

KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK BERBASIS ONLINE



Muridan ¹, Enung Asmaya ²

UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri

Jl. A. Yani No.40A, Karanganjing, Purwanegara, Kec. Purwokerto Utara, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah

Email Korespondensi : muridan@uinsaizu.ac.id

ARTIKEL INFO

Riwayat Artikel

Artikel masuk : 2024-12-04

Artikel direview : 2024-12-15

Artikel diperbaiki: 2024-12-20

Artikel diterima : 2024-12-26

Kata Kunci

Layanan administrasi

Akademik

Online

Perguruan tinggi

ABSTRAK

Kepuasan layanan terhadap mahasiswa merupakan salah satu bagian dari unsur kualitas layanan. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan juga merupakan salah satu indikator untuk mendapatkan input mahasiswa yang lebih banyak sekaligus menghasilkan lulusan yang berkualitas.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan mengetahui gambaran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bersifat deskriptif. Sampel penelitian diambil dari populasi mahasiswa dengan menggunakan teknik purposive sampling. Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan questioner. Data yang diperoleh kemudian diolah, diedit, discoring, dan dianalisis menggunakan tabel distribusi frekuensi dalam bentuk persentase.

Dari penelitian ini ditemukan bahwa mahasiswa puas dengan layanan fisik dengan persentase 45 %. Pada Aspek Reliability keandalan dosen dan tenaga administrasi, mahasiswa merasakan kepuasan dengan persentase 65 %. Pada aspek responsiveness, mahasiswa puas dengan skor 48 %. Pada aspek assurances rata-rata mahasiswa puas dengan persentase 65 %, pada aspek empathy 55 %. Sementara aspek sistem informasi, mahasiswa merasakan kepuasan dengan persentase 49 %.

Kata kunci: Layanan administrasi, akademik, online, perguruan tinggi

Service satisfaction towards students is one part of the service quality element. Student satisfaction with services is also an indicator to get more student input while producing quality graduates.

This research was conducted with the aim of knowing the description of the level of student satisfaction with academic administration services. This research is a descriptive quantitative research. The research sample was taken from the student population using purposive sampling technique. Data collection is done using a questioner. The data obtained were then processed, edited, scored, and analyzed using a frequency distribution table in percentage form.

From this study it was found that students were satisfied with physical services with a percentage of 45 %. In the Reliability aspect of the reliability of lecturers and administrative staff, students feel satisfaction with a percentage of 65 %. In the aspect of responsiveness, students are satisfied with a score of 48 %. In the aspect of assurances, the average student is satisfied with a percentage of 65 %, in the aspect of empathy 55 %. While the aspect of information systems, students feel satisfaction with a percentage of 49 %.

Keywords: Administrative services, academic, online, college



This is an open-access article under the [CC-BY 4.0](#) license.



I. Pendahuluan

Bangsa yang maju adalah bangsa yang masyarakatnya berpendidikan dan cerdas.¹ Dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, perguruan tinggi (PT) memiliki peran yang sangat strategis.² Salah satu modal yang dimiliki oleh perguruan tinggi adalah sumber daya manusia (SDM) yang handal, di samping modal lain seperti kemampuan penguasaan terhadap teknologi dan kerja sama.³ Salah satu amanat yang di perintahkan dalam Undang-undang Dasar (UUD) 1945 adalah mencerdaskan kehidupan bangsa serta membangun ketertiban dunia.⁴ Berbekal modal yang dimiliki, perguruan tinggi dapat menginisiasi perubahan masyarakat. Perguruan tinggi dalam hal ini dipandang memiliki kewajiban dan tanggung jawab yang besar dalam mempersiapkan generasi penerus bangsa yang dapat memanfaatkan peluang yang ada.⁵ Peran ini sesuai dengan fungsi pendidikan tinggi dan dinyatakan secara jelas dalam Undang-undang No. 12 Tahun 2012 pasal 4 bahwa Pendidikan Tinggi memiliki fungsi dalam mengembangkan kompetensi, membentuk watak dan membangun peradaban bangsa yang bermartabat, mengembangkan sivitas akademika yang inovatif, responsif, kreatif, terampil, berdaya saing dan kooperatif.⁶ Mengembangkan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi dengan memperhatikan dan menerapkan nilai humanisme.

Peran perguruan tinggi dalam mencerdaskan kehidupan bangsa tidak dapat melepaskan diri dari Tri Dharma perguruan tinggi itu sendiri yang meliputi tiga bidang yaitu pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.⁷ Bidang pendidikan dikuatkan untuk menciptakan dan meningkatkan sumber daya manusia (SDM) masyarakat. Bidang penelitian dikuatkan untuk menemukan dan mengembangkan ilmu pengetahuan yang baru dan untuk menjembatani agar ilmu tersebut memiliki manfaat dan dapat dirasakan oleh masyarakat. Bidang pengabdian adalah muara dari keduanya yaitu pengembangan SDM dan ilmu pengetahuan dapat dirasakan secara langsung oleh masyarakat.⁸ Begitu beratnya peran perguruan tinggi dalam mengemban tanggung jawab dalam membangun masa depan bangsa dan negara, perlu kerja cerdas kerja keras dan kerja ikhlas dalam menjalankannya.⁹

Untuk menciptakan generasi yang cerdas dan berkualitas, perguruan tinggi diwajibkan memberikan layanan pendidikan yang berkualitas kepada mahasiswa. Layanan ini diharapkan akan melahirkan generasi yang berkualitas. Layanan yang ini dapat diwujudkan dalam bentuk komunikasi, informasi, teknologi dan peningkatan bidang bimbingan belajar, peningkatan bakat, minat, kesehatan, beasiswa, bimbingan studi, konseling, peningkatan soft skill dan hard skill dan berbagai pengembangan lain yang menunjang pengembangan mahasiswa.

Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto (UIN SAIZU) purwokerto memiliki komitmen yang besar dan kuat terhadap lahirnya generasi berkualitas. Salah satu jalan yang ditempuh adalah dengan membangun layanan yang berkualitas. Semangat ini ditunjukkan

¹ A Aryani Widiyati, 'Pendidikan Karakter Di Tengah Globalisasi: Epistemologi, Terminologi, Dan Aksiologi Menghadapi MEA 2015', in *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan Ekonomi: Pendidikan Transformatif Dan Tantangan Masa Depan Bangsa* (Jember: Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Jember).

² Marlina Gazali, 'Optimalisasi Peran Lembaga Pendidikan Untuk Mencerdaskan Bangsa', *AI-TA'DIB: Jurnal Kajian Ilmu Kependidikan*, 6.1 (2013), 126–36.

³ Nugrahani, Romdha. "Manajemen Sumber Daya Manusia Perpustakaan Perguruan Tinggi Untuk Mewujudkan Sumber Daya Manusia Yang Berkualitas." *Warta Perpustakaan Pusat Undip* 10.2 (2017).

⁴ Indonesia, P. R. (2003). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional.

⁵ Dian, Rahadian, (2016). Pergeseran Paradigma Pembelajaran pada Pendidikan Tinggi. *Jurnal Petik*, 2(1), 1-7. <https://journal.institutpendidikan.ac.id/index.php/petik/article/viewFile/60/50>

⁶ Sutrisna, Wibawa. "Tridharma Perguruan Tinggi (Pendidikan Dan Pengabdian Kepada Masyarakat)." *Disampaikan dalam Rapat Perencanaan Pengawasan Proses Bisnis Perguruan Tinggi Negeri*. Yogyakarta 29 (2017): 01-15.

⁷ Dwi Atmanti, Hastarini. "Investasi sumber daya manusia melalui pendidikan." *Jurnal Dinamika Pembangunan (JDP)* 2.Nomor 1 (2005): 30-39.

⁸ Poernomo, Baby. "Peran Perguruan Tinggi Dalam Menyiapkan Pemimpin Masa Depan menghadapi Era VUCA." *Prosiding Seminar STIAM*. Vol. 7. No. 2. 2020.

dengan penerapan system layanan pendidikan tinggi berbasis ISO 900221000. Layanan ini menjamin pelayanan yang cepat, tepat dan berkualitas.⁹ Layanan seperti ini telah sesuai dengan apa yang digariskan oleh undang-undang sistem pendidikan Nasional Indonesia.¹⁰

Untuk menjaga layanan tetap berkualitas pemerintah melalui Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT) juga membuat kebijakan berupa akreditasi bagi lembaga institusi pendidikan tinggi dan program studi.¹¹ Akreditasi ini menjadi salah satu system yang mengaudit mutu atau kualitas penyelenggaraan perguruan tinggi. Ada tiga kriteria penilaian mutu yang dipakai yaitu unggul, baik sekali dan baik. Kriteria ini menggantikan system akreditasi sebelumnya yang menggunakan system 7 standar dengan penilaian A, B, dan C. Penilaian dilakukan secara obyektif, adil, transparan, dan komprehensif.

Perguruan tinggi dalam menyelenggarakan Pendidikan, menjamin kualitas layanan yang prima, acuannya adalah *system* ISO dan *system* akreditasi baik untuk penyelenggaran di tingkat institusi maupun di tingkat fakultas dan program studi. Selain itu *system* audit mutu internal. Begitu pentingnya layanan berkualitas maka untuk mengukur kualitas layanan perlu dilakukan evaluasi. Apakah ada hal-hal yang masih kurang atau ada hal-hal yang perlu ditingkatkan. Untuk itu sesuai aturan ISO dan aturan akreditasi dari BAN-PT perlu melakukan evaluasi secara berkala.¹² Tujuannya untuk menjaga agar layanan tetap berkualitas.

Untuk memberikan layanan yang berkualitas kepada mahasiswa. Segala sarana dan prasarana dipersiapkan untuk mendukung layanan tersebut. Sebuah penelitian yang dilakukan Suryana melalui metode IPA menunjukan bahwa tingkat kepuasan pada beberapa atribut/variable memiliki kinerja yang rendah sehingga harus ditingkatkan kualitasnya agar memuaskan.

Layanan yang diberikan secara online kepada mahasiswa apakah dapat dirasakan secara positif dan berkualitas atau tidak, atau justru sebaliknya. Untuk itulah mengapa evaluasi perlu dilakukan secara berkala. Layanan yang perlu di evaluasi meliputi sarana dan prasarana yang menunjang pembelajaran, layanan pengembangan soft skill, layanan pengurusan surat keterangan masih kuliah, layanan cuti akademik, layanan pengajuan judul, seminar proposal, ujian akhir (munaqosyah), pendaftaran wisuda. Selain itu juga ada layanan akademik berupa bimbingan dari Pembimbing Akademik (PA), seminar proposal layanan ujian munaqosyah dan layanan konsultasi non akademik dan lain-lain.¹³

Untuk mengetahui apakah ada penurunan kualitas layanan yang mengakibatkan ketidakpuasan mahasiswa, maka bersandar pada *system* ISO, *system* akreditasi BAN-PT dan *system* Audit Mutu Internal (AMI) bahwa penyelenggaraan pendidikan dengan layanan yang berkualitas itu wajib dilaksanakan baik dalam kondisi normal maupun dalam kondisi abnormal seperti saat pandemic, baik secara luring maupun secara DARING.

Penelitian mengenai kepuasan mahasiswa hingga saat ini telah banyak dilakukan oleh perguruan tinggi. Penelitian tersebut seringkali dilakukan untuk melakukan evaluasi demi perbaikan pengembangan selanjutnya. Ada beberapa penelitian yang telah dilakukan oleh beberapa peneliti:

Pertama, laporan survey kepuasan mahasiswa pada pembelajaran DARING semester genap 2019/2020 yang dilakukan penelitian pada Universitas Jember tahun 2021 yang disusun oleh Bambang Sujanarko, Bayu Taruna Widjaya Putra dan kawan-kawan.¹⁴ Penelitian ini dilakukan

⁹ Muridan Muridan and Asmaya Enung, 'Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik Berbasis Online Di Fakultas Dakwah Unigerista Islam Negeri Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokertotahun Akademik 2020-2021', 2022.

¹⁰ Nurcahyo, Rahmat, and Sik Sumaedi. "Studi Penerapan ISO 9001 pada layanan administrasi di perguruan tinggi XYZ." *Jurnal Standardisasi* 13.3 (2011): 155-162.

¹¹ Hs, Lasa. "Standar Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi: Aspek Akreditasi BAN PT Dan Akreditasi PNRI." (2019).

¹² Buku, IV, *Pedoman Evaluasi Diri*. "BAN-PT."

¹³ Tuerah, Febriany Feibe Rosaline, Lisbeth Mananeke, and Hendra N. Tawas. "Analisis Kualitas Layanan Akademik dan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa." *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 3.4 (2016). <https://doi.org/10.35794/emba.3.4.2015.10920>

¹⁴ Laporan survey *kepuasan mahasiswa pada pembelajaran DARING semester genap 2019/2020* yang dilakukan penelitian pada Universitas Jember tahun

dengan jenis penelitian survey pada mahasiswa yang berada di Universitas Jember dengan sebaran 15 fakultas dan 103 program studi dan 1 program pascasarjana dengan diikuti 13.101 mahasiswa. Penelitian tersebut menekankan pada pembacaan kepuasan mahasiswa Universitas Jember dalam pembelajaran DARING untuk kurun waktu 2019/2020. Gambaran ini terdapat titik perbedaan dari lokasi penelitian, karakter mahasiswa dan faktor pendukung dan penghambat mencapai kepuasan. Sehingga terdapat perbedaan dengan penelitian yang dilakukan. Perbedaan itu berupa lokasi penelitian, karakteristik mahasiswa, waktu penelitian, metode penelitian dan konteks penelitian.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Eem Kurniasih dan Rahmizasi Masduki mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan tutorial online mata kuliah kurikulum matematika SMA pada UPBJJ Universitas Terbuka Semarang.¹⁵ Penelitian ini merupakan penelitian eksperimen jenis *ex post facto* yang bertujuan melihat pengaruh antara layanan tutorial online dengan prestasi belajar mahasiswa pada kurikulum matematika SMA. Terdapat perbedaan fokus penelitian dan varian penelitian dengan penelitian yang dilakukan. Kendati sama-sama penelitian terhadap layanan online namun karakteristik mahasiswa, perguruan tinggi dan jenis penelitian yang dilaksanakan. Analisis yang dipergunakan juga berbeda, eem hanya menggunakan model skala likert sementara penelitian ini menggunakan skala likert dan Importance Performance Analysis.

Ketiga, penelitian yang berjudul Hasil Survey Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM) Universitas Halu Oleo (UHO) Tahun Akademik tahun 2013/2014 yang dilakukan oleh Lembaga Jaminan Mutu dan Monitoring Evaluasi Pendidikan (LJMMEP) Universitas Halu Oleo Kendari yang dilakukan pada tahun 2014.¹⁶ Penelitian ini bersifat survey yang bersifat kuantitatif. Dengan basis penelitian yang ada maka menegaskan adanya perbedaan antara penelitian yang dilaksanakan.

Penelitian oleh Hannum Azkazy Salsabila dengan judul Evaluasi Atas Penerapan Sistem Informasi Akademik Dan Keuangan Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Studi Kasus Mahasiswa IBI Kesatuan Jurusan Akuntansi S1 Angkatan Tahun 2016. Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah, mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap IBIK, khususnya pada pelayanan SIAK. Dalam penelitian kepuasan ini, Metode metode yang dipergunakan adalah kuantitatif. Data ndiuji validitas dan reabilitasnya melalui uji multikolinieritas, heteroskedastisitas dan uji hipotesis melalui metode regresi berganda.¹⁷

Penelitian ada sedikit kemiripan dari objek dan subjeknya, tetapi berbeda dengan penelitian sebelumnya pada aspek teoritis. Pada penelitian ini kajian bukan hanya di dasarkan kepada website sebagai media layanan, tetapi termasuk media sosial. Mengingat kondisi pandemik maka layanan terus ditingkatkan dengan mengikuti perubahan yang cepat, seperti aplikasi dalam pembelajaran yang beraneka ragam.

II. Metode Penelitian

Penelitian tentang kepuasan mahasiswa dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi berupa keadaan atau gejala menurut apa adanya. Pada penelitian ini data diperoleh dan dihimpun dari sampel yang dapat mewakili populasi. Pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*¹⁸ pengambilan data atau informasi dilakukan melalui kuesioner yang diberikan dan diisi oleh responden. Kuesioner ini dibuat dalam bentuk pertanyaan yang sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian.

Variabel dalam penelitian ini diuraikan secara rinci dan dibuat butir-butir pertanyaan dalam kuesioner. Jawaban dari setiap pertanyaan, akan diukur dengan skala. Skala yang digunakan dalam

¹⁵ Eem, Kurniasih, and Lusi Rachmiazasi Masduki. "Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Tutorial Online Mata Kuliah Kurikuler Matematika SMA." *AKSIOMA: Jurnal Matematika dan Pendidikan Matematika* 5.1/MARET (2014).

¹⁶ Wa Ode Sukmawati Arsyad, Sarman Sarman, and M La Ode, 'Pengelolaan Layanan Laboratorium Terpadu Unit Fisika Dalam Menunjang Kinerja Dan Kepuasan Mahasiswa Universitas Haluoleo Tahun Akademik 2022.2', *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4.2 (2023), 2445–51.

¹⁷ Rahmawati, Diana. "Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi kepuasan mahasiswa." *Jurnal Economia* 9.1 (2013): 52-65.

¹⁸ . Masri Singarimbun *Metode Penelitian Survei, Edisi Revisi*. (Jakarta: LP3S. 1989), hlm. 5

penelitian ini adalah skala *Likert*, dengan nilai yaitu : (1) Sangat Tidak Puas, (2) Tidak Puas, (3) Kurang Puas, (4), Puas (5). Sangat Puas (6) Sangat Puas.

III. Hasil dan Pembahasan

Layanan akademik berbasis online di perguruan tinggi merupakan respon atas berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi. Sebuah layanan yang cepat dan tepat bagi mahasiswa. Untuk melayani mahasiswa perguruan tinggi menggunakan berbagai aplikasi populer yang sudah berkembang seperti *Zoom*, *Google Meet*, *Google Class room*, *Whatsapp*, *Telegram* dan lain-lain.¹⁹ Selain penggunaan aplikasi populer perguruan tinggi juga menggunakan aplikasi yang dibuat untuk memudahkan layanan seperti Sistem Informasi Academic (SISCA) dan *E-CLASS* untuk layanan proses pembelajaran, Sistem Informasi *Ma'had'* (SIMA) dan lain-lain.

1. Layanan Administrasi berbasis Online

Layanan administrasi berbasis online diartikan dengan layanan kegiatan masyarakat yang menggunakan teknologi internet.²⁰ Internet menjadi alat canggih dalam pengolahan informasi hingga dapat diterima masyarakat pengguna. Internet menjadi alat transfer informasi dari komunikator kepada komunikan dan menandai adanya modernitas.

Layanan online berasal dari dua kata *on* dan *line*. *On* artinya hidup, *line* artinya saluran.²¹ Pengertian *online* adalah keadaan komputer yang terkoneksi atau terhubung ke jaringan internet. *online* diartikan sebagai berada dalam jaringan (*daring*) yakni perangkat elektronik yang terhubung ke jaringan internet.²² Kata *online* ini dipertentangkan dengan *offline* (*luring*) atau tidak terhubung dengan perangkat elektronik ke jaringan internet. Masyarakat dapat menggunakan jaringan internet dengan bermodalkan *smartphone* dan kuota internet. Dengan dua modal tersebut masyarakat bisa melakukan komunikasi dan *connect* ke jaringan internet.

Layanan administrasi di perguruan tinggi dilakukukan melalui dua model yaitu *website* dan melalui media social. Web dalam *system* informasi *online*, ditandai dengan penelusuran melalui *World Wide Web* (*www*). Dalam *web* terdapat banyak dokumen yang di dalamnya diformat dalam *Hyper Text Markup Language* (*HTML*).²³ Pada awalnya aplikasi dalam internet dibangun berdasarkan Bahasa *HTML* dengan protokol yang digunakan adalah *Hyper Text Transfer Protokol* (*HTTP*). Pada perkembangan berikutnya, beberapa skrip dan objek dikembangkan kembali diperluas dengan penggunaan *HTML* berupa *PHP*.²⁴

Aplikasi berbasis web dapat dibagi menjadi dua model yaitu statis dan dinamis. Web statis menggunakan model *HTML*. Pada model statis ini memiliki kekurangan berupa keharusan untuk menjaga program secara terus menerus agar dapat mengikuti setiap perubahan. Kelemahan ini dapat diatasi dengan web dinamis. Dalam web dengan menambahkan perangkat lunak tambahan dengan cara dikonekskan dengan basis data. Dengan demikian perubahan informasi dapat

¹⁹ Ibnu Habibi, 'Implementasi Pembelajaran Pendidikan Agama Islam Berbasis Daring (Whatsapp Group, Google Classroom Dan Zoom Meeting) Di Smp Mbs Al Amin Bojonegoro', *Cendekia*, 12.2 (2020), 161–78.

²⁰ Muhamad Hasbi Assidiqi and Woro Sumarni, 'Pemanfaatan Platform Digital Di Masa Pandemi Covid-19', in *Prosiding Seminar Nasional Pascasarjana (PROSNAMPAS)*, 2020, III, 298–303.

²¹ Arinda Lestari, John Roni Coyanda, and Dasrial Dasrial, 'Sistem Informasi Pelelangan Barang Secara Online Pada Pt. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Cabang Pasar 26 Ilir Palembang', *Jurnal Ilmiah Informatika Global*, 6.1 (2015).

²² Yanuar Herlambang, 'Participatory Culture Dalam Komunitas Online Sebagai Reperesentasi Kebutuhan Manusia', *Tematik*, 1.2 (2014), 26–34.

²³ Aji Supriyanto, *WEB dengan HTML dan XML* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007), h. 3

²⁴ Moh. Sulhan, *Pengembangan aplikasi Berbasis web dengan PHP dan ASP* (Yogyakarta: Gava Media, 2006), h. 3.

dilakukan oleh operator atau yang bertanggung jawab terhadap kemutakhiran data, dan tidak menjadi tanggung jawab pemograman atau *webmaster*.²⁵

Sistem web yang dibangun di perguruan tinggi untuk pelayanan akademik disebut dengan Sistem Informasi Akademik (SIA). Sistem ini merupakan penggunaan perangkat lunak yang disajikan untuk memberikan informasi dan menata administrasi yang berkaitan dengan akademik.²⁶ Penggunaan sistem ini diharapkan segala kegiatan administrasi akademik dapat dikelola dengan baik dan data dapat diperoleh dengan cepat.²⁷ Sistem ini dalam perguruan tinggi dapat dikombinasikan dengan orang, fasilitas, teknologi, media dan prosedur-prosedur dalam mengelola, menyimpan dan mendistribusikan data dan informasi yang berkaitan dengan pendidikan atau akademik.²⁸ Sistem informasi berbasis web memiliki manfaat bagi administrasi di perguruan tinggi yaitu:

- 1) Pengurusan KRS berbasis *online*;
- 2) Meningkatkan kecepatan informasi bagi sivitas akademika;
- 3) Mahasiswa dapat mengecek langsung melalui media yang dimilikinya;
- 4) Membantu penjadwalan dan floating mata kuliah;
- 5) Pengiriman data yang cepat;
- 6) Menekan biaya akademik dengan biaya yang lebih murah;
- 7) Fitur lengkap dan mudah.²⁹

Selain layanan administrasi akademik berbasis web, layanan akademik berbasis media sosial (*medsos*). Media sosial adalah alat untuk berbagi dan berinteraksi antar personal tanpa batasan atau kekhususan apa pun.³⁰ Media sosial adalah alat yang meningkatkan kemampuan untuk berbagi (*to share*), untuk bekerja sama satu sama lain dan untuk mengambil tindakan kolektif di luar kerangka lembaga dan organisasi.

Saat ini, media sosial telah menjadi media yang lumrah digunakan untuk berinteraksi dengan pengguna media sosial lainnya. Berdasarkan platformnya, media sosial terbagi menjadi enam, yaitu proyek kolaboratif (Wikipedia), komunitas konten (Youtube), blog dan mikroblog (Twitter), situs jejaring sosial (Facebook), dunia permainan virtual (PUBG) dan dunia sosial virtual (Kehidupan Kedua).³¹

Berdasarkan fitur dan kegunaannya, media sosial dijelaskan dalam beberapa bentuk, seperti: jaringan hubungan, jaringan berbagi media, ulasan *online*, forum diskusi, platform penerbitan sosial, situs bookmark, jaringan berbasis internet dan *e-commerce*.³² Sistem informasi berbasis *medsos* di perguruan tinggi memiliki banyak manfaat diantaranya adalah sebagai media komunikasi. Dalam proses pembelajaran, Pengurusan KRS berbasis *online*, meningkatkan kecepatan informasi bagi sivitas akademika, sebagai media pembelajaran dan lain-lain.

²⁵ Enartin R. Gunawas, "Sistem Informasi alumni Jurusan Teknik Informatika Berbasis Website" (Skripsi Sajana Fakultas Teknik Informasi Universitas Haluoleo, Kendari, 2011), h. 20.

²⁶ Lisa Ariyanti, Muhammad Najib Dwi Satria, and Debby Alita, 'Sistem Informasi Akademik Dan Administrasi Dengan Metode Extreme Programming Pada Lembaga Kursus Dan Pelatihan', *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi*, 1.1 (2020), 90–96.

²⁷ Rizka Liatmaja and Indah Uly Wardati, 'Sistem Informasi Akademik Berbasis Web Pada Lembaga Bimbingan Belajar Be Excellent Pacitan', *Indonesian Journal of Networking and Security (IJNS)*, 2.2 (2013). 36–49

²⁸ Rahmawati, "Analisis Penerapan Sistem Informasi Akademik (Siakad) Online Di Universitas Sultan Ageng Tirtayasa," *Jurnal Ilmu Administrasi Negara Universitas Sultan Ageng Tirtayasa*, volume 3, no.1, (2012): h. 14.

²⁹ Siti Rochaniah, Pengembangan Sistem Informasi Online di Sekolah, *Jurnal teknik Informasi Vol.1*, Mei 2016

³⁰ Ajeng Iva Dwi Febriana, 'Determinasi Teknologi Komunikasi Dan Tutupnya Media Sosial Path', *LONTAR: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 6.2 (2018), 86–95.

³¹ Elya Umi Hanik, 'Self Directed Learning Berbasis Literasi Digital Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Madrasah Ibtidaiyah', *ELEMENTARY: Islamic Teacher Journal*, 8.1 (2020), 183.

³² Gayatri Kusumawardani and Bening Tri Hanggoro, 'Media Sosial Sebagai Alternatif Penyimpanan Arsip Digital Pribadi', *Jurnal Kearsipan*, 13.2 (2018), 157–75.

2. Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan mahasiswa dalam proses pendidikan di perguruan tinggi adalah prioritas. Mahasiswa menjadi pengguna pertama dalam sistem layanan akademik.³³ Ada dua elemen penting dalam layanan akademik yaitu tenaga pendidik (dosen) dan tenaga kependidikan (staf administrasi).³⁴ Keduanya memiliki sisi perbedaan dalam tugas dan kewenangannya. Namun keduanya harus bekerja sama dalam pemenuhan kepuasan mahasiswa. Pada aspek ini keduanya dituntut memiliki kinerja yang baik. Mengingat organisasi tergantung pada kinerja pegawainya,³⁵

Kinerja tenaga pendidik atau kependidikan telah diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2015, tentang perubahan kedua atas Peraturan Pemerintah yang berhubungan dengan standar pendidik dan kependidikan, termasuk kompetensi pada UU Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.³⁶ Tenaga pendidik dan kependidikan merupakan entitas sumber daya manusia yang menentukan, visi-misi, kebutuhan, pemenuhan, pemberian layanan termasuk pengadaan sarana dan prasarana dalam memenuhi delapan standar kegiatan pendidikan.³⁷ Mengutip pendapat Parwito dari Adi Poernomo bahwa ada standar pendidikan yang harus dilaksanakan yaitu Standar kompetensi lulusan, standar proses pendidikan, standar sarana dan prasarana, standar pengelolaan, standar pembiayaan pendidikan, standar penilaian pendidikan, dan standar tenaga kependidikan.³⁸

Tenaga pendidik di perguruan tinggi disebut dengan dosen.³⁹ Memiliki peran sebagai komunikator yang mengkomunikasikan pesan/ informasi kepada mahasiswa. Selain itu:

- 1) Menjadi katalisator katalisator yang memberi warna dan perubahan kepada mahasiswa.
- 2) Menjadi mediator atau pihak yang netral dalam membantu menyelesaikan permasalahan mahasiswa;
- 3) Menjadi fasilitator dalam mengkondisikan suasana belajar agar mencapai tujuan belajar;
- 4) Menjadi manager yang mengarahkan, membimbing, mengatur agar mahasiswa dan unsur terkait bekerja sama dalam mencapai tujuan
- 5) Menjadi *leader* yang memimpin dan menginspirasi mahasiswa untuk bekerja sama dalam mencapai tujuan.⁴⁰

Tenaga kependidikan merupakan mitra kerja yang memiliki tugas dan kewenangan tinggi dalam layanan administrasi. Mereka mendedikasikan waktunya pada aspek administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada satuan pendidikan berdasarkan UU Nomor 20/2003, Bab XI, Pasal 39 ayat (1). Komponen dalam tenaga kependidikan meliputi pengelola satuan pendidikan, penilik, pengawas, peneliti, pustakawan, laboran, dan teknisi sumber belajar. Hal ini didasarkan pada UU No. 20,

³³ Ali Mulyawan and Rinawati, 'Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Serta Implikasinya Pada Loyalitas Mahasiswa (Studi Pada Sekolah Tinggi Manajemen Informatika Dan Komputer Di Kota Bandung)', *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*, 10.2 (2016), 119–31.

³⁴ Ali Muktiyanto, 'Good University Governance Dan Kinerja Perguruan Tinggi', *Institusi Pendidikan Tinggi Di Era Digital: Pemikiran, Permodelan Dan Praktek Baik*, 2016, 45–66.

³⁵ Rhoma Iskandar and others, 'Kualitas Layanan Dan Kepuasan Layanan Secara Daring Terhadap Loyalitas Mahasiswa Di Masa Pandemi Covid-19', *Jurnal Inovasi Pendidikan MH Thamrin*, 4.2 (2021), 70–78 <<https://doi.org/10.37012/jipmht.v4i2.477>>.

³⁶ Theresia Ping and Soerjo Adi Poernomo, "Gaudium, Vestrum: Jurnal Kateketik Pastoral, Tugas Dan Fungsi Manajemen Pendidik Dan Tenaga Kependidikan" 5, no. 1 (2021): 1–12.

³⁷ Yustinus Sanda and Agustina Pitriyani, 'Manajemen Pendidik Dan Tenaga Kependidikan Dalam Peningkatan Mutu Perguruan Tinggi Keagamaan Katolik', *Jurnal Penjaminan Mutu*, 8.1 (2022), 79–88.

³⁸ Ping and Poernomo.

³⁹ Totong Heri, 'Membangun Produktivitas Dosen Di Perguruan Tinggi', *Rausyan Fikr: Jurnal Pemikiran Dan Pencerahan*, 15.2 (2019).

⁴⁰ Markus Masan Bali, 'Peran Dosen Dalam Mengembangkan Karakter Mahasiswa', *Humaniora*, 4.2 (2013), 800–810.

Tahun 2003, Penjelasan Pasal 39 ayat 1.⁴¹ Standar pendidikan dan tenaga kependidikan mencakup kriteria pendidikan, prajabatan, kelayakan fisik maupun mental, serta pendidikan dalam jabatan.

Tenaga pendidik dan kependidikan memberi kontribusi positif dalam capaian tujuan termasuk capaian pendidikan mahasiswa. Ada beberapa kebutuhan yang merupakan harapan mahasiswa, jika diberikan layanan dengan baik, maka mereka akan terpuaskan seperti:

- 1) Memberikan bimbingan skripsi,
- 2) Memberikan bimbingan perwalian,
- 3) Memiliki sikap yang ramah dan terbuka,
- 4) Memberi informasi nilai,
- 5) Menyediakan waktu yang cepat dan tepat dalam layanan,
- 6) Sikap percaya dan bersahabat kepada mahasiswa.⁴²

Tugas ini melekat pada tugas pokok dosen untuk memberikan layanan terbaik. Adapun tugas dari tenaga kependidikan adalah:

- 1) Memiliki tugas pokok kerja dalam layanan administrasi,
- 2) Membantu kebutuhan saran dan prasarana,
- 3) Pemberian layanan administrasi yang terbuka, adil, bijaksana,
- 4) Layanan yang cepat, cermat dan mudah merupakan harapan mahasiswa,
- 5) Termasuk informasi teknis dalam penyelesaian belajar sangat diharapkan mahasiswa,
- 6) Pemenuhan kebutuhan ruang kelas, nyaman kelas, kelayakan kelas dengan alat-alat tulis,
- 7) Penyediaan buku-buku, alat transportasi, alat komunikasi, pelayanan kesehatan dan keamanan dalam kampus menjadi perhatian tenaga kependidikan.
- 8) Pengenalan atas tugas pokok dari dosen dan staf administrasi akan memudahkan mahasiswa dalam memperoleh kepuasan layanan akademik.⁴³

Kepuasan berasal dari kata puas.⁴⁴ Puas secara psikologis diartikan dengan rasa penerimaan seseorang atas apa yang diterima, diberi dan dilayani. Kepuasan merupakan ciri capaian seseorang atas suatu hal. Capaian ini diperoleh akibat adanya kesesuaian antara seharusnya dan senyatanya. Suatu yang menjadi cita-cita dan harapan setiap individu dapat memperoleh apa yang direncanakan, diharapkan dan di cita-citakan karena itu seseorang akan mencari kepuasan itu dengan memilih dan memilah yang terbaik.

Mahasiswa memiliki harapan dan cita-cita tinggi dalam meraih pendidikan dengan mendapatkan pelayanan yang mudah dan memuaskan. Jika harapan terpenuhi, mahasiswa akan memberikan kewajiban kepada lembaga dengan mematuhi aturan dan sistem akademik yang ditetapkan.⁴⁵ Mahasiswa hadir disebuah perguruan tinggi memiliki niat, sikap yang baik, juga peran yang baik. Mereka menempatkan diri sebagai pengguna dengan sikap terbuka. Mereka juga selalu membangun dengan bijaksana dengan segala ketentuan lembaga. Dengan memberikan layanan yang baik maka Lembaga pendidikan tinggi akan memperoleh umpan balik yang positif.

Kepuasan merupakan kondisi psikologis yang bersifat relatif.⁴⁶ Kepuasan akan muncul sebagai umpan balik atas layanan yang diterima. Layanan bisa berupa bahasa verbal atau non verbal yang santun saat berinteraksi. Mahasiswa juga akan mencari kepuasan layanan sesuai dengan harapan dan capaian yang direncanakan. Kepuasan adalah masalah hati, perasaan dan juga pikiran.

⁴¹ Lorensius Amon, Theresia Ping, and Soerjo Adi Poernomo, 'Tugas Dan Fungsi Manajemen Pendidik Dan Tenaga Kependidikan', *Gaudium Vestrum: Jurnal Kateketik Pastoral*, 2021, 1–12.

⁴² Diana Rahmawati, 'Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa', *Jurnal Economia*, 9.1, 52–65.

⁴³ Elsa Sakinah, Wati Rohmawati, and Wilda Rahayu, 'Tupoksi Manajemen Pendidik Dan Tenaga Kependidikan Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pendidikan Menuju Era Society 5.0', *Concept: Journal of Social Humanities and Education*, 2.2 (2023), 148–60.

⁴⁴ Athfal Di and Kabupaten Gresik, 'Studi Deskriptif Kepuasan Kerja Guru Tk ' Aisyiyah Bustanul Studi Deskriptif Kepuasan Kerja Guru Tk ' Aisyiyah B Ustanul Athfal Di', January, 2018.

⁴⁵ Arrafiatu Sufiyah, 'Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Dan Birokrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa', *Jurnal Ilmiah Aset*, 13.2 (2011), 85–93.

⁴⁶ Muhammad Idrus, 'Implikasi Iklim Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kualitas Kehidupan Kerja Karyawan', *Jurnal Psikologi*, 3.1 (2006), 94–106.

karena itu ia dapat diukur berdasarkan pada pikiran, perasaan. Karena itu mengejar rasa puas adalah dengan hati yang bijaksana dan berpikir positif.⁴⁷ Adapun untuk memberikan perbaikan maka perlu dilakukan dengan saran dan kritik yang baik.

Pemenuhan kepuasan merupakan kebutuhan manusia yang beragam dan bertingkat. Mahasiswa atau pihak akademik memiliki kebutuhan dalam berbagai aspek seperti biologis, psikologis dan sosial-budaya. Jenis kebutuhan ini berkembang dalam tindak komunikasi manusia dengan melakukan interaksi sosial yang harmonis. Mahasiswa sebagai pengguna, menjadikan perguruan tinggi sebagai tempat belajar untuk menimba ilmu, pengetahuan dan pengalaman yang lebih tinggi. Perguruan tinggi dianggap dapat memenuhi kebutuhan akademik serta jasa dan pelayanan akademik yang lebih baik.

Sebagai entitas manusia yang berada pada usia remaja maka rata-rata usia mahasiswa berada antara usia 18-22 tahun. Usia yang tidak lagi anak-anak dan masuk di usia dewasa awal.⁴⁸ Usia ini menggambarkan sosok individu yang memiliki mimpi besar, cita-cita masa depan, jiwa pengembang diri, pribadi yang aktif dan dinamis, memiliki rasa ingin tahu yang banyak, suka melakukan uji coba dan lain-lain. Terdapat beberapa usaha yang dilakukan oleh mahasiswa dalam pemenuhan kebutuhan tersebut yaitu dengan mengikuti perkuliahan, mengikuti kegiatan intra dan ekstra kampus, mengikuti pelatihan dan lokakarya, membuka jaringan komunikasi, mendekati orang-orang sukses, mengembangkan daya kritis, bersikap aktif, dan kreatif, mencari kerja dan banyak menulis, membaca serta melakukan tindak pengabdian masyarakat.⁴⁹ Untuk mendukung usaha tersebut maka ada beberapa ukuran kepuasan mahasiswa adalah sebagai berikut:

- 1) Mendapatkan perguruan tinggi yang terpercaya yang memberikan jaminan, keyakinan dan kepercayaan kepada pengguna.
- 2) Mendapatkan layanan akademik yang andal atau bersifat keandalan (*reliability*).
- 3) Mendapatkan sikap layanan akademik yang empati (*empathy*).
- 4) Mendapatkan kepastian layanan yang cepat dan cermat (*assurance*).
- 5) Mendapatkan layanan akademik yang memiliki daya tanggap (*responsiveness*).
- 6) Mendapatkan akademik yang berkaitan dengan dimensi berwujud (*tangible*).⁵⁰

3. Pengukuran Kepuasan Mahasiswa

Ada enam aspek yang dijadikan indikator kepuasan dalam penelitian ini yaitu aspek tangible, reliability, Responsiveness, Assurances, Empathy, Sistem Informasi:

1) Tangible

Kriteria	Kategori	Interval	Frekuensi	Prosentase (%)
1. Tangibles	Sangat Puas	26-30	2	1%
	Puas	21-25	76	45%
	Kurang Puas	16-20	70	42%
	Tidak Puas	11-15	19	11%
	Sangat Tidak Puas	6-10	1	1%
Jumlah			168	100%

Aspek tangible adalah aspek yang meliputi: ketersediaan layanan online baik berbasis website/mobile Phone dalam kegiatan akademik website fakultas, e-learning, SISCA, e-class, zoom, google Classroom, whatsapp, telegram), referensi yang disediakan secara Online, ketersediaan

⁴⁷ Shinta Wahyu Hati and Aisyah Juliati, 'Analisis Pengaruh Logistics Service Quality Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Perusahaan Logistik Jalur Nugraha Ekakurir (Jne)', *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 7.2 (2019), 240–49.

⁴⁸ Taufiqurrahman Taufiqurrahman and Fathul Himam, 'Kepercayaan Politik Mahasiswa Santri Terhadap Kiai Dalam Perspektif Psikologi Perkembangan', *Jurnal Psikologi Tabularasa*, 9.1 (2014).

⁴⁹ Elisha Orcarus Allaso, 'Aktualisasi Diri Ki Seno Nugroho: Tinjauan Pemenuhan Kebutuhan Dalam Teori Motivasi Abraham H. Maslow' (Institut Seni Indonesia Yogyakarta, 2016).

⁵⁰ Zurni Zahara Samosir, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU', *Jurnal Studi Perpustakaan Dan Informasi*, 1.1 (2005).

fasilitas wifi kampus di Faklitas Dakwah, ketersediaan aplikasi untuk pengajuan judul skripsi, bimbingan PA, seminar proposal, munaqosyah dan layanan administrasi lainnya menunjukan bahwa. Mahasiswa memiliki kepuasan yang tinggi 45 %, kurang puas ada pada 42 %

2) Reliability

2. Reliability	Sangat Puas	60-70	18	11 %
	Puas	49-59	108	64 %
	Kurang Puas	38-48	39	23 %
	Tidak Puas	26-37	3	2 %
	Sangat Tidak Puas	14-25	0	0 %
Jumlah			168	100 %

Pada aspek reliability atau keandalan dosen dan tenaga administrasi dapat dijelaskan sebagai berikut: mahasiswa sangat puas dengan keandalan dosen dan tenaga administrasi sebesar 11 %. Ada 64 % puas 23 % mahasiswa merasa Puas dan 23 persen kurang puas. Terdapat pula mahasiswa yang kurang puas sebesar 2 % dan tidak puas sebesar 0 %. Dari data ini dapat diuraikan bahwa mahasiswa Fakultas Dakwah memiliki kepuasan terhadap layanan administrasi akademik pada aspek keandalan dosen dan tenaga administrasi.

3) Responsiveness

3. Responsiveness	Sangat Puas	31-35	3	2 %
	Puas	25-30	81	48 %
	Kurang Puas	19-24	67	40 %
	Tidak Puas	13-18	14	8 %
	Sangat Tidak Puas	7-12	3	2 %
Jumlah			168	100 %

Aspek responsiveness dalam penelitian ini meliputi ketersediaan layanan bimbingan akademik secara online baik yang dilakukan oleh fakultas maupun prodi terhadap problem akademik mahasiswa. Bantuan ini meliputi problem akademik mahasiswa, proses pengajuan beasiswa berprestasi dan tidak mampu. Dari hasil penelitian menunjukan bahwa mahasiswa puas terhadap layanan pada aspek responsiveness sebesar 48 %, sangat puas sebesar 2 % kurang puas 40 % tidak puas 8 % dan sangat tidak puas sebesar 2 %. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa layanan kepada mahasiswa pada aspek responsiveness yang dilakukan oleh Fakultas Dakwah memuaskan.

4) Assurances

4. Assurances	Sangat Puas	34-40	16	10 %
	Puas	27-33	110	65 %
	Kurang Puas	20-26	32	19 %
	Tidak Puas	14-19	6	4 %
	Sangat Tidak Puas	8-13	4	2 %
Jumlah			168	100 %

Aspek assurances dalam penelitian ini adalah terkait dengan perlakuan terhadap mahasiswa. Pada aspek assurances ini yang menjadi Dasar adalah staf administrasi akademik santun dalam memberikan layanan online terhadap mahasiswa. Dosen pembimbing akademik santun dalam memberikan bimbingan akademik secara Online. Dosen pembimbing skripsi memberikan respon cepat dan ramah saat bimbingan Online. Segala persoalan atau keluhan akademik mahasiswa

ditangani secara baik oleh dosen dan tenaga administrasi. Dosen melakukan koreksi atas tugas yang diberikan dan mengembalikan kembali terhadap mahasiswa. Memberikan toleransi terhadap mahasiswa dalam perkuliahan karena factor kesulitan jaringan.

Dari hasil survey didapatkan data bahwa mahasiswa sangat puas terhadap layanan administrasi akademik berbasis online pada aspek assurances dengan percentase 10 %. Terdapat 65 % mahasiswa puas, 19 % kurang puas, tidak puas 4 % dan 2 % sangat tidak puas. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa mahasiswa puas terhadap layanan administrasi akademik pada aspek assurances yang dilakukan oleh Fakultas Dakwah.

5) Emphaty

5. Emphaty	Sangat Puas	31-35	11	7%
	Puas	25-30	93	55%
	Kurang Puas	19-24	50	30%
	Tidak Puas	13-18	11	7%
	Sangat Tidak Puas	7-12	3	2%
Jumah			168	100%

Aspek emphaty adalah aspek kepuasan mahasiswa terhadap kepentingan mahasiswa. Aspek Emphaty ini meliputi: Kepedulian fakultas untuk mengingatkan mahasiswa agar menjaga proses selama pandemik covid 19, monitoring fakultas terhadap kemajuan akademik mahasiswa melalui dosen pembimbing akademik, dosen dan staf akademik bersikap terbuka dan kooperatif terhadap mahasiswa, fakultas/prodi memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha mengembangkan melalui organisasi intra atau komunitas mahasiswa.

Dari aspek di atas diperoleh data bahwa mahasiswa sangat puas atas emphaty dosen dan tenaga administrasi sebanyak 7 %, puas sebanyak 55% kurang puas 30%, tidak puas sebanyak 7 % dan sangat tidak puas 2%. Dengan demikian pada aspek layanan empathy yang dilakukan oleh Fakultas Dakwah itu memuaskan.

6) Sistem Informasi

Aspek Information System adalah Sistem informasi kemahasiswaan atau sistem informasi yang memudahkan mahasiswa dalam melakukan akses. Aspek Information System dalam penelitian ini meliputi: Kepedulian Fakultas dalam merespon kepentingan dan kesulitan mahasiswa yang berkaitan dengan kegiatan layanan Online. Fakultas melakukan monitoring kemajuan mahasiswa yang dilakukan secara online oleh dosen misalnya pada pembimbingan akademik mahasiswa, Dosen bersikap terbuka terhadap mahasiswa serta kooperatif. Memahami minat dan bakat mahasiswa serta berusaha mengembangkan melalui organisasi intra/ekstra/komunitas mahasiswa. Mengingat masa pandemic masih berlangsung, fakultas dan prodi mengarahkan dengan berbasis online baik melalui website/mobile.

6. Sistem Informas	Sangat Puas	26-30	6	4%
	Puas	21-25	82	49%
	Kurang Puas	16-20	57	34%
	Tidak Puas	11-15	22	13%
	Sangat Tidak Puas	6-10	1	1%
Jumlah			168	100%

Dari data di atas dapat dijabarkan bahwa pada aspek Information ditemukan data sangat puas sebanyak 4 %, puas sebanyak 49 persen, mahasiswa yang kurang puas sebanyak 34 %, tidak puas 13 %, sangat tidak puas sebanyak 1 %. Dengan demikian dapat diambil benang merahnya bahwa mahasiswa Fakultas Dakwah merasa puas terhadap layanan sistem informasi administrasi akademik yang diterimanya.

Faktor Pendukung dan Penghambat

Dari beberapa jawaban yang diperoleh dari mahasiswa, ditemukan bahwa layanan yang mendukung adanya kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik berbasis online adalah Fakultas Dakwah telah mengadopsi dua sistem layanan administrasi akademik baik yang berbasis website di <https://dakwah.uinsaizu.ac.id>. Website ini juga terhubung dengan link website UIN SAIZU di [https:// https://uinsaizu.ac.id/](https://uinsaizu.ac.id/) dan layanan berbasis mobile baik melalui Instagram, whatsapp, zoom, google Classroom, dan Google meet. Untuk layanan berbasis mobile khususnya melalui whatsapp dan telegram dilakukan dalam rentang waktu yang melebihi jam kerja. Untuk kendala yang dirasakan mahasiswa adalah adanya jaringan internet yang kurang stabil baik pada wifi kampus dan juga jaringan mobile internet di sebagian wilayah tempat tinggal mahasiswa. Terdapat alasan mahasiswa yang merasa seharusnya mendapatkan kuota data dari negara tetapi mereka tidak mendapatkan. Selain itu ditemukan juga jawaban mahasiswa yang merasa kurang puas tetapi bukan dari layanan fakultas tetapi karena faktor gadget yang dimiliki kurang mendukung untuk menerima layanan online. Penyimpanan internal gadget mahasiswa misalnya yang tidak memenuhi standar untuk menggunakan berbagai aplikasi seperti telegram, google Classroom, Zoom dan juga google meet dan lain-lain.

IV. Penutup

Setelah peneliti mengolah data dan menganalisis data berkaitan dengan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik berbasis online dapat disimpulkan bahwa mahasiswa akan merasa puas dengan layanan yang berkualitas. Dari hasil penilaian mahasiswa ditemukan bahwa aspek tangibles atau bukti fisik, mahasiswa merasa puas persentase 45 %. Pada Aspek Reliability keandalan dosen dan tenaga administrasi, mahasiswa mayoritas juga merasakan kepuasan dengan persentase 65 %. Pada aspek responsiveness dengan 48 %, aspek assurances dengan persentase 65 %, aspek empathy 55 % dan pada aspek system informasi mahasiswa juga puas dengan persentase 49 %.

Salah satu kendala yang menghambat layanan adalah adanya jaringan internet yang kurang stabil baik pada jaringan internet. Selain itu kepemilikan teknologi gadget mahasiswa yang menggunakan teknologi lama sehingga kurang memadai untuk berbagai aplikasi layanan seperti aplikasi telegram, google Classroom, Zoom dan juga google meet, siswa, dan lain-lain.

Daftar Pustaka

- Allasso, Elisha Orcarus, 'Aktualisasi Diri Ki Seno Nugroho: Tinjauan Pemenuhan Kebutuhan Dalam Teori Motivasi Abraham H. Maslow' (Institut Seni Indonesia Yogyakarta, 2016)
- Amon, Lorensius, Theresia Ping, and Soerjo Adi Poernomo, 'Tugas Dan Fungsi Manajemen Pendidik Dan Tenaga Kependidikan', *Gaudium Vestrum: Jurnal Kateketik Pastoral*, 2021, 1-12
- Ariyanti, Lisa, Muhammad Najib Dwi Satria, and Debby Alita, 'Sistem Informasi Akademik Dan Administrasi Dengan Metode Extreme Programming Pada Lembaga Kursus Dan Pelatihan', *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi*, 1.1 (2020), 90-96
- Arsyad, Wa Ode Sukmawati, Sarman Sarman, and M La Ode, 'Pengelolaan Layanan Laboratorium Terpadu Unit Fisika Dalam Menunjang Kinerja Dan Kepuasan Mahasiswa Universitas Haluoleo Tahun Akademik 2022.2', *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4.2 (2023), 2445-51
- Aryani Widiyawati, A, 'Pendidikan Karakter Di Tengah Globalisasi: Epistemologi, Terminologi, Dan Aksiologi Menghadapi MEA 2015', in *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan Ekonomi: Pendidikan Transformatif Dan Tantangan Masa Depan Bangsa* (Jember: Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Jember)
- Assidiqi, Muhamad Hasbi, and Woro Sumarni, 'Pemanfaatan Platform Digital Di Masa Pandemi Covid-19', in *Prosiding Seminar Nasional Pascasarjana (PROSNAMPAS)*, 2020, III, 298-303
- Bali, Markus Masan, 'Peran Dosen Dalam Mengembangkan Karakter Mahasiswa', *Humaniora*, 4.2

- (2013), 800–810
- Di, Athfal, and Kabupaten Gresik, 'Studi Deskriptif Kepuasan Kerja Guru Tk ' Aisyiyah Bustanul Studi Deskriptif Kepuasan Kerja Guru Tk ' Aisyiyah B Ustanul Athfal Di', January, 2018
- Febriana, Ajeng Iva Dwi, 'Determinasi Teknologi Komunikasi Dan Tutupnya Media Sosial Path', *LONTAR: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 6.2 (2018), 86–95
- Gazali, Marlina, 'Optimalisasi Peran Lembaga Pendidikan Untuk Mencerdaskan Bangsa', *AL-TA'DIB: Jurnal Kajian Ilmu Kependidikan*, 6.1 (2013), 126–36
- Habibi, Ibnu, 'Implementasi Pembelajaran Pendidikan Agama Islam Berbasis Daring (Whatsapp Group, Google Classroom Dan Zoom Meeting) Di Smp Mbs Al Amin Bojonegoro', *Cendekia*, 12.2 (2020), 161–78
- Hanik, Elya Umi, 'Self Directed Learning Berbasis Literasi Digital Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Madrasah Ibtidaiyah', *ELEMENTARY: Islamic Teacher Journal*, 8.1 (2020), 183
- Hati, Shinta Wahyu, and Aisyah Juliati, 'Analisis Pengaruh Logistics Service Quality Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Perusahaan Logistik Jalur Nugraha Ekakurir (Jne)', *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 7.2 (2019), 240–49
- Heri, Totong, 'Membangun Produktivitas Dosen Di Perguruan Tinggi', *Rausyan Fikr: Jurnal Pemikiran Dan Pencerahan*, 15.2 (2019)
- Herlambang, Yanuar, 'Participatory Culture Dalam Komunitas Online Sebagai Reperesentasi Kebutuhan Manusia', *Tematik*, 1.2 (2014), 26–34
- Herliandry, Luh Devi, Nurhasanah Nurhasanah, Maria Enjelina Suban, and Heru Kuswanto, 'Pembelajaran Pada Masa Pandemi Covid-19', *JTP-Jurnal Teknologi Pendidikan*, 22.1 (2020), 65–70
- Idrus, Muhammad, 'Implikasi Iklim Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kualitas Kehidupan Kerja Karyawan', *Jurnal Psikologi*, 3.1 (2006), 94–106
- Iskandar, Rhoma, Arie Widiyastuti, Nadia Rista, and Ayu Nurul Amalia, 'Kualitas Layanan Dan Kepuasan Layanan Secara Daring Terhadap Loyalitas Mahasiswa Di Masa Pandemi Covid-19', *Jurnal Inovasi Pendidikan MH Thamrin*, 4.2 (2021), 70–78
<<https://doi.org/10.37012/jipmht.v4i2.477>>
- Kusumawardani, Gayatri, and Bening Tri Hanggoro, 'Media Sosial Sebagai Alternatif Penyimpanan Arsip Digital Pribadi', *Jurnal Kearsipan*, 13.2 (2018), 157–75
- Lestari, Arinda, John Roni Coyanda, and Dasrial Dasrial, 'Sistem Infomasi Pelelangan Barang Secara Online Pada Pt. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Cabang Pasar 26 Ilir Palembang', *Jurnal Ilmiah Informatika Global*, 6.1 (2015)
- Liatmaja, Rizka, and Indah Uilly Wardati, 'Sistem Informasi Akademik Berbasis Web Pada Lembaga Bimbingan Belajar Be Excellent Pacitan', *Indonesian Journal of Networking and Security (IJNS)*, 2.2 (2013)
- Muktiyanto, Ali, 'Good University Governance Dan Kinerja Perguruan Tinggi', *Institusi Pendidikan Tinggi Di Era Digital: Pemikiran, Permodelan Dan Praktek Baik*, 2016, 45–66
- Mulyawan, Ali, and Rinawati, 'Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Serta Implikasinya Pada Loyalitas Mahasiswa (Studi Pada Sekolah Tinggi Manajemen Informatika Dan Komputer Di Kota Bandung)', *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*, 10.2 (2016), 119–31
- Muridan, Muridan, and Asmaya Enung, 'Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik Berbasis Online Di Fakultas Dakwah Unigerista Islam Negeri Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokertotahun Akademik 2020-2021', 2022
- Ping, Theresia, and Soerjo Adi Poernomo, 'GAUDIUM VESTRUM: JURNAL KATEKETIK PASTORAL Tugas Dan Fungsi Manajemen Pendidik Dan Tenaga Kependidikan', 5.1 (2021), 1–12
- Rahmawati, Diana, 'Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa', *Jurnal Economia*, 9.1, 52–65
- Sakinah, Elsa, Wati Rohmawati, and Wilda Rahayu, 'Tupoksi Manajemen Pendidik Dan Tenaga Kependidikan Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pendidikan Menuju Era Society 5.0', *Concept: Journal of Social Humanities and Education*, 2.2 (2023), 148–60
- Samosir, Zurni Zahara, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU', *Jurnal Studi Perpustakaan Dan Informasi*, 1.1 (2005)

-
- Sanda, Yustinus, and Agustina Pitriyani, 'Manajemen Pendidik Dan Tenaga Kependidikan Dalam Peningkatan Mutu Perguruan Tinggi Keagamaan Katolik', *Jurnal Penjaminan Mutu*, 8.1 (2022), 79-88
- Sufiyyah, Arrafiatus, 'Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Dan Birokrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa', *Jurnal Ilmiah Aset*, 13.2 (2011), 85-93
- Taufiqurrahman, Taufiqurrahman, and Fathul Himam, 'Kepercayaan Politik Mahasiswa Santri Terhadap Kiai Dalam Perspektif Psikologi Perkembangan', *Jurnal Psikologi Tabularasa*, 9.1 (2014)
-