



<https://ejournal.unib.ac.id/index.php/jsn>

DOI ://doi.org/10.33369/jsn.7.2.311-330

KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN PENDIDIKAN JURUSAN SOSIOLOGI

STUDENT SATISFACTION WITH EDUCATIONAL SERVICES SOCIOLOGY DEPARTMENT

Diyas Widiyarti¹, Heni Nopianti², Ika Pasca Himawati³

diyas.widiyarti@unib.ac.id, nopiantiheni@gmail.com, mengdawati2003@gmail.com

^{1,2,3} Universitas Bengkulu

ABSTRAK

Fokus penelitian ini adalah pengkajian mengenai kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan dan kemahasiswaan Jurusan Sosiologi. Penelitian ditujukan kepada mahasiswa Sosiologi aktif. Mereka diminta untuk menilai bagaimana layanan pendidikan Jurusan Sosiologi baik pada dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola jurusan yang meliputi : keandalan, daya tanggap, kepastian/jaminan, empati dan kecukupan fasilitas serta aksesibilitas. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Populasi seluruh mahasiswa aktif angkatan 2012-2019 yang berkuliah di Jurusan Sosiologi Universitas Bengkulu yang berjumlah 336 Mahasiswa. Berdasarkan jumlah populasi, maka jumlah sampel dalam penelitian ini jika ditentukan berdasarkan tabel yang dikembangkan oleh Isaac dan Michael dengan taraf kesalahan 5% adalah sebesar 172 sampel. Hasil hitung nilai rata-rata variabel aspek terkait layanan pendidikan Jurusan Sosiologi kepada pengguna (mahasiswa) pada kategori bagus. Aspek –aspek tersebut adalah : Keandalan, meliputi : Kemampuan dosen sebagai pengajar, nilai mean 6,56 = bagus), Kemampuan dosen sebagai pembimbing akademik, nilai mean 6,27 = bagus), Kemampuan dosen sebagai pembimbing penyusunan skripsi, nilai mean 6,26 = bagus) Keandalan staf, nilai mean 6,62 = bagus Keandalan pengelola jurusan, nilai mean = 6,96 Daya tanggap, nilai mean 6,80 = bagus. Kepastian, nilai mean 6,65 = bagus Empati, nilai mean 7,12 = bagus. *Tangible*, nilai mean 6,70 = bagus. Berdasarkan hasil hitung nilai rata-rata variabel pada poin 1 yang keseluruhannya pada kategori penilaian bagus serta penilaian responden yang mayoritas sangat baik terhadap semua pernyataan yang berkaitan dengan kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan institusi, maka dapat disimpulkan bahwa mahasiswa merasa puas dengan layanan pendidikan yang diberikan oleh Jurusan Sosiologi

Kata Kunci: Kepuasan Mahasiswa, Layanan, Pendidikan

ABSTRACT

The focus of this research is the study of student satisfaction with the education and student services of the Department of Sociology. The research is aimed at active Sociology students. They were asked to assess how the Sociology Department's educational services are good for lecturers, education staff, and department managers which include: reliability, responsiveness, certainty/guarantee, empathy and adequacy of facilities and accessibility. The approach used in this research is a quantitative approach with descriptive research type. The population of all active students from the 2012-2019 class who study at the Sociology Department, Bengkulu University, is 336 students. Based on the total population, the number of samples in this study, if determined based on the table developed by Isaac and Michael with an error rate of 5%, is 172 samples. The results of calculating the average value of aspects related to educational services for the Department of Sociology to users (students) are in the good category. These aspects are: Reliability, including: The ability of the lecturer as a teacher, the mean value is 6.56 = good), the ability of the lecturer as an academic supervisor, the mean value is 6.27 = good), the ability of the lecturer as a thesis supervisor, the mean value is 6, 26 = good) Staff reliability, mean value 6,62 = good Reliability of department manager, mean value = 6,96 Responsiveness, mean value 6,80 = good. Certainty, the mean value is 6.65 = good Empathy, the mean value is 7.12 = good. Tangible, the mean value is 6.70 = good. Based on the results of calculating the average value of the variables in point 1, all of which are in the good assessment category and the majority of respondents' assessments are very good on all statements related to user satisfaction with the services provided by the institution, it can be concluded that students are satisfied with the educational services provided. by the Department of Sociology.

Key Words: *Student Satisfaction, Service Education*

PENDAHULUAN

Dalam borang akreditasi Jurusan Sosiologi Tahun 2018 dijelaskan mengenai visi dan misi jurusan Sosiologi. Dalam naskah tersebut dijelaskan bahwa visi Jurusan Sosiologi adalah : menjadikan Program Sosiologi UNIB sebagai lembaga unggulan di bidang pendidikan dan pengajaran, penelitian dan publikasi serta pengabdian dan pengembangan masyarakat berlandaskan pada pemikiran kritis dan perilaku etis untuk menghasilkan lulusan yang memiliki kompetensi pembangunan masyarakat pesisir dan tepian hutan. Lebih lanjut dijelaskan untuk mencapai visi yang telah ditetapkan maka misi yang akan dilakukan adalah melaksanakan pendidikan dan pengajaran secara profesional berbasis kompetensi; membangun dan meningkatkan tata kelola program studi yang partisipatif, transparan dan akuntabel; melaksanakan penelitian tentang dinamika sosial, terutama pada masyarakat pesisir dan masyarakat sekitar kawasan hutan; melaksanakan pengabdian pada masyarakat yang berorientasi pada pemberdayaan dan

pengembangan masyarakat, terutama pada masyarakat pesisir dan masyarakat sekitar kawasan hutan; menjalin kerjasama/kemitraan dengan instansi lain, baik pemerintah maupun swasta. Untuk mendukung visi dan misi jurusan tentunya dirumuskan pula tujuan yang hendak dicapai jurusan dalam proses belajar mengajar di jurusan Sosiologi. Adapun tujuannya sebagaimana tertera dalam borang tersebut adalah menghasilkan Sarjana Sosiologi yang memiliki kepekaan dan kepedulian sosial serta mampu menerapkan keahlian di bidang pengembangan masyarakat pesisir dan masyarakat sekitar kawasan hutan; menciptakan suasana akademik yang mendukung keberhasilan proses belajar-mengajar; menghasilkan penelitian dosen dan mahasiswa yang berkualitas dan bermanfaat bagi pembangunan masyarakat pesisir dan masyarakat sekitar kawasan hutan; menghasilkan Sarjana Sosiologi yang secara adaptif dan kompetitif mampu berperan sebagai agen perubahan sosial yang mengacu pada nilai-nilai moral; meningkatkan pengetahuan, kesadaran, dan keterampilan tentang kemandirian masyarakat dalam rangka penanggulangan kemiskinan di wilayah pesisir dan sekitar kawasan hutan.

Berdasarkan uraian tentang visi, misi dan tujuan dari Jurusan Sosiologi diatas, maka untuk mewujudkannya harus mempertimbangkan aspek kepuasan mahasiswa. Hal ini sangat penting karena mahasiswa merupakan konsumen utama dari Jurusan Sosiologi sebagai lembaga jasa pendidikan. Oleh karena itu dalam upaya meningkatkan kualitas pendidikan di Jurusan Sosiologi agar dapat menghasilkan lulusan yang memiliki daya saing dan dapat berkiprah dalam pembangunan maka salah satu indikator keberhasilan yang harus diperhatikan adalah aspek layanan pendidikan. Kualitas layanan pendidikan yang baik merupakan salah satu inti kelangsungan hidup sebuah lembaga. Jika lembaga pendidikan tidak memberikan layanan (pendidikan) yang berkualitas, bukan tidak mungkin pada saatnya akan ditinggalkan mahasiswanya lantaran mereka tidak mendapatkan sesuatu yang diharapkan.

Berbicara soal layanan pendidikan maka akan terkait dengan unsur pengelola jurusan, staf pengajar (dosen) dan tenaga kependidikannya yang merupakan bagian penting dari terciptanya layanan pendidikan yang berkualitas pada sebuah institusi jurusan. Untuk mengetahui bagaimana gambaran kualitas layanan pendidikan Jurusan Sosiologi menurut pandangan pengguna dalam hal ini adalah mahasiswa Jurusan Sosiologi, maka tim peneliti melakukan penelitian dengan tujuan memperoleh masukan (input) berupa penilaian mahasiswa terhadap layanan pendidikan Jurusan Sosiologi. Hal ini dianggap penting bagi Jurusan Sosiologi untuk secara berkala melakukan

evaluasi terhadap layanan pendidikan dengan cara menjangring informasi dari penggunaanya (mahasiswa), untuk selanjutnya dilakukan perbaikan-perbaikan guna meningkatkan mutu layanan dan sekaligus kualitas lembaga dalam memenuhi tuntutan perkembangan zaman.

Fokus penelitian ini adalah pengkajian mengenai kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan dan kemahasiswaan Jurusan Sosiologi. Penelitian ditujukan kepada mahasiswa Sosiologi aktif. Mereka diminta untuk menilai bagaimana layanan pendidikan Jurusan Sosiologi baik pada dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola jurusan yang meliputi : keandalan, daya tanggap, kepastian/jaminan, empati dan kecukupan fasilitas serta aksesibilitas.

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Populasi dalam penelitian sebanyak 339 mahasiswa angkatan 2012-2019 dan sampel pada populasi ini diperoleh berdasarkan kriteria Isaac dan Michael (Sugiyono, 2018 : 87) dengan taraf kesalahan 5% sehingga dihasilkan 172 sampel. Penelitian ini dilakukan di Kota Bengkulu dan sasaran penelitiannya adalah mahasiswa aktif asal Jurusan Sosiologi Universitas Bengkulu.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan alat utama yaitu kuesioner. Pada proses pengumpulan data ada 212 responden yang mengisi kuesioner, maka total responden yang digunakan untuk dianalisis dalam penelitian ini adalah berjumlah 212 orang. Analisis data dilakukan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian atau untuk menguji hipotesis-hipotesis penelitian yang telah dinyatakan sebelumnya. Data yang diperoleh disajikan dalam bentuk perhitungan statistik berbasis tendensi sentral, proporsi, persentase, dan penyajiannya melalui tabulasi distribusi tunggal maupun silang atau grafis. Kemudian peneliti mengukur tingkat kepuasan mahasiswa Jurusan Sosiologi terhadap layanan pendidikan (kinerja) Jurusan Sosiologi dengan menggunakan metode statistik deskriptif.

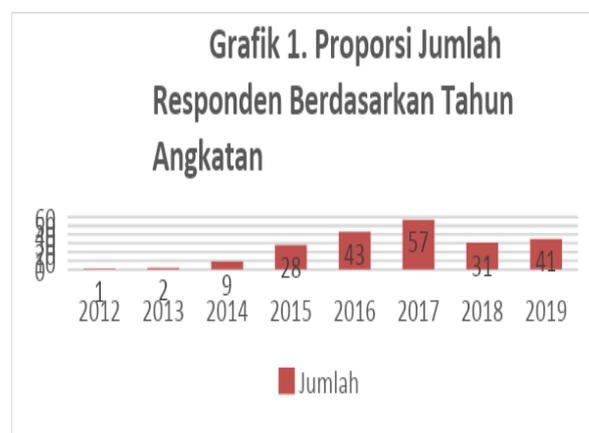
PEMBAHASAN

Kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan jurusan sosiologi, dalam implementasinya ialah dilaksanakan pada tahun 2020, penjangkauan atas survey ini

menjadi komprehensif maka menjadi *output* yang kemudian menjadi saran dan agenda rutin jurusan sosiologi FISIP UNIB dalam memperoleh input berkala setiap waktunya.

Pada karakteristik responden dijelaskan ialah mahasiswa aktif yang berada pada angkatan 2012 hingga 2019, dimana hasil pengisian kuesioner diperoleh berdasarkan partisipasi mahasiswa/i yang aktif mengisi kuesioner secara online. Berdasarkan grafik dibawah ini dapat diketahui bahwa mayoritas responden merupakan angkatan aktif yaitu sebanyak 212 orang, dan yang menjadi spesifik ialah mahasiswa yang sedang menyusun skripsi, dalam angka partisipasi terlihat pada angkatan 2017 sejumlah 57 partisipasi mahasiswa yang mendominasi mengisi kuesioner.

A.1. Karakteristik Responden



Sumber : Hasil Olah Data Primer, tahun 2020

A.1.1. Kemampuan Dosen sebagai Pengajar

Tabel 1. Analisis tentang Kemampuan Dosen Sebagai Pengajar

No	Pernyataan	Kurang (%)	Cukup (%)	Baik (%)	Sangat Baik (%)	Total (%)	Mean
c1	Dosen yang mengajar sesuai dengan Kompetensi bidang keilmuan	5 (2,365)	2 (0,94)	51 (24,06)	154 (72,64)	212 (100,00)	6,93
c2	Dosen yang mengajar memberikan Kontrak Perkuliahan yang telah disepakati bersama dengan Mahasiswa	4 (1,89)	5 (2,36)	43 (20,28)	160 (75,47)	212 (100,00)	7,07
c3	Dosen yang mengajar memberikan Silabus perkuliahan kepada mahasiswa	5 (2,36)	5 (2,36)	58 (27,36)	144 (67,92)	212 (100,00)	6,83

c4	Dosen yang mengajar memberikan perkuliahan sesuai dengan silabus yang diberikan	4 (1,89)	5 (2,36)	56 (26,42)	147 (69,34)	212 (100,00)	6,88
c5	Dosen yang mengajar memberikan umpan balik secara baik dan benar	4 (1,89)	5 (2,36)	45 (21,23)	158 (74,53)	212 (100,00)	6,91
c6	Dosen yang mengajar memberikan umpan balik pada setiap aktivitas diskusi	4 (1,89)	4 (1,89)	49 (23,11)	155 (73,11)	212 (100,00)	6,98
c7	Dosen yang mengajar memberikan umpan balik pada setiap tugas yang diberikan	4 (1,89)	5 (2,36)	58 (27,36)	145 (68,40)	212 (100,00)	6,81
c8	Dosen yang mengajar memberikan nilai yang sesuai dengan hasil belajar	5 (2,36)	11 (5,19)	67 (31,60)	129 (60,85)	212 (100,00)	6,55
c9	Dosen mengajar tepat waktu	4 (1,89)	13 (6,13)	80 (37,74)	115 (54,25)	212 (100,00)	6,43
c10	Dosen yang mengajar menggunakan teknologi (infokus) dalam proses pembelajaran	3 (1,42)	5 (2,36)	61 (28,77)	143 (67,45)	212 (100,00)	6,79
c11	Dosen yang mengajar berlaku adil kepada mahasiswa	5 (2,36)	9 (4,25)	59 (27,83)	139 (65,57)	212 (100,00)	6,73
c12	Dosen yang mengajar memiliki toleransi kepada mahasiswa	2 (0,94)	5 (2,36)	53 (25,00)	152 (71,70)	212 (100,00)	6,55
c13	Ada <i>reward</i> /penghargaan yang diberikan dosen pada mahasiswa dalam proses belajar	8 (3,77)	17 (8,02)	83 (39,15)	104 (49,06)	212 (100,00)	6,19
c14	Ada <i>punishment</i> / sanksi yang jelas yang diberikan dosen pada mahasiswa dalam proses belajar	1 (0,47)	15 (7,08)	62 (29,25)	134 (63,21)	212 (100,00)	6,66
c15	Dosen menjalankan peran sebagai fasilitator di perkuliahan lapangan bagi mahasiswa	38 (17,92)	37 (17,45)	61 (28,77)	76 (35,85)	212 (100,00)	5,18
c16	Dosen mendampingi diskusi atas permasalahan kuliah yang ditemui oleh mahasiswa	14 (6,60)	24 (11,32)	74 (34,91)	100 (47,17)	212 (100,00)	5,96
c17	Dosen yang mengajar melakukan inovasi dalam metode pembelajaran	14 (6,60)	25 (11,79)	68 (32,08)	105 (49,53)	212 (100,00)	6,05

Sumber : Hasil Olah Data Primer, tahun 2020

Berdasarkan data pada tabel 1 dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menilai sangat baik terhadap kemampuan dosen Sosiologi sebagai pengajar. Pada indikator ke-1 didapat nilai rata-rata 6,93. Ini artinya mahasiswa menilai pada kategori

bagus maka nilai rata-rata mean secara keseluruhan yaitu 6,56 sehingga dapat disimpulkan bahwa kemampuan dosen Sosiologi sebagai pengajar pada kategori **bagus**.

A.1.2. Kemampuan Dosen sebagai Pembimbing Akademik

Berdasarkan data pada tabel 2, dapat kita ketahui bahwa mayoritas responden memberikan jawaban sangat baik pada setiap indikator pernyataan yang ada. Pada pertanyaan pertama (d1), 5 orang responden memilih kurang, ini artinya pertemuannya dengan dosen pembimbing akademik antara 1-2 kali dalam satu semester. Lalu 9 orang responden menjawab cukup, itu berarti pertemuannya dengan dosen pembimbing akademik antara 3-4 kali. 42 responden menjawab baik, artinya dalam satu semester responden bertemu dengan dosen pembimbing akademiknya sebanyak 5-6 kali. Dan yang terakhir 157 responden (74,06%) menjawab sangat baik, artinya ia berkonsultasi dengan dosen pembimbing akademiknya lebih dari 6 kali dalam satu semester. Setelah dihitung nilai rata-ratanya didapat angka 6,97 itu artinya intensitas pertemuan mahasiswa dengan dosen pembimbing akademiknya pada kategori **bagus**. Yaitu lebih dari 6 kali dalam satu semester.

Tabel 2. Analisis Penilaian Responden tentang Kemampuan Dosen
Sebagai Pembimbing Akademik

No	Pertanyaan	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total	Mean
d1	Berapa kali per semester saudara berdialog dengan Dosen Pembimbing Akademik?	5 (2,36%)	9 (4,24%)	41 (19,34%)	157 (74,06%)	212	6,97
d2	Dosen dan saudara menjalin hubungan yang akrab	12 (5,66%)	18 (8,49%)	54 (25,47%)	128 (60,37%)	212	6,37
d3	Dosen dan saudara melakukan dialog-dialog langsung dalam masalah akademik	13 (6,13%)	23 (10,85%)	64 (30,19%)	112 (52,83%)	212	6,12
d4	Dosen menandatangani Kartu Rencana Studi saudara, baik online maupun offline	21 (9,90%)	24 (11,32%)	83 (39,15%)	84 (39,62%)	212	5,64
d5	Ketekunan Dosen membina saudara untuk keberhasilan dan penyelesaian studi	10 (4,72%)	24 (11,32%)	70 (33,02%)	108 (50,94%)	212	6,16
d6	Dosen peduli pada keadaan saudara	10 (4,72%)	23 (10,85%)	65 (30,66%)	114 (53,77%)	212	6,26
d7	Dosen sensitif pada keadaan saudara	14 (6,60%)	15 (7,07%)	56 (26,41%)	127 (59,90%)	212	6,37
d8	Dosen cukup bijak menerima kondisi saudara apa adanya	10 (4,72%)	23 (10,85%)	67 (31,60%)	112 (52,83%)	212	6,24
d9	Saudara mengkonsultasikan masalah non akademik pada Dosen	11 (5,19%)	16 (7,55%)	69 (32,55%)	116 (54,72%)	212	6,28

Sumber : Hasil Olah Data Primer, tahun 2020

Berdasarkan pemaparan data-data di atas maka nilai rata-rata mean secara keseluruhan yaitu 6,27, sehingga dapat disimpulkan bahwa kemampuan dosen Sosiologi sebagai dosen pembimbing akademik pada kategori **bagus**.

A.1.3. Kemampuan Dosen Selaku Pembimbing Penyusunan Skripsi

Tabel 3. Analisis Penilaian Responden tentang Kemampuan Dosen Selaku Pembimbing Penyusunan Skripsi

No	Pernyataan	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	TOTAL	Mean
e1	Dosen pembimbing memberikan waktu (jadwal) untuk anda berkonsultasi mengenai skripsi anda	5 (6,02%)	6 (7,23%)	30 (36,14%)	42 (50,60%)	83/100%	6,14
e2	Anda dan dosen pembimbing dapat berkomunikasi dengan baik dalam proses pembimbingan	5 (6,02%)	7 (8,43%)	27 (32,53%)	44 (53,01%)	83/100%	6,14
e3	Proses pembimbingan skripsi dengan dosen pembimbing berjalan baik/lancar	4 (4,82%)	7 (8,43%)	30 (36,14%)	42 (50,60%)	83/100%	6,19
e4	Kearifan Dosen dalam membimbing sesuai dengan kondisi saudara	5 (6,02%)	7 (8,43%)	31 (37,35%)	40 (48,19%)	83/100%	6,07
e5	Anda tidak kesulitan dalam menyetujui jadwal seminar skripsi dengan dosen pembimbing	1 (1,20%)	5 (6,02%)	28 (33,73%)	49 (59,04%)	83/100%	6,47
e6	Anda tidak kesulitan dalam menyetujui jadwal ujian skripsi dengan dosen pembimbing	1 (1,20%)	3 (3,61%)	29 (34,94%)	50 (60,24%)	83/100%	6,53
e7	Anda tidak kesulitan dalam menyetujui jadwal seminar hasil skripsi dengan dosen penguji	1 (1,20%)	3 (3,61%)	28 (33,73%)	51 (61,44%)	83/100%	6,68
e8	Anda tidak kesulitan dalam menyetujui jadwal ujian skripsi dengan dosen penguji	5 (6,02%)	12 (14,46%)	34 (40,96%)	32 (38,55%)	83/100%	5,79

Sumber : Hasil Olah Data Primer, tahun 2020

Berdasarkan pemaparan data-data di atas maka nilai rata-rata mean secara keseluruhan yaitu 6,26, sehingga dapat disimpulkan bahwa kemampuan dosen selaku pembimbing penyusunan skripsi pada kategori **bagus**.

A.1.3 Keandalan Staf Jurusan

Tabel 4 menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai sangat baik pengetahuan staf di Jurusan Sosiologi. Menurut responden staf Jurusan Sosiologi telah memiliki pengetahuan yang memadai di bidangnya. Indikatornya staf dapat memberikan informasi terkait dengan kebutuhan administrasi mahasiswa, seperti informasi pendataan mahasiswa, pengisian KRS, pengajuan cuti, peraturan akademik serta informasi akademik. Nilai mean untuk poin ini adalah 6,73, itu artinya pengetahuan staf jurusan Sosiologi dinilai telah memadai di bidangnya.

Tabel 4. Analisis Penilaian Responden tentang Keandalan Staf Jurusan Sosiologi dalam Layanan Pendidikan

No	Pertanyaan	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total	Mean
f1	Pengetahuan staf memadai di bidangnya	4 (1,88%)	10 (4,72%)	59 (27,83%)	139 (65,57%)	212 (100%)	6,73
f2	Kemampuan staf memadai di bidangnya	7 (3,30%)	12 (5,66%)	63 (29,72%)	130 (61,32%)	212 (100%)	6,52

Sumber : Hasil Olah Data Primer, tahun 2020

Begitu pun dengan kemampuan yang dimiliki oleh staf jurusan, ia telah mampu mengaplikasikan apa yang diketahuinya. Terutama dalam hal pengurusan administrasi. Nilai mean untuk poin kemampuan staf ini yaitu 6,52, artinya kemampuan staf berada pada kategori **bagus**. Berdasarkan pemaparan data-data di atas maka nilai rata-rata mean secara keseluruhan yaitu 6,62 sehingga dapat disimpulkan bahwa keandalan Staf Jurusan Sosiologi dalam Layanan Pendidikan pada kategori **bagus**.

A.1.4 Keandalan Pengelola Jurusan

Tabel 4. Analisis Penilaian Responden tentang Keandalan Pengelola Jurusan Sosiologi dalam Layanan Pendidikan

No	Pertanyaan	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total	Mean
f3	Jurusan memiliki prosedur yang jelas dalam Pembimbingan Akademik	4 (1,88%)	8 (3,77%)	71 (33,49%)	129 (60,85%)	212 (100%)	6,64
f4	Jurusan memiliki prosedur yang jelas terkait Seminar Proposal, Seminar Hasil dan Sidang skripsi	3 (1,41%)	5 (2,36%)	24 (11,32%)	180 (84,90%)	212 (100%)	7,29

Sumber : Hasil Olah Data Primer, tahun 2020

Pada tabel 4 dijelaskan jawaban responden mengenai keandalan pengelola jurusan Sosiologi dalam hal kepemilikan prosedur yang jelas dalam pembimbingan akademik dan terkait seminar proposal, seminar hasil dan sidang skripsi. Menurut mayoritas responden pengelola jurusan Sosiologi telah mempunyai dan melaksanakan prosedur akademik dengan sangat baik (129 orang/60,58%). Selama ini pengelola jurusan Sosiologi berupaya selalu mengacu kepada aturan universitas yang tertuang dalam STATUTA dan peraturan-peraturan rektor lainnya. Namun belum ada SOP jurusan yang

khusus mengatur soal proses pembimbingan akademik. Jika ada satu kondisi yang cukup pelik, maka biasanya pengelola jurusan selain mengacu pada aturan dan STATUTA UNIB juga melibatkan para dosen untuk *sharing* mengambil keputusan bersama dalam memutuskan sebuah kebijakan internal jurusan.

Berdasarkan pemaparan data-data di atas maka nilai rata-rata mean secara keseluruhan yaitu 6,96 sehingga dapat disimpulkan bahwa keandalan pengelola Jurusan Sosiologi dalam Layanan Pendidikan pada kategori **bagus**.

B. Daya Tanggap

Jika dilihat berdasarkan nilai mean (rata-rata hitung) pada tabel 5 maka dapat diketahui bahwa mayoritas responden menilai sangat baik terhadap semua indikator daya tanggap Jurusan Sosiologi dalam memberikan pelayanan akademik. Namun dari keempat indikator daya tanggap tersebut, indikator ketiga (g4) merupakan yang tertinggi nilainya, yaitu pilihan responden terbanyak dan nilai mean rata-rata terbesar, dipilih 165 responden dan dengan nilai mean 7,04. Ini artinya pelayanan yang diberikan oleh staf jurusan Sosiologi sudah bagus, telah sesuai dengan harapan pengguna yaitu baik dan cepat. Begitu pun dengan poin melayani keperluan administrasi secara lengkap yang dilakukan oleh jurusan, telah dinilai bagus oleh responden (147 orang/69,33%) dengan nilai mean 6,61.

Tabel 5. Analisis Penilaian Responden tentang Daya Tanggap Jurusan Sosiologi dalam Memberikan Layanan Pendidikan

No	Pertanyaan	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total	Mean
g1	Kemudahan dalam berkomunikasi dengan Dosen menggunakan media sosial yang tersedia	3 (1,41%)	6 (2,83%)	42 (19,81%)	161 (75,94%)	212 (100%)	7
g2	Staf jurusan melayani keperluan administrasi secara lengkap	8 (3,77%)	9 (4,24%)	48 (22,64%)	147 (69,33%)	212 (100%)	6,61
g3	Staf Jurusan Sosiologi memberikan pelayanan secara baik dan cepat	5 (2,36%)	4 (1,88%)	38 (17,92%)	165 (77,83%)	212 (100%)	7,04
g4	Jurusan melakukan monitoring dan evaluasi dalam penyelenggaraan kegiatan akademik	7 (3,30%)	13 (6,13%)	56 (26,41%)	136 (64,15%)	212 (100%)	6,58

Sumber : Hasil Olah Data Primer, tahun 2020

Sedangkan daya tanggap dari dosen dan pengelola jurusan Sosiologi juga dinilai sangat baik oleh responden. 161 responden menilai sangat baik kemudahan dalam berkomunikasi dengan Dosen menggunakan media sosial yang tersedia, lalu 136

responden menilai Jurusan sangat baik dalam melakukan monitoring dan evaluasi dalam penyelenggaraan kegiatan akademik. Nilai mean dari daya tanggap dosen Sosiologi yaitu 7 dan jurusan Sosiologi yakni 7. Keduanya merupakan kategori bagus. Artinya mahasiswa menilai bahwa daya tanggap dosen dalam berkomunikasi dengan mahasiswa sudah bagus. Begitupun daya tanggap jurusan dalam monitoring dan evaluasi dalam penyelenggaraan akademik pun sudah demikian. Contoh dari indikator ini seperti : aturan baru tentang kurikulum merdeka belajar, jurusan merespon cepat dengan cara menyelenggarakan kegiatan rapat untuk mengkaji kurikulum ini. Dan alhasil jurusan Sosiologi sudah menetapkan aturan mekanisme dalam penyelenggaraan kurikulum merdeka belajar ini. Lalu peraturan tentang PIN nasional untuk ijazah kelulusan yang akan diterapkan tahun depan. Jurusan Sosiologi berupaya mengantisipasi dengan cara mengundang seluruh mahasiswa yang akan menjadi calon terdampak dari peraturan ini lalu memberikan gambaran dan solusi terkait hal ini. Berdasarkan pemaparan data-data di atas maka nilai rata-rata mean secara keseluruhan yaitu 6,80 sehingga dapat disimpulkan bahwa daya tanggap Jurusan Sosiologi dalam memberikan layanan pendidikan pada kategori **bagus**.

C. Kepastian

Berdasarkan tabel 6 dapat diketahui bahwa mayoritas responden menjawab sangat baik untuk pertanyaan dosen berpenampilan rapi dan sopan ketika mengajar (145 orang/68,40%). Nilai mean yang diperoleh 6,65, artinya dosen sudah berpenampilan bagus ketika mengajar. Indikatornya dosen selalu berpenampilan rapi dan sopan saat mengajar.

Tabel 6. Analisis Penilaian Responden tentang Kepastian Layanan Pendidikan

No	Pertanyaan	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total	Mean
h1	Dosen berpenampilan rapi dan sopan ketika mengajar	6 (2,83%)	12 (5,66%)	49 (23,11%)	145 (68,40%)	212 (100%)	6,65
h2	Dosen bersikap ramah dalam berkomunikasi dengan mahasiswa	6 (2,83%)	16 (7,55%)	52 (24,53%)	138 (65,09%)	212 (100%)	6,56
h3	Dosen memberikan penilaian akhir kemahasiswa dengan sangat transparan	7 (3,30%)	16 (7,55%)	56 (26,42%)	133 (62,74%)	212 (100%)	6,5
h4	Dosen memberikan teguran kepada mahasiswa yang tidak sesuai dengan kontrak perkuliahan	10 (4,72%)	9 (4,25%)	69 (32,55%)	124 (58,49%)	212 (100%)	6,41
h5	Staf Jurusan bersikap ramah dalam melayani mahasiswa	7 (3,30%)	14 (6,60%)	55 (25,94%)	136 (64,15%)	212 (100%)	6,55
h6	Staf Jurusan dapat sering ditemui mahasiswa pada saat jam kerja	2 (0,94%)	5 (2,36%)	32 (15,09%)	173 (81,60%)	212 (100%)	7,21

Sumber : Hasil Olah Data Primer, tahun 2020

Lalu pada pertanyaan berikutnya, menurut mayoritas responden dosen Sosiologi bersikap ramah dalam berkomunikasi dengan mahasiswa (138 orang/65,09%). Nilai rata-rata hitung pada poin ini adalah 6,56. Artinya dosen sudah bersikap sangat baik terhadap mahasiswa dalam berkomunikasi. Berdasarkan pemaparan data-data di atas maka nilai rata-rata mean secara keseluruhan yaitu 6,65 sehingga dapat disimpulkan bahwa aspek kepastian dari Jurusan Sosiologi dalam memberikan layanan pendidikan pada kategori **bagus**.

D. Empati

Pada bagian ini dijelaskan mengenai sikap empati Jurusan Sosiologi dalam memberikan pelayanan pendidikan kepada pengguna (mahasiswa). Yang dimaksud dengan Jurusan Sosiologi disini bukan hanya berkaitan dengan institusi, tetapi juga termasuk unsur-unsur yang ada didalamnya, seperti dosen dan staf jurusan.

Pada pertanyaan pertama, mayoritas responden menjawab sangat baik dalam hal dosen membuka ruang berdiskusi terkait masalah akademik dengan mahasiswa. Ada 168 orang yang menilai bahwa dosen sudah membuka ruang berdiskusi dengan mahasiswa terkait masalah akademik. Nilai-nilai rata-rata hitung yang diperoleh yakni 7,13. Artinya dosen sudah bagus dalam membuka ruang diskusi dengan mahasiswanya terkait masalah akademik. Ruang diskusi yang disediakan dosen Sosiologi tidak hanya dalam ruang perkuliahan semata, tetapi dosen pun bersedia jika mahasiswa ingin berdiskusi di ruang perkuliahan. Masalah akademik yang biasa didiskusikan oleh mahasiswa selain materi perkuliahan adalah terkait dengan tema-tema rencana judul penelitian, lalu rencana mata kuliah yang akan diambil oleh mahasiswa, dan sebagainya.

Tabel 7. Analisis Penilaian Responden tentang Empati Jurusan Sosiologi dalam Pelayanan Pendidikan

No	Pertanyaan	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total	Mean
i1	Dosen membuka ruang berdiskusi terkait masalah akademik dengan mahasiswa	3 (1,42%)	5 (2,36%)	36 (16,98%)	168 (79,25%)	212 (100%)	7,13
i2	Informasi dan layanan website jurusan sosiologi memberikan kemudahan bagi mahasiswa	2 (0,94%)	6 (2,83%)	42 (19,81%)	162 (76,42%)	212 (100%)	7,08
i3	Kepedulian staf dalam menyelesaikan masalah mahasiswa	2 (0,94%)	5 (2,36%)	35 (16,51%)	170 (80,19%)	212 (100%)	7,16
i4	Staf berlaku adil dalam memberikan layanan kepada mahasiswa	2 (0,94%)	4 (1,89%)	40 (18,87%)	166 (78,30%)	212 (100%)	7,14

Sumber : Hasil Olah Data Primer, tahun 2020

Pada pertanyaan berikutnya tentang informasi dan layanan *website* jurusan Sosiologi dalam hal memberikan kemudahan bagi mahasiswa. Mayoritas responden menjawab sangat baik (162 orang/76,42%) pada poin ini. Nilai rata-rata hitung yang diperoleh 7,08. Artinya *website* jurusan Sosiologi sudah **bagus** dalam memberikan kemudahan bagi mahasiswa. Melalui *website* ini mahasiswa memperoleh informasi *ter-update* dan penting terkait jurusan maupun universitas.

Berikutnya, tentang kepedulian staf dalam menyelesaikan masalah mahasiswa. Menurut mayoritas responden (170 orang/80,19%) kepedulian staf dalam menyelesaikan masalah (administrasi) mahasiswa sangat baik. Nilai rata-rata hitung yang diperoleh 7,16. Artinya staf jurusan sudah **bagus** dalam hal kepeduliannya menyelesaikan masalah (administrasi) mahasiswa.

Terakhir, tentang staf berlaku adil dalam memberikan layanan kepada mahasiswa. Mayoritas responden menjawab sangat baik terhadap pertanyaan pada poin ini. Ada 166 orang responden (78,30%) yang memberikan penilaian sangat baik. Nilai rata-rata hitung yang diperoleh sebesar 7,14. Artinya menurut mahasiswa perilaku adil staf jurusan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa sudah **bagus**. Perilaku adil staf jurusan ditunjukkan dengan bergiliran melayani mahasiswa sesuai dengan antriannya.

Berdasarkan pemaparan data-data di atas maka nilai rata-rata mean secara keseluruhan yaitu 7,12 sehingga dapat disimpulkan bahwa empati Jurusan Sosiologi dalam memberikan layanan pendidikan pada kategori **bagus**.

E. Tangible

Pada bagian ini dijelaskan penilaian responden mengenai aspek *tangible* dalam Jurusan Sosiologi. Aspek ini terkait dengan ketersediaan fasilitas yang ada di Jurusan Sosiologi UNIB.

Aspek *tangible* yang dinilai oleh mahasiswa yaitu kebersihan kantor Jurusan Sosiologi, mayoritas menilai sangat baik mengenai kebersihan jurusan Sosiologi. Begitu pula dengan kerapian kantor Jurusan Sosiologi. Terkait dengan kebersihan dan kerapian kantor jurusan, fakultas telah memfasilitasi petugas kebersihan yang bertugas untuk membersihkan dan merapikan kantor. Selain itu civitas akademika Sosiologi juga ikut serta dalam menjaga kebersihan dan kerapian kantor dengan cara membuang sampah pada tempat yang telah disediakan, menjaga kerapian ruangan masing-masing dosen. Sehingga akhirnya tercipta kantor Jurusan Sosiologi yang nyaman. Dan mayoritas responden menilai bahwa kondisi kantor Jurusan Sosiologi pada kategori bagus, yaitu

bersih, rapi dan nyaman. Berdasarkan pemaparan data-data di atas maka nilai rata-rata mean secara keseluruhan yaitu 6,70 sehingga dapat disimpulkan bahwa aspek *tangible* Jurusan Sosiologi dalam memberikan layanan pendidikan pada kategori **bagus**.

Tabel 8. Analisis Penilaian Responden tentang *Tangible* Jurusan Sosiologi dalam Pelayanan Pendidikan

No	Pertanyaan	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total	Mean
1	Kantor Jurusan Sosiologi bersih, dan	2 (0,94%)	5 (2,36%)	39 (18,40%)	166 (78,30%)	212 (100%)	7,09
2	Kantor Jurusan Sosiologi rapi	3 (1,42%)	10 (4,72%)	46 (21,70%)	153 (72,17%)	212 (100%)	6,97
3	Kantor Jurusan Sosiologi nyaman	17 (8,02%)	21 (9,91%)	58 (27,36%)	116 (54,72%)	212 (100%)	6,09
4	Ruangan staf jurusan bersih	9 (4,25%)	11 (5,19%)	58 (27,36%)	134 (63,21%)	212 (100%)	6,59
5	Ruangan staf jurusan rapi	3 (1,42%)	7 (3,30%)	36 (16,98%)	166 (78,30%)	212 (100%)	7,08
6	Ruangan staf jurusan nyaman	4 (1,89%)	10 (4,72%)	53 (25%)	145 (68,40%)	212 (100%)	6,81
7	Tersedianya ruang baca dan sumber pendukung yaitu mini perpustakaan yang berada di Jurusan Sosiologi	5 (2,36%)	9 (4,25%)	57 (26,89%)	141 (66,51%)	212 (100%)	6,7
8	Tersedianya media (kotak) saran untuk menampung masukan dan kritik dari mahasiswa	3 (1,42%)	8 (3,8%)	71 (33,49%)	130 (61,32%)	212 (100%)	6,67
9	Media sosial jurusan sosiologi memberikan informasi mengenai aktivitas Jurusan	42 (19,81%)	30 (14,15%)	59 (27,83)	81 (38,21%)	212 (100%)	5,14
10	Tersedianya papan pengumuman yang memuat informasi Jurusan Sosiologi	3 (1,42%)	8 (3,77%)	52 (24,53%)	149 (70,28%)	212 (100%)	6,9
11	Tersedianya panduan penulisan skripsi bagi mahasiswa	3 (1,42%)	6 (2,83%)	37 (17,45%)	166 (78,30%)	212 (100%)	7,1
12	Tersedianya informasi yang memuat Visi dan Misi Jurusan Sosiologi	3 (1,42%)	4 (1,89%)	22 (10,38%)	183 (86,32%)	212 (100%)	7,32
13	kemudahan dalam mengakses wifi kampus di Jurusan sosiologi	13 (6,13%)	16 (7,55%)	49 (23,11%)	134 (63,21%)	212 (100%)	6,46
14	Tersedianya ruang Ujian skripsi yang bersih, rapi dan nyaman	5 (2,36%)	6 (2,83%)	44 (20,75%)	157 (74,06%)	212 (100%)	6,93

Sumber : Hasil Olah Data Primer, tahun 2020

B.2 Analisis Kepuasan Mahasiswa

Grafik 3. Tanggapan Responden Mengenai Layanan Jurusan dalam Memberikan Informasi Akademik Kepada Mahasiswa



Sumber : Hasil Olah Data, 2020

Berdasarkan grafik 3 dapat kita ketahui bahwa mayoritas responden menilai sangat baik kepada jurusan dalam hal memberikan layanan informasi akademik kepada mahasiswa (141 orang/66,51%). Contoh layanan informasi akademik yang dimaksud seperti kebijakan universitas dan jurusan terkait proses belajar-mengajar, informasi beasiswa, dan sebagainya.

Grafik 4. Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan Administrasi Jurusan



Sumber : Hasil Olah Data, 2020

Grafik 4 menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai sangat baik kepada jurusan dalam hal memberikan pelayanan administrasi secara baik (126 orang/59,43%). Contoh pelayanan administrasi yang dimaksud disini adalah pelayanan yang dilakukan oleh pengelola jurusan dan staf terkait persoalan akademik dan administrasi mahasiswa, yaitu pembuatan surat cuti, pengisian KRS, pembuatan surat izin pengaktifan kembali, pembuatan SK pembimbing dan penguji skripsi, konsultasi tentang dosen pembimbing dan proses pembimbingan, dan sebagainya.

Grafik 5. Tanggapan Responden Mengenai Penyediaan Ruang Informasi Oleh Jurusan yang Mendukung Civitas Akademika



Sumber : Hasil Olah Data, 2020

Grafik 5 menunjukkan mayoritas responden menilai sangat baik kepada jurusan dalam hal menyediakan ruang informasi yaitu website dan media sosial (seperti ig,fb) yang mendukung civitas akademik. Tahun 2020 ini, jurusan Sosiologi telah memiliki website. Untuk media sosial seperti ig, facebook sudah lama dioperasikan oleh jurusan Sosiologi. Berkaitan dengan hal ini, jurusan Sosiologi memiliki tim yang mengelola website dan media sosial jurusan. Mereka ini adalah 6 orang mahasiswa yang terpilih melalui seleksi. Tim ini disebut dengan TIM SQUAD jurusan Sosiologi. Mereka bertugas meliput berita seputar jurusan dan sekitarnya kemudian mempublikasikannya melalui media-media yang dimiliki jurusan.

Grafik 6. Tanggapan Responden Mengenai Dukungan Jurusan secara Akademik kepada Bidang Kemahasiswaan



Sumber : Hasil Olah Data, 2020

Grafik 6 menunjukkan mayoritas responden menilai sangat baik kepada jurusan dalam hal mendukung kegiatan bidang akademik kemahasiswaan secara akademik. Berkaitan dengan ini jurusan Sosiologi menjalin kerja sama dengan himpunan mahasiswa Sosiologi (HIMA SOS). Bentuk kerja sama jurusan dengan HIMA SOS misalnya bahu-membahu dalam melaksanakan kegiatan besar jurusan seperti kegiatan Kuliah Umum, Seminar Nasional, Seminar Daerah, Pelatihan *Publik Speaking*, Workshop Pembuatan Film dan lain-lainnya, yang mana mahasiswa dilibatkan sebagai panitia. Selain itu jurusan Sosiologi melibatkan mahasiswa dalam kegiatan pengabdian pada masyarakat-Desa Mitra- dan penelitian dosen. Lalu jurusan pun memfasilitasi menghadirkan narasumber/pemateri dalam kegiatan HIMA SOS dan memfasilitasi bantuan dana bagi mahasiswa yang ingin berkompetisi pada kegiatan akademik, seperti lomba debat Sosiologi, lomba karya tulis ilmiah dan kegiatan pertemuan mahasiswa jurusan Sosiologi di forum nasional. Namun sayang bantuan dana yang disediakan tersebut belum dimanfaatkan secara maksimal.

Pada grafik 7 dapat diketahui bahwa mahasiswa menilai sangat baik program kegiatan jurusan berupa seminar dan workshop sebagai pendukung kegiatan akademik. Sejak tahun 2016, Jurusan Sosiologi menyelenggarakan kegiatan-kegiatan bermuatan akademis tidak saja untuk mahasiswa Sosiologi UNIB, tapi juga untuk masyarakat. Contoh kegiatan yang sarannya khusus mahasiswa Sosiologi UNIB adalah kuliah umum, pelatihan *public speaking and presentation*, workshop pembuatan film untuk

proses pembelajaran. Contoh kegiatan yang sarasannya mahasiswa Sosiologi UNIB dan masyarakat seperti seminar nasional, seminar daerah, pelatihan untuk guru-guru Sosiologi se-Kota Bengkulu dan lomba karya tulis ilmiah.

Grafik 7. Tanggapan Responden terhadap Jurusan dalam Rangka Penyelenggaraan Kegiatan Seminar dan Workshop Sebagai Pendukung Akademik



Sumber : Hasil Olah Data, 2020

Grafik 8. Tanggapan Responden terhadap Jurusan dalam Pemberian Informasi Mengenai Peluang Kerja



Sumber : Hasil Olah Data, 2020

Pada grafik 8, mahasiswa menilai sangat baik kepada jurusan Sosiologi dalam hal memberikan informasi mengenai peluang kerja kepada lulusan Sosiologi nantinya. Kegiatan memberikan informasi mengenai peluang kerja kepada mahasiswa Sosiologi ini biasanya dilakukan pada saat pertemuan pertama jurusan dengan mahasiswa baru yaitu pada kegiatan Pengenalan Kehidupan Kampus (PKK) Mahasiswa Baru. Di kesempatan lain pun juga disampaikan tentang peluang kerja bagi lulusan mahasiswa Sosiologi yaitu dalam forum kuliah umum dan terkadang dalam proses belajar-mengajar. Berdasarkan pemaparan data-data tersebut di atas maka dapat disimpulkan bahwa mahasiswa merasa puas dengan layanan pendidikan yang diberikan oleh Jurusan Sosiologi. Ini didasarkan pada penilaian responden yang mayoritas sangat baik terhadap semua pernyataan yang berkaitan dengan kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan institusi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil hitung nilai rata-rata variabel, maka seluruh aspek terkait layanan pendidikan Jurusan Sosiologi kepada pengguna (mahasiswa) pada kategori bagus. Aspek –aspek tersebut adalah : Keandalan, meliputi : Kemampuan dosen sebagai pengajar, nilai mean 6,56 = bagus), Kemampuan dosen sebagai pembimbing akademik, nilai mean 6,27 = bagus), Kemampuan dosen sebagai pembimbing penyusunan skripsi, nilai mean 6,26 = bagus) Keandalan staf, nilai mean 6,62 = bagus Keandalan pengelola jurusan, nilai mean = 6,96 Daya tanggap, nilai mean 6,80 = bagus. Kepastian, nilai mean 6,65 = bagus Empati, nilai mean 7,12 = bagus. Tangible , nilai mean 6,70 = bagus. Berdasarkan hasil hitung nilai rata-rata variabel pada poin 1 yang keseluruhannya pada kategori penilaian bagus serta penilaian responden yang mayoritas sangat baik terhadap semua pernyataan yang berkaitan dengan kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan institusi, maka dapat disimpulkan bahwa mahasiswa merasa puas dengan layanan pendidikan yang diberikan oleh Jurusan Sosiologi.

DAFTAR PUSTAKA

- Idrus, Muhammad. 2009. *Metode Penelitian Ilmu Sosial : Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta : PT Gelora Aksara Pratama.
- Ilyas . 2014. *Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik Dosen Pendidikan Agama Islam (Penelitian Pada Mahasiswa Semester II Fakultas Ilmu*

Pendidikan Universitas Negeri Semarang).
<https://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/JPP/article/view/5700>

- Islamy, M. A., Wahyudin, D., & Margana, H. H. (2016). Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Tentang Kualitas Layanan Perpustakaan Dengan Menggunakan Metode Libqual+ (Studi Deskriptif Di Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Bandung). *Edulib*, 1(1), 1–11.
http://eprints.rclis.org/2/antologijurnal_Mabdillah_1206396_edulb.pdf
- Mardikawati, woro dan Naili Farida. 2013. “Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Bus Efisiensi Studi Po Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap”, *Jurnal Administrasi Bisnis*, (Vol. 2, No. 1, Maret/2013)
- Nafidah, N. 2015. Pengaruh kinerja pustakawan terhadap kepuasan pemustaka pada perpustakaan universitas indonesia. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Parasuraman, A., Zeithaml V. A., dan Berry L. L. 1994. “Servqual: Alternative Scales for Measuring Service Quality? A Comparative Assessment Based on Psychometric and Diagnostic Criteria.” *Journal of Retailing*, Vol. 70, No. 1, hal. 193-199.
- Rahayuningsih, F. 2015. *Mengukur Kepuasan Pemustaka : Menggunakan Metode Libqual (1st ed.)*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Silalahi, Ulber . 2010. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung : PT Refika Aditama
- Sopiati, Popi. 2010. *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*. Bogor: Ghalia
- Sudirman, Rio. 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa dan Citra Perguruan Tinggi. Diperoleh dari <http://untag-banyuwangi.ac.id/attachments/article/347/ANALISIS%20%20PENGARUH%20%20KUALITAS%20PELAYANAN%20TERHADAP%20KEPUASAN%20.pdf>.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan RD*. Bandung : Alfabeta
- Sukanti. 2009. Analisis Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Akuntansi Fise Uny. *Jurnal Pendidikan Akuntansi Indonesia* Vol. VIII. No. 1 – Tahun 2009 Hal 23 – 34