterima.

Uji F

Uji F (Simultan)

Variabel	F _{hitung}	F _{tabel}	Sig F
X ₁ , X ₂ , X ₃ , X ₄ , X ₅ → Y	66,426	2,35	0,000

Besarnya nilai dari F_{hitung} variabel X₁, X₂, X₃, X₄, X₅ → Y sebesar (66,426) > F_{tabel} (2,35), sedangkan besarnya nilai signifikan (0,000). Kesimpulan dari uji F ini ialah secara simultan X₁, X₂, X₃, X₄, X₅ → Y berpengaruh signifikan terhadap (Y). Hasil menyimpulkan bahwa hipotesis 1 diterima.

Pembahasan

Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tangkap, Jaminan dan Empati Berpengaruh Secara Simultan Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Penelitian ini menghasilkan bahwa bukti fisik, keandalan, daya tangkap, jaminan dan empati berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini terlihat dari besarnya nilai dari F_{hitung} variabel X bukti fisik, keandalan, daya tangkap, jaminan dan empati terhadap Y sebesar 66,426 lebih besar dari nilai F_{tabel} 2,35. Dimensi kualitas pelayanan yang di proksikan dengan bukti fisik, keandalan, daya tangkap, jaminan dan empati yang memiliki hubungan paling kuat dengan tingkat kepuasan mahasiswa adalah sikap empati. Dapat kita lihat pada statistik angka pada kepuasan mahasiswa dengan t_{hitung} sebesar 5,563. Berarti bahwa hubungan empati dengan kepuasan mahasiswa adalah kuat. Hal ini menunjukkan semakin tinggi sikap empati pelayanan Pascasarjana IAIN Tulungagung maka berpengaruh sangat besar juga pada tingkat kepuasan mahasiswa angkatan 2019 akan semakin tinggi, atau sebaliknya.

Bukti Fisik Berpengaruh Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Hasil penelitian sebelumnya yang menguatkan hasil dari penelitian ini terkait bukti-bukti fisik memiliki pengaruh kepada kepuasan mahasiswa ialah penelitian yang dilakukan Rahareng (2017). Hipotesis ini dinyatakan diterima sebab nilai t_{hitung} adalah 2,545 lebih tinggi daripada t_{tabel} sebesar 1,995. Hal ini dapat diterima karena adanya fasilitas yang diberikan oleh pascasarjana IAIN Tulungagung saat sebelum pandemi dapat dinikmati dan terpuaskan oleh mahasiswa. Mulai dari sarana dan prasarana hingga fasilitas penunjang perkuliahan lainnya didukung penuh oleh pascasarjana IAIN Tulungagung. Sama halnya kepuasan terhadap fasilitas dan juga pendukung perkuliahan lainnya dirasakan mahasiswa pascasarjana IAIN Tulungagung angkatan tahun 2019 saat terjadi pandemi covid-19. Pelayanan dan fasilitas saat pandemi ini akan mengalami pergeseran, dari yang semula dapat dirasakan secara nyata dan tau wujudnya, saat pandemi semua berpindah menjadi *online*. Dampak besar bagi dunia pendidikan sangat dirasakan.

Fasilitas bagi dunia pendidikan beralih dari *offline* menjadi *online* dan peralihan ini bukan hal yang mudah, tetapi melainkan hal yang sulit. Seluruh tatanan dan aturan perlahan harus disesuaikan dengan keadaan. Pascasarjana IAIN Tulungagung berhasil melakukan perubahan pelayanan tersebut hingga para mahasiswa merasakan kepuasan pada sarana prasarana dan kualitas layanan yang disediakan oleh pascasarjana IAIN Tulungagung dengan hasil pengujian diterima. Hasil penelitian Nugroho, Cahyono dan Suryawirawan (2018) menguatkan penelitian ini, bahwa memang benar bukti fisik dapat memberi pengaruh pada kepuasan para mahasiswa.

Kehandalan Tidak Berpengaruh kepada Kepuasan Mahasiswa

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kehandalan memberikan pengaruh kepada tingkat kepuasan para mahasiswa. Hal ini terlihat dari nilai t_{hitung} sebesar 2,410 lebih besar dari nilai t_{tabel} sebesar 1,995, sehingga hasil pengujian untuk hipotesis ini diterima. Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang telah dilakukan Soenaryo (2018) bahwa keandalan berpengaruh terhadap kepuasan, tetapi justru menolak hasil penelitian dari Santoso (2016) bahwa keandalan tidak berpengaruh terhadap kepuasan. Hasil ini secara rasional mendukung bahwa keandalan yang ditunjukkan dari umpan balik pengajar terhadap mahasiswa dan juga ketersediaan bahan ajar yang lengkap menjadi tolak ukur dalam mendapatkan kepuasan mahasiswa. Hal ini terjadi karena kepuasan mahasiswa terletak pada umpan balik dalam hal akademik, sebab mahasiswa jaman sekarang terutama angkatan 2019 merupakan mahasiswa yang mandiri, ketika mereka tidak mendapatkan referensi buku ajar dari kampus maka mahasiswa akan mandiri untuk mencari bahan ajar yang sesuai dengan cara mereka sendiri. Maka dari itu kehandalan dalam menyikapi mahasiswa angkatan 2019 berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

Sikap Tanggap Berpengaruh kepada Kepuasan Mahasiswa

Pada bagian ini, nilai t_{hitung} sebesar -0,836 kurang dari t_{tabel} sebesar 1,995, sehingga hasil pengujian untuk hipotesis ini ditolak dan menghasilkan sikap tanggap tidak mempengaruhi pada kepuasan para mahasiswa. Ini berbanding terbalik dengan penelitian Soenaryo (2018), sebab sikap tanggap pelayanan yang diberikan oleh staf maupun jajaran akademika Pascasarjana IAIN Tulungagung tidak memberikan kepuasan bagi mahasiswa. Kecekatan dalam menanggapi respon dan permintaan yang menjadi *goal* dalam mendapatkan hati

mahasiswa, ternyata tidak memiliki pengaruh terhadap mahasiswa. Hasil penelitian ini merupakan salah satu kebaruan temuan penelitian yang membedakan dengan penelitian lainnya, sebab kondisi pandemi covid-19 yang menyebabkan adanya perubahan dalam berbagai bentuk kegiatan, salah satunya ialah pelayanan dalam pendidikan.

Bukti konkrit dilihat dengan adanya kondisi peralihan mahasiswa angkatan tahun 2019 yang awalnya merasakan pelayanan secara langsung sekarang berada dalam kondisi peralihan penanganan menuju *online* yang menyebabkan tidak adanya interaksi langsung antara mahasiswa dengan pihak kampus, sehingga adanya sikap tanggap yang ditunjukkan oleh sivitas akademika Pascasarjana IAIN Tulungagung tidak memiliki pengaruh bagi kenyamanan mahasiswa.

Jaminan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Nilai t_{hitung} sebesar 2,525 lebih besar dari nilai t_{tabel} sebesar 1,995, sehingga hasil pengujian untuk hipotesis ini diterima dan menghasilkan jaminan memberikan pengaruh pada tingkat kepuasan mahasiswa. Hasil ini selaras dengan hasil penelitian Kurban (2017). Jaminan yang diberikan dari segi pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Staf akademik yang menanggapi setiap permasalahan dari mahasiswa dan memberikan solusi terhadap mahasiswa dapat menjadi ukuran dalam mahasiswa merasa puas. Ditambah dengan sikap santun dalam memberikan pelayanan serta tidak ada pilih kasih atau pembeda antar mahasiswa satu dengan mahasiswa yang lainnya menjadikan rasa nyaman dan percaya mahasiswa terhadap staf pascasarjana IAIN Tulungagung. Selain menjadi jaminan dalam memberikan solusi permasalahan mahasiswa, adanya sanksi yang diberikan bagi mahasiswa yang melanggar aturan tanpa adanya pembeda menjadikan rasa puas bagi mahasiswa.

Hal ini dapat dibuktikan dengan melihat tipe mahasiswa angkatan tahun 2019 yang tergolong kritis dan tanggap, sehingga kebutuhan akan jaminan dalam melakukan kegiatan akademik menjadi kebutuhan.

Empati Berpengaruh Kepada Kepuasan Mahasiswa

Kesimpulan akhirnya adalah rasa empati mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa. Hal ini terlihat dari nilai t_{hitung} sebesar 5,563 dan t_{tabel} sebesar 1,995, sehingga hasil pengujian untuk hipotesis ini diterima dan menghasilkan empati memberikan pengaruh pada kepuasan para mahasiswa. Ini sebagaimana hasil penelitian dari Heriyanto (2017). Hal ini dapat dilihat dari bukti konkrit bahwa adanya kepedulian dari Pascasarjana IAIN Tulungagung yang mampu memahami kepentingan dan juga kesulitan selama pandemi covid-19 terhadap mahasiswa terutama angkatan 2019. Misalkan seperti halnya kesulitan dalam bidang akademik yang awalnya perkuliahan *offline* menjadi *online*. Peralihan ini menimbulkan kesulitan bagi mahasiswa karena ini merupakan masa transisi. Kebiasaan baru harus dilakukan, tidak hanya mahasiswa, pihak kampus juga menerapkan aturan baru dalam pembelajaran. Penerapan aturan baru dalam pembelajaran ini dijadikan sebagai pemahaman pihak kampus terhadap mahasiswa sehingga menjadikan nyaman dalam melakukan pembelajaran dimasa transisi. Aturan yang dilakukan ditamba dengan adanya monitoring dari pihak akademik menambah keseriusan Pascasarjana IAIN Tulungagung memberikan empati dan upaya bagi mahasiswa.

Kesimpulan

1. Kualitas pelayanan yang diprosikan dengan bukti fisik, empati, jaminan, dan kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, sedangkan sikap tanggap tidak mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Salah satu yang menjadi alasan sikap tanggap tidak berpengaruh sebab, metode pelayanan hingga

pembelajaran yang dilakukan menggunakan sistem daring (dalam jaringan) yang membuat jalannya sistem pelayanan hanya melalui satu arah atau tidak adanya interaksi langsung antara bagian pelayanan dengan mahasiswa.

2. Bukti fisik, keandalan, sikap tanggap, jaminan dan empati berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini terlihat dari besarnya nilai dari F_{hitung} sebesar $(66,426) > F_{tabel} (2,35)$, sedangkan besarnya nilai signifikan $(0,000)$. Dimensi kualitas pelayanan yang di proksikan dengan bukti fisik, keandalan, daya tangkap, jaminan dan empati yang memiliki hubungan paling kuat dengan tingkat kepuasan mahasiswa adalah empati.

Daftar Pustaka

- Azan, Khairul. 2015. Mutu Layanan Akademik (Studi tentang Pengaruh Pemanfaatan Fasilitas Belajar dan Kinerja Staf Program Studi terhadap Mutu Layanan Akademik Program Studi di Sekolah Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia). Jurnal UPI. Volume 15 Nomor 1
- Heriyanto. 2017. Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Mahasiswa Sekolah Tinggi Agama Buddha Negeri Sriwijaya Tangerang Banten. Jurnal Vijjacariya. Volume 4 nomor 1
- Karwati, Euis. 2014. Pengaruh Pembelajaran *E-Learning* terhadap Mutu Belajar Mahasiswa. Jurnal Penelitian Komunikasi. Volume 17 No 1
- Kotler, Philip, (2003), Manajemen Pemasaran, Edisi Kesebelas. Jakarta. PT. Prenhallindo
- Nugroho, Novianto Eko, Karyono, Suryawirawan. 2018. Pengaruh kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (Stiesia) Surabaya. Prosiding SENDI
- Pakpahan, Sondang Purnamasari. (2004). Persepsi mahasiswa UPBJJ-UT Medan tentang pelayanan akademik dan non-akademik yang diberikan oleh UPBJJ-

- UT Medan. Jurnal pendidikan terbuka dan jarak jauh, vol 5(1)
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: Alfabeta
- Susanto, Hery. (2014). Pengaruh Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Terbuka Pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram. Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh. Volume 15 Nomor 2
- Țirziu, A. M., & Vrabie, C. (2015). Education 2.0: E-learning methods. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 186, 376-380.
doi:<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.04.213>
- Veithzal Rivai, 2004. Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan. Cetakan Pertama. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Zeithaml, Parasuraman & Berry. (1985). Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations, The Free Press, USA.