

KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN

A. Pendahuluan

Pendidikan tinggi dianggap sebagai salah satu lembaga penghasil sumber daya manusia yang berkualitas dan siap terjun di dunia kerja. Sejalan dengan tingginya kebutuhan akan pendidikan tinggi yang berkualitas, maka perguruan tinggi juga turut mengalami perkembangan. Perguruan tinggi tidak hanya dilihat sebagai pusat ilmu pengetahuan, dan pusat penelitian, namun juga sebagai suatu penghasil ilmu pengetahuan yang perlu bersaing. Perubahan ini diketahui dari ketatnya persaingan kualitas layanan, biaya pendidikan, dan promosi perguruan tinggi.

Persaingan yang semakin ketat dan kebutuhan masyarakat yang menuntut kualitas terbaik memaksa masing-masing perguruan tinggi untuk melakukan pembenahan diri. Oleh karena itu, hal utama yang harus diprioritaskan adalah kepuasan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa yang dimaksud adalah kualitas terhadap layanan yang mereka terima selama menempuh pendidikan di perguruan tinggi tersebut, baik layanan akademik maupun non akademik.

Berdasarkan realita tersebut, maka perguruan tinggi sebagai lembaga penyedia jasa pendidikan harus berbenah dalam memberikan pelayanan agar memperoleh pengakuan dari masyarakat serta mampu bersaing. Jaminan kualitas layanan dapat diukur melalui kepuasan pelanggan, pengguna jasa dalam hal ini mahasiswa. Untuk mengetahui keberhasilan pelayanan perlu adanya pengukuran. Philip Kotler lebih lanjut menyebutkan pengukuran kepuasan didasarkan pada kualitas yang dapat dirincikan sebagai berikut.

1. Berwujud (*tangibles*); penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.
2. Daya tanggap (*responsiveness*); kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggapan.

3. Kepercayaan atau kehandalan (*reliability*); kemampuan untuk melakukan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
4. Empati (*emphaty*); syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi, bagi pelanggan.
5. Keyakinan (*assurance*); pengetahuan dan kesopanan petugas serta kemampuan mereka menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan kepada pelanggan.

Kepuasan adalah hasil evaluasi antara harapan (*perception*) terhadap kualitas layanan dengan kinerja kualitas layanan yang dirasakan (*perceived*) oleh pengguna layanan (konsumen/pelanggan). Kepuasan bersifat individual karena setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan harapannya. Mahasiswa adalah pengguna layanan, baik layanan akademik dan non akademik. Meskipun secara individual mahasiswa akan memiliki tingkat kepuasan masing-masing. Namun, perlu dilakukan pengukuran tingkat kepuasan secara umum. Dengan mengukur tingkat kepuasan secara umum terhadap layanan kemahasiswaan maka akan diperoleh gambaran tentang kebutuhan perbaikan kualitas layanan secara terus menerus. Memelihara kepuasan perlu dilakukan untuk mempertahankan sikap-sikap positif mahasiswa sebagai pengguna layanan sekaligus meminimumkan sikap-sikap negatif yang dapat ditimbulkan sebagai akibat kualitas layanan yang buruk.

Perguruan tinggi IAIN Pontianak sebagai salah satu lembaga perguruan tinggi yang memberikan layanan kepada mahasiswa juga penting menjaga kualitas layanan. Informasi tingkat kepuasan layanan yang diberikan kepada mahasiswa dapat membantu lembaga memperbaiki kualitas layanan. Oleh karena itu, penting dilakukan analisis kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan kepada mahasiswa, baik akademik maupun non akademik.

B. Tujuan Monitoring dan Evaluasi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan

Penyelenggaraan monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan non akademik bertujuan untuk:

1. Mengukur sejauh mana penyelenggaraan pelayanan yang telah dilakukan oleh unit kerja pelayanan.
2. Mengukur kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan.
3. Mengetahui kelemahan atau kekuatan kualitas pelayanan dari masing-masing unit kerja pelayanan.
4. Sebagai bahan penetapan rencana tindak lanjut perbaikan kualitas layanan.
5. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki kualitas layanan.

C. Metode Pengumpulan dan Analisis Data

1. Metode Pengumpulan Data

Kegiatan monev dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada mahasiswa sebagai responden dengan metode purposive sampling. Analisis deskriptif data hasil survei dilakukan untuk mendapatkan perspektif dari setiap aspek yang diukur. Pengolahan data menggunakan Microsoft Excell dan SPSS.

Data skor kepuasan mahasiswa untuk setiap aspek kualitas layanan diolah untuk memperoleh tingkat kepuasan rata-ratanya. Setelah itu dihitung indeks kepuasan mahasiswa atas kualitas layanan. Analisis data menggunakan statistik deskriptif, membuat tabel, grafik (*bar chart*). Nilai rata-rata data disajikan dalam tabel untuk memperoleh gambaran ringkas tentang kinerja seluruh aspek yang diukur. Grafik disajikan untuk memperoleh kemudahan pemahaman, analisis dan kesimpulan.

2. Uji Validitas Instrumen

Uji validitas konstruk dilakukan untuk mengetahui sejauh mana item instrument dapat dipercaya untuk mengukur konstruk (*variable*) yang akan diukur. Pengujian validitas instrument dalam survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan non akademik ini dilakukan menggunakan pendekatan analisis korelasi antara item dengan total item melalui analisis korelasi *product moment* dari Pearson (korelasi *product moment pearson*). Formula yang digunakan untuk melakukan analisis adalah:

$$r_{xy} = \frac{n\sum xy - \sum x \sum y}{([\sum x^2 - (\sum x)^2] - [n\sum y^2 - (\sum y)^2])}$$

dimana:

r_{xy} = Koefisien Korelasi Product Moment Pearson

x = Item/butir instrument

y = total butir

Kriteria pengambilan keputusan untuk menentukan tingkat validitas didasarkan dilakukan dengan cara membandingkan antara t hitung dengan t tabel. Nilai t dihitung berdasarkan rumus sebagai berikut: $t = r \cdot \sqrt{\frac{n-2}{1-r^2}}$. Jika t statistik dari t tabel, maka H0 ditolak, artinya: Item instrument sudah valid. Item instrument dikatakan valid jika nilai Probabilitas signifikansi dari perhitungan SPSS menunjukkan nilai < nilai alpha (P.Value < Alpha). Hasil pengujian validitas instrument menggunakan korelasi product moment pearson ditampilkan pada Tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1
Uji Validitas Instrumen

Vairabel	No. Item	Koef. Validitas	P. Sig	Jlh Sampel	Ket.
<i>Tangible</i>	item1	0.825**	0.00	443	Valid
	item2	0.827**	0.00	443	Valid
	item3	0.768**	0.00	443	Valid
	item4	0.812**	0.00	443	Valid
	item5	0.823**	0.00	443	Valid
	item6	0.786**	0.00	443	Valid
	item7	0.750**	0.00	443	Valid
	item8	0.836**	0.00	443	Valid
	item9	0.830**	0.00	443	Valid
	item10	0.714**	0.00	443	Valid
	item11	0.796**	0.00	443	Valid
	item12	0.728**	0.00	443	Valid

Vairabel	No. Item	Koef. Validitas	P. Sig	Jlh Sampel	Ket.
<i>Reliability</i>	item13	0.888**	0.00	443	Valid
	item14	0.904**	0.00	443	Valid
	item15	0.907**	0.00	443	Valid
	item16	0.893**	0.00	443	Valid
<i>Responsiveness</i>	item17	0.892**	0.00	443	Valid
	item18	0.889**	0.00	443	Valid
	item19	0.902**	0.00	443	Valid
	item20	0.886**	0.00	443	Valid
	item21	0.867**	0.00	443	Valid
<i>Competence</i>	item22	0.901**	0.00	443	Valid
	item23	0.896**	0.00	443	Valid
	item24	0.884**	0.00	443	Valid
<i>Credibility</i>	item25	0.911**	0.00	443	Valid
	item26	0.911**	0.00	443	Valid
	item27	0.884**	0.00	443	Valid
<i>Acces</i>	item28	0.868**	0.00	443	Valid
	item29	0.919**	0.00	443	Valid
	item30	0.893**	0.00	443	Valid
<i>Communication</i>	item31	0.839**	0.00	443	Valid
	item32	0.919**	0.00	443	Valid
	item33	0.908**	0.00	443	Valid
	item34	0.873**	0.00	443	Valid

3. Uji Reliabilitas Instrumen

Tingkat konsistensi alat ukur diuji menggunakan pendekatan Cronbach Alpha, rumus Cronbach Alpha adalah:

$$\alpha = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Dimana:

α = Koefisien Cronbach Alpha

n = Jumlah item/butir

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varians butir

σ_t^2 = Varians total

Sebuah instrument dikatakan konsisten jika memiliki nilai koefisien Reliabilitas Cronbach Alpha $>0,6$. Hasil pengujian reliabilitas (uji konsistensi internal) menggunakan Cronbach Alpha, disajikan pada Tabel 2 sebagai berikut:

Tabel 2
Uji Reliabilitas

Variabel	Koef. Reliabilitas	Keterangan
<i>Tangible</i> (unsur fisik)	0.944	Reliabel
<i>Reliability</i> (keterandalan)	0.919	Reliabel
<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	0.932	Reliabel
<i>Competence</i> (kecakapan)	0.874	Reliabel
<i>Courtesy</i> (kesopanan)	0.924	Reliabel
<i>Credibility</i> (kepercayaan)	0.919	Reliabel
<i>Security</i> (keamanan)	0.898	Reliabel
<i>Acces</i> (keterjangkauan / kemudahan)	0.868	Reliabel
<i>Communication</i> (komunikasi)	0.908	Reliabel
<i>Understanding</i> (memahami pelanggan)	0.86	Reliabel

D. Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik Dan Non Akademik Iain Pontianak

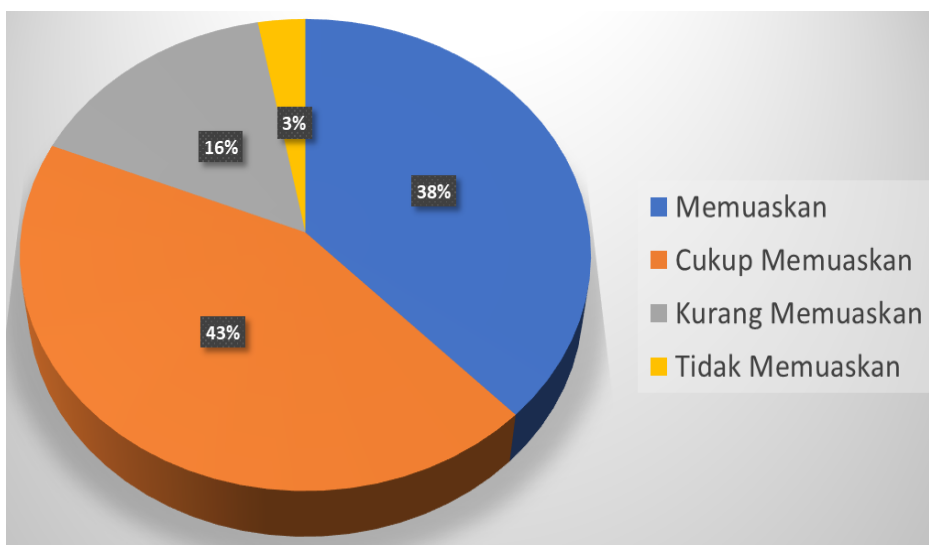
Data persepsional mahasiswa terhadap Kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik dan non akademik IAIN Pontianak dianalisis menggunakan pendekatan kuantitatif menggunakan metode analisis statistik deskriptif, data dikoding, kemudian ditabulasikan, divalidasi dan disaring, selanjutnya dihitung secara statistik, disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan grafik, kemudian diinterpretasikan sehingga mudah dipahami oleh semua pihak yang berkepentingan.

1. Bukti Fisik Pelayanan (*Tangibles*)

Tabel 3

Bukti Fisik Pelayanan (*Tangibles*)

Rentang Kepuasan	Kategori	Frekuensi	%
3.25 - 4	Memuaskan	168	37.92
2.5 - 3.24	Cukup Memuaskan	192	43.34
1.75 - 2.49	Kurang Memuaskan	70	15.80
1 - 1.74	Tidak Memuaskan	13	2.93
		443	100



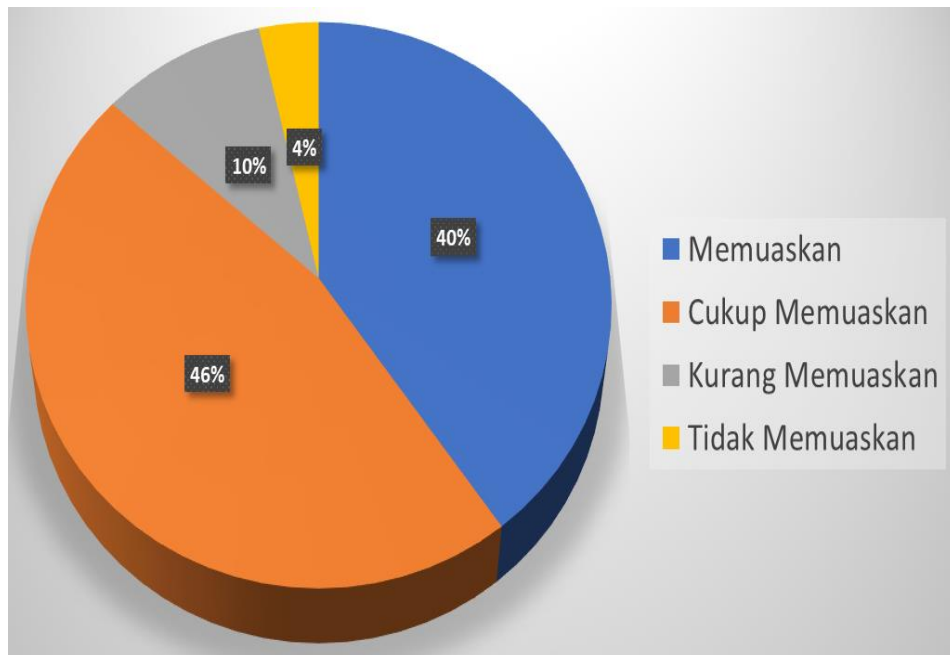
Gambar 1. Bukti Fisik Pelayanan (*Tangibles*)

Analisis kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang dilakukan oleh IAIN Pontianak menjadi salah satu hal yang penting untuk dilakukan, guna mengetahui kualitas layanan yang dilakukan oleh pegawai. Salah satu indikator yang digunakan untuk mengetahui kepuasan mahasiswa adalah bukti fisik pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa. Dari rentang kepuasan yang ditentukan, terdapat empat kategori kepuasan, yaitu memuaskan, cukup memuaskan, kurang memuaskan, dan tidak memuaskan. Data kepuasan mahasiswa terhadap layanan pada variabel bukti fisik pelayanan dapat dilihat pada tabel dan gambar di atas. Tampak bahwa 43% mahasiswa menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan cukup memuaskan bagi mahasiswa. Hal ini menunjukkan kinerja pegawai IAIN Pontianak dalam memberikan bukti fisik pelayanan telah cukup memuaskan bagi mahasiswa, didukung oleh 38% responden menyatakan layanan yang diterima telah memuaskan. Namun demikian, masih terdapat 16% responden menyatakan layanan bukti fisik yang diberikan kurang memuaskan, dan lebihnya sebanyak 3% responden menyatakan tidak memuaskan. Data ini tentu harus menjadi perhatian untuk perbaikan dalam memberikan bukti fisik pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa.

2. *Reliability* (Keterandalan)

Tabel 4
Reliability (Keterandalan)

Rentang Kepuasan	Kategori	Frekuensi	%
3.25 - 4	Memuaskan	178	40.18
2.5 - 3.24	Cukup Memuaskan	205	46.28
1.75 - 2.49	Kurang Memuaskan	44	9.93
1 - 1.74	Tidak Memuaskan	16	3.61
Jumlah		443	100



Gambar 2. *Reliability* (Keterandalan)

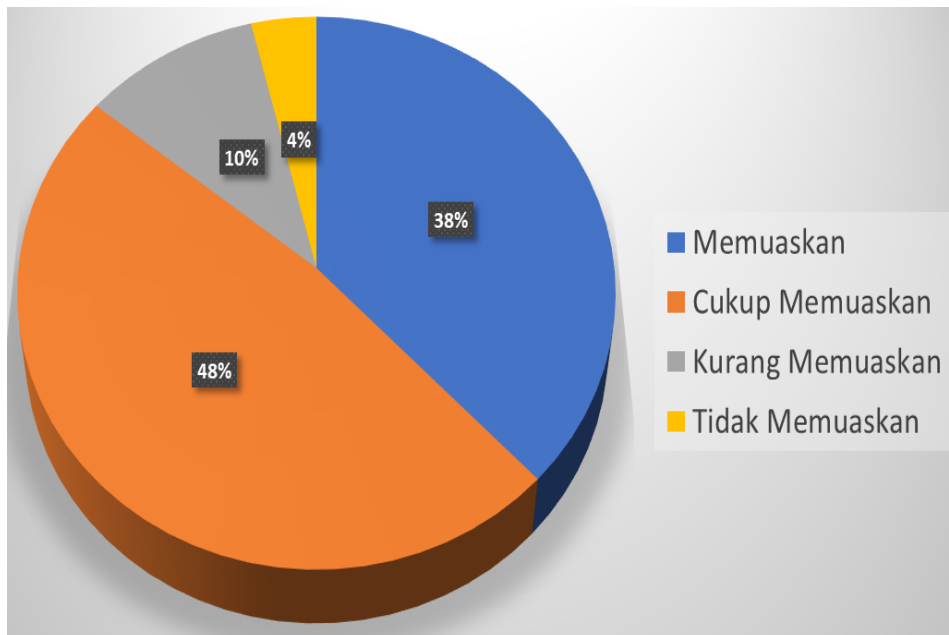
Variabel keterandalan dalam indikator kepuasan mahasiswa terhadap layanan digambarkan dalam tabel dan gambar di atas. Dari 443 responden sebanyak 178 responden atau 40% menyatakan keterandalan pelayanan yang dilakukan telah memuaskan, didukung oleh sebanyak 205 responden atau 46% menyatakan cukup memuaskan. Hal ini menunjukkan lebih dari 80% responden menilai keterandalan pelayanan telah memuaskan. Namun demikian, masih terdapat 44 responden menyatakan keterandalan pelayanan kurang memuaskan ditambah dengan 16 responden menyatakan tidak memuaskan. Sehingga, 14% dari responden menyatakan keterandalan dalam pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa masih harus diperbaiki.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Tabel 5

Responsiveness (Daya Tanggap)

Rentang Kepuasan	Kategori	Frekuensi	%
3.25 - 4	Memuaskan	167	37.70
2.5 - 3.24	Cukup Memuaskan	212	47.86
1.75 - 2.49	Kurang Memuaskan	46	10.38
1 - 1.74	Tidak Memuaskan	17	3.84
		442	99.77427



Gambar 3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

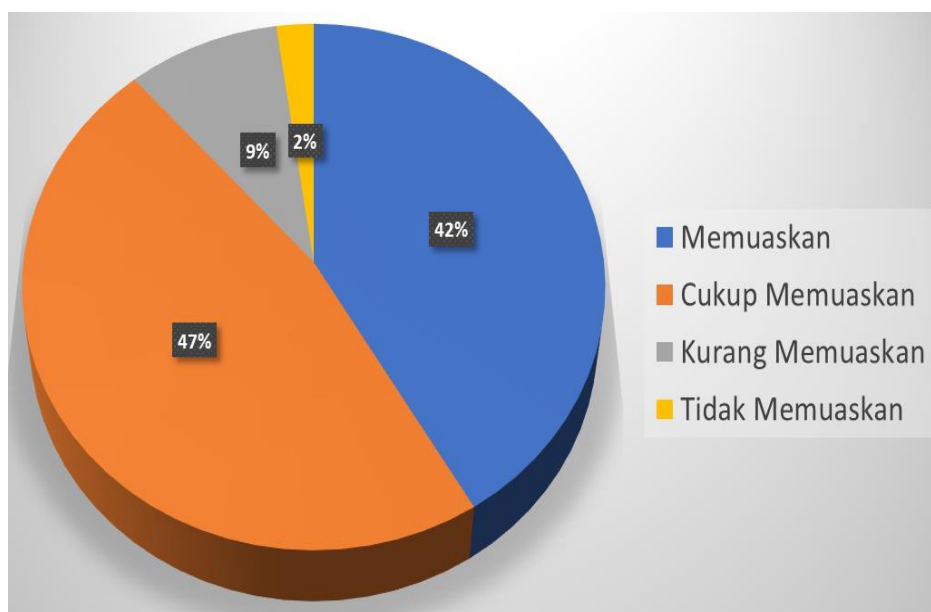
Tabel 5 menunjukkan data kepuasan mahasiswa pada variabel *Responsiveness* atau daya tanggap pelayanan. Dari gambar di atas, 80% lebih responden menyatakan daya tanggap pelayanan telah memuaskan bagi mereka, dengan 37% menyatakan memuaskan dan 47% menyatakan cukup memuaskan. Responden lainnya, sebanyak 46 responden atau 10% menyatakan daya tanggap pelayan kurang memuaskan bagi mereka, demikian juga dengan 4% responden menyatakan tidak memuaskan. Hal ini memberikan

informasi bagi pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa untuk dapat memperbaiki daya tanggap pelayanan terhadap mahasiswa.

4. *Courtesy* (Kesopanan)

Tabel 6
Courtesy (Kesopanan)

Rentang Kepuasan	Kategori	Frekuensi	%
3.25 - 4	Memuaskan	184	41.53
2.5 - 3.24	Cukup Memuaskan	208	46.95
1.75 - 2.49	Kurang Memuaskan	41	9.26
1 - 1.74	Tidak Memuaskan	10	2.26
		443	100



Gambar 4. *Courtesy* (Kesopanan)

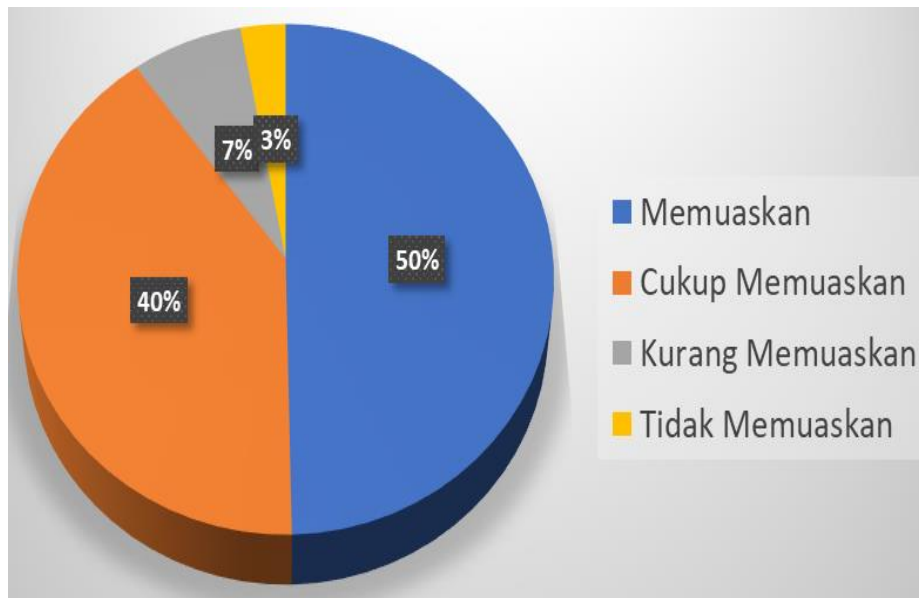
Analisis kepuasan mahasiswa untuk variabel *courtesy* atau kesopanan penting dilakukan guna mengetahui sikap pegawai saat melayani mahasiswa. Data deskriptif yang ditunjukkan oleh Tabel 6 memberikan informasi bahwa 47% responden menyatakan kesopanan dalam pelayanan telah cukup memuaskan didukung oleh 42% responden menyatakan memuaskan. Data tersebut menggambarkan kesopanan pelayanan dalam melayani mahasiswa

telah dilakukan dengan baik. Hanya 2% responden yang menyatakan kesopanan dalam pelayanan tidak memuaskan bagi responden. Hal ini juga perlu perhatian, sehingga seluruh pegawai dalam melayani mahasiswa dapat memberikan pelayanan dengan sikap kesopanan yang baik dan memberikan rasa nyaman bagi mahasiswa.

5. *Security* (Keamanan)

Tabel 7
Security (Keamanan)

Rentang Kepuasan	Kategori	Frekuensi	%
3.25 - 4	Memuaskan	220	49.66
2.5 - 3.24	Cukup Memuaskan	178	40.18
1.75 - 2.49	Kurang Memuaskan	32	7.22
1 - 1.74	Tidak Memuaskan	13	2.93
		443	100



Gambar 5. *Security* (Keamanan)

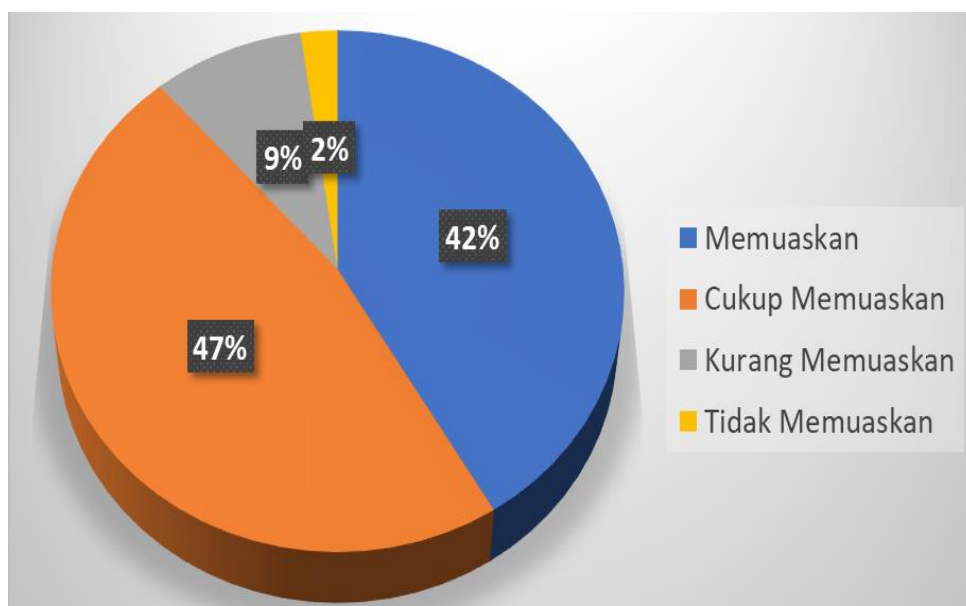
Analisis kepuasan mahasiswa terhadap layanan juga ditinjau dari variabel security atau keamanan bagi mahasiswa. Dari 443 responden, 50% diantaranya menyatakan keamanan yang diberikan selama proses layanan telah

memuaskan. Informasi ini tentunya memberikan data positif yang berarti mahasiswa telah merasa nyaman dan aman dalam menerima pelayanan dari kampus. Begitu juga dengan 40% responden lainnya yang menyatakan cukup memuaskan dengan keamanan yang mereka dapatkan dalam pelayanan yang diberikan terhadap mereka. Meskipun masih terdapat 7% dan 3% responden yang masih merasa kurang memuaskan dan tidak memuaskan dalam hal keamanan yang diberikan dalam pelayanan terhadap mahasiswa.

6. *Competence* (Kecakapan)

Tabel 9
Competence (Kecakapan)

Rentang Kepuasan	Kategori	Frekuensi	%
3.25 - 4	Memuaskan	184	42.53
2.5 - 3.24	Cukup Memuaskan	208	46.95
1.75 - 2.49	Kurang Memuaskan	41	9.26
1 - 1.74	Tidak Memuaskan	10	2.26
		443	100.00



Gambar 6. *Competence* (Kecakapan)

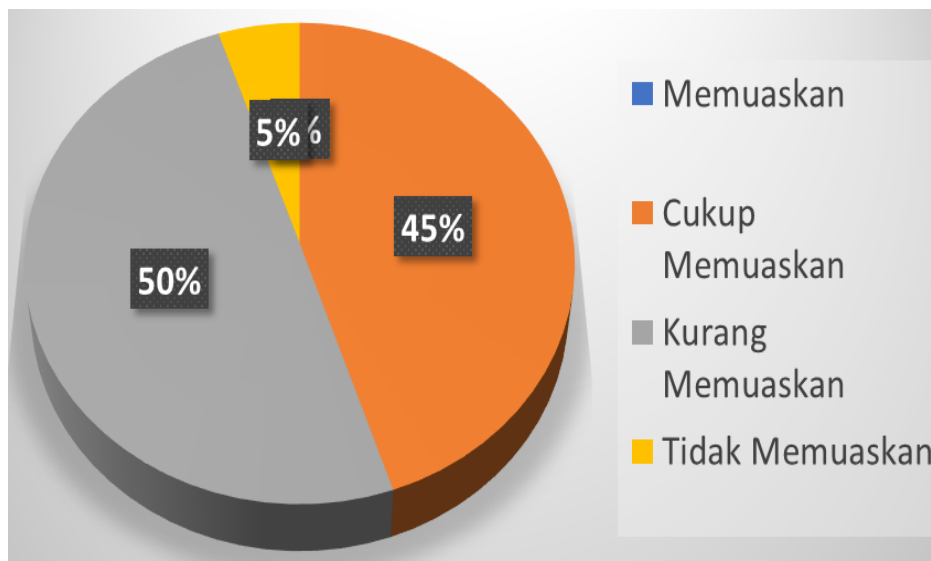
Data persepsional mahasiswa terhadap kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik dan non akademik IAIN Pontianak dilihat juga dalam variabel *Competence* (kecakapan). Tabel 9 menunjukkan sebagian besar responden menyatakan bahwa kecakapan dalam pelayanan terhadap mahasiswa telah memuaskan dan cukup memuaskan. Sebanyak 47% responden menyatakan cukup memuaskan kecakapan yang dimiliki. Namun responden mahasiswa juga memberikan informasi untuk memperbaiki kecakapan bagi pelayanan akademik maupun non akademik. Sebanyak 9% dan 2% responden menyatakan kecakapan dalam pelayanan terhadap mahasiswa masih kurang memuaskan dan tidak memuaskan.

7. *Acces* (Keterjangkauan/Kemudahan)

Tabel 10

Acces (Keterjangkauan/Kemudahan)

Rentang Kepuasan	Kategori	Frekuensi	%
3.25 - 4	Memuaskan	0	-
2.5 - 3.24	Cukup Memuaskan	199	44.92
1.75 - 2.49	Kurang Memuaskan	221	49.89
1 - 1.74	Tidak Memuaskan	23	5.19
		443	100



Gambar 7. *Acces* (Keterjangkauah/Kemudahan)

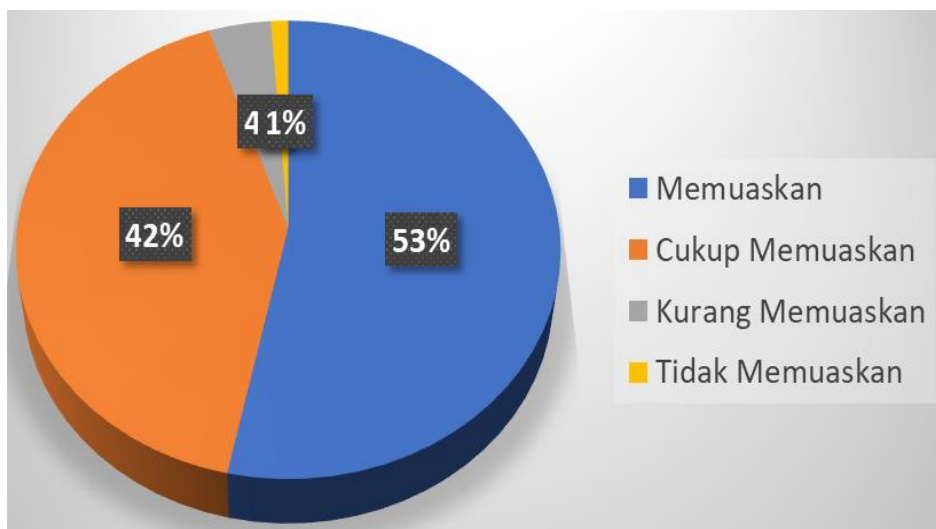
Variabel yang juga menjadi indikator dalam melihat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diterima adalah *aces* atau keterjangkauan/kemudahan. Variabel ini layak menjadi perhatian lebih, karena dari data yang diperoleh menunjukkan tidak ada satupun responden yang menyatakan *aces* yang diterima dalam pelayanan memuaskan bagi mahasiswa. Dari 443 responden, 50% diantaranya menyatakan kurang memuaskan, dan 5% menyatakan tidak memuaskan. Hal ini tentu tidak sesuai dengan yang diharapkan. Perlu adanya evaluasi dan perbaikan dalam hal *aces* atau keterjangkauan terhadap layanan akademik ataupun non akademik.

8. *Communication* (Komunikasi)

Tabel 11

Communication (Komunikasi)

Rentang Kepuasan	Kategori	Frekuensi	%
3.25 - 4	Memuaskan	236	53.27
2.5 - 3.24	Cukup Memuaskan	184	41.53
1.75 - 2.49	Kurang Memuaskan	18	4.06
1 - 1.74	Tidak Memuaskan	5	1.13
		443	100



Gambar 8. *Communication* (Komunikasi)

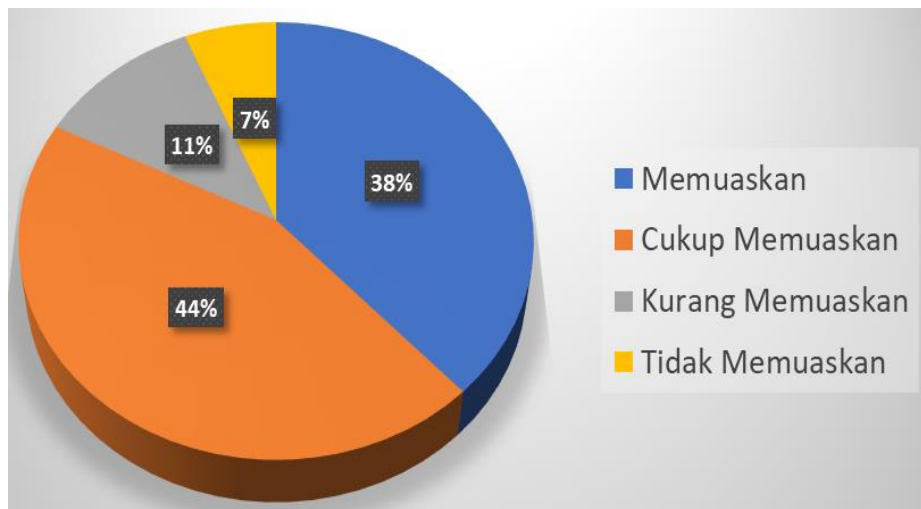
Gambar di atas menunjukkan komunikasi yang dilakukan pada saat pelayanan terhadap mahasiswa telah memuaskan bagi 236 responden atau 53% yang memberi penilaian. Didukung oleh 42% responden yang juga menyatakan komunikasi yang terjadi saat pelayanan akademik maupun non akademik cukup memuaskan. Namun, masih 18% responden yang memiliki persepsi komunikasi yang dilakukan kurang memuaskan. Selebihnya 1% responden menganggap komunikasi yang terjadi tidak memuaskan.

9. *Understanding* (Memahami Pelanggan)

Tabel 12

Understanding (Memahami Pelanggan)

Rentang Kepuasan	Kategori	Frekuensi	%
3.25 - 4	Memuaskan	169	38.15
2.5 - 3.24	Cukup Memuaskan	196	44.24
1.75 - 2.49	Kurang Memuaskan	50	11.29
1 - 1.74	Tidak Memuaskan	28	6.32
		443	100



Gambar 9. *Understanding* (Memahami Pelanggan)

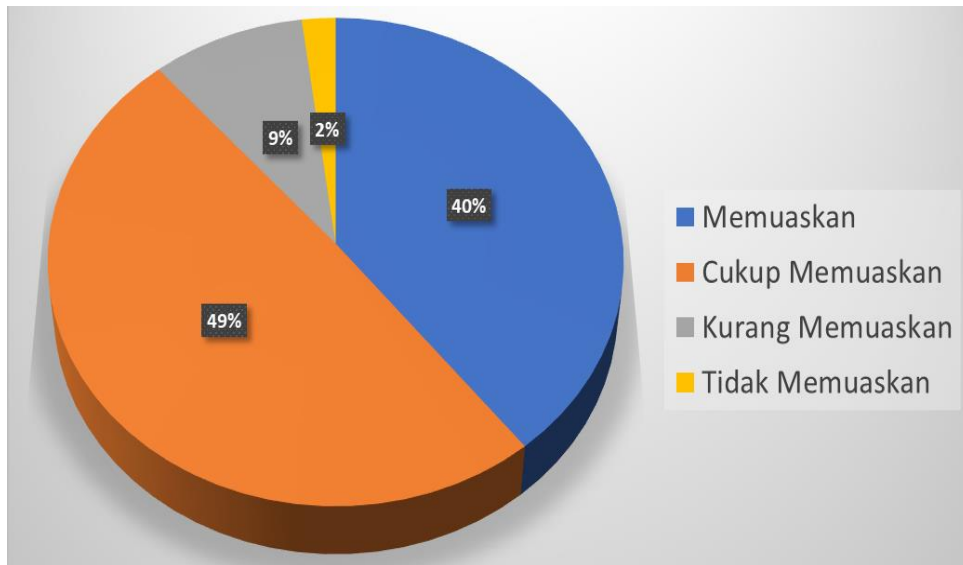
Variabel *understanding* atau memahami pelanggan perlu untuk diketahui informasi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa. Hal ini menjadi salah satu acuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan bagi mahasiswa. Dari gambar menunjukkan 44% menyatakan cukup memuaskan dalam variabel memahami pelanggan. Begitu juga dengan 38% responden menyatakan layanan yang diberikan memuaskan. Dari gambar juga tampak bahwa masih ada 11% responden yang menyatakan pelayanan yang diberikan masih kurang memahami permintaan mahasiswa, dan 7% lainnya merasa tidak memuaskan.

10. Kepuasan Secara Umum untuk Seluruh Pelayanan

Tabel 13

Kepuasan Secara Umum Untuk Seluruh Pelayanan

Rentang Kepuasan	Kategori	Frekuensi	%
3.25 - 4	Memuaskan	174	39.28
2.5 - 3.24	Cukup Memuaskan	218	49.21
1.75 - 2.49	Kurang Memuaskan	41	9.26
1 - 1.74	Tidak Memuaskan	9	2.03
		442	99.77



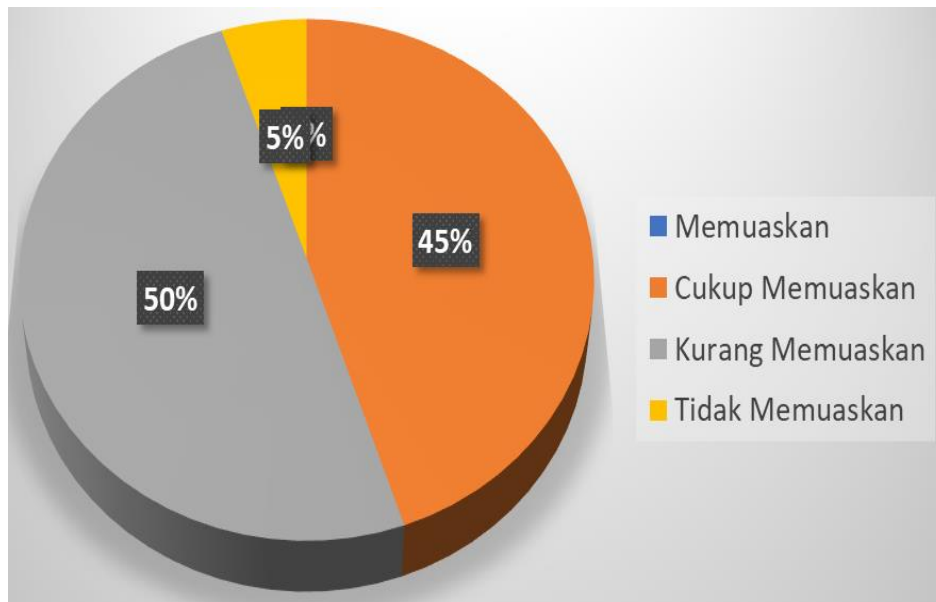
Gambar 10. Kepuasan Secara Umum Untuk Seluruh Pelayanan

Kepuasan dalam layanan akademik maupun non akademik terhadap mahasiswa dilihat juga pelayanan secara umum. Dari 442 responden, sebanyak 174 esponden menyatakan secara umum layanan yang diberikan telah memuaskan, didukung oleh 218 responden yang menyatakan cukup memuaskan. Penilaian ini dilihat pelayanan secara umum dari beberapa variabel layanan. Selebihnya, sebanyak 9% responden menyatakan pelayanan yang diberikan masih kurang memuaskan dan 2% responden menyatakan tidak memuaskan. Hal ini tentu menjadi evaluasi tersendiri dalam pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa dan mengharapkan adanya perbaikan.

11. *Credibility* (kepercayaan)

Tabel 14
Credibility (kepercayaan)

Rentang Kepuasan	Kategori	Frekuensi	%
3.25 - 4	Memuaskan	0	-
2.5 - 3.24	Cukup Memuaskan	199	44.92
1.75 - 2.49	Kurang Memuaskan	221	49.89
1 - 1.74	Tidak Memuaskan	23	5.19
		443	100.00



Gambar 11. *Credibility* (kepercayaan)

Tingkat *Credibility* atau kepercayaan responden terhadap layanan yang diberikan ditunjukkan oleh gambar di atas. Dari gambar di atas tidak ada satupun responden yang menyatakan puas terhadap kepercayaan layanan. Bahkan sebanyak 50% responden menyatakan kurang memuaskan dalam variabel kepercayaan. Hal ini tentu menjadi evaluasi tersendiri untuk memperbaiki dan menumbuhkan kepercayaan responden terhadap layanan yang diberikan kepada mahasiswa. Meskipun demikian masih terdapat 45% responden menyatakan cukup memuaskan terhadap kepercayaan layanan.

E. Rekomendasi

Secara umum hasil dari survey yang dilakukan mendapatkan respon yang cukup memuaskan, dengan akumulasi respon memuaskan dan cukup memuaskan diatas 80%. Dalam hal keberadaan *Tangible* (unsur fisik) responden menyatakan cukup memuaskan, begitu juga pada variabel *Reliability* (keterandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Competence* (kecakapan), dan *Courtesy* (kesopanan). Hal tersebut juga berlaku pada variabel *Security* (keamanan), *Communication* (komunikasi), dan *Understanding* (memahami pelanggan). Namun demikian pada variabel *Acces* (keterjangkauan/kemudahan), 50% responden menyatakan kurang memuaskan. Begitu juga pada variabel *Credibility* (kepercayaan), 47% responden menyatakan layanan yang diberikan kurang memuaskan.

Berdasarkan analisis persepsional mahasiswa terhadap kepuasan mahasiswa pada kualitas layanan akademik dan non akademik IAIN Pontianak maka terdapat beberapa hal yang dapat menjadi pertimbangan guna perbaikan dalam pelayanan kepada mahasiswa.

1. Perlu mengadakan kegiatan workshop atau pelayanan bagi pegawai yang bertujuan untuk meningkatkan keterampilan dan sikap petugas pelayanan sehingga dalam hal komunikasi dan tingkat kepercayaan mahasiswa dapat diperbaiki.
2. Perlu adanya panduan sistem dan prosedur layanan yang jelas dan tersosialisasikan sehingga mahasiswa lebih mudah dalam mengakses layanan.
3. Perlu meningkatkan dan memperbaiki sarana pendukung elektronik seperti komputer ataupun anjungan mahasiswa untuk mewujudkan sistem layanan online yang telah diberlakukan.