JIUBJ

Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi, 22(2), Juli 2022, 1334-1343
Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat universitas Batanghari Jambi
ISSN 1411-8939 (Online), ISSN 2549-4236 (Print)
DOI 10.33087/jiubj.v22i2.2490

Analisis Faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa dan Dosen Terhadap Kualitas Pelayanan Jurusan Perikanan Fakultas Peternakan Sebelum dan Masa Pandemi Covid 19

Lisna, Nelwida, Firmansyah*, Afriani, Nurhayati, Haris Lukman
Jurusan Perikanan Fakultas Peternakan Universitas Jambi
*Correspondence email: firmansyah_fapet@unja.ac.id

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan mahasiswa dan dosen terhadap kualitas pelayanan Jurusan Perikanan Fakultas Peternakan sebelum dan selama masa pandemi Covid-19, serta faktor-faktor yang menentukan tingkat kepuasan tersebut. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik pengambilan sampel Stratified Random Sampling yang terdiri dari mahasiswa Strata I Jurusan Perikanan dan Strata II dosen pengajar Jurusan Perikanan. Ukuran sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Krejcie dan Morgan. Instrumen penelitian menggunakan angket Skala Likert (*Summated Rating Scale*) yang diuji dengan uji validitas dan reliabilitas. Untuk menganalisis determinan digunakan Analisis Jalur. Tidak ada perbedaan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Jurusan Perikanan Fakultas Peternakan sebelum dan selama masa pandemi Covid 19. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Dinas Perikanan sebelum pandemi Covid 19 berada pada kategori Kurang (skor C) dengan skor 73,69, sedangkan pada masa pandemi Covid 19 berada pada kategori kurang (nilai C). dengan skor 73,15. Faktor penentu terbesar tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Jurusan Perikanan Fakultas Peternakan sebelum pandemi Covid 19 adalah *Assurance*. sementara selama pandemi Covid 19 adalah *Reliability*.

Kata kunci: Kepuasan Mahasiswa; Dosen; Jurusan; Covid-19

Abstract. *This study aims to determine the difference in the level of student and lecturer satisfaction with the service quality of the Department of Fisheries, Faculty of Animal Husbandry before and during the COVID-19 pandemic, and the factors that determine the level of satisfaction. This research is a qualitative descriptive study using Stratified Random Sampling as a sampling technique consisting of Strata I students from the Department of Fisheries and Strata II as teaching lecturers from the Department of Fisheries. The sample size was determined using the Krejcie and Morgan formula. The research instrument used a Likert Scale questionnaire (Summated Rating Scale) which was tested with validity and reliability tests. To analyze the determinants used Path Analysis. There was no difference in the level of student satisfaction with the service quality of the Department of Fisheries, Faculty of Animal Husbandry before and during the Covid 19 pandemic. The level of student satisfaction with the service quality of the Department of Fisheries before the Covid 19 pandemic was in the Less category (C score) with a score of 73.69, while during the The Covid 19 pandemic is in the poor category (C value) with a score of 73.15. The biggest determining factor for the level of student satisfaction with the service quality of the Department of Fisheries, Faculty of Animal Husbandry before the Covid 19 pandemic was Assurance. while during the Covid 19 pandemic is Reliability.*

Keywords: *Student Satisfaction; Lecturer; Department; Covid-19*

PENDAHULUAN

Tujuan Fakultas Peternakan Universitas Jambi seperti yang tercatum dalam Rencana Strategis (Renstra) Fakultas Peternakan Universitas Jambi tahun 2020-2024 yaitu mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi di bidang peternakan dan perikanan sehingga mampu menumbuhkan jiwa kewirausahaan dan pengembangan sistem tata kelola yang sesuai dengan prinsip-prinsip *good university governance*. Merujuk pada Renstra Fakultas Peternakan tahun 2020-2024 dan UNJA-SMART tahun 2020-2024, maka Jurusan Perikanan yang merupakan salah satu jurusan di Fakultas Peternakan harus mampu mentransformasikan tata kelola jurusan guna mempersiapkan mahasiswa menjadi lulusan yang memiliki keunggulan kompetitif dan komparatif sehingga mampu bersaing secara nasional dan global. Namun adanya pandemi Corona Virus (Covid 19) yang melanda dunia telah merubah semua aktivitas termasuk tata kelola akademik di Jurusan Perikanan Fakultas Peternakan Universitas Jambi. Kenyataan ini berdampak pada tata kelola pelayanan pada mahasiswa dan dosen yang akan mempengaruhi kualitas pelayanan Jurusan Perikanan. Menurut Sumarno (2012), pelayanan kepada mahasiswa dan dosen dinilai baik atau profesional, jika mahasiswa dan dosen mudah mendapatkan pelayanan dan prosedur pelayanan tidak panjang, waktu pelayanan cepat dan selama pelayanan hampir tidak ada keluhan.

Tingkat kepuasan atau ketidakpuasan mahasiswa dan dosen, akan mendorong peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan menjadi lebih inovatif di Jurusan Perikanan Fakultas Peternakan Universitas Jambi. Penelitian terdahulu mengenai kepuasan mahasiswa dan dosen terhadap kinerja sistem akademik, kinerja dosen, maupun kinerja lembaga program studi pada berbagai Perguruan Tinggi di Indonesia (Fuad dan

Harisun, 2019; Dedeh, 2017; Widodo, 2012). Pada Jurusan Perikanan Fakultas Peternakan Universitas Jambi, belum lengkap informasi tentang respos mahasiswa dan dosen terhadap kualitas pelayanan. Respos kepuasan atau ketidakpuasan mahasiswa dan dosen terhadap kualitas pelayanan Jurusan Perikanan diperlukan untuk perbaikan penyelenggaraan layanan pendidikan tinggi di Jurusan Perikanan Fakultas Peternakan Universitas Jambi pada masa pandemi covid 19 saat ini.

METODE

Penelitian ini menggunakan *Stratified Random Sampling* sebagai teknik samplingya (Harun Al Rasyid, 1994) yang terdiri dari Strata I adalah mahasiswa Jurusan Perikanan dan Strata II adalah dosen pengajaran Jurusan Perikanan, dimana setiap strata dipilih secara *simple random sampling*. Ukuran sampel penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus Krejcie dan Morgan yaitu :

$$n = \frac{X^2 NP(1-P)}{(1-P)d^2 + X^2 P(1-P)}$$

dimana: n = Ukuran sampel; N = Ukuran populasi; X^2 = Nilai Chi kuadrat; P = Proporsi populasi;*d* = Galat pendugaan

Instrumen penelitian berupa kuesioner skala likert diuji dengan uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas menjelaskan bahwa variabel penelitian yang diukur memang benar-benar variabel yang hendak diteliti (Cooper dan Schindler, 2006), teknik pengujian yang sering digunakan adalah korelasi *Bivariate Pearson* (*Product Momen Pearson*). Sedangkan uji reliabilitas menjelaskan bahwa hasil pengukuran dengan kuesioner Skala Likert terpercaya yaitu memiliki tingkat konsistensi dan kemantapan (Suryabrata, 2004). Pengukuran skala likert untuk tingkat kepuasan mahasiswa dan dosen terhadap kualitas pelayanan Jurusan Perikanan Fakultas Peternakan sebelum dan masa pandemi covid 19 yaitu :

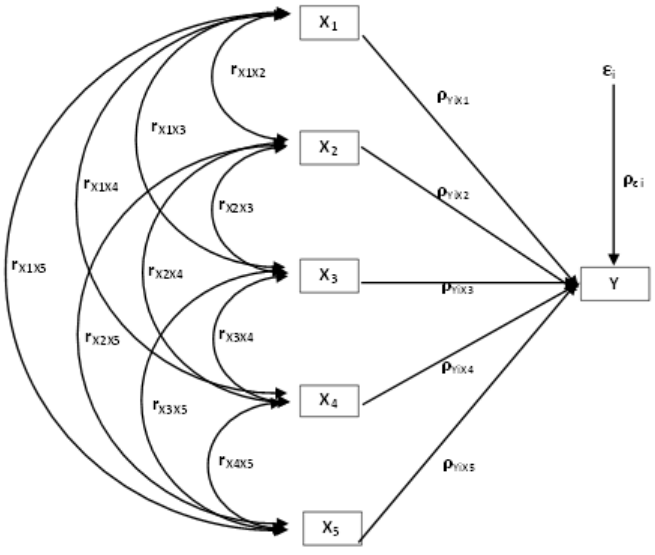
1. Nilai setiap pertanyaan masing-masing unsur dihitung dengan berdasarkan "nilai rata-rata tertimbang", dimana setiap unsur memiliki penimbang yang sama dengan rumus :
   Bobot nilai rata–rata tertimbang = $\frac{Jumlah\ Bobot}{Jumlah\ Unsur} = \frac{1}{X} = N$
   N = Bobot nilai per unsur
2. Tingkat kepuasan mahasiswa dan dosen terhadap kualitas pelayanan Jurusan Perikanan Fakultas Peternakan sebelum dan masa pandemi covid 19 memakai nilai rata-rata tertimbang dengan rumus :
   $K_{m-d} = \frac{Total\ dari\ Nilai\ Persepsi\ Per\ Unsur}{Total\ Unsur\ yg\ Terisi}\ X\ Nilai\ Penimbang$
   K_{m-d} = Tingkat kepuasan mahasiswa dan dosen
   Selanjutnya, hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rincian yaitu:

Tabel 1. Nilai Persepsi Mahasiswa dan Dosen, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pelayanan Jurusan Perikanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Pelayanan Jurusan Perikanan (Y)
1	1,000 – 2,599	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 – 3,063	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,064 – 3,531	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,532 – 4,000	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber: data olahan

Untuk menganalisis faktor penentu tingkat kepuasan mahasiswa dan dosen terhadap kualitas pelayanan Jurusan Perikanan Fakultas Peternakan digunakan Analisis Jalur (*Path Analysis*) dengan persamaan : $Y_i = \rho_{YiX1} X_1 + \rho_{YiX2} X_2 + \rho_{YiX3} X_3 + \rho_{YiX4} X_4 + \rho_{YiX5} X_5 + \rho_{Yi\varepsilon i} \varepsilon_i$



Sumber: data olahan

Keterangan : Y = Kepuasan Mahasiswa dan Dosen Jurusan Perikanan; X_1 = Faktor *tangible*; X_2 = Faktor *reliability*; X_3 = Faktor *responsiveness*; X_4 = Faktor *assurance*; X_5 = Faktor *emphaty*; ρ_{YiX1-5} = Koefisien Jalur; ε = Variabel residu

Gambar 1. Struktur Hubungan X_{1-5} dengan Y

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Jurusan Perikanan Sebelum dan Masa Pandemi Covid 19

Menurut Sukmanasa dkk (2017) terdapat lima dimensi untuk mengukur atau menilai tingkat kepuasan mahasiswa. Adapun kelima dimensi pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa secara berturut turut yaitu *tangible* (fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (kedinaminsan), dan *assurance* (jaminan), serta *emphaty* (sikap).

Tabel 2. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Jurusan Perikanan Fakultas Peternakan Sebelum Pandemi Covid 19

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
Tangible	2,73	68,15	C	Kurang
Reliability	2,99	74,78	C	Kurang
Responsiveness	3,05	76,17	C	Kurang
Assurance	2,99	74,70	C	Kurang
Emphaty	2,99	74,64	C	Kurang
Total	2,95	73,69	C	Kurang

Sumber: data olahan

Tabel 3. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Jurusan Perikanan Fakultas Peternakan Masa Pandemi Covid 19

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
Tangible	2,77	69,30	C	Kurang
Reliability	2,99	74,82	C	Kurang
Responsiveness	3,01	75,37	C	Kurang
Assurance	2,85	71,32	C	Kurang
Emphaty	3,00	74,95	C	Kurang
Total	2,93	73,15	C	Kurang

Sumber: data olahan

Hasil survei kepada mahasiswa Jurusan Perikanan Fakultas Peternakan menyimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Jurusan Perikanan sebelum pandemi Covid 19 adalah kategori Kurang (nilai C) dengan skor sebesar 73,69. Tingkat kepuasan mahasiswa tersebut belum mencapai kategori Baik karena untuk masuk kategori Baik dibutuhkan skor ≥ 76,61. Sedangkan pada masa pandemi Covid 19, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Jurusan Perikanan Fakultas Peternakan adalah kategori kurang (nilai C) dengan skor sebesar 73,15. Kondisi ini sama seperti sebelum pandemi Covid 19 yaitu belum mencapai kategori Baik. Hasil ini menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Jurusan Perikanan Fakultas Peternakan pada sebelum dan masa pandemi Covid 19. Penelitian Lubis dkk (2021) menemukan bahwa sebagian besar mahasiswa (59,03 %) di Fak. Teknik Jurusan Teknik Mesin UNP tingkat kepuasannya terhadap pelaksanaan kuliah daring pada mata kuliah termodinamika adalah rendah sedangkan terdapat 40,07% mahasiswa tingkat kepuasannya tinggi. Penelitian Priyastuti dan Suhadi (2020) tentang Kepuasaan Mahasiswa Terhadap Pembelajaran Daring Selama Pandemi Covid-19 menyimpulkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa kurang puas terhadap pembelajaran daring yang dilakukan di Stikes St. Elisabeth Semarang. Redaputri dkk (2021) melakukan penelitian tentang Analisis Kepuasan Mahasiswa dalam Pelaksanaan Pembelajaran Online di Era Pandemi Covid-19 dengan kesimpulan bahwa mahasiswa di Universitas Bandar Lampung lebih memilih kuliah online dari pada offline dan model interaksi campuran antara tatap muka dan tanpa tatap muka. Kurangnya tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Jurusan Perikanan Fakultas Peternakan sebelum dan masa pandemi Covid 19 karena ke 5 dimensi kepuasan yaitu: *tangible, reliability, responsiveness, assurance,* dan *emphaty* masing-masing juga memiliki kategori kurang (nilai C). Secara rinci tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Jurusan Perikanan Fakultas Peternakan sebelum pandemi Covid 19 dengan 5 dimensi kepuasan yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance,* dan *emphaty.*

Tangible

Tangible merupakan kemampuan untuk memberi fasilitas fisik dan perlengkapan perkuliahan yang memadai menyangkut penampilan dosen serta sarana umum pada Jurusan Perikanan Fakultas Peternakan. Hasil survey menunjukkan bahwa tingkat kepuasan

mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Jurusan Perikanan Fakultas Peternakan sebelum pandemi Covid 19 pada dimensi kepuasan *Tangible* adalah adalah kategori kurang (nilai C) dengan skor sebesar 68,15. Dimensi *Tangible* kualitas pelayanan Jurusan Perikanan Fakultas Peternakan sebelum pandemi Covid 19 adalah paling rendah dibandingkan dengan dimensi kepuasan yang lain. Artinya fasilitas fisik dan perlengkapan perkuliahan serta penampilan dosen dan sarana umum pada Jurusan Perikanan Fakultas Peternakan masih kurang dan harus ditingkatkan kedepanya untuk mencapai Visi dan Misi Jurusan Perikanan Fakultas Peternakan. Indikator *Tangible* pada tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Jurusan Perikanan Fakultas Peternakan sebelum pandemi Covid 19 terdiri dari 11 indikator mulai dari kelengkapan sarana perkuliahan berupa peralatan dan media perkuliahan sampai kelengkapan fasilitas ruang organisasi kemahasiswaan. Secara keseluruhan (11 indikator *Tangible*) direspon beragam yang terbesar adalah kurang dan baik oleh mahasiswa. Pada masa pandemi Covid 19, hasil survey menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Jurusan Perikanan Fakultas Peternakan pada dimensi kepuasan *Tangible* adalah adalah kategori kurang (nilai C) dengan skor sebesar 69,30. Dimensi *Tangible* kualitas pelayanan Jurusan Perikanan Fakultas Peternakan masa pandemi Covid 19 adalah paling rendah dibandingkan dengan dimensi kepuasan yang lain. Artinya fasilitas fisik dan perlengkapan perkuliahan serta penampilan dosen dan sarana umum pada Jurusan Perikanan Fakultas Peternakan tidak ada perbedaan sebelum dan masa pandemi Covid 19.

Indikator *Tangible* pada tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Jurusan Perikanan Fakultas Peternakan sebelum dan masa pandemi Covid 19 terdiri dari 7 indikator mulai dari kelengkapan sarana perkuliahan berupa peralatan dan media perkuliahan sampai ketersediaan media pengaduan/komplain online resmi. Secara keseluruhan (7 indikator *Tangible*) direspon beragam yang terbesar adalah kurang dan baik oleh mahasiswa. Secara keseluruhan (7 indikator *Tangible*) direspon kurang dan baik oleh mahasiswa. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Srinadi dan Nilakusumawati (2008), Albayrak, Caber dan Aksoy (2010), Susanto (2014) serta Gultom, Ginting, dan Sembiring (2014), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berupa variabel kepuasan mahasiswa pada aspek tangible berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa

Tabel 4. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Jurusan Perikanan Fakultas Peternakan sebelum pandemi Covid 19 pada Dimensi Kepuasan *Tangible*

No	Tangible	Skor (%)			
		1	2	3	4
1	Kelengkapan sarana perkuliahan berupa peralatan dan media perkuliahan	3,50	38,60	48,20	9,60
2	Kelengkapan sarana perkuliahan berupa peralatan dan media praktikum	3,50	50,90	38,60	7,00
3	Kelengkapan sarana perkuliahan berupa buku dan sumber belajar lain	1,80	37,70	49,10	11,4
4	Kenyamanan prasarana berupa ruang kelas, ruang ujian, ruang laboratorium dan ruang perpustakaan	0,90	36,80	51,80	10,5
5	Kualitas prasarana berupa ruang pimpinan, ruang dosen & ruang tata usaha	0,90	5,30	76,63	17,50
6	Kelengkapan prasarana berupa kantin, tempat berolahraga dan hospot area	19,30	44,70	29,80	6,10
7	Kenyamanan fasilitas ibadah	0,90	12,30	63,20	23,70
8	Kecukupan fasilitas kamar kecil	10,50	36,00	43,90	9,60
9	Kemudahan mahasiswa mengakses informasi melalui website	3,50	17,50	63,20	15,80
10	Keamanan areal parkir	0,90	14,90	66,70	17,50
11	Kelengkapan fasilitas ruang organisasi kemahasiswaan	6,10	44,70	37,70	11,40

Sumber: data olahan

Tabel 5. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Jurusan Perikanan Fakultas Peternakan masa pandemi Covid 19 pada Dimensi Kepuasan *Tangible*

No	Tangible	Skor (%)			
		1	2	3	4
1	Ketersediaan sarana perkuliahan berupa peralatan dan media perkuliahan daring	3,20	31,70	53,20	11,90
2	Ketersediaan sarana perkuliahan berupa peralatan dan media praktikum Jurusan masa pandemi Covid 19	7,10	41,30	43,70	7,90
3	Ketersediaan sistem pembelajaran daring	0,80	23,80	62,70	12,70
4	Ketersediaan akses sumber-sumber belajar/referensi secara daring	2,40	30,20	51,60	15,90
5	Ketersediaan laman sistem informasi akademik	4,00	19,80	61,10	15,10
6	Kemudahan mahasiswa mengakses informasi pada masa pandemi Covid 19	2,40	14,30	67,50	15,90
7	Ketersediaan media pengaduan/komplain online resmi	5,60	40,50	40,50	13,50

Sumber: data olahan

Reliability

Reliability, yaitu dimensi yang mengukur kehandalan Jurusan Perikanan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswanya. Sancoko (2010) mengungkapkan aspek reliability terkait dengan pelaksanaan janji, pelaksanaan janji sudah akurat, dan pelaksanaan janji perbaikan atas saran sebelumnya. Menurut Radja, Supramono, dan Sulasmono (2013) aspek reliability merujuk kepada kemampuan untuk memberikan layanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan handal.

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Jurusan Perikanan Fakultas Peternakan sebelum pandemi Covid 19 Jambi pada dimensi

kepuasan *Reliability* adalah adalah kategori kurang baik (nilai C) dengan skor sebesar 74,78. Indikator *Reliability* pada tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Jurusan Perikanan Fakultas Peternakan sebelum pandemi Covid 19 terdiri dari 9 indikator mulai dari kemampuan dosen dalam melaksanakan perkuliahan secara interaktif, kontekstual dan efektif sampai dengan kedisiplinan staf administrasi dalam melayani mahasiswa. Secara keseluruhan (9 indikator *Reliability*) yang terbanyak direspon kurang baik dan baik oleh mahasiswa. Hasil yang sama terjadi juga pada masa pandemi Covid 19, tingkat kepuasan mahasiswa hasil survey masa pandemi Covid 19 terhadap kualitas pelayanan Jurusan Perikanan Fakultas Peternakan pada dimensi kepuasan *Reliability* adalah adalah kategori kurang (nilai C) dengan skor sebesar 74,82. Indikator *Reliability* pada tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Jurusan Perikanan Fakultas Peternakan masa pandemi Covid 19 terdiri dari 9 indikator mulai dari kemampuan dosen dalam melaksanakan perkuliahan secara daring sampai dengan kedisiplinan staf administrasi dalam melayani mahasiswa pada masa pandemi Covid 19. Secara keseluruhan (9 indikator *Reliability*) yang terbanyak direspon kurang baik dan baik oleh mahasiswa.

Tabel 6. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap kualitas pelayanan Jurusan Perikanan Fakultas Peternakan sebelum pandemi Covid 19 pada dimensi kepuasan *Reliability*

No	Reliability	Skor (%)			
		1	2	3	4
1	Kemampuan dosen dalam melaksanakan perkuliahan secara interaktif, kontekstual dan efektif	0,9	10,5	64,0	24,6
2	Kemampuan dosen dalam menggunakan media perkuliahan	1,8	12,3	68,4	17,5
3	Penilaian perkuliahan oleh dosen kepada mahasiswa	1,8	9,6	70,2	18,4
4	Layanan bimbingan akademik Dosen PA kepada mahasiswa	0,9	13,2	61,4	24,6
5	Kemudahan mendapatkan layanan akademik (dosen PA, bimbingan skripsi, PL, Magang, dll)	9,6	26,3	48,2	15,8
6	Kemudahan mendapatkan pelayanan administrasi (izin riset, izin cuti, surat keterangan masih kuliah, dll)	0,9	20,2	68,4	10,5
7	Kemampuan staf administrasi dalam memberikan layanan administrasi akademik	0,9	15,8	66,7	16,7
8	Keramahan staf administrasi dalam memberikan layanan administrasi akademik	1,8	13,2	68,4	16,7
9	Kedisiplinan staf administrasi dalam melayani mahasiswa	0,9	7,9	76,3	14,9

Sumber: data olahan

Tabel 7. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap kualitas pelayanan Jurusan Perikanan Fakultas Peternakan masa pandemi Covid 19 pada dimensi kepuasan *Reliability*

No	Reliability	Skor (%)			
		1	2	3	4
1	Kemampuan dosen dalam melaksanakan perkuliahan secara daring	0,8	7,1	69,8	22,2
2	Kemampuan dosen dalam menggunakan media perkuliahan daring	0,0	15,1	68,3	16,7
3	Penilaian perkuliahan oleh dosen pada masa pandemi Covid 19	2,4	15,1	65,9	16,7
4	Layanan bimbingan akademik Dosen PA pada masa pandemi Covid 19	1,6	15,9	59,5	23,0
5	Kemudahan mendapatkan layanan akademik (dosen PA, bimbingan skripsi, PL, Magang, dll) pada masa pandemi Covid 19	7,1	22,2	54,8	15,9
6	Kemudahan mendapatkan pelayanan administrasi (izin riset, izin cuti, surat keterangan masih kuliah, dll) pada masa pandemi Covid 19	3,2	19,8	61,9	15,1
7	Kemampuan staf administrasi dalam memberikan layanan administrasi akademik pada masa pandemi Covid 19.	1,6	12,7	69,0	16,7
8	Keramahan staf administrasi dalam memberikan layanan administrasi akademik pada masa pandemi Covid 19	0,8	14,3	68,3	16,7
9	Kedisiplinan staf administrasi dalam melayani mahasiswa pada masa pandemi Covid 19	0,8	7,1	75,4	16,7

Sumber: data olahan

Responsiveness

Responsiveness adalah dimensi kualitas pelayanan Jurusan Perikanan Fakultas Peternakan yang dinamis. Responsiveness merupakan kesediaan dan daya tanggap Jurusan Perikanan Fakultas Peternakan untuk membantu dan memberikan pelayanan akdemik sesuai kebutuhan mahasiswa. Berdasarkan hasil survey secara online kepada mahasiswa didapat informasi bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Jurusan Perikanan Fakultas Peternakan sebelum pandemi Covid 19 Jambi pada dimensi kepuasan *Responsiveness* adalah adalah kategori kurang (nilai C) dengan skor sebesar 76,17. Tingkat kepuasan mahasiswa dimensi kepuasan *Responsiveness* tersebut hampir mencapai kategori Baik karena untuk masuk kategori Baik dibutuhkan skor ≥ 76,61. Dimensi *Responsiveness* kualitas pelayanan Jurusan Perikanan Fakultas Peternakan sebelum pandemi Covid 19 adalah paling tinggi dibandingkan dengan dimensi kepuasan yang lain. Artinya daya tanggap Jurusan Perikanan Fakultas Peternakan untuk membantu dan memberikan pelayanan akademik sesuai kebutuhan mahasiswa hampir baik dan harus ditingkatkan kedepanya untuk mencapai Visi dan Misi Jurusan Perikanan Fakultas Peternakan. Indikator *Responsiveness* pada tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Jurusan Perikanan Fakultas Peternakan sebelum pandemi Covid 19 Jambi terdiri dari 9 indikator. Secara keseluruhan (9 indikator *Responsiveness*) mulai dari kesigapan dosen dalam menjawab pertanyaan mahasiswa terkait materi pada saat kuliah sampai dengan kesigapan staf administrasi dalam menanggapi Keluhan (saran dan kritik) mahasiswa yang paling banyak adalah baik.

Tabel 8. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Jurusan Perikanan Fakultas Peternakan Sebelum Pandemi Covid 19 Jambi pada dimensi kepuasan *Responsiveness*

No	Responsiveness	Skor (%)			
		1	2	3	4
1	Kesigapan dosen dalam menjawab pertanyaan mahasiswa terkait materi pada saat kuliah	0,0	4,4	71,1	24,6
2	Kecepatan dosen dalam memberi nilai akhir Mata Kuliah	0,0	10,5	72,8	16,7
3	Kesigapan dosen dalam menanggapi keberatan mahasiswa terhadap nilai akhir Mata Kuliah	0,9	19,3	66,7	13,2
4	Kesigapan dosen dalam memberikan bimbingan akademik	0,0	8,8	74,6	16,7
5	Kecepatan dosen dalam memberikan persetujuan Kartu Rencana Studi (KRS)	0,0	7,9	65,8	26,3
6	Kesigapan dosen dalam membimbing tugas akhir (Skripsi, PKL, Magang, PL)	0,9	20,2	61,4	17,5
7	Kesigapan staf administrasi dalam melayani mahasiswa hal administrasi akademik	0,0	10,5	75,4	14,0
8	Kecepatan staf administrasi dalam menyelesaikan administrasi akademik	0,00	14,0	71,9	14,0
9	Kesigapan staf administrasi dalam menanggapi Keluhan (saran dan kritik) mahasiswa	0,00	17,5	66,7	15,8

Sumber: data olahan

Pada masa pandemi Covid 19, hasil survey menumukan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Jurusan Perikanan pada dimensi kepuasan *Responsiveness* adalah adalah kategori Kurang (nilai C) dengan skor sebesar 75,37. Dimensi *Responsiveness* kualitas pelayanan Jurusan Perikanan Fakultas Peternakan pada masa pandemi Covid 19 adalah paling tinggi dibandingkan dengan dimensi kepuasan yang lain. Indikator *Responsiveness* pada tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Jurusan Perikanan masa pandemi Covid 19 terdiri dari 9 indikator yang meliputi Kesigapan dosen dalam menjawab pertanyaan mahasiswa terkait materi pada saat kuliah daring sampai dengan Kesigapan staf administrasi dalam menanggapi Keluhan (saran dan kritik) mahasiswa pada masa pandemi Covid 19. Secara keseluruhan (9 indikator *Responsiveness*) direspon baik oleh mahasiswa.

Tabel 9. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Jurusan Perikanan Fakultas Peternakan Masa Pandemi Covid 19 Jambi pada dimensi kepuasan *Responsiveness*

No	Responsiveness	Skor (%)			
		1	2	3	4
1	Kesigapan dosen dalam menjawab pertanyaan mahasiswa terkait materi pada saat kuliah daring	0,8	5,6	70,4	23,2
2	Kecepatan dosen dalam memberi nilai akhir Mata Kuliah pada masa pandemi Covid 19	0,8	7,2	76,0	16,0
3	Kesigapan dosen dalam menanggapi keberatan mahasiswa terhadap nilai akhir Mata Kuliah pada masa pandemi Covid 19	2,4	22,4	61,6	13,6
4	Kesigapan dosen dalam memberikan bimbingan akademik pada masa pandemi Covid 19	1,6	9,6	72,0	16,8
5	Kecepatan dosen dalam memberikan persetujuan Kartu Rencana Studi (KRS) pada masa pandemi Covid 19	0,8	6,4	65,6	27,2
6	Kesigapan dosen dalam membimbing tugas akhir (Skripsi, PKL, Magang, PL) pada masa pandemi Covid 19	0,8	19,2	63,2	16,8
7	Kesigapan staf administrasi dalam melayani mahasiswa pada masa pandemi Covid 19	1,6	12,8	72,0	13,6
8	Kecepatan staf administrasi dalam menyelesaikan administrasi akademik pada masa pandemi Covid 19	0,8	16,0	69,6	13,6
9	Kesigapan staf administrasi dalam menanggapi Keluhan (saran dan kritik) mahasiswa pada masa pandemi Covid 19	2,4	17,6	67,2	12,8

Sumber: data olahan

Assurance

Assurance, yaitu dimensi jaminan kualitas yang berhubungan dengan Jurusan Perikanan Fakultas Peternakan dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada mahasiswa. Temuan penelitian ini berdasarkan hasil survey secara online adalah ditemukan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Jurusan Perikanan Fakultas Peternakan sebelum pandemi Covid 19 pada dimensi kepuasan *Assurance* adalah adalah kategori Kurang (nilai C) dengan skor sebesar 74,70. Adapun pada penelitian ini indikator *Assurance* pada tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Jurusan Perikanan Fakultas Peternakan sebelum pandemi Covid 19 memiliki indikator terbanyak yaitu 13 indikator. Secara keseluruhan (13 indikator *Assurance*) mulai dari Akreditasi program studi Jurusan Perikanan sampai dengan Kebebasan mahasiswa mengikuti kegiatan organisasi kemahasiswaan direspon baik paling banyak oleh mahasiswa.

Tabel 10. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap kualitas Pelayanan Jurusan Perikanan Fakultas Peternakan Sebelum Pandemi Covid 19 Jambi pada dimensi kepuasan *Assurance*

No	Assurance	Skor (%)			
		1	2	3	4
1	Akreditasi program studi Jurusan Perikanan	2,6	16,7	64,0	16,7
2	Kualifikasi dan kompetensi dosen pengampu mata kuliah	0,0	10,5	72,8	16,7
3	Jaminan keamanan dan keselamatan mahasiswa dari berbagai risiko selama mengikuti praktikum	2,6	10,5	71,9	14,9
4	Jaminan keamanan dan keselamatan mahasiswa dari berbagai risiko selama mengikuti PKL, Magang dan PL	0,9	17,5	68,4	13,2
5	Kesiapan Jurusan dalam kegiatan tanggap darurat (misalnya mahasiswa sakit, kecelakaan, kebakaran dll)	0,0	18,4	69,3	12,3
6	Kesesuaian pelaksanaan perkuliahan oleh dosen dengan RPS atau Kontrak Kuliah	0,9	9,6	76,3	13,2
7	Ketepatan waktu kuliah oleh dosen pada jadwal perkuliahan	1,8	17,5	69,3	11,4
8	Ketepatan waktu praktikum oleh dosen pada jadwal praktikum	0,0	11,4	71,1	17,5
9	Kejelasan informasi pelayanan akademik (Jadwal Perwalian, pendaftaran MK, pembayaran SPP, Praktikum, PPL, KKL, KKN)	1,8	22,8	62,3	13,2
10	Keielasan prosedur penerimaan beasiswa bagi mahasiswa	5,3	15,8	60,5	18,4
11	Ketepatan waktu pelayanan administrasi (izin riset, izin cuti, surat keterangan masih kuliah, dll)	0,9	18,4	68,4	12,3
12	Kebebasan mahasiswa melakukan kegiatan ilmiah di kampus	0,0	11,4	71,9	16,7
13	Kebebasan mahasiswa mengikuti kegiatan organisasi kemahasiswaan	0,0	4,4	69,3	26,3

Sumber: data olahan

Tabel 11. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap kualitas Pelayanan Jurusan Perikanan Fakultas Peternakan Masa Pandemi Covid 19 pada dimensi kepuasan *Assurance*

No	*Assurance*	Skor (%)			
		1	2	3	4
1	Akreditasi program studi penyelenggara perkuliahan	2,4	7,9	73,0	16,7
2	Kualifikasi dan kompetensi dosen pengampu mata kuliah pada masa pandemi Covid 19	3,2	15,1	65,9	15,9
3	Jaminan keamanan dan keselamatan mahasiswa dari berbagai risiko pada masa pandemi Covid 19	3,2	15,1	69,0	12,7
4	Jaminan keamanan dan keselamatan mahasiswa dari berbagai risiko selama mengikuti PKL, Magang, masa pandemi Covid 19	2,4	18,3	64,3	15,1
5	Kesiapan Jurusan Perikanan kegiatan tanggap darurat (misalnya mahasiswa sakit, kecelakaan, kebakaran dll) pada masa pandemi Covid 19	0,8	12,7	73,0	13,5
6	Kesesuaian pelaksanaan perkuliahan oleh dosen dengan RPS atau Kontrak Kuliah pada masa pandemi Covid 19	0,8	20,6	64,3	14,3
7	Ketepatan waktu kuliah oleh dosen pada jadwal perkuliahan ada masa pandemi Covid 19	0,8	15,1	69,0	15,1
8	Ketepatan waktu praktikum oleh dosen pada jadwal praktikum pada masa pandemi Covid 19	4,0	17,5	61,9	16,7
9	Kejelasan informasi pelayanan akademik (Jadwal Perwalian, pendaftaran mata kuliah, pembayaran SPP, Praktikum, PPL, KKL, KKN dll) pada masa pandemi Covid 19	8,7	15,1	60,3	15,9
10	Keielasan prosedur penerimaan pada masa pandemi Covid 19	2,4	14,3	70,6	12,7
11	Ketepatan waktu pelayanan administrasi (izin riset, izin cuti, surat keterangan masih kuliah, dll) masa pandemi Covid 19	1,6	19,8	65,9	12,7
12	Kebebasan mahasiswa melakukan kegiatan ilmiah di kampus pada masa pandemi Covid 19	21,4	78,6	0,00	0,00
13	Kebebasan mahasiswa mengikuti kegiatan organisasi kemahasiswaan	1,6	12,7	69,0	16,7

Sumber: data olahan

Hasil yang sedikit berbeda terjadi pada masa pandemi Covid 19, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Jurusan Perikanan Fakultas Peternakan masa pandemi Covid 19 pada dimensi kepuasan *Assurance* adalah adalah kategori Kurang (nilai C) dengan skor sebesar 71,32. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Jurusan Perikanan Fakultas Peternakan sebelum pandemi Covid 19 pada dimensi kepuasan *Assurance* lebih tinggi dari pada tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Jurusan Perikanan Fakultas Peternakan masa pandemi Covid 19, meskipun keduanya masih masuk kategori Kurang.

Emphaty

Emphaty, yaitu sikap Jurusan Perikanan Fakultas Peternakan dalam memberikan pelayanan sepenuh hati, seperti perhatian secara pribadi serta pemahaman bahwa setiap mahasiswa Jurusan Perikanan Fakultas Peternakan memiliki kemampuan dan kebutuhan yang berbeda. Menurut Indrawati (2011) bahwa empati ditunjukkan dengan adanya perhatian yang bersifat pribadi yang diberikan kepada pengguna jasa, melakukan kontak, kemudian hubungan dan komunikasi dengan pengguna serta adanya upaya untuk memahami apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan para pengguna.

Temuan penelitian ini berdasarkan hasil survey secara online adalah ditemukan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Jurusan Perikanan Fakultas Peternakan sebelum pandemi Covid 19 pada dimensi kepuasan *Emphaty* adalah adalah kategori Kurang (nilai C) dengan skor sebesar 74,64. Adapun pada penelitian ini indikator *Emphaty* pada tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Jurusan Perikanan Fakultas Peternakan sebelum pandemi Covid 19 memiliki indikator paling sedikit yaitu 8 indikator. Secara keseluruhan (8 indikator *Emphaty*) mulai dari Kepedulian dosen dalam melayani kebutuhan akademik mahasiswa sampai dengan Kepedulian Jurusan berupa monitoring kemajuan akademik mahasiswa direspon baik paling banyak. Kondisi yang sama terjadi masa pandemi Covid 19, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Jurusan Perikanan Fakultas Peternakan sebelum pandemi Covid 19 pada dimensi kepuasan *Emphaty* adalah adalah kategori Kurang (nilai C) dengan skor sebesar 74,95.

Tabel 12. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap kualitas Pelayanan Jurusan Perikanan Fakultas Peternakan Sebelum Pandemi Covid 19 Jambi pada dimensi kepuasan *Emphaty*

No	*Emphaty*	Skor (%)			
		1	2	3	4
1	Kepedulian dosen dalam melayani kebutuhan akademik mahasiswa	0,0	14,0	63,2	22,8
2	Kesediaan Dosen meluangkan waktu di luar jam keria untuk melayani kebutuhan akademik mahasiswa	0,0	17,5	65,8	16,7
3	Kesediaan Dosen meluangkan waktu di luar jam keria untuk membimbing tugas akhir (Skripsi, PKL, Magang, PL)	0,9	14,0	70,2	14,9
4	Kemudahan menghubungi dosen dalam rangka kebutuhan akademik	0,9	14,0	72,8	12,3
5	Kepedulian staf administrasi dalam melayani administrasi akademik	0,0	9,6	78,9	11,4
6	Kesediaan staf administrasi untuk meluangkan waktu di luar jam keria untuk melayani kebutuhan akademik	1,8	21,9	64,9	11,4
7	Kepedulian Jurusan berupa penghargaan bagi mahasiswa berprestasi dibidang bakat dan minat	0,0	20,2	64,0	15,8
8	Kepedulian Jurusan berupa monitoring kemajuan akademik mahasiswa	0,9	11,4	72,8	14,9

Sumber: data olahan

Tabel 13. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap kualitas Pelayanan Jurusan Perikanan Fakultas Peternakan Masa Pandemi Covid 19 Jambi pada dimensi kepuasan *Emphaty*

No	*Emphaty*	Skor (%)			
		1	2	3	4
1	Kepedulian dosen dalam melayani kebutuhan akademik mahasiswa pada masa pandemi Covid 19	0,0	9,5	72,2	18,3
2	Kesediaan Dosen meluangkan waktu di luar jam keria untuk melayani kebutuhan akademik mahasiswa pada masa pandemi Covid 19	0,8	16,7	65,9	16,7
3	Kesediaan Dosen meluangkan waktu di luar jam keria untuk membimbing tugas akhir (Skripsi, PKL, Magang, PL) masa pandemi Covid 19	0,8	12,7	69,0	17,5
4	Kemudahan menghubungi dosen pada masa pandemi Covid 19	1,6	11,9	69,8	16,7
5	Kepedulian staf administrasi dalam melayani administrasi akademik pada masa pandemi Covid 19	1,6	11,1	74,6	12,7
6	Kesediaan staf administrasi untuk meluangkan waktu di luar jam kerja melayani kebutuhan akademik masa pandemi Covid 19	2,4	14,3	71,4	11,9
7	Kepedulian Jurusan berupa penghargaan bagi mahasiswa berprestasi dibidang bakat dan minat masa pandemi Covid 19	1,6	16,7	67,5	14,3
8	Kepedulian Jurusan berupa monitoring kemajuan akademik pada masa pandemi Covid 19	1,6	13,5	67,5	17,5

Sumber: data olahan

Kepuasan Dosen Terhadap Kualitas Pelayanan Jurusan Perikanan Sebelum dan Masa Pandemi Covid 19

Penelitian ini menggunakan survey secara online kepada dosen yang mengajar Jurusan Perikanan Fakultas Peternakan terhadap kualitas pelayanan Jurusan Perikanan Fakultas Peternakan sebelum pandemi Covid 19 sebelum dan masa pandemi Covid 19. Hasil survey tersebut menjelaskan bahwa tingkat kepuasan dosen terhadap kualitas pelayanan Jurusan Perikanan Fakultas Peternakan sebelum pandemi Covid 19 adalah kategori Kurang (nilai C) dengan skor sebesar 74,06. Sedangkan pada masa pandemi Covid 19, tingkat kepuasan dosen terhadap kualitas pelayanan Jurusan Perikanan Fakultas Peternakan masih kategori Kurang (nilai C) dengan skor sebesar 76,06, namun skornya lebih tinggi. Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat perbedaan tingkat kepuasan dosen terhadap kualitas pelayanan Jurusan Perikanan Fakultas Peternakan pada sebelum dan masa pandemi Covid 19.

Tabel 14. Kepuasan Dosen Terhadap Kualitas Pelayanan Jurusan Perikanan Fakultas Peternakan Sebelum Pandemi Covid 19

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
Tangible	2,63	65,83	C	Kurang
Reliability	2,97	74,17	C	Kurang
Responsiveness	3,19	79,72	B	Baik
Assurance	2,91	72,78	C	Kurang
Emphaty	3,11	77,78	B	Baik
Total	2,96	74,06	C	Kurang

Sumber: data olahan

Pada sebelum pandemi Covid 19, kurangnya tingkat kepuasan dosen terhadap kualitas pelayanan Jurusan Perikanan Fakultas Peternakan karena ada 3 dimensi kepuasan yaitu: *tangible, reliability* dan *assurance* yang masing-masing memiliki kategori Kurang (nilai C), sedangkan untuk dimensi kepuasan *responsiveness* dan *emphaty* masing-masing memiliki kategori Baik (nilai B). Secara rinci tingkat kepuasan dosen terhadap kualitas pelayanan Jurusan Perikanan Fakultas Peternakan sebelum pandemi Covid 19 dengan 5 dimensi kepuasan yaitu: *tangible, reliability, responsiveness, assurance,* dan *emphaty* terlihat pada Tabel 14. Kondisi sedikit berbeda pada masa pandemi Covid 19, meskipun tingkat kepuasan dosen terhadap kualitas pelayanan Jurusan Perikanan Fakultas Peternakan kategori Kurang (nilai C), namun terdapat 3 dimensi kepuasan yaitu *reliability, responsiveness* dan *emphaty* masing-masing memiliki kategori Baik (nilai B), sedangkan *tangible* dan *assurance* masing-masing memiliki kategori Kurang (nilai C).

Tabel 15. Kepuasan Dosen Terhadap Kualitas Pelayanan Jurusan Perikanan Fakultas Peternakan Masa Pandemi Covid 19

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
Tangible	2,79	69,84	C	Kurang
Reliability	3,16	78,97	B	Baik
Responsiveness	3,13	78,37	B	Baik
Assurance	2,97	74,31	C	Kurang
Emphaty	3,16	78,89	B	Baik
Total	3,04	76,08	C	Kurang

Sumber: data olahan

Faktor Penentu

Untuk menganalisis faktor penentu tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Jurusan Perikanan Fakultas Peternakan sebelum pandemi Covid 19 digunakan analisis jalur. Berdasarkan Tabel 14 terlihat bahwa faktor penentu yang terbesar tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Jurusan Perikanan Fakultas Peternakan sebelum pandemi Covid 19 adalah *Assurance*, yaitu jaminan kualitas yang berhubungan dengan Jurusan Perikanan Fakultas Peternakan dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada mahasiswa sebesar 34,48%. Kemudian faktor penentu yang terbesar tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Jurusan Perikanan Fakultas Peternakan sebelum pandemi Covid 19 adalah *Reliability*, yaitu kehandalan Jurusan Perikanan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswanya sebesar 34,18 %. Tingkat kepuasan atau ketidakpuasan mahasiswa dan dosen, akan mendorong peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan menjadi lebih inovatif di Jurusan Perikanan Fakultas Peternakan Universitas Jambi. Hasil riset ini mengharuskan penyelenggara layanan pendidikan tinggi (Jurusan Perikanan Fakultas Peternakan) pasca pandemi Covid 19 (kondisi kembali normal) menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan pendidikan tinggi terutama *Assurance*, yaitu jaminan kualitas yang berhubungan dengan Jurusan Perikanan Fakultas Peternakan dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada mahasiswa dan *Reliability*, yaitu kehandalan Jurusan Perikanan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswanya.

Tabel 16. Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Jurusan Perikanan Fakultas Peternakan Sebelum Pandemi Covid 19

Variabel Bebas	Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak Langsung Melalui				Total
		Tangible (X_1)	Reliability (X_2)	Responsiveness (X_3)	Assurance (X_4)	
Tangible (X_1)	2.19	0.00	4.33	1.14	4.285	11.94
Reliability (X_2)	13.76	4.33	0.00	3.68	12.411	34.18
Responsiv eness (X_3)	1.74	1.14	3.68	0.00	3.493	10.05
Assurance (X_4)	14.29	4.29	12.41	3.49	0,00	34.48
Pengaruh Total Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Jurusan Perikanan Fakultas Peternakan Sebelum Pandemi Covid 19						90.65

Sumber: data olahan

Faktor *tangible* dan *responsiveness* adalah signifikan menentukan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Jurusan Perikanan Fakultas Peternakan sebelum pandemi Covid 19 masing-masing sebesar 11,94 % dan 10,05 %. Temuan yang menarik dari penelitian ini adalah faktor *Emphaty*, yaitu sikap Jurusan Perikanan Fakultas Peternakan dalam memberikan pelayanan sepenuh hati, seperti perhatian secara pribadi serta pemahaman bahwa setiap mahasiswa Jurusan Perikanan Fakultas Peternakan memiliki kemampuan dan kebutuhan yang berbeda tidak signifikan menentukan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Jurusan Perikanan Fakultas Peternakan sebelum pandemi Covid 19.

Tabel 17. Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Jurusan Perikanan Fakultas Peternakan Masa Pandemi Covid 19

Variabel Bebas	Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak Langsung Melalui				Total
		Reliability (X_2)	Responsiveness (X_3)	Emphaty (X_4)	Assurance (X_5)	
Reliability (X_2)	16.65	0.00	7.26	8.13	6.420	38.46
Responsiveness (X_3)	3.72	7.26	0.00	3.75	3.068	17.80
Emphaty (X_4)	5.06	8.13	3.75	0.00	3.629	20.57
Assurance (X_5)	3.20	6.42	3.07	3.63	0,00	16.32
Pengaruh Total Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Jurusan Perikanan Fakultas Peternakan Masa Pandemi Covid 19						93.15

Sumber: data olahan

Pada masa pandemi Covid 19, faktor penentu yang terbesar tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Jurusan Perikanan Fakultas Peternakan adalah *Reliability*, yaitu kehandalan Jurusan Perikanan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswanya sebesar 38,46 %. Hasil riset ini mengharuskan penyelenggara layanan pendidikan tinggi (Jurusan Perikanan Fakultas Peternakan) masa pandemi Covid 19 (kondisi pandemi Covid 19 terus berlanjut) menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan pendidikan tinggi terutama *Reliability*, yaitu kehandalan Jurusan Perikanan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswanya. Temuan dari penelitian ini adalah faktor *Tangible* merupakan kemampuan untuk memberi fasilitas fisik dan perlengkapan perkuliahan yang memadai menyangkut penampilan dosen serta sarana umum pada Jurusan Perikanan Fakultas Peternakan tidak signifikan menentukan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Jurusan Perikanan Fakultas Peternakan sebelum pandemi Covid 19.

SIMPULAN

Hasil penelitian ini mengungkakan bahwa:

1. Tidak ada perbedaan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Jurusan Perikanan Fakultas Peternakan pada sebelum dan masa pandemi Covid 19. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Jurusan Perikanan sebelum pandemi Covid 19 adalah kategori Kurang (nilai C) dengan skor sebesar 73,69, sedangkan pada masa pandemi Covid 19, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Jurusan Perikanan Fakultas Peternakan adalah kategori kurang (nilai C) dengan skor sebesar 73,15.
2. Faktor penentu yang terbesar tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Jurusan Perikanan Fakultas Peternakan sebelum pandemi Covid 19 adalah *Assurance*, yaitu jaminan kualitas yang berhubungan dengan Jurusan Perikanan Fakultas Peternakan dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada mahasiswa sebesar 34,48%. Sedangkan pada masa pandemi Covid 19, faktor penentu yang terbesar tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Jurusan Perikanan Fakultas Peternakan adalah *Reliability*, yaitu kehandalan Jurusan Perikanan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswanya sebesar 38,46 %.

DAFTAR PUSTAKA

Albayrak, Tahir., Meltem, Caber., and Safak, Aksoy. 2010. Relationships of the Tangible and Intangible Elements of Tourism Products with Overall Customer Satisfaction. *International Journal of Trade, Economics and Finance*, 1(2)

Cooper, D.R dan Schindler P.S. 2006. *Business research methods*. Ninth Edition. Mc Graw-Hill

Dedeh. 2017. Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen Program Studi Pendidikan Akuntansi FKIP Universitas Galuh. *Jurnal Ilmiah Edukasi*, 5(2).

Fuad, A dan Harisun, E. 2019. Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akademik (SIMAK) di Program Studi Informatika. *Jurnal Informatika dan Komputer*, 2(1).

Gultom, Dedek. K., Paham, Ginting., Beby, KF. Sembiring. 2014. Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. *Jurnal Manajemen & Bisnis*, 14(1)

Harun Al Rasyid. 1994. *Teknik Penarikan Sampel dan Penyusunan Skala*. disunting oleh Teguh Krismantoroadji dkk., Program Pascasarjana Universitas Padjadjaran, Bandung.

Indrawati, Aniek. 2011. Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ekonomi Bisnis*. 16(1), 25-35.

Lubis J., Ambiyar, Primawati dan A. Kurniawan. 2021. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelaksanaan Kuliah Daring pada Mata Kuliah Termodinamika di Teknik Mesin FT-UNP. *Jurnal Vokasi Mekanika (VoMek)*. 3(1), 66-71

Priyastuti M.T dan Suhadi. 2020. Kepuasaan Mahasiswa Terhadap Pembelajaran Daring Selama Pandemi Covid-19. *Journal of Language and Health*, 1(2), 49-56

Radja, N.R., Supramono, B.S. Sulasmono.2013. Pengaruh Kualitas Layanan Atas Kepuasan Siswa dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Siswa di SMK Kristen Salatiga, *Satya Widya*, 29(2), 83-92.

Redaputri A.P., Y. D. Prastyo, M. Yusuf, dan S. Barusman. 2021. Analisis Kepuasan Mahasiswa dalam Pelaksanaan Pembelajaran Online di Era Pandemi Covid-19. *Lectura: Jurnal Pendidikan*, 12(1).

Sancoko, Bambang. 2010. Pengaruh Remunerasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik, Bisnis & Birokrasi, *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 17(1), 43-51.

Srinadi, I Gusti Ayu Made dan Desak, Putu Eka Nilakusmawati. 2008. Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Fakultas Sebagai Lembaga Pendidikan (Studi Kasus di FMIPA, Universitas Udayana). *Jurnal Cakrawala Pendidikan*, 27(3)

Sukmanasa, E., Novita L., Sundari F.S. 2017. Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar Universitas Pakuan. *Pedagonal*, 1(2).

Sumarno, A. 2012. *Penelitian Kausalitas Komparatif*. Surabaya: elearningunesa.

Suryabrata, Sumadi. 2004. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Susanto, Hery. 2014. Pengaruh Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Terbuka Pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (Upbjj) Mataram. *Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh*, 15(2), 88-98.

Widodo, J. 2012. Studi Deskriptif Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Lembaga Program Studi dan Pasca Sarjana UNNES. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 3(2).