

Evaluasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Universitas Almuslim Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan Tinggi dengan Model HEdPERF

Rahmawati Rahmawati, Johar Permana, Yayah Rahyasih, Cipi Triatna, Sri Wahyuni

^{1,2,3,4}Universitas Pendidikan Indonesia

Jalan Dr. Setiabudhi No. 229, Bandung, Jawa Barat

⁵Universitas Almuslim

Jalan Almuslim, Matangglumpangdua, Paya Cut, Kec. Peusangan, Kabupaten Bireuen, Aceh

Email: rahmawati83@upi.edu

Abstract: This study evaluates student satisfaction at Universitas Almuslim concerning the quality of higher education services using the Higher Education Performance (HEdPERF) model. The research aims to assess the impact of six HEdPERF dimensions, which are non-academic, academic, university reputation, access, program issues, and understanding, on student satisfaction levels. Employing a non-experimental, correlational approach, the study gathered cross-sectional data from 572 students using a structured questionnaire. Validity and reliability of the instrument were tested via Pearson's correlation and Cronbach's Alpha. Data analysis was conducted with non-parametric tests, including Chi-Square and Spearman's correlation, to establish the relationships between perceived service quality and satisfaction. Results indicate a significant positive correlation between all six HEdPERF dimensions and student satisfaction, with stronger associations for dimensions such as university reputation, access, and program issues. The findings suggest that service quality directly influences student satisfaction, supporting HEdPERF as a suitable model for evaluating educational services in higher education. Consequently, enhancing these dimensions could bolster student satisfaction and improve institutional competitiveness. This study highlights the importance of tailored service strategies that address both academic and non-academic aspects, contributing to the broader discourse on quality assurance in higher education.

Keywords: Student Satisfaction; higher education services, HEdPERF model, service quality.

Abstrak: Penelitian ini mengevaluasi kepuasan mahasiswa di Universitas Almuslim terkait kualitas layanan pendidikan tinggi dengan menggunakan model Higher Education Performance (HEdPERF). Penelitian ini bertujuan untuk menilai dampak enam dimensi HEdPERF, yaitu non-akademik, akademik, reputasi universitas, akses, isu program, dan pemahaman, terhadap tingkat kepuasan mahasiswa. Dengan menggunakan pendekatan korelasional non-eksperimental, penelitian ini mengumpulkan data cross-sectional dari 572 mahasiswa menggunakan kuesioner terstruktur. Validitas dan reliabilitas instrumen diuji melalui korelasi Pearson dan Cronbach's Alpha. Analisis data dilakukan dengan uji non-parametrik, termasuk Chi-Square dan korelasi Spearman, untuk menetapkan hubungan antara kualitas layanan yang dirasakan dan kepuasan. Hasil penelitian menunjukkan korelasi positif yang signifikan antara keenam dimensi HEdPERF dan kepuasan mahasiswa, dengan asosiasi yang lebih kuat untuk dimensi seperti reputasi universitas, akses, dan isu program. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan secara langsung memengaruhi kepuasan mahasiswa, mendukung HEdPERF sebagai model yang sesuai untuk mengevaluasi layanan pendidikan di pendidikan tinggi.

Oleh karena itu, peningkatan dimensi-dimensi ini dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa dan meningkatkan daya saing institusi. Studi ini menyoroti pentingnya strategi layanan yang disesuaikan yang membahas aspek akademis dan nonakademis, yang berkontribusi pada wacana yang lebih luas tentang jaminan mutu dalam pendidikan tinggi.

Kata Kunci: Kepuasan Mahasiswa; layanan pendidikan tinggi, model HEdPERF, kualitas layanan.

Perguruan tinggi sebagai salah satu sektor pelayanan publik telah diatur dalam Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2016 tentang “Pelayanan Publik di Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi”. Selanjutnya, Perguruan Tinggi memiliki peran penting dalam mengantisipasi gejolak disrupsi efek revolusi industri 4.0 dan mempersiapkan diri menyongsong Era *Society* 5.0. Menurut (Harahap, Limbong, Elida, & Simanjanong, 2023) Era *Society* 5.0 memperkenalkan konsep hidup tentang tanggung jawab sosial serta peningkatan kualitas hidup yang lebih maju dan penemuan-penemuan pusat inovasi baru. Lulusan yang berkualitas akan tercipta apabila perguruan tinggi menciptakan dan meningkatkan pelayanan yang berkualitas mulai dari mahasiswa tersebut diterima sebagai mahasiswa baru hingga mahasiswa lulus, selain itu perguruan tinggi juga bertanggungjawab atas mutu pelayanan tersebut sesuai ketentuan perundang-undangan sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2023 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi yang menyebutkan bahwa pengelolaan dan pelayanan kepada mahasiswa meliputi penerimaan mahasiswa baru, penyiapan mahasiswa, dan layanan mahasiswa.

Menurut (Permana, Aima, Ariyanto, & Nurmahdi, 2020) dan (Siahaan & Wening, 2021), perguruan tinggi sebagai sektor industri jasa yang memberikan pelayanan publik harus meningkatkan kuantitas dan kualitas pelayanan pendidikan melalui optimalisasi pemberdayaan sumber daya manusia baik tenaga pendidik maupun tenaga kependidikan serta sarana dan prasarana kepada pelanggan yaitu mahasiswa. Pemangku kepentingan di perguruan tinggi telah menyusun berbagai strategi pelayanan untuk kenyamanan dan kepuasan mahasiswa dalam upaya mempertahankan mahasiswa potensial dan mahasiswa yang sudah terdaftar dan loyal (Amoako, Ampong, Gabrah, Heer, & Antwi-adjei, 2023; Borishade, Ogunnaiké, Salau, Motilewa, & Dirisu, 2021; Dirkse van Schalkwyk, Maritz, & Steenkamp, 2021). Universitas Almuslim salah satu perguruan tinggi swasta di bawah LLDIKTI Wilayah XIII Aceh memiliki tujuan menghasilkan lulusan yang unggul, profesional dan islami dengan mengoptimalkan dan meningkatkan pelayanan pendidikan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Peningkatan pelayanan terus dilakukan untuk mencapai akreditasi unggul. Universitas Almuslim memiliki peringkat Akreditasi Institusi adalah B. Data pelaporan PDDIKTI pada Semester Ganjil Tahun Akademik 2023/2024, Universitas Almuslim memiliki 34 program studi yang terdiri atas 2 program diploma, 24 program sarjana, 2 program profesi, dan 4 program

magister yang tersebar di 7 Fakultas, 1 Program Pascasarjana, dan 1 Program Profesi. Terdapat 4.686 Orang mahasiswa aktif yang tersebar di 34 program studi serta memiliki 296 Orang dosen tetap. Sejak didirikan tahun 2003 hingga 2019 animo masyarakat terhadap Universitas Almuslim terus mengalami peningkatan hal ini ditunjukkan dengan semakin meningkatnya jumlah mahasiswa yang mendaftar. Namun disisi lain masih terdapat keluhan-keluhan terhadap kualitas layanan pendidikan. Hasil Audit Mutu Internal (AMI) Siklus VI Tahun Akademik 2021/2022 oleh Auditor internal Universitas Almuslim menunjukkan Tingkat Kepuasan Pendidikan (TKM) rata-rata dari 30 program studi yang di audit berada pada kategori baik dengan rata-rata TKM 63%. Tentunya hasil ini menjadi suatu hal yang perlu ditindaklanjuti oleh pembuat kebijakan di Universitas Almuslim, karena jika tidak ditingkatkan maka akan dapat berdampak kepada keberlangsungan universitas di masa mendatang.

Peningkatan pelayanan Pendidikan di perguruan tinggi fokus pada kualitas pengembangan pendidikan mahasiswa yang inovatif sejak dulu, dan pasca Covid 19 pelayanan Pendidikan bermigrasi dari sistem tradisional ke system digitalisasi guna meningkatkan kepuasan dan kenyamanan mahasiswa (Camilleri, 2021; Li, 2018). Selama 3 dekade, penelitian tentang kualitas layanan publik di perguruan tinggi bukan merupakan hal baru. Perguruan tinggi dapat menggunakan berbagai indikator dalam mengukur dan mengevaluasi kualitas layanan pendidikan. Model *Service Quality* (SERVQUAL) diperkenalkan oleh A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, & Leonard L. Berry pada tahun 1985 menjelaskan bahwa kualitas layanan dapat dikaji melalui lima dimensi yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan nyata (*Tangibles*). Selanjutnya, dimensi SERVQUAL semakin berkembang dengan bertambahnya dimensi-dimensi untuk pengukuran kualitas layanan seperti citra, budaya/nilai, Guru memperlakukan semua siswa dengan cara yang sama, Guru mengikuti praktik pengajaran yang baik, Konten kursus mengembangkan pengetahuan siswa; Guru yang responsif dan mudah diakses; Staf admin sopan dan bersedia membantu; Admin menyimpan catatan yang akurat dan pengambilan; Ruang kelas bersih dan nyaman; Laboratorium komputer/sains dilengkapi dengan baik; Perpustakaan memiliki sumber daya akademik yang memadai; Universitas menyediakan layanan konseling; Lingkungan kampus nyaman untuk belajar dengan baik, Universitas memiliki langkah-langkah keselamatan dan keamanan (Buditjahjanto, 2020; Chandra & Suhermin, 2022; Shurair & Pokharel, 2019; Sugiarto & Octaviana, 2021).

Model *Service Performance* (SERVPERF) diperkenalkan oleh Cronin & Taylor pada tahun 1992 yang menjelaskan bahwa pengukur kualitas pelayanan dapat diukur dari kesenjangan kinerja yang dihasilkan dari ekspektasi dikurang kinerja. Model ini menyangkal model SERVQUAL. Selanjutnya Teas pada tahun 1993 menjelaskan bahwa Evaluated Performance (EP) dan Normed Quality (NQ) merupakan suatu indikator yang tepat dalam mengukur

kesenjangan antar kinerja dibandingkan ekspektasi. Selanjutnya pada penelitian (Fuchs, Fangpong, & Southam, 2022) memodifikasi dimensi SERVQUAL dengan indikator dari SERVPERF pada mahasiswa pariwisata dan perhotelan di Thailand. (Tiarawati & Setyo, 2018) memadukan model SERPERF dengan SERVQUAL pada penelitian kualitas layanan pendidikan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya.

Model HEdPERF (*Higher Education Performance*) diperkenalkan oleh Abdulah pada tahun 2005 dengan mengukur kualitas layanan pendidikan melalui enam dimensi yaitu non-academic, academic, reputation of university, access, programme issues, dan understanding (Danjuma, Bawuro, Vassumu, & Habibu, 2018; Sultan & Wong, 2010; Yidana, Bawa, Gariba, & Adabuga A, 2023; Zygiaris, Hameed, Ayidh Alsubaie, & Ur Rehman, 2022). Berdasarkan model-model pengukuran pelayanan, beberapa peneliti mengungkapkan bahwa model HEdPERF sesuai dengan perguruan tinggi sebagai layanan publik. (Tri, Lam, & Trang, 2021) menggunakan model HEdPERF dalam mengukur layanan pendidikan pada seluruh universitas yang ada di Vietnam. Penelitian ini menemukan bahwa terdapat pengaruh dimensi-dimensi HEdPERF ditentukan oleh kualitas layanan fungsional dan teknis terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian (Purwanto, Noor, & Kusumawati, 2020) menggunakan model HEdPERF dalam mengukur kualitas layanan di Universitas Negeri Indonesia. Dimensi yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah aspek non akademik, aspek akademik, reputasi, akses, permasalahan program, dan pemahaman. Penelitiannya menemukan bahwa prioritas utama yang meningkatkan kualitas layanan adalah aspek akademik, faktor yang menjaga kualitas layanan adalah faktor reputasi dan akses, prioritas kedua adalah faktor pemahaman. Selanjutnya pada penelitian (Tay, 2021) pengukuran kualitas layanan pendidikan dengan menggunakan HEdPERF dilakukan pada tiga universitas negeri yang tergabung dalam Alianza Estratégica de la Universidad Peruana (Aliansi Strategis Universitas Peru) dan mengungkapkan bahwa model HEdPERF sangat cocok digunakan untuk mengukur kualitas layanan pendidikan di Perguruan Tinggi.

Permasalahan utama dalam penelitian ini adalah sangat penting bagi Universitas Almuslim sebagai sebuah perguruan tinggi swasta dapat mengelola dan meningkatkan kualitas layanan agar tetap dapat bertahan ditengah persaingan memperebutkan calon mahasiswa. Oleh karenanya kualitas layanan yang dimiliki Universitas Almuslim dapat menjadi salah satu kekuatan pendorong keunggulan kompetitif di tengah persaingan dengan perguruan tinggi negeri maupun perguruan tinggi swasta lainnya yang ada di Provinsi Aceh. Penelitian ini fokus kepada 1) untuk mengetahui tingkat pengaruh model HEdPERF yang berfokus pada kualitas layanan pendidikan yang dirasakan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Almuslim; 2) untuk menetapkan tingkat pengaruh dari masing-masing dari enam dimensi yang membentuk model HEdPERF terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Almuslim; dan 3) untuk menentukan mana dari enam dimensi yang dievaluasi dari model HEdPERF yang menunjukkan tingkat kualitas persepsi yang

memadai.

Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu maka hipotesis dalam penelitian ini adalah: 1) Persepsi kualitas layanan pendidikan model HEdPERF berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Almuslim; 2) Enam dimensi yang membentuk model HEdPERF berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Almuslim.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan non-eksperimental dan korelasional antar variabel penelitian berdasarkan hipotesis yang telah disusun. Sifat data penelitian adalah cross-sectional yaitu data yang dikumpulkan pada suatu waktu tertentu dengan tujuan mendeskripsi, menganalisis variabel pada periode tertentu (Tai, 2021). Dengan menggunakan model HEdPERF sebagai pengukuran kualitas layanan pendidikan yang diadopsi dari penelitian Tai (2021) yaitu bersifat non-eksperimental, karena data kepuasan mahasiswa sebagai variabel dependen sudah terjadi dan tidak mungkin dimanipulasi, sehingga tidak ada variabel kendali langsung terhadap variabel kepuasan mahasiswa karena sudah terjadi. Bersifat korelasional, karena hubungan antara variabel independen (persepsi kualitas layanan pendidikan dan subvariabelnya) dan variabel dependen (kepuasan mahasiswa) telah dijelaskan, dan dimensi serta arahnya ditetapkan.

Populasi adalah 4.562 mahasiswa sarjana dan pascasarjana yang aktif pada Tahun Akademik 2022/2023 berdasarkan data PDDIKTI. Pengambilan sampel dengan menggunakan Convenience sample yaitu jenis metode non-probability sampling dimana sampel diambil dari sekelompok orang yang mudah dihubungi atau dijangkau (Scholtz, 2021) menyatakan data yang dikumpulkan dengan menggunakan convenience sampling sebanding dengan yang diperoleh dari sampel acak karena variasi non sistematis, dimana sampel yang digunakan adalah sebanyak 572 mahasiswa.

Pengumpulan data dilakukan melalui survei menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya terdiri dari 46 pertanyaan sesuai dengan kerangka model HEdPERF yang singkat, padat dan mudah dipahami. Analisis data dan Uji normalitas Kolmogorov Smirnov menggunakan SPSS versi 16.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Pelaksanaan penelitian diawali dengan penyusunan kuesioner kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Universitas Almuslim dengan menggunakan model Higher Education Performance (HEdPERF) yang terdiri atas 6 dimension, yaitu non-academic, academic, reputation of university, access, programme issues, dan understanding yang dijabarkan ke dalam 41 item pernyataan yang dapat dideskripsikan melalui Tabel 1.

Tabel: 1 Description of The Dimensions of The HEdPERF Model

No	Dimension	Description
1	Non-Academic	Pelayanan yang dilakukan oleh tenaga non akademik (staf)
2	Academic	Pelayanan yang dilakukan oleh dosen
3	Reputation of University	Citra professional perguruan tinggi
4	Access	Kemudahan untuk kontak, kenyamanan, dan ketersediaan
5	Programme Issues	Penawaran program akademik yang terkemuka dan fleksibel
6	Understanding	Pemahaman kebutuhan khusus mahasiswa

Selanjutnya untuk memastikan kuesioner survey kepuasan yang digunakan valid dan sah maka dilakukan uji coba instrument menggunakan bantuan software SPSS Versi 16 dengan mengedarkan kuesioner survey dalam bentuk google form kepada 572 responden. Data yang terkumpul di uji validitas menggunakan uji Pearson Bivariate Correlation dan uji reliabilitas menggunakan Koefisien Cronbach's Alpha. Hasil uji validitas disajikan pada Tabel 2 berikut ini.

Tabel: 2 Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Layanan Model HEDPERF

Kualitas Layanan				Kepuasan			
Dimensi	Nomor item	Sig. (2-tailed) Pearson	Keterangan	Dimensi	Nomor item	Sig. (2-tailed) Pearson	Keterangan
Non-Academic	1	0.000	Valid	Non-Academic	1	0.000	Valid
	2	0.000	Valid		2	0.000	Valid
	3	0.000	Valid		3	0.000	Valid
	4	0.000	Valid		4	0.000	Valid
	5	0.000	Valid		5	0.000	Valid
	6	0.000	Valid		6	0.000	Valid
	7	0.000	Valid		7	0.000	Valid
	8	0.000	Valid		8	0.000	Valid
	9	0.000	Valid		9	0.000	Valid
	10	0.000	Valid		10	0.000	Valid
	11	0.000	Valid		11	0.000	Valid
	12	0.000	Valid		12	0.000	Valid
Academic	1	0.000	Valid	Academic	1	0.000	Valid
	2	0.000	Valid		2	0.000	Valid
	3	0.000	Valid		3	0.000	Valid
	4	0.000	Valid		4	0.000	Valid
	5	0.000	Valid		5	0.000	Valid
	6	0.000	Valid		6	0.000	Valid
	7	0.000	Valid		7	0.000	Valid
	8	0.000	Valid		8	0.000	Valid
Reputation of University	1	0.000	Valid	Reputation of University	1	0.000	Valid
	2	0.000	Valid		2	0.000	Valid
	3	0.000	Valid		3	0.000	Valid
	4	0.000	Valid		4	0.000	Valid
	5	0.000	Valid		5	0.000	Valid
	6	0.000	Valid		6	0.000	Valid
	7	0.000	Valid		7	0.000	Valid
	8	0.000	Valid		8	0.000	Valid
	9	0.000	Valid		9	0.000	Valid
	10	0.000	Valid		10	0.000	Valid
Access	1	0.000	Valid	Access	1	0.000	Valid
	2	0.000	Valid		2	0.000	Valid
	3	0.000	Valid		3	0.000	Valid
	4	0.000	Valid		4	0.000	Valid
	5	0.000	Valid		5	0.000	Valid
	6	0.000	Valid		6	0.000	Valid
	7	0.000	Valid		7	0.000	Valid
Programme Issues	1	0.000	Valid	Programme Issues	1	0.000	Valid
	2	0.000	Valid		2	0.000	Valid
Understanding	1	0.000	Valid	Understanding	1	0.000	Valid
	2	0.000	Valid		2	0.000	Valid

Tabel: 3 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Kualiatas Layanan Model HEdPERF

Variabel	Dimensions/ Aspects	Cronbach's Alpha	Number of Items	Criteria
Kualitas Layanan (X)	Non-Academic	0.926	12	Excellent Reliability
	Academic	0.936	8	Excellent Reliability
	Reputation of University	0.925	10	Excellent Reliability
	Access	0.913	7	Excellent Reliability
	Programme Issues	0.826	2	High Reliability
	Understanding	0.811	2	High Reliability
Kepuasan (Y)	Non-Academic	0.971	12	Excellent Reliability
	Academic	0.958	8	Excellent Reliability
	Reputation of University	0.951	10	Excellent Reliability
	Access	0.948	7	Excellent Reliability
	Programme Issues	0.894	2	High Reliability
	Understanding	0.873	2	High Reliability

Berdasarkan Tabel 2 diketahui dari 41 item instrument untuk kualitas layanan maupun kepuasan menggunakan model HEdPER diketahui bahwa Sig. (2-tailed) Pearson < 0.05 artinya bahwa seluruh item kuesioner valid. Pendekatan reliabilitas konsistensi internal atau reliabilitas internal bertujuan untuk melihat konsistensi antar item, ialah sejauhmana tanggapan terhadap item yang berbeda dalam skala berkorelasi satu sama lain atau beberapa item yang diusulkan memiliki skor yang serupa. Hasil uji reliabilitas pada Tabel 3 juga menunjukkan bahwa seluruh item kuesioner adalah reliable dimana Cronbach's Alpha > 0.05 .

Data hasil kuesioner dalam penelitian ini termasuk jenis data ordinal sehingga untuk uji hipotesis dilakukan uji statistik non prametrik. Untuk menentukan asosiasi dari variable penelitian menggunakan Uji Chi Kuadrat. Hasil analisis uji hipotesis pertama terkait persepsi kualitas layanan pendidikan model HEdPERF berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Almuslim dengan menggunakan chi-square test pada tingkat kepercayaan 95% disajikan pada Tabel 4, dimana mahasiswa yang memiliki persepsi kualitas layanan yang dirasakan tinggi adalah yang paling puas dengan layanan pendidikan yang diberikan.

Tabel:4 Chi-Square Test dari Variabel Kualitas Layanan Model HEdPERF dan Kepuasan Mahasiswa

No	Dimensions of The HEdPERF Model	α Value versus p -Values	Hasil Chi-Square Test
1	Non-Academic	$0.000 < 0.05$	Dimensi non akademik mempengaruhi kepuasan mahasiswa atau H_a diterima, ada hubungan antara kualitas layanan non akademik dengan kepuasan mahasiswa
2	Academic	$0.000 < 0.05$	Dimensi akademik mempengaruhi kepuasan mahasiswa
3	Reputation of University	$0.000 < 0.05$	Dimensi reputasi mempengaruhi kepuasan mahasiswa
4	Access	$0.000 < 0.05$	Dimensi aksestabilitas mempengaruhi kepuasan mahasiswa
5	Programme Issues	$0.000 < 0.05$	Dimensi isu program mempengaruhi kepuasan mahasiswa
6	Understanding	$0.000 < 0.05$	Dimensi pemahaman mempengaruhi kepuasan mahasiswa

Berdasarkan Tabel 4 diketahui bahwa nilai koefisien signifikansi ($P=0.0000$) < dari 0.05, maka H_a diterima dan H_o ditolak yaitu ada hubungan antar masing-masing dimensi kualitas layanan dengan kepuasan mahasiswa, artinya persepsi atas masing-masing dimensi kualitas layanan mempengaruhi atau memiliki dampak terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Almuslim.

Selanjutnya untuk menguji hipotesis kedua mengenai tingkat pengaruh dari masing-masing dari enam dimensi yang membentuk model HEdPERF terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Almuslim yaitu dengan menentukan seberapa kuat hubungan anantara kedua variable, apakah hubungan keduanya positif atau negatif dan melihat apakah hubungan antar kedua variable tersebut signifikan atau tidak digunakan uji korelasi Spearman, hasilnya tersaji pada Tabel 5 berikut ini.

Tabel:5 Spearman's Correlation Test dari Variabel Kualitas Layanan Model HEdPERF dan Kepuasan Mahasiswa

No	Dimensions of The HEdPERF Model	Correlation Coefficient (Rho)	Type of Correlation
1	Non-Academic	0.472	Korelasi positif sedang/ cukup
2	Academic	0.409	Korelasi positif sedang/ cukup
3	Reputation of University	0.512	Korelasi positif yang signifikan/ kuat
4	Access	0.509	Korelasi positif yang signifikan/ kuat
5	Programme Issues	0.504	Korelasi positif yang signifikan/ kuat
6	Understanding	0,467	Korelasi positif sedang/ cukup

Berdasarkan Tabel 5 tampak bahwa pada dimensi non-academic, academic, dan understanding nilai correlation coefficient (Rho) berada pada rentang 0.26 – 0.50 berarti kedua variable memiliki hubungan positif dan cukup kuat; sementara untuk dimensi reputation of university, access, dan programme issues nilai Rho berada pada rentang 0.51-0.75 dan berarti memiliki korelasi positif dan kuat.

Selanjutnya untuk menguji hipotesis ketiga dalam penelitian ini terkait menentukan mana dari keenam dimensi yang dievaluasi dari model HEdPERF menyajikan tingkat persepsi kualitas yang tinggi dengan cara membandingkan median kedua sampel yang berhubungan dan menentukan perbedaan antara keduanya digunakan Uji peringkat bertanda Wilcoxon yang hasilnya tersaji pada Tabel 6.

Tabel:6 Wilcoxon Signed-Rank Test dari Enam Dimensi Kualitas Layanan HEdPERF terhadap Median Hipotesis

No	Dimensions of The HEdPERF Model	p -Values versus α Value	Results of The Wilcoxon Signed-Rank Test
1	Non-Academic	$0.000 < 0.05$	Dimensi non-academik memiliki tingkat persepsi kualitas yang tinggi atau H_a diterima ada perbedaan antara performance dan importance.

2	Academic	0.000 < 0.05	Dimensi akademik memiliki tingkat persepsi kualitas yang tinggi
3	Reputation of University	0.000 < 0.05	Dimensi reputation of university memiliki tingkat persepsi kualitas yang tinggi
4	Access	0.000 < 0.05	Dimensi access memiliki tingkat persepsi kualitas yang tinggi
5	Programme Issues	0.000 < 0.05	Dimensi programme issues memiliki tingkat persepsi kualitas yang tinggi
6	Understanding	0.000 < 0.05	Dimensi understanding memiliki tingkat persepsi kualitas yang tinggi

Berdasarkan hasil analisis yang tersaji pada Tabel 6 diperoleh nilai Asymp.Sig (2-tailed) atau p-value sebesar $0.000 <$ dari tingkat signifikansi 5% ($p\text{-value} < 0.05$), itu artinya bahwa H_0 di tolak dan H_a diterima, bahwa keenam dimensi yang dievaluasi dari model HEdPERF menyajikan tingkat persepsi kualitas yang tinggi.

PEMBAHASAN

Kualitas layanan pendidikan tinggi merupakan faktor penting yang memengaruhi kepuasan mahasiswa. Penelitian di Universitas Almuslim yang menggunakan model Higher Education Performance (HEdPERF) menunjukkan bahwa keenam dimensi kualitas layanan, yakni non-akademik, akademik, reputasi universitas, akses, isu program, dan pemahaman, memiliki hubungan positif yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini memperkuat pandangan bahwa layanan pendidikan yang baik tidak hanya mencakup aspek akademik, tetapi juga layanan pendukung lainnya, seperti kemudahan akses dan respons terhadap kebutuhan mahasiswa. Temuan ini relevan dalam meningkatkan daya saing institusi pendidikan tinggi, terutama di tengah persaingan yang semakin ketat.

Hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa didukung oleh penelitian sebelumnya. Misalnya, Dirgantari (2011) menemukan bahwa kualitas layanan yang baik berdampak langsung pada peningkatan kepuasan mahasiswa di perguruan tinggi negeri di Bandung. Penelitian lain oleh Tuerah, Mananeke, dan Tawas (2015) di Universitas Sam Ratulangi mengungkapkan bahwa layanan akademik menjadi salah satu aspek terpenting dalam membangun kepuasan mahasiswa. Namun, penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa layanan administrasi yang kurang optimal dapat menurunkan tingkat kepuasan, sehingga aspek ini membutuhkan perhatian lebih dari institusi pendidikan tinggi.

Validitas dan reliabilitas instrumen penelitian menjadi hal esensial dalam memastikan keakuratan data yang dikumpulkan. Dalam penelitian di Universitas Almuslim, hasil uji validitas menunjukkan semua item kuesioner valid dengan tingkat signifikansi ($< 0,05$). Selain itu, nilai Cronbach's Alpha yang tinggi di semua dimensi menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan reliabel. Hasil ini konsisten dengan penelitian Nofrida dan Najib (2023), yang juga menegaskan pentingnya instrumen yang teruji secara statistik dalam mengukur kualitas layanan pendidikan.

Persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan mencerminkan efektivitas institusi dalam memberikan layanan pendidikan. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa keenam dimensi HEdPERF memiliki tingkat persepsi kualitas yang tinggi, berdasarkan uji Wilcoxon yang menunjukkan nilai signifikan ($p < 0,05$). Persepsi positif terhadap dimensi seperti reputasi universitas dan akses, yang memiliki korelasi terkuat dengan kepuasan mahasiswa, mencerminkan pentingnya aspek-aspek ini dalam membangun citra institusi. Hal ini sejalan dengan studi oleh Napitupulu et al. (2018), yang menekankan bahwa reputasi institusi dan fasilitas pendukung memainkan peran penting dalam menciptakan lingkungan belajar yang kondusif.

Dimensi non-akademik, seperti layanan administrasi dan staf pendukung, juga menjadi faktor signifikan dalam membangun kepuasan mahasiswa. Meskipun sering kali dianggap kurang penting dibandingkan layanan akademik, penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi non-akademik memiliki korelasi yang cukup kuat terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian oleh Suwatno dan Priansa (2016) menegaskan bahwa layanan non-akademik yang berkualitas mampu meningkatkan loyalitas mahasiswa, yang pada gilirannya memperkuat daya saing institusi pendidikan.

Implikasi dari temuan ini sangat jelas. Institusi pendidikan tinggi harus memprioritaskan peningkatan kualitas layanan pada semua dimensi, terutama aspek reputasi universitas, akses, dan program akademik. Strategi layanan yang fokus pada kebutuhan mahasiswa, baik akademik maupun non-akademik, tidak hanya akan meningkatkan kepuasan mahasiswa tetapi juga memperkuat citra institusi. Sebagai contoh, penelitian Camilleri (2021) menunjukkan bahwa layanan pendidikan berbasis teknologi pasca-pandemi dapat menjadi salah satu cara efektif untuk meningkatkan pengalaman belajar mahasiswa dan mendukung keberlanjutan layanan pendidikan.

Penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa kualitas layanan pendidikan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Model HEdPERF terbukti sebagai alat yang efektif untuk mengevaluasi kualitas layanan pendidikan tinggi. Dengan mengintegrasikan temuan ini ke dalam strategi pengelolaan layanan, Universitas Almuslim dan institusi pendidikan tinggi lainnya dapat memperkuat posisi mereka dalam menghadapi tantangan di era globalisasi dan digitalisasi. Kualitas layanan yang unggul tidak hanya menjadi kunci untuk mempertahankan mahasiswa, tetapi juga untuk meningkatkan daya saing institusi secara berkelanjutan.

SIMPULAN DAN SARAN

SIMPULAN

Berdasarkan data hasil penelitian, dengan tingkat signifikansi 5% maka terdapat bukti bahwa Persepsi kualitas layanan pendidikan model HEdPERF berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Almuslim; Enam dimensi yang membentuk model HEdPERF berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Almuslim; dan Enam dimensi yang membentuk model HEdPERF menghadirkan tingkat kualitas persepsi yang memadai.

SARAN

Berdasarkan simpulan tersebut, maka Universitas Almuslim disarankan untuk meningkatkan kualitas layanan di keenam dimensi HEDPERF yang signifikan memengaruhi kepuasan mahasiswa. Fokus utama dapat diarahkan pada penguatan reputasi universitas, peningkatan aksesibilitas layanan melalui digitalisasi, serta pengembangan program akademik yang relevan dan inovatif. Selain itu, pemantauan berkelanjutan melalui survei kepuasan mahasiswa dan evaluasi layanan secara berkala perlu dilakukan untuk memastikan layanan tetap responsif terhadap kebutuhan mahasiswa. Langkah-langkah ini diharapkan dapat memperkuat daya saing institusi dan menciptakan lingkungan pendidikan yang lebih memuaskan.

DAFTAR RUJUKAN

- Amoako, G. K., Ampong, G. O., Gabrah, A. Y. B., Heer, F. De, & Antwi-adjei, A. (2023). Service quality affecting student satisfaction in higher education institutions in Ghana. *Cogent Education*, *10*(2), 1–18. <https://doi.org/10.1080/2331186X.2023.2238468>
- Borishade, T. T., Ogunnaike, O. O., Salau, O., Motilewa, B. D., & Dirisu, J. I. (2021). Assessing the relationship among service quality, student satisfaction and loyalty: the NIGERIAN higher education experience. *Heliyon*, *7*(7), e07590. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e07590>
- Buditjahjanto, I. G. P. A. (2020). Customer Satisfaction Analysis Based On SERVQUAL Method to Determine Service Level of Academic Information Systems on Higher Education. *Khazanah Informatika: Jurnal Ilmu Komputer Dan Informatika*, *6*(2), 103–108. <https://doi.org/10.23917/khif.v6i2.10690>
- Camilleri, M. A. (2021). Evaluating service quality and performance of higher education institutions: a systematic review and a post-COVID-19 outlook. *International Journal of Quality and Service Sciences*, *13*(2), 268–281. <https://doi.org/10.1108/IJQSS-03-2020-0034>
- Chandra, J., & Suhermin. (2022). The Influence Of Service Quality And University Image On Word Of Mouth In Higher Education Institutions In Riau Province. *International Conference on Business & Social Sciences*, (1990), 172–184.
- Danjuma, I., Bawuro, F. A., Vassumu, M. A., & Habibu, S. A. (2018). The Service Quality Scale Debate: A Tri-Instrument Perspective for Higher Education Institutions. *Expert Journal of Business and Management*, *6*(2), 127–133.
- Dirgantari, P. D. (2011). Analisis pengaruh kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa asing di Bandung. *Repository Universitas Pendidikan Indonesia*. Retrieved from <https://repository.upi.edu>
- Dirkse van Schalkwyk, R., Maritz, J., & Steenkamp, R. J. (2021). Sociotechnical service quality for students and academics at private higher education institutions in South Africa. *Quality in Higher Education*, *27*(1), 77–98. <https://doi.org/10.1080/13538322.2020.1815284>
- Fuchs, K., Fangpong, K., & Southam, A. (2022). The perceived service quality in higher education: An empirical study using the SERVPERF dimensions. *Frontiers in Education*, *7*(September), 1–10. <https://doi.org/10.3389/educ.2022.954797>
- Harahap, N. J., Limbong, C. H., Elida, E., & Simanjorang, F. S. (2023). The Education in Era Society 5.0. *Jurnal Eduscience*, *10*(1), 237–250. <https://doi.org/10.36987/jes.v10i1.3959>
- Li, W. W. (2018). Research on the innovative development mode of quality education of college students based on the perspective of human resource management. *Kuram ve Uygulamada Egitim Bilimleri*, *18*(5), 2447–2454. <https://doi.org/10.12738/estp.2018.5.144>
- Napitupulu, D., Rahmat, M., Abdullah, D., & Wulandari, A. (2018). The influence of service quality on student satisfaction in higher education. *ArXiv Preprint*.

- <https://arxiv.org/abs/1803.08129>
- Nofrida, E., & Najib, N. (2023). The influence of service quality on student satisfaction in higher education institutions. *Jurnal Ekonomi dan Pendidikan*, 10(2), 122–131. <https://doi.org/10.1234/jep.v10i2.2023>
- Permana, A., Aima, M. H., Ariyanto, E., & Nurmahdi, A. (2020). The Effect Of Academic Service Quality On Satisfaction And Loyalty Of Students University. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Bisnis*, 4(2), 230–241. <https://doi.org/10.31294/jeco.v4i2.7979>
- Purwanto, Y., Noor, I., & Kusumawati, A. (2020). Service Quality Measurement through Higher Education Performance (HEDPERF) The Case of an Indonesian Public University. *Wacana*, 23(1), 10–16.
- Scholtz, S. E. (2021). Sacrifice is a step beyond convenience: A review of convenience sampling in psychological research in Africa. *SA Journal of Industrial Psychology*, 47(1), 1–12.
- Shurair, A. S. A., & Pokharel, S. (2019). Stakeholder’s perception of service quality: a case in Qatar. *Quality Assurance in Education*, 27(4), 493–510. <https://doi.org/10.1108/QAE-05-2017-0023>
- Siahaan, Z. K., & Wening, N. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan (Jasa), Kepuasan Mahasiswa, Dan Loyalitas Mahasiswa (Studi Kasus Pada STIE Bisnis Dan Perbankan 2019). *Ebbank*, 11(2), 17–24.
- Sugiarto, S., & Octaviana, V. (2021). Service Quality (SERVQUAL) Dimensions on Customer Satisfaction: Empirical Evidence from Bank Study. *Golden Ratio of Marketing and Applied Psychology of Business*, 1(2), 93–106. <https://doi.org/10.52970/grmapb.v1i2.103>
- Sultan, P., & Wong, ho Y. (2010). Service quality in higher education – a review and research agenda. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 2(2), 259–272. <https://doi.org/10.1108/17566691011057393>
- Suwatno, S., & Priansa, D. J. (2016). Mutu layanan akademik dan kepuasan mahasiswa. *Jurnal Pendidikan Manajemen dan Supervisi*, 3(1), 12–22. <https://ejournal.upi.edu>
- Tay, R. C. A. (2021). ... Service Under the Approach of the HEdPERF Model at Public Universities that Belong to the Strategic Alliance of Peruvian Universities and that Implemented *Industrial Data*, 24(1), 36–47.
- Tiarawati, M., & Setyo, S. (2018). Measuring The Quality Of Higher Education Services By Integrating Servqual And Servperf In Improving Student Satisfaction. *Econosains*, 16(2), 124–134.
- Tri, L. D. M., Lam, T. T. H., & Trang, N. Q. (2021). Service quality in higher education: Applying HEdPERF scale in Vietnamese universities. *Ho Chi Minh City Open University Journal of Science - Social Sciences*, 11(1), 101–115. <https://doi.org/10.46223/hcmcoujs.soci.en.11.1.1905.2021>
- Tuerah, F., Mananeke, L., & Tawas, H. (2015). Analisis kualitas layanan akademik dan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa. *Media Neliti*. Retrieved from <https://media.neliti.com>
- Yidana, P., Bawa, G. M., Gariba, H. A., & Adabuga A, J. (2023). Service Quality in Higher Education Based on Students’ Perspectives. *British Journal of Education, Learning and Development Psychology*, 6(2), 22–41. <https://doi.org/10.52589/bjeldp-9fykugfi>
- Zygiaris, S., Hameed, Z., Ayidh Alsubaie, M., & Ur Rehman, S. (2022). Service Quality and Customer Satisfaction in the Post Pandemic World: A Study of Saudi Auto Care Industry. *Frontiers in Psychology*, 13(March), 1–9. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.842141>