

KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS INFORMASI DAN KUALITAS LAYANAN UNIVERSITAS XYZ

Dani Vardiansyah

Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Esa Unggul Jakarta
Jl. Arjuna Utara Tol Tomang Kebon Jeruk Jakarta 11510
dani.vardiansyah@esaunggul.ac.id

Abstrak

Penelitian ini mengkaji kepuasan mahasiswa terhadap kualitas informasi dan kualitas layanan Universitas XYZ. Metode penelitian yang digunakan adalah survey yang disebarakan kepada mahasiswa dari lima program studi. Jumlah sampel ditetapkan berdasarkan kuota masing-masing 10 dari lima program studi yang diteliti, sehingga total adalah 250. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap kualitas informasi adalah rendah; demikian juga terhadap kualitas layanannya. Karenanya, direkomendasikan kepada penilaian negatif dari mahasiswa ini perlu segera dilakukan tindakan koreksi.

Kata kunci: kepuasan, kualitas informasi, kepuasan layanan

Pendahuluan

Universitas XYZ memiliki dua kategori mahasiswa berdasarkan waktu perkuliahannya. Pertama, Kelas Reguler untuk calon mahasiswa baru lulusan SMU dengan waktu kuliah pagi hingga sore di hari kerja Senin sd Jumat. Kedua, Kelas Paralel dengan mayoritas karyawan/pekerja dengan waktu kuliah Kamis, Jumat di sore hingga malam hari, serta Sabtu dan Minggu. Disebut Kelas Paralel karena mulai dari kurikulum, team dosen pengajar, maupun jajaran layanan fakultas/universitas adalah sama dengan Reguler.

Penelitian ini ditujukan kepada mahasiswa Kelas Paralel karena permasalahan Kelas Paralel diidentifikasi lebih bervariasi dibanding Kelas Reguler untuk dua hal berikut ini.

Pertama, Kelas Reguler hanya memiliki satu kali penerimaan mahasiswa baru, yaitu pada Semester Ganjil. Sebaliknya, Kelas Paralel memiliki in-take/penerimaan mahasiswa dua kali, yaitu Ganjil dan Genap (selanjutnya diberi kode ***/1 untuk ganjil dan ***/2 untuk genap).

Kedua, dilihat dari latarbelakang pendidikan, manakala Kelas Reguler hanya menerima lulusan SMU, mahasiswa Kelas Paralel memiliki tiga varian, yaitu Karyawan Lulusan SMU, Pindahan, dan Melanjutkan/D3. Karenanya, komplikasi permasalahan lebih mencuat di Kelas Paralel.

Prodi (Program Studi) yang dibuka di Kelas Paralel terdiri dari 14 Prodi, yaitu: Manajemen, Akuntansi, Teknik Industri, Sistem Informasi, Teknik Informatika, Kesehatan Masyarakat, Gizi, Keperawatan, Manajemen Informasi

Kesehatan, Humas, Fisioterapi, PGSD, Psikologi, dan Hukum.

Dari 14 Prodi yang dibuka di Kelas Paralel, berikut ini adalah prodi yang menerima mahasiswa di Ganjil dan Genap dengan latar belakang SMU, Pindahan, dan D3 yaitu: Manajemen, Akuntansi, Hukum, Humas, dan Teknik Informatika. Selanjutnya, penelitian difokuskan kepada lima prodi ini.

Data penelitian-penelitian terdahulu menunjukkan, umumnya ketidakaktifan mahasiswa pada semester selanjutnya antara lain dikarenakan “ketidakpuasan” terhadap “proses bisnis” yang harus mereka lalui. “Proses bisnis” dari Universitas subjek penelitian melibatkan gugus kerja sebagai berikut.

Pertama, Departemen Pemasaran dan Humas (selanjutnya disebut Humas) yang bertanggung jawab saat menerima mahasiswa baru hingga men-generate NIM. Kedua, Departemen Administrasi Akademik (DAA), bertanggung jawab dalam proses administrasi akademik. Ketiga, Departemen Keuangan Siswa (DKS), bertanggungjawab dalam mengelola pembayaran biaya perkuliahan. Keempat, Departemen Pelaksanaan Perkuliahan dan Pengelolaan Ujian (DPPU), bertanggungjawab dalam mengelola pelaksanaan perkuliahan. Kelima Pengelola Mata Kuliah Umum dan pelaksanaan ujian (PAMU), bertanggungjawab dalam mengelola matakuliah umum dan pelaksanaan ujian. Keenam, Program Studi (Prodi), bertanggungjawab dalam menjaga kualitas akademik seperti penentuan dosen dan kurikulum. Serta Departemen Pengelola Kelas Paralel

(DPKP) yang mengelola keberlangsungan pelaksanaan Kelas Paralel. Kepada ketujuh layanan proses bisnis inilah mahasiswa akan dinilai tingkat kepuasannya.

Kembali kepada proses bisnisnya, maka hal ini tidak lepas dari sistem informasi (selanjutnya disingkat SI atau dalam Inggris: *information system*). Sejak berdirinya Kelas Paralel pada 2002, dapat dijelaskan dalam periodisasi aplikasi SI sebagai berikut.

Pertama, Periode 2002 sd 2009/1, dengan sistem bernama Simpati/Novel serta beberapa alternatif yang dicobakan dari Fasilkom. Kedua, Periode 2009/1 sd 2012/1 dengan sistem bernama Sintesa. Ketiga, Periode 2012 SP sd 2013/1 dengan SI-Unggul. Keempat, Periode 2013 SP dengan SI-UnggulNG (*new generation*).

Mengingat SI yang terus berubah, terlepas dari apa pun SI yang digunakan, dan berdasarkan kajian yang penulis lakukan atas penelitian-penelitian yang pernah dilakukan terhadap Universitas sebelumnya (yang akan dibahas detail pada bagian tersendiri), hal ini mengerucut pada dugaan bahwa masalah utama justeru terletak kepada **kualitas informasi** dan **kualitas layanan** yang diberikan Universitas. Dua variabel utama inilah yang menentukan apakah mahasiswa akan bertahan atau meninggalkan kampus/tidak aktif lagi. SI hanyalah sekedar alat bantu, namun yang mendasar adalah *kepuasan informasi* dan *kualitas layanan* yang diberikan Universitas itu sendiri.

Indikator Penelitian

Berdasarkan Engel (1995:210), penelitian ini menyimpulkan bahwa kepuasan akan didapat apabila sesuatu yang diterima melebihi atau sekurang-kurangnya sama dengan yang diharapkan seseorang. Dan, sebaliknya, ketidakpuasan muncul manakala apa yang diterima tidak sama atau kurang dari apa yang diharapkan.

Sementara dari Kotler (1997:36) bisa disimpulkan bahwa rasa puas seseorang berasal dari kesan seseorang terhadap suatu hasil sebuah produk (barang atau jasa). Perasaan ini bisa menjadi senang atau kecewa tergantung pada terpenuhi atau tidak harapannya. Hal ini diperteguh dengan pernyataan Supranto (2011:22) bahwa kepuasan didapatkan dengan membandingkan kinerja dengan harapan seseorang.

Sementara itu, Roger (1995:1557) mendefinisikan kualitas sebagai, “Kecocokan penggunaan barang atau *jasa* dalam rangka memenuhi kebutuhan *pelanggan*”. Dalam konteks penelitian

ini dapat dimaknai bahwa yang diteliti adalah jasa pendidikan yang diberikan Universitas subjek penelitian. Sedangkan yang dimaksud pelanggan dapat dimaknai sebagai mahasiswa dari Universitas bersangkutan, yakni khususnya mahasiswa Kelas Paralel.

Garvin & Davis dalam Nasution (2004:41) menyatakan bahwa kualitas adalah, “... kondisi dinamis lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.”

Jadi kualitas erat kaitannya dengan kepuasan. Kualitas yang baik akan memberi kepuasan. Sebaliknya, kualitas yang buruk memberi ketidakpuasan. Dan, hakikatnya, ini bersifat dinamis.

Kualitas Informasi

Yang menjadi objek penelitian ini adalah kepuasan mahasiswa atas kualitas informasi yang diterimanya. Berdasarkan Effendy (1989:177-178), dapat disimpulkan bahwa mahasiswa akan merasa puas atas kualitas layanan informasi yang diberikan oleh Universitas (DKS/DAA/DPPU/PAMU/Prodi) apabila informasi tersebut:

- a. Akurat: informasi harus jelas menyampaikan maksud Universitas, tidak boleh menyesatkan, apa adanya.
- b. Tepat waktu: informasi yang diterima mahasiswa arus cepat, tidak boleh terlambat/mendadak, harus yang terbaru
- c. Relevan: informasi tersebut mempunyai manfaat, bernilai bagi mahasiswa
- d. Ekonomis: informasi tersebut didapat dengan cuma-cuma, memiliki manfaat yang sangat berarti bagi mahasiswa.
- e. Mudah: informasi mudah dipahami dan mudah diperoleh dari sumbernya (DKS/DAA/DPPU/PAMU/PS/DPKP)
- f. Dapat dipercaya: informasi berasal dari sumbernya atau dari orang yang berhak menyampaikannya dan mengetahui mengenai layanan jasa Universitas itu serta dapat dipertanggungjawabkan.
- g. Jelas: menunjukkan sifat mudahnya informasi dipahami, dalam arti jangan menggunakan istilah yang kurang dipahami mahasiswa

Kualitas Layanan

Di lain pihak menurut Moenir (2006) pelayanan adalah kegiatan untuk memenuhi kebutuhan orang lain, dapat berupa barang atau jasa.

Dalam sebuah institusi, pelayanan merupakan unsur yang paling utama karena institusi dapat berinteraksi langsung dengan pelanggannya, dan pelayanan merupakan pendukung penggerak roda kehidupan institusi tersebut.

Lebih tegasnya Moenir (2006:15) menyatakan, “Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, dan karenanya merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat manusia.”

Dalam kaitan dengan penelitian ini, proses itu adalah proses bisnis dari Universitas yang menjadi subjek penelitian, yang melibatkan unit kerja DKS/DAA/DPPU/PAMU/Prodi/DKPP.

Menurut Kertajaya (2005:191) kualitas pelayanan atau *service quality* adalah kemampuan suatu institusi untuk secara konsisten memenuhi keinginan, kebutuhan, dan harapan pelanggan. Kualitas pelayanan yang bagus akan menghasilkan kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*). Kepuasan ini tercapai bila layanan yang diharapkan (*expected service*) pelanggan sama dengan persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima (*perceived service*). Pelanggan akan puas apabila gap antara *expected service* kecil. Demikian sebaliknya, pelanggan akan semakin tidak puas jika gap antara *expected service* dan *perceive service* besar.

Dalam penelitian ini, pelanggan yang dimaksud adalah mahasiswa. Maka, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan tindakan seseorang maupun Universitas dalam memberikan atau memenuhi keinginan, kebutuhan, dan harapan mahasiswa untuk menghasilkan kepuasan terkait proses pendidikan mereka.

Ratminto (1990:46) mengutip Zeithaml, Parasuraman, dan Berry merumuskan sepuluh indikator kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. Kelayakan fisik (*tangible*): meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*): tingkat kemampuan perusahaan dalam memberikan jasa pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan
3. Daya tanggap (*responsiveness*): respon atau kesiapan dalam membantu pelanggan dengan memberikan layanan cepat, tepat, dan tanggap serta mampu menangani keluhan pelanggan secara baik.
4. Kompetensi (*competence*): ketrampilan, pengetahuan dan penguasaan masalah yang

baik, yang dimiliki oleh para staf dalam melayani pelanggan

5. Kesopanan (*courtesy*): sikap sopan santun, respek, perhatian, dan keramahan yang dimiliki para staf
6. Kredibilitas (*credibility*): sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik pribadi para staf, dan interaksi dengan pelanggan.
7. Akses (*access*): meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi, dll.
8. Komunikasi (*communication*): memberi informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
9. Empati (*emphaty*): perusahaan berupaya merasakan apa yang dirasakan pelanggan. Dengan demikian, pelanggan merasa bahwa karyawan perusahaan menaruh perhatian terhadap mereka dan berusaha untuk membantu dan memecahkan masalah mereka.
10. Pengertian (*understanding the customer*): usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.

Dari kutipan di atas, sekali lagi perlu dimaknai bahwa dalam penelitian ini maka “perusahaan” adalah Universitas dan “pelanggan” adalah mahasiswanya. Indikator yang diturunkan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry inilah yang digunakan sebagai indikator dari variabel kepuasan layanan.

Metode Penelitian

Desain Penelitian, Populasi dan Sampel

Metode penelitian ini adalah Survey dengan data kuantitatif menggunakan instrumen berupa kuesioner tertutup. Penelitian bersifat deskriptif guna mendapatkan gambaran dan masukan bagi Universitas untuk memperbaiki kualitas informasi dan kualitas layanan yang diberikan kepada mahasiswanya. Yang menjadi populasi penelitian ini adalah mahasiswa aktif Universitas XYZ Kelas Paralel angkatan 2011, 2012, dan 2013/1, dari lima prodi yaitu Manajemen, Akuntansi, Hukum, Humas, dan Teknik Informatika. Dari setiap prodi perangkatan tersebut, ditetapkan quota 10 orang. Maka, total

sampel adalah 250 orang yang dipilih/ditemui secara accidental.

Hasil dan Pembahasan

Berikut ini adalah hasil penelitian

Tabel 1
Kualitas Informasi Kewajiban Pembayaran
n = 250

Indikator	Penilaian	f	%
1	Puas	120	48
2	Tidak Puas	83	33
3	Sangat Tidak Puas	47	19
4	Sangat Puas	0	-
	Total	250	100

Terkait keakuratan informasi kewajiban pembayaran, total penilaian mahasiswa cenderung negatif sebesar 52%, yaitu Tidak Puas 33% ditambah dengan Sangat Tidak Puas 19%. Sehingga

keakuratan informasi kewajiban pembayaran perkuliahan menjadi hal yang harus diperhatikan oleh unit kerja DKS.

Tabel 2
Kejelasan Informasi Kebijakan Pembayaran Denda
n = 250

Indikator	Penilaian	f	%
1	Puas	142	57
2	Sangat Tidak Puas	48	19
3	Tidak Puas	47	19
4	Sangat Puas	13	5
	Total	250	100

Data menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa merasa puas (57%) terhadap kejelasan informasi pembayaran denda yang jika ditambah

dengan Sangat Puas (5%) total penilaian menjadi 62% positif. Sehingga, butir permasalahan ini bukanlah sesuatu yang mutlak mengawatirkan.

Tabel 3
Kejelasan Informasi Proses Registrasi Akademik
n = 250

Indikator	Penilaian	f.	%
1	Sangat Tidak Puas	120	48
2	Tidak Puas	92	37
3	Puas	25	10
3	Sangat Puas	13	5
	Total	250	100

Terkait dengan kejelasan informasi proses registrasi akademik, mahasiswa yang Tidak Puas adalah 37% dan Sangat Tidak Puas sebesar 48%. Sehingga total ketidakpuasan adalah sebesar 85%.

Artinya, mahasiswa cenderung menilai negatif terkait hal ini dan karenanya mutlak harus diperhatikan

Tabel 4
Keakuratan Informasi Matakuliah yang Diambil
n = 250

Indikator	Penilaian	f.	%
1	Puas	92	37
2	Tidak Puas	73	29
3	Sangat Tidak Puas	60	24
4	Sangat Puas	25	10
	Total	250	100

Terkait keakuratan informasi matakuliah yang diambil, data menunjukkan bahwa total yang sangat puas (10%) dan puas (37%) adalah 47%. Namun demikian, total mahasiswa yang Tidak

Puas (29%) dan Sangat Tidak Puas (24%) tetap lebih tinggi, yaitu total 53%. Artinya, terkait hal ini, penilaian mahasiswa cenderung negatif.

Tabel 5
Kejelasan Informasi Distribusi Matakuliah Yang Harus Diambil Per Semester (DPMK)
n = 250

Indikator	Penilaian	f.	%
1	Tidak Puas	60	24
2	Sangat Tidak Puas	60	24
3	Sangat Puas	35	14
4	Puas	95	38
	Total	250	100

Terkait kejelasan matakuliah yang harus diambil per semester, mayoritas mahasiswa merasa Puas (38%), dan jika ditotal dengan mahasiswa yang Sangat Puas (14%) jumlahnya adalah

52%; masih di atas mahasiswa yang Tidak Puas (24%) dan Sangat Tidak Puas (24%) yaitu total 48%. Artinya, sikap mahasiswa cenderung positif terkait hal ini.

Tabel 6
Kejelasan Informasi Prosedur Batal Tambah
n = 250

Indikator	Penilaian	f.	%
1	Tidak Puas	105	42
2	Sangat Tidak Puas	73	29
3	Sangat Puas	0	0
4	Puas	72	29
	Total	250	100

Terkait kejelasan prosedur batal tambah, mayoritas mahasiswa merasa Tidak Puas (42%) dan jika ditotal dengan mahasiswa yang Sangat

Tidak Puas (29%) jumlah yang menilai negatif terkait hal ini menjadi sangat tinggi 71%.

Tabel 7
Ketersediaan Petugas Informasi di Fakultas Terkait Pelaksanaan Batal Tambah
n = 250

Indikator	Penilaian	f.	%
1	Tidak Puas	153	61
2	Sangat Tidak Puas	85	34
3	Sangat Puas	0	0
4	Puas	12	5
	Total	250	100

Sehubungan dengan keberadaan/ ketersediaan petugas fakultas batal tambah, mayoritas mahasiswa merasa Tidak Puas (61%) yang jika

ditambah dengan mahasiswa yang sangat tidak puas (34%), maka angka total penilaian negatif mencapai 95%.

Tabel 8
Keakuratan Informasi Jadwal Kuliah
(Hari/Jam/Ruang/Seksi)
n = 250

Indikator	Penilaian	f.	%
1	Tidak Puas	73	29
2	Sangat Tidak Puas	118	47
3	Sangat Puas	12	5
4	Puas	47	19
	Total	250	100

Terkait keakuratan informasi jadwal kuliah, baik menyangkut hari/jam/ruang/seksi; terlihat bahwa mayoritas mahasiswa merasa Sangat Tidak Puas (47%) diikuti dengan mahasiswa Tidak Puas (29%). Dengan kata lain, penilaian negatif mahasiswa mencapai total 76%

Tabel 9
Keakuratan Data dan Informasi Presensi/Absensi di Kelas
n = 250

Indikator	Penilaian	f.	%
1	Puas	190	76
2	Sangat Tidak Puas	60	24
3	Sangat Puas	-	0
4	Tidak Puas	-	0
	Total	250	100

Sehubungan dengan keakuratan data presensi/absensi di kelas, mayoritas mahasiswa merasa Puas (76%) dan hanya sebagian kecil saja yang merasa Sangat Tidak Puas (24%). Sehingga, terkait hal ini, total penilaian mahasiswa bisa dinilai positif.

Tabel 10
Kejelasan Informasi Kehadiran Dosen di Kelas
n = 250

Indikator	Penilaian	f.	%
1	Puas	167	67
2	Sangat Tidak Puas	48	19
3	Tidak Puas	35	14
4	Sangat Puas	0	0
	Total	250	100

Data menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa merasa Puas atas kejelasan informasi kehadiran dosen di kelas, yaitu sebesar 67%, sehingga masih berada di area penilaian positif. Data tabel dibawah ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa puas terhadap kualitas pengajaran dosen di kelas (67%). Terkait dengan ketersediaan modul/materi perkuliahan mayoritas mahasiswa merasa Puas (71%).

Tabel 11
Kualitas Muatan Informasi/Materi Kuliah Dosen di Kelas
n = 250

Indikator	Penilaian	f.	%
1	Puas	167	67
2	Sangat Tidak Puas	48	19
3	Tidak Puas	35	14
4	Sangat Puas	0	0
	Total	250	100

Tabel 12
Ketersediaan Informasi Terkait Muatan Modul/Materi Perkuliahan
n = 250

Indikator	Penilaian	f.	%
1	Puas	177	71
2	Sangat Tidak Puas	48	19
3	Tidak Puas	25	10
4	Sangat Puas	0	0
	Total	250	100

Tabel 13
Kualitas Media Informasi/Komunikasi Dukungan
Pembelajaran /Peralatan di Kelas
n = 250

Indikator	Penilaian	f.	%
1	Puas	142	57
2	Sangat Tidak Puas	60	24
3	Tidak Puas	48	19
4	Sangat Puas	0	0
	Total	250	100

Terkait kualitas fasilitas dukungan pembelajaran di kelas, mayoritas mahasiswa memberikan penilaian puas (57%).
 Terkait kejelasan jadwal online, ternyata hanya 10% mahasiswa yang merasa puas.

Tabel 14
Kejelasan Informasi Jadwal Online
n = 250

Indikator	Penilaian	f.	%
1	Sangat Tidak Puas	120	48
2	Tidak Puas	105	42
3	Puas	25	10
4	Sangat Puas	0	0
	Total	250	100

Tabel 15
Kejelasan Informasi Prosedur Pelaksanaan Online
n = 250

Indikator	Penilaian	f.	%
1	Sangat Tidak Puas	152	61
2	Tidak Puas	73	29
3	Puas	25	10
4	Sangat Puas	0	0
	Total	250	100

Pun demikian halnya dengan kejelasan prosedur pelaksanaan online, hanya 10% mahasiswa yang puas.
 Berarti, total penilain negatif adalah sebesar 90%.

Tabel 16
Kualitas Informasi Muatan Perkuliahan Online
n = 21

Indikator	Penilaian	f.	%
1	Sangat Tidak Puas	178	71
2	Tidak Puas	60	24
3	Puas	12	5
4	Sangat Puas	0	0
	Total	250	100

Sedangkan terkait kualitas pelaksanaan perkuliahan online, hanya 5% mahasiswa merasa Puas. Artinya total penilaian negatif mencapai 95%.

Tabel 17
Konsistensi Informasi Hari Pelaksanaan Ujian
n = 250

Indikator	Penilaian	f.	%
1	Puas	105	42
2	Tidak Puas	85	34
3	Sangat Tidak Puas	60	24
4	Sangat Puas	0	0
	Total	250	100

Terkait dengan konsistensi pelaksanaan ujian, total mahasiswa yang Tidak Puas (34%) dan Sangat Tidak Puas (24%) mencapai angka 58%. Artinya, mayoritas tetap menilai negatif.

Tabel 18
Kesesuaian Muatan Informasi/Materi Ujian dengan Pembelajaran di Kelas
n = 250

Indikator	Penilaian	f.	%
1	Puas	95	38
2	Tidak Puas	95	38
3	Sangat Tidak Puas	60	24
4	Sangat Puas	0	0
	Total	250	100

Sehubungan dengan kesesuaian materi ujian dengan pembelajaran di kelas, ternyata hanya 38% mahasiswa yang Puas. Sehingga, lebih banyak mahasiswa yang menilai negatif (62%).

Tabel 19
Kualitas Pelayanan Pengawas Ujian
n = 250

Indikator	Penilaian	f.	%
1	Sangat Tidak Puas	168	67
2	Sangat Puas	35	14
3	Tidak Puas	35	14
4	Puas	12	5
	Total	250	100

Terkait dengan kualitas pengawas ujian , 67% mahasiswa merasa Sangat Tidak Puas.

Dan jika ditotal dengan mahasiswa yang Tidak Puas, maka total penilaian negatif mencapai 81%.

Tabel 20
Distribusi Jadwal Matakuliah yang Diujikan
n = 250

Indikator	Penilaian	f.	%
1	Puas	105	42
2	Tidak Puas	85	34
3	Sangat Tidak Puas	60	24
4	Sangat Puas	0	0
	Total	21	100

Sehubungan dengan distribusi jadwal matakuliah yang diujikan, 42% mahasiswa merasa puas. Namun demikian total dari mahasiswa

Tidak Puas (34%) dan Sangat Tidak Puas (24%) mencapai angka 58%.

Tabel 21
Kejelasan Informasi Tata Tertib Pelaksanaan Ujian
n = 250

Indikator	Penilaian	f.	%
1	Tidak Puas	130	52
2	Puas	60	24
3	Sangat Tidak Puas	60	24
4	Sangat Puas	0	0
	Total	250	100

Tentang kejelasan informasi tatatertib pelaksanaan ujian, 52% mahasiswa merasa Tidak Puas. Jika ditambah dengan mahasiswa Sangat Tidak Puas, maka quantum ketidakpuasan mahasiswa mencapai angka 76% di titik negatif.

Tabel 22
Kejelasan Informasi Syarat dan Prosedur Ujian Susulan
n = 250

Indikator	Penilaian	f.	%
1	Tidak Puas	118	47
2	Puas	60	24
3	Sangat Tidak Puas	60	24
4	Sangat Puas	12	5
	Total	250	100

Sehubungan dengan kejelasan syarat prosedur ujian susulan, maka mayoritas mahasiswa merasa Tidak Puas (47%). Jika dijumlah dengan mahasiswa yang Sangat Tidak Puas (24%), maka total quantum ketidakpuasan mencapai angka 71% di titik negatif.

Tabel 23
Kejelasan Informasi Ketentuan Pembayaran Ujian Susulan
n = 250

Indikator	Penilaian	f.	%
1	Sangat Tidak Puas	132	53
2	Tidak Puas	93	37
3	Puas	25	10
4	Sangat Puas	0	0
	Total	250	100

Sehubungan dengan kejelasan ketentuan pembayaran ujian susulan, maka terlihat bahwa 53% mahasiswa merasa Sangat Tidak Puas. Jumlah ini jika ditambah dengan 37% mahasiswa yang Tidak Puas, maka quantum ketidakpuasan mahasiswa mencapai total 90%.

Tabel 24
Kepastian Waktu Pengumuman/Informasi Hasil/Nilai Ujian
n = 205

Indikator	Penilaian	f.	%
1	Sangat Tidak Puas	202	81
2	Tidak Puas	48	19
3	Sangat Puas	0	0
4	Puas	0	0
	Total	250	100

Terkait dengan kepastian waktu pengumuman hasil ujian, mayoritas mahasiswa merasa Sangat Tidak Puas (81%), yang jika ditotal dengan mahasiswa Tidak Puas, maka total quantum ketidakpuasan mahasiswa mencapai 100% di titik negative. Terkait keakuratan nilai akhir matakuliah, hanya 19% mahasiswa merasa puas. Selebihnya benilai negatif hal ini (total 81%)

Tabel 25
Keakuratan Informasi Terkait Nilai Akhir Matakuliah
n = 250

Indikator	Penilaian	f.	%
1	Tidak Puas	108	43
2	Sangat Tidak Puas	95	38
3	Puas	47	19
4	Sangat Puas	0	0
	Total	250	100

Tabel 26
Kejelasan Informasi Prosedur Komplek Nilai Ujian
n = 250

Indikator	Penilaian	f.	%
1	Tidak Puas	108	43
2	Sangat Tidak Puas	108	43
3	Puas	34	14
4	Sangat Puas	0	0
	Total	250	100

Sehubungan dengan kejelasan prosedur kompleks nilai ujian, hanya 14% mahasiswa merasa Puas. Sementara total yang menilai negatif mencapai 86%.

Tabel 27
Efektivitas Pemilihan Media Penyampai Informasi
n = 250

Indikator	Penilaian	f.	%
1	Sangat Tidak Puas	83	33
2	Sangat Puas	72	29
3	Puas	60	24
4	Tidak Puas	35	14
	Total	250	100

Terkait efektivitas pemilihan penyampai informasi, 33% mahasiswa merasa Sangat Tidak Puas. Namun demikian, jika dijumlahkan dengan mahasiswa yang Tidak Puas (14%), kuantum ketidakpuasan mahasiswa adalah 47% negatif, masih dibawah dari total mahasiswa yang Puas (24%) dan Sangat Puas (29%), yaitu sebesar total 53% positif.

Tabel 28
Konsistensi Informasi Pelaksanaan Kalender Akademik
n = 250

Indikator	Penilaian	f.	%
1	Tidak Puas	120	48
2	Puas	35	14
3	Sangat Tidak Puas	20	38
4	Sangat Puas	0	0
	Total	250	100

Total penilain mahasiswa terkait akademik adalah negatif 86% (Tidak puas 48% + kondiditensi informasi pelaksanaan kalender Sangat Tidak Puas 38%).

Terkait kuesioner penelitian, tabel berikut akan langsung membandingkan antara unit-unit layanan.

Dalam penyajian datanya, karena keterbatasan teknis penyajian yang langsung merenteng/memperbandingkan unit-unit layanan, maka langsung menampilkan angka prosentase. Selain itu, sesuai kuesioner yang coba juga menjangring layanan khusus pengawas ujian, maka

unit ini walau seharusnya menjadi bagian PAMU disajikan pula dalam perbandingan table sebagaimana berikut.

Perlu dicatat, analisis akan melihat pada total kuantum positif (Sangat Puas + Puas) dan negatif (Tidak Puas dan Sangat Tidak Puas).

Tabel 29
Kejelasan Identitas Petugas Pelaksana Layanan
n = 250

	Humas	DKS	DAA	DPPU	Prodi	DPKP	PAMU	Peng Ujian
SP	-	-	-	-	-	4%	-	-
P	26%	28%	25%	24%	38%	38%	29%	19%
TP	46%	43%	46%	48%	38%	36%	38%	48%
STP	28%	29%	29%	28%	24%	22%	33%	33%
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Data tabel menunjukkan bahwa penilaian negatif terbesar mahasiswa diberikan kepada Pengawas Ujian dengan total 81% (TP 48% +

STP 33%). Sementara total penilaian positif tertinggi diberikan kepada DKPP sebesar 42% (P 38% + SP 4%) diikuti oleh Prodi (P 38%).

Tabel 30
Kemampuan Menyelesaikan Masalah dengan Tepat dan Akurat
n = 250

	Humas	DKS	DAA	DPPU	Prodi	DPKP	PAMU	Pengujian
SP	5%	-	-	-	-	-	-	-
P	42%	14%	24%	19%	33%	43%	33%	31%
TP	29%	62%	52%	48%	48%	38%	48%	48%
STP	24%	24%	24%	33%	19%	19%	19%	21%
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Sehubungan dengan kemampuan menyelesaikan masalah dengan tepat dan akurat, kuantum penilaian negatif tertinggi diberikan mahasiswa kepada DKS 86% (TP 62% + STP

24%) diikuti oleh DPPU sebesar 81% (48% + 33%). Sementara kuantum penilaian positif tertinggi adalah kepada Humas sebesar 47% (P 42% + SP 5%).

Tabel 31
Daya Tanggap Petugas dalam Memberikan Pelayanan
n = 250

	Humas	DKS	DAA	DPPU	Prodi	DPKP	PAMU	Pengujian
SP	10%	-	-	-	-	-	-	-
P	52%	34%	42%	48%	29%	62%	28%	24%
TP	19%	38%	29%	19%	52%	19%	48%	24%
STP	19%	28%	29%	33%	19%	19%	24%	52%
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Terkait daya tanggap petugas dalam member pelayanan, kuantum penilaian negatif tertinggi diberikan mahasiswa kepada Pengawas

Ujian sebesar 76%. Sementara penilaian positif tertinggi diberikan kepada Humas dan DKPP (masing-masing 62%).

Tabel 32
Keterampilan Penanganan dan Penguasaan Masalah yang Dimiliki Petugas Layanan

	Humas	DKS	DAA	DPPU	Prodi	DPKP	PAMU	Pengujian
SP	-	-	-	-	-	4%	-	-
P	24%	28%	23%	24%	38%	38%	19%	29%
TP	48%	43%	48%	48%	38%	36%	48%	38%
STP	28%	29%	29%	28%	24%	22%	33%	33%
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Dalam hal ketrampilan penanganan dan penguasaan masalah, kuantum penilaian negatif tertinggi diberikan mahasiswa kepada PAMU (81%), diikuti oleh DAA (77%). Sementara penilaian positif diberikan kepada DPKP (42%) diikuti oleh Prodi (38%).

Tabel 33
Keramahan Petugas dalam Memberikan Layanan
n = 250

	Humas	DKS	DAA	DPPU	Prodi	DPKP	PAMU	Pengujian
SP	14%	-	-	5%	5%	5%	-	-
P	67%	53%	67%	43%	38%	67%	33%	19%
TP	-	19%	10%	25%	37%	9%	38%	19%
STP	19%	28%	23%	27%	19%	19%	29%	62%
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Terkait keramahan petugas dalam memberi layanan, penilaian negatif tertinggi mahasiswa diberikan kepada Pengawas Ujian (81%) diikuti oleh PAMU (71%). Sedangkan total penilaian positif diberikan mahasiswa kepada Humas (81%).

Tabel 34
Sifat Jujur dan Dapat Dipercaya
n = 250

	Humas	DKS	DAA	DPPU	Prodi	DPKP	PAMU	Pengujian
SP	-	-	-	-	-	4%	-	-
P	24%	28%	23%	24%	38%	38%	29%	29%
TP	48%	43%	48%	48%	38%	36%	38%	38%
STP	28%	29%	29%	28%	24%	22%	33%	33%
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Terkait kejujuran dan dapat dipercaya, total penilaian negatif tertinggi diberikan mahasiswa kepada DPPU dan Humas (masing-masing 76%). Sementara total penilaian positif tertinggi diberikan kepada DPKP (42%).

Tabel 35
Kemudahan Petugas Untuk Dihubungi dan Ditemui

	Humas	DKS	DAA	DPPU	Prodi	DPKP	PAMU	Pengujian
SP	14%	-	-	5%	5%	5%	-	-
P	67%	53%	67%	43%	38%	67%	33%	19%
TP	-	19%	10%	25%	37%	9%	38%	19%
STP	19%	28%	23%	27%	19%	19%	29%	62%
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Terkait kemudahan petugas untuk dihubungi dan ditemui, total penilaian negatif tertinggi diberikan kepada Pengawas Ujian (81%) dan diikuti oleh PAMU (67%). Sedangkan total penilaian positif tertinggi diberikan kepada Humas (81%).

Tabel 36
Kemampuan Petugas Dalam Berkomunikasi Dengan Menggunakan Bahasa yang Jelas
n = 250

	Humas	DKS	DAA	DPPU	Prodi	DPKP	PAMU	Pengujian
SP	5%	-	-	-	-	-	-	-
P	76%	52%	57%	52%	62%	76%	52%	42%
TP	-	24%	19%	14%	19%	5%	24%	10%
STP	19%	24%	24%	34%	19%	19%	24%	48%
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Sehubungan dengan kemampuan bicara menggunakan bahasa yang jelas, kuantum penilaian negatif diberikan mahasiswa kepada

Petugas Ujian (58%) diikuti oleh PAMU (48%). Sementara total penilaian positif diberikan mahasiswa kepada Humas (81%).

Tabel 37
Kemampuan Petugas Dalam Merasakan Permasalahan Mahasiswa
n = 250

	Humas	DKS	DAA	DPPU	Prodi	DPKP	PAMU	Pengujian
SP	5%	-	-	-	-	-	-	-
P	43%	19%	38%	14%	24%	38%	19%	4%
TP	33%	62%	43%	62%	57%	38%	52%	48%
STP	19%	19%	19%	24%	19%	24%	29%	48%
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Adapun terkait kemampuan petugas dalam berempati merasakan permasalahan mahasiswa, total penilaian negatif diberikan

mahasiswa kepada Pengawas Ujian (96%). Sedangkan total penilaian positif diberikan kepada Humas (48%).

Tabel 38
Kemampuan Petugas Dalam Mengerti Kebutuhan Mahasiswa
n = 250

	Humas	DKS	DAA	DPPU	Prodi	DPKP	PAMU	Pengujian
SP	2%	-	-	-	-	-	-	-
P	46%	19%	38%	14%	24%	38%	19%	8%
TP	33%	62%	43%	62%	57%	38%	52%	46%
STP	19%	19%	19%	24%	19%	24%	29%	46%
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Terkait dengan kemampuan petugas dalam mengerti kebutuhan mahasiswa, maka total penilaian negatif tertinggi ada pada Pengawas Ujian (92%). Sedangkan total penilaian positif diberikan kepada Humas (48%).

Kesimpulan

Dari 28 pernyataan terkait Kepuasan Informasi, 19 pernyataan mendapat total penilaian negatif dari mahasiswa yaitu tentang keakuratan informasi kewajiban pembayaran, kejelasan informasi proses registrasi akademik, keakuratan informasi terkait matakuliah yang akan diambil, kejelasan informasi prosedur batal tambah, keakuratan informasi jadwal kuliah, kejelasan informasi prosedur pelaksanaan/

tatacara perkuliahan online, kualitas informasi/ muatan materi perkuliahan online, konsistensi hari pelaksanaan ujian, kesesuaian muatan informasi/materi ujian dengan bahan pembelajaran di kelas, kualitas informasi pengawas ujian, informasi jadwal matakuliah yang diujikan, kejelasan informasi tata tertib pelaksanaan ujian, kejelasan informasi syarat dan prosedur ujian susulan, kejelasan informasi ketentuan pembayaran ujian susulan, kepastian waktu pengumuman hasil ujian, keakuratan informasi nilai akhir matakuliah, kejelasan informasi prosedur komplek nilai ujian, dan konsistensi informasi pelaksanaan kalender akademik.

Adapun 9 pernyataan yang mendapat total penilaian positif adalah: kejelasan informasi kebijakan pembayaran denda, kejelasan informasi matakuliah yang harus diambil, keakuratan informasi datapresensi di kelas, kejelasan informasi kehadiran dosen di kelas, kualitas informasi/ muatan pengajaran dosen di kelas, ketersediaan informasi terkait materi/modul perkuliahan, kualitas peralatan informasi pengajaran di kelas, keefektivan pemilihan media penyampai informasi.

Secara keseluruhan, umumnya mahasiswa menilai negatif kepada seluruh unit layanan, namun unit yang paling banyak mendapat penilaian negatif adalah DPPU, Prodi, PAMU, dan Pengawas Ujian.

Secara keseluruhan, berdasarkan data hasil penelitian, terlihat bahwa Kepuasan Informasi dan Kepuasan Layanan yang diberikan oleh Universitas kepada mahasiswanya masih relatif rendah.

Daftar Pustaka

Amsyah, Zulkifli, *“Manajemen Sistem Informasi”*,

Gramedia Pustaka, Jakarta, 2000

Arief, Muhtosim, *“Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan”*, Bayumedia Publishing, Malang, 2006

Cangara, Hafied, *“Pengantar Ilmu Komunikasi”*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2003

Effendy, Onong Uchjana, *“Kamus Komunikasi”*, Bandar Maju, Bandung, 1989

Jefkins, Frank, *“Public Relations”*, Erlangga, Jakarta, 2003

Kotler, Philip, *“Manajemen Pemasaran”*, Erlangga, Jakarta, 1997

Kriyantono, Rachmat, *“Teknik Praktis Riset Kehumasan”*, Kencana, Jakarta, 2008

Vardiansyah, Dani, *“Pengantar Ilmu Komunikasi”*, Gramedia, Jakarta, 2004