

Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Universitas XYZ Terhadap Program PERMATA-SAKTI Tahun 2020 dengan Metode *HEdPERF* dan *HiEDQUAL*

Nabilah Dwi Febriani ¹, Muhammad Zainuddin Fathoni ^{2*}, Elly Ismiyah ³

¹ Mahasiswa Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Gresik

^{2,3} Dosen Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Gresik
Jl. Sumatera No.101, Gn.Malang, Randuagung, Kebomas, Gresik

¹ nabilahdwif_180601@umg.ac.id

^{2*} zainuddin@umg.ac.id (correspondence)

³ ismi_elly@umg.ac.id

Analysis of XYZ's University Student Satisfaction Levels to PERMATA-SAKTI Program in 2020 Using *HEdPERF* and *HiEDQUAL* Methods

Dikirimkan : 05, 2021. Diterima : 12, 2021. Dipublikasikan : 03, 2022

Abstract— Student satisfaction is one of the most important things in improving the quality of services in higher education. Student satisfaction is formed when all the needs of students during lectures can be met properly by the university. Merdeka Belajar-Kampus Merdeka (MBKM) is a policy issued by the Ministry of Education and Culture (currently Kemdikbud Ristek) in order to encourage students to master various scientific fields packaged with various programs, one of which is student exchange. PERMATA-SAKTI is a form of implementation of student exchange and one of the programs included in the Decree of the Minister of Education and Culture Number 74/P/2021 so that the sustainability of the program will continue into the following years, it is necessary to carry out an assessment as an evaluation material for improvement in the following year. In previous years, PERMATA-SAKTI was conducted offline by visiting the exchange campus. However, in 2020 the PERMATA-SAKTI program was carried out online due to the COVID-19 pandemic that hit all of Indonesia. At the time of implementation, of course, it was not as smooth as in previous years because of the transition from offline to online so it required adjustments. The existence of these adjustments can at least affect student satisfaction with the PERMATA-SAKTI program. This study aims to assess satisfaction by measuring the level of satisfaction of XYZ University students with the PERMATA-SAKTI Program in 2020. In addition, the results of this study will also determine the attributes that affect student satisfaction and provide suggestions regarding service quality in the PERMATA-SAKTI Program which in terms of components of Sender college (XYZ University), Receiver college (University located in the West and East), and Belmawa because the implementation of the PERMATA-SAKTI Program involves all three components, so it is necessary to review all three. The attributes used in the study were 29 attributes. The methods used are *HEdPERF* and *HiEDQUAL*. Measurement of satisfaction is based on the value of the gap between perceptions and expectations. The results obtained are 20 attributes have a negative gap value or 68.9% of all attributes, which are derived from attributes related to Sender college of 37.9% and Receiver college of 31.03%. All of the attributes associated with Belmawa have a positive gap value. In general, student satisfaction is still below expectations. The overall suggestion is that the three components involved in the PERMATA-SAKTI program should improve services both academically and administratively so that students will be more satisfied with the services of the PERMATA-SAKTI Program in the following years.

Keywords— Student Satisfaction; PERMATA-SAKTI Program; HEdPERF and HiEDQUAL

Abstrak— Kepuasan mahasiswa merupakan salah satu hal yang sangat penting dalam peningkatan kualitas layanan dalam perguruan tinggi. Kepuasan mahasiswa terbentuk apabila seluruh kebutuhan mahasiswa selama menempuh perkuliahan dapat dipenuhi dengan baik oleh perguruan tinggi. Merdeka Belajar – Kampus Merdeka (MBKM) merupakan kebijakan yang dikeluarkan oleh Kemdikbud (saat ini Kemdikbud Ristek) dalam rangka mendorong mahasiswa untuk menguasai berbagai bidang keilmuan yang dikemas dengan berbagai macam program salah satunya yaitu pertukaran pelajar. PERMATA-SAKTI merupakan bentuk implementasi dari pertukaran pelajar dan salah satu program yang masuk dalam Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 74/P/2021 sehingga keberlangsungan programnya akan terus berlanjut hingga tahun-tahun berikutnya maka perlu dilakukan penilaian sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan di tahun berikutnya. Pada tahun-tahun sebelumnya, PERMATA-SAKTI dilakukan secara *offline* dengan mendatangi kampus pertukaran. Namun, pada 2020 program PERMATA-SAKTI dilakukan secara *online* akibat pandemi COVID-19 yang melanda seluruh Indonesia. Pada saat implementasinya tentu tidak semulus tahun-tahun sebelumnya karena adanya peralihan dari *offline* ke *online* sehingga membutuhkan penyesuaian. Adanya penyesuaian tersebut paling tidak dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap program PERMATA-SAKTI. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan penilaian kepuasan dengan mengukur tingkat kepuasan mahasiswa Universitas XYZ terhadap Program PERMATA-SAKTI tahun 2020. Selain itu, hasil penelitian ini juga akan mengetahui atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa serta memberikan usulan terkait kualitas pelayanan pada Program PERMATA-SAKTI yang ditinjau dari segi komponen PT Pengirim (Universitas XYZ), PT Penerima (Universitas yang berada di Indonesia wilayah Barat dan Timur), dan Belmawa karena dalam pelaksanaan Program PERMATA-SAKTI melibatkan ke tiga komponen tersebut sehingga perlu untuk dilakukan peninjauan terhadap ke tiganya. Atribut yang digunakan dalam penelitian adalah sebanyak 29 atribut. Metode yang digunakan adalah HEdPERF dan HiEDQUAL. Pengukuran kepuasan didasarkan pada nilai *gap* antara persepsi dan harapan. Hasil yang didapat adalah 20 atribut memiliki nilai *gap* negatif atau sebesar 68,9% dari keseluruhan atribut, di mana berasal dari atribut yang terkait dengan PT Pengirim sebesar 37,9% dan PT Penerima sebesar 31,03%. Atribut yang terkait dengan belmawa seluruhnya memiliki nilai *gap* yang positif. Secara garis besar kepuasan mahasiswa masih di bawah harapan. Usulan yang diberikan secara keseluruhan adalah ke tiga komponen yang terlibat dalam program PERMATA-SAKTI hendaknya melakukan peningkatan layanan baik secara akademik maupun administrasi sehingga mahasiswa akan lebih puas terhadap layanan pada Program PERMATA-SAKTI di tahun-tahun selanjutnya.

Kata kunci— Kepuasan Mahasiswa; Program PERMATA-SAKTI; HEdPERF dan HiEDQUAL

I. PENDAHULUAN

Merdeka Belajar - Kampus Merdeka (MBKM) merupakan kebijakan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan (Mendikbud) yang diluncurkan dalam rangka mendorong mahasiswa untuk menguasai berbagai bidang keilmuan yang berguna dalam memasuki dunia kerja ke depannya [1]. Merdeka Belajar – Kampus Merdeka dibentuk dengan tujuan untuk mencetak lulusan yang memiliki keahlian di berbagai bidang keilmuan. Sehingga tidak hanya bidang yang ditekuninya saja melainkan ada bidang lain yang dikuasai, baik dalam bentuk *soft skills* maupun *hard skills*. Hal tersebut ditujukan untuk menjawab tantangan perkembangan zaman yang semakin maju dan modern di mana membutuhkan lulusan-lulusan yang kreatif, inovatif, dan profesional. Merdeka Belajar – Kampus Merdeka memiliki 8 bentuk kegiatan pembelajaran yaitu: membangun desa/kuliah kerja nyata tematik, studi / proyek independen, kegiatan wirausaha, proyek kemanusiaan, penelitian/riset, asistensi mengajar di satuan pendidikan, magang/praktik kerja, dan pertukaran pelajar.

Salah satu bentuk implementasi kegiatan pertukaran pelajar adalah program PERMATA-SAKTI. Program PERMATA merupakan program

pertukaran mahasiswa se-Indonesia dengan sistem alih kredit yang telah ada sejak tahun 2014 dan terus disempurnakan dari tahun ke tahun [1]. Pada tahun 2020, program PERMATA dilakukan secara *online* akibat adanya pandemi COVID-19 yang melanda seluruh dunia termasuk Indonesia dan dilakukan dengan sistem alih kredit menggunakan teknologi informasi sehingga berganti nama menjadi PERMATA-SAKTI.

Program PERMATA-SAKTI merupakan salah satu program yang masuk dalam Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 74/P/2021 tentang Pengakuan Satuan Kredit Semester Pembelajaran Program Kampus Merdeka. Hal tersebut berarti keberlangsungan program PERMATA-SAKTI akan terus berlanjut hingga tahun-tahun berikutnya meskipun setiap tahun memiliki nama yang berbeda-beda seperti halnya di tahun 2021 yang berganti nama menjadi PERMATA-MERDEKA. Adanya keberlanjutan program PERMATA-SAKTI tersebut maka perlu untuk dilakukan penilaian terkait pelaksanaannya.

Secara teknis pelaksanaan, program PERMATA-SAKTI melibatkan tiga komponen yaitu Belmawa sebagai penyelenggara program, PT pengirim sebagai pengelola yaitu Universitas XYZ

(perguruan tinggi di wilayah Indonesia tengah), dan PT penerima sebagai pelaksana pembelajaran pertukaran yaitu perguruan tinggi di wilayah Indonesia barat dan timur. Pelaksanaan program PERMATA-SAKTI tahun 2020 yang secara penuh dilakukan dengan daring sedikit banyak mempengaruhi kesiapan pihak kampus dan tentunya mahasiswa yang tergabung dalam mahasiswa PERMATA-SAKTI. Banyak yang masih belum bisa beradaptasi dengan pelaksanaan program pertukaran secara daring sehingga merasa kesulitan dalam menerima layanan pendidikan daring yang diberikan kepada mahasiswa ketika mengikuti program PERMATA-SAKTI. Untuk mengetahui dan meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap program tersebut maka perlu dilakukan pengukuran sehingga dapat diketahui atribut mana yang perlu ditingkatkan serta nantinya dapat memberikan gambaran dan masukan terkait pelaksanaan program PERMATA-SAKTI yang ditinjau dari sudut pandang tiga komponen yaitu PT Pengirim, PT Penerima, dan Belmawa karena dalam pelaksanaannya melibatkan ke tiga komponen tersebut sehingga tidak hanya PT Pengirim saja yang dinilai akan tetapi PT Penerima selaku tempat perkuliahan mahasiswa *outbound* dan Belmawa selaku penyelenggara program PERMATA-SAKTI juga dinilai.

Kepuasan merupakan penilaian seseorang terkait kinerja produk dalam kaitannya dengan ekspektasi [2]. Adanya kepuasan pelanggan dapat dijadikan sebagai modal kemampuan untuk bersaing dalam dunia pemasaran, termasuk sebuah lembaga pendidikan tinggi atau universitas [3]. Kepuasan mahasiswa berawal dari pemahaman tentang apa yang diinginkan oleh mahasiswa [4]. Kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh persepsi dan ekspektasi mahasiswa terhadap layanan dan kualitas layanan yang diberikan oleh perguruan tinggi [5]. Permasalahan mengenai kepuasan mahasiswa memiliki indikasi bahwa terpenuhinya persepsi mahasiswa dengan apa yang diekspektasikan terhadap perguruan tinggi. Mahasiswa akan merasa puas apabila hal-hal yang diekspektasikan kepada perguruan tinggi, seperti: layanan akademis (perkuliahan), layanan administratif, dan lain sebagainya telah sesuai dan didapatkan dengan baik dari perguruan tinggi terkait. Mahasiswa mengekspektasikan mendapat perkuliahan dengan baik, kemudian dosen atau pengajarnya menjelaskan materi perkuliahan dengan sangat rinci dan perguruan tinggi memenuhi hal tersebut, maka dapat dikatakan mahasiswa telah puas. Akan tetapi jika yang didapatkan tidak seperti itu maka ekspektasi nya tidak terpenuhi dan mahasiswa tidak bisa dikatakan puas. Dari pemaparan tersebut, dapat dikatakan bahwa

kepuasan mahasiswa berarti terpenuhinya harapan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh perguruan tinggi. Oleh karena itu, penting bagi perguruan tinggi dalam memperhatikan layanan yang diberikan kepada mahasiswa karena akan membuat mahasiswa puas sehingga timbul kesetiaan (*student loyalty*) serta menciptakan citra perguruan tinggi yang bagus di mata mahasiswa [6].

Salah satu hal yang mempengaruhi kepuasan adalah adanya kualitas layanan. Perguruan tinggi merupakan salah satu usaha jasa atau layanan yang ditawarkan kepada konsumen (mahasiswa) [7]. Kualitas layanan pendidikan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh lembaga pendidikan untuk memenuhi harapan mahasiswa baik dari segi akademik maupun non akademik di tingkat universitas maupun fakultas [8]. Adanya layanan yang berkualitas merupakan salah satu faktor yang menunjang keberhasilan perguruan tinggi [9]. Layanan akademik yang berkualitas akan menciptakan mahasiswa yang berkualitas pula dan mampu bersaing di era globalisasi [10]. Dari pemaparan tersebut, kualitas layanan pendidikan bertujuan untuk memenuhi segala kebutuhan mahasiswa. Selain itu, kualitas layanan pendidikan yang lebih baik dari para pesaing akan menghasilkan keunggulan bersaing (*competitive advantage*) [11].

Referensi [12] merupakan penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan dalam penelitian ini. Penelitian tersebut melakukan pengukuran kualitas layanan perguruan tinggi untuk memecahkan permasalahan kualitas layanan di Fakultas Teknik UMAHA Sidoarjo. Metode yang digunakan adalah *HEdPERF* dan *HiEDQUAL*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh item penelitian memiliki nilai *gap* negatif yang artinya semua itemnya belum memenuhi harapan pelanggan (mahasiswa). Referensi [13] juga melakukan penelitian untuk mengetahui kualitas layanan perguruan tinggi. Penelitian tersebut meneliti mengenai tingkat kualitas layanan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNIB. Hasil yang didapat adalah kualitas layanan yang diberikan oleh dosen dan karyawan untuk mahasiswa FEB UNIB sudah cukup baik dan hanya perlu untuk melakukan beberapa perbaikan untuk lebih meningkatkan kualitas layanan.

Pada penelitian ini menggunakan metode *HEdPERF* dan *HiEDQUAL*. *Higher Education Performance (HEdPERF)* merupakan metode yang dikembangkan oleh Abdullah Firdaus (2005) untuk mengukur kualitas layanan di institusi pendidikan [14]. Munculnya metode *HEdPERF* memperlihatkan bahwa perlunya kebutuhan akan pengukuran kualitas layanan dalam sektor pendidikan tinggi [15]. Selain itu, Metode

HEdPERF juga berguna bagi perguruan tinggi untuk meningkatkan kinerja pelayanannya dalam kompetisi persaingan pasar global yang ketat [16]. Metode *HEdPERF* merupakan pengembangan dari metode *Service Quality (SERVQUAL)*. Metode *SERVQUAL* dikembangkan untuk mengukur kesenjangan atau *gap* kualitas layanan dalam suatu organisasi [17]. Konsep yang ditawarkan sama yaitu mengukur kualitas layanan. Pengembangan metode terletak pada dimensi dan objek yang digunakan. Menurut Abdullah (2006) dalam [13] metode *HEdPERF* dikembangkan dalam enam dimensi kualitas yaitu:

- 1) Aspek Akademis (*Academic Aspect*)
Dimensi yang membahas mengenai hal-hal terkait akademis termasuk tanggung jawab dari staf akademis, seperti: sikap positif dosen, kemampuan dosen dalam menyampaikan materi, dll.
- 2) Aspek Non Akademis (*Non Academic Aspect*)
Dimensi yang berkaitan dengan tugas dan tanggung jawab staf non akademik, keberadaannya membantu dalam kelancaran proses kegiatan akademis, seperti: kecepatan dalam melayani mahasiswa yang membutuhkan bantuan, komunikasi yang baik, dan lain sebagainya.
- 3) Reputasi (*Reputation*)
Berkaitan dengan reputasi atau citra dari perguruan tinggi, seperti: sarana dan prasarana kampus yang memadai, fasilitas akademik berupa sumber daya pengajarnya profesional, dan lain sebagainya.
- 4) Akses (*Access*)
Dimensi yang terdiri dari ketersediaan, kenyamanan, dan kemudahan layanan pendidikan, seperti: ketersediaan tenaga pengajar, kenyamanan dalam pembelajaran, kemudahan dihubungi, dan lain sebagainya.
- 5) Isu Program (*Program Issues*)
Berhubungan dengan beragam program unggulan yang ditawarkan oleh kampus dengan terstruktur dan silabus yang disusun baik.
- 6) Pemahaman (*Understanding*)
Pada dimensi ini membahas terkait sikap perguruan tinggi dalam memahami kebutuhan mahasiswa yang meliputi: layanan konseling dan layanan kesehatan.

Dimensi *HEdPERF* beserta atribut yang diadopsi dari penelitian terdahulu [2], [8], [13], [12] ditunjukkan pada Tabel I:

TABEL I
DIMENSI DAN ATRIBUT HEDPERF

No.	Atribut
Aspek Akademis	
1	Dosen menyediakan program dengan silabus yang lengkap [12]

No.	Atribut
2	Dosen secara berkala mengevaluasi kemajuan belajar mahasiswa [13]
3	Dosen mampu berkomunikasi dengan baik di dalam perkuliahan [8]
4	Dosen menunjukkan perilaku yang positif terhadap mahasiswa [8]
Aspek Non Akademis	
5	Staf non akademik siap membantu menyelesaikan masalah mahasiswa [8]
6	Staf non akademik memiliki pengetahuan yang baik terhadap sistem dan prosedur yang berlaku [8]
7	Terdapat komunikasi yang baik antara staf non akademik dan mahasiswa [8]
Reputasi	
8	Pihak kampus melaksanakan perkuliahan dengan kualitas yang [8]
9	Pihak kampus memiliki citra yang baik [8]
10	Pihak kampus memiliki dan menerapkan standar pelayanan dengan baik [12]
Akses	
11	Kampus memiliki prosedur yang sederhana dan jelas dalam melayani mahasiswa [8]
12	Kampus memberikan <i>feedback</i> terhadap kemajuan hasil belajar mahasiswa [2]
Isu Program	
13	Kampus memiliki program pengembangan [12]
14	Kampus telah terakreditasi dengan baik [8]
15	Kampus memiliki program studi yang bervariasi [2]
Pemahaman	
16	Ketersediaan layanan konseling mahasiswa [2]
17	Ketersediaan layanan kesehatan mahasiswa [2]

Selain *HEdPERF*, beberapa peneliti lainnya juga mencoba mengembangkan skala pengukuran kualitas layanan perguruan tinggi yaitu Annamdevula dan Bellamkonda (2016) yang diberi nama *High Educational Quality (HiEDQUAL)* [13]. Pengukuran kualitas layanan perguruan tinggi berguna untuk pengembangan program yang sesuai dalam rangka mempromosikan, mengembangkan, dan mempertahankan keberhasilan hubungan dalam jangka panjang dengan mahasiswa ataupun alumni [18]. Oleh karena itu pengukuran kualitas layanan perguruan tinggi penting untuk dilakukan. Menurut Annamdevula dan Bellamkonda (2016) dalam [5] [15], metode *HiEDQUAL* memiliki dimensi sebagai berikut:

- 1) Konten Kuliah dan Pengajaran (*Teaching and Course Content*)
Aspek ini berkaitan dengan kualitas tenaga pengajar yaitu dosen saat memberikan pembelajaran kepada mahasiswa, seperti: konten kuliah yang disajikan.
- 2) Layanan Administrasi (*Administrative Service*)
Dimensi ini berhubungan dengan layanan administrasi yang diberikan pada mahasiswa, seperti: staf administrasi menunjukkan kesediaan dan kesopanan dalam membantu mahasiswa.
- 3) Fasilitas Akademis (*Academic Facilities*)
Dimensi ini menjelaskan mengenai sarana dan prasarana saat proses pembelajaran berlangsung, seperti: Ruang kelas dan perpustakaan yang memadai.

- 4) **Infrastruktur Kampus** (*Campus Infrastructure*)
Infrastruktur kampus meliputi segala fasilitas yang dimiliki oleh pihak perguruan tinggi, seperti: kampus memiliki fasilitas olahraga dan infrastruktur yang memadai.
- 5) **Layanan Pendukung** (*Service Support*)
Dimensi ini mencakup mengenai layanan yang mendukung keberlangsungan mahasiswa saat di kampus, seperti: layanan konseling, dan lain sebagainya.
- 6) **Internasionalisasi** (*Internationalization*)
Internasionalisasi merupakan aspek yang mencakup program perguruan tinggi dalam lingkup internasional, seperti: kampus menawarkan program internasional, kampus memiliki staf akademik dengan *background* internasional.

Dimensi *HiEDQUAL* beserta atribut yang diadopsi dari penelitian terdahulu [13], [12] ditunjukkan pada Tabel II:

TABEL II
DIMENSI DAN ATRIBUT HIEDQUAL

No.	Atribut
Konten Kuliah dan Pengajaran	
1	Dosen menerapkan praktik pembelajaran yang baik [13]
2	Dosen memiliki pengetahuan yang baik terhadap materi perkuliahan [13]
3	Dosen berpenampilan profesional [13]
4	Dosen mengikuti kurikulum yang berlaku dengan baik [13]
5	Dosen secara berkala meminta umpan balik pembelajaran untuk memberikan pelayanan (pembelajaran) lebih baik [13]
Layanan Administrasi	
6	Staf administrasi dapat berkomunikasi dengan baik [12]
7	Staf administrasi menyediakan dan memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan [12]
8	Staf administrasi merespon keluhan mahasiswa dengan cepat [13]
Fasilitas Akademik	
9	Fasilitas jaringan internet dari kampus sangat baik [13]
10	Perpustakaan memiliki fasilitas akademik / pembelajaran yang memadai [12]
Infrastruktur Kampus	
11	Infrastruktur kampus terpelihara dengan baik [12]
12	Ruang layanan akademik kampus terasa nyaman [13]
13	Peralatan penunjang perkuliahan di kampus sangat memadai [13]
Layanan Pendukung	
14	Kampus memberikan layanan konseling [12]
15	Kampus memberikan layanan kesehatan [13]
Internasionalisasi	
16	Kampus mempromosikan aktivitas internasionalisasi [13]
17	Kampus memiliki banyak dosen lulusan luar negeri [13]

Antara metode *HedPERF* dan *HiEDQUAL* pengukurannya menggunakan dasar pengukuran metode *SERVQUAL* yaitu menghitung selisih antara persepsi (P) dan harapan (E) sehingga didapatkan formulasi perhitungan $Service\ Quality = Perception\ (P) - Expectation\ (E)$. Dari perhitungan di atas, nantinya akan diketahui dimensi mana saja yang memiliki nilai negatif. Dimensi yang bernilai negatif akan dilakukan usulan perbaikan sehingga dapat dijadikan bahan evaluasi dalam rangka pengembangan dimensi kualitas layanan pendidikan tinggi.

II. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian dilakukan melalui beberapa tahapan, di antaranya: persiapan dan identifikasi, pengumpulan dan pengolahan data melalui kuesioner, serta analisis dan interpretasi hasil. Kuesioner dibagikan kepada populasi mahasiswa *outbound* Universitas XYZ sebanyak 23 responden dengan metode *sampling* yang digunakan adalah *sampling* jenuh di mana semua anggota populasi dijadikan sebagai sampel karena jumlah populasinya kurang dari 30.

A. Tahap Persiapan dan Identifikasi

Tahap persiapan dan identifikasi dimulai dari survei lapangan untuk mengetahui layanan pendidikan yang diberikan saat pelaksanaan program PERMATA-SAKTI. Di samping melakukan survei, diiringi juga dengan studi literatur dalam bentuk mengumpulkan dan mempelajari semua bahan kajian, seperti: artikel ilmiah dan buku yang linear dengan topik penelitian sehingga akan lebih terfokus dan terarah dalam melakukan penelitian. Setelah itu, dilakukan identifikasi dan perumusan masalah terkait kualitas layanan di tingkat Perguruan Tinggi, termasuk juga penentuan objek yang akan diamati. Penentuan objek penelitian dilakukan dengan tujuan agar penelitian tidak melebar terlalu luas dan hanya terfokus pada cakupan yang telah ditetapkan sehingga akan memudahkan dalam penelitian dan tepat pada sasaran.

B. Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data

Pada tahap ini, data dikumpulkan untuk kemudian dilakukan pengolahan lanjutan. Data dikumpulkan dengan menyebarkan Kuesioner kepada objek penelitian yang telah ditetapkan. Kuesioner bersifat tertutup dengan butir-butir pertanyaan didapatkan dari atribut yang telah ditetapkan berdasarkan kombinasi antara metode *HedPERF* dan *HiEDQUAL*. Pengisian Kuesioner menggunakan skala *likert* 1 sampai 5. Objek penelitian adalah mahasiswa PERMATA-SAKTI

XYZ (*outbound*). Setelah Kuesioner disebar, data dikumpulkan dan diolah.

Penelitian ini terdiri dari 34 atribut dari kualitas layanan yang berasal dari beberapa dimensi *HEdPERF* dan *HiEDQUAL* yang diambil dari beberapa penelitian terdahulu. Selanjutnya dilakukan verifikasi terhadap atribut-atribut yang disusun kepada objek penelitian. Hasil verifikasi menunjukkan bahwa terdapat 5 atribut yang tidak sesuai sehingga didapatkan 29 atribut, yang selanjutnya diolah membentuk 6 dimensi seperti yang terlihat pada Tabel III:

TABEL III
DIMENSI DAN ATRIBUT PENELITIAN

No.	Kode	Atribut
Konten Kuliah dan Pembelajaran		
1	KKP1	Dosen PERMATA-SAKTI PT Penerima menyediakan program dengan silabus/RPS yang lengkap
2	KKP2	Dosen PERMATA-SAKTI PT Penerima mengevaluasi kemajuan belajar mahasiswa secara berkala
3	KKP3	Dosen PERMATA-SAKTI PT Penerima mampu berkomunikasi dengan baik saat perkuliahan
4	KKP4	Dosen PERMATA-SAKTI PT Penerima menunjukkan perilaku yang positif terhadap mahasiswa
5	KKP5	Dosen PERMATA-SAKTI PT Penerima menerapkan praktik pembelajaran yang baik
6	KKP6	Dosen PERMATA-SAKTI PT Penerima memiliki pengetahuan yang baik terhadap materi perkuliahan
7	KKP7	Dosen PERMATA-SAKTI PT Penerima berpenampilan profesional
8	KKP8	Dosen PERMATA-SAKTI PT Penerima mengikuti kurikulum yang berlaku dengan baik
9	KKP9	Dosen PERMATA-SAKTI PT Penerima meminta umpan balik pembelajaran secara berkala untuk memberikan pelayanan (pembelajaran) yang lebih baik
Layanan Administrasi		
10	LA1	Admin PERMATA-SAKTI PT Pengirim siap membantu menyelesaikan masalah mahasiswa
11	LA2	Admin PERMATA-SAKTI PT Pengirim memiliki pengetahuan yang baik terhadap sistem dan prosedur yang berlaku
12	LA3	Terdapat komunikasi yang baik antara admin PERMATA-SAKTI PT Pengirim dan mahasiswa
13	LA4	Admin PERMATA-SAKTI PT Pengirim dapat berkomunikasi dengan baik dan lancar
14	LA5	Admin PERMATA-SAKTI PT Pengirim menyediakan dan memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan

No.	Kode	Atribut
15	LA6	Admin PERMATA-SAKTI PT Pengirim merespon keluhan mahasiswa dengan cepat
Akses dan Infrastruktur		
16	AI1	PT Pengirim memiliki prosedur yang sederhana dan jelas dalam melayani mahasiswa
17	AI2	PT Penerima memberikan <i>feedback</i> terhadap kemajuan hasil belajar mahasiswa PERMATA-SAKTI
18	AI3	Peralatan penunjang perkuliahan di PT Penerima (<i>Learning Management System</i>) sangat memadai
Pengembangan Program dan Internasionalisasi		
19	PPI1	Program PERMATA-SAKTI memiliki program pertukaran budaya selain kegiatan pembelajaran
20	PPI2	PT Penerima memiliki program studi yang bervariasi
21	PPI3	PT Pengirim mempromosikan aktivitas internasionalisasi
Reputasi dan Fasilitas Pendidikan		
22	RFP1	PT Penerima melaksanakan perkuliahan dengan kualitas yang baik
23	RFP2	PT Penerima memiliki dan menerapkan standar pelayanan yang baik
24	RFP3	PT Penerima memiliki citra atau reputasi yang baik
25	RFP4	Program PERMATA-SAKTI memberikan fasilitas internet dengan sangat baik
26	RFP5	Perpustakaan PT Pengirim memiliki fasilitas akademik yang memadai untuk menunjang proses pembelajaran
Layanan Pendukung		
27	LP1	Ketersediaan layanan konseling bagi mahasiswa PERMATA-SAKTI dari PT Pengirim
28	LP2	Ketersediaan layanan kesehatan bagi mahasiswa PERMATA-SAKTI dari PT Pengirim
29	LP3	PT Penerima memberikan layanan pendukung berupa forum diskusi di luar jam perkuliahan

Keterangan: Penilaian untuk PT penerima
 Penilaian untuk PT pengirim
 Penilaian untuk Belmawa

Pengolahan data dilakukan dengan uji validitas, uji reliabilitas, dan metode pengukuran kualitas layanan pendidikan tinggi yaitu *HEdPERF* dan *HiEDQUAL*. Uji validitas dilakukan menggunakan metode *Spearman* dengan taraf signifikansi 0,05. Data dikatakan valid apabila nilai *r*-hitung > *r*-tabel. Untuk uji reliabilitas dilakukan menggunakan *Cronbach Alpha* dengan ketentuan data dikatakan reliabel apabila nilai α yang diperoleh > 0,6. Pengukuran kualitas layanan

dilakukan menggunakan metode *HEdPERF* dan *HiEDQUAL* yang merupakan turunan dari metode *Service Quality (SERVQUAL)* sehingga dasar perhitungannya sama yaitu menghitung *gap* persepsi dan harapan ($Q = P - E$).

C. Analisis dan Interpretasi Hasil

Pada tahap ini, dilakukan analisis terhadap hasil pengolahan data serta memberikan kesimpulan dan saran terkait hasil penelitian.

III. HASIL PENELITIAN

A. Uji Validitas Kuesioner Tingkat Kenyataan dan Tingkat Harapan

Perhitungan uji validitas dilakukan dengan menggunakan *SPSS*. Pada penelitian ini, Kuesioner dibagikan kepada 23 responden. Responden dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa *outbound* PERMATA-SAKTI XYZ yang terdiri dari 8 program studi yaitu Pendidikan Bahasa Inggris, Pendidikan Matematika, Akuakultur, PGSD, Manajemen, Kewirausahaan, Teknik Industri, dan Akuntansi. Untuk lokasi PT Pengirim (Universitas XYZ) berada di wilayah tengah. Sedangkan PT Penerima merupakan universitas yang berada di wilayah barat dan timur. Hasil pengolahan data terlihat pada Tabel IV:

TABEL IV
HASIL UJI VALIDITAS

Atribut	r-hitung		r-tabel	Ket
	Persepsi	Harapan		
KKP1	0,648	0,601	0,4132	Valid
KKP2	0,781	0,776	0,4132	Valid
KKP3	0,542	0,631	0,4132	Valid
KKP4	0,542	0,624	0,4132	Valid
KKP5	0,910	0,868	0,4132	Valid
KKP6	0,514	0,643	0,4132	Valid
KKP7	0,524	0,574	0,4132	Valid
KKP8	0,697	0,868	0,4132	Valid
KKP9	0,798	0,844	0,4132	Valid
LA1	0,458	0,586	0,4132	Valid
LA2	0,563	0,737	0,4132	Valid
LA3	0,425	0,588	0,4132	Valid
LA4	0,487	0,649	0,4132	Valid
LA5	0,693	0,574	0,4132	Valid
LA6	0,419	0,624	0,4132	Valid
AI1	0,558	0,443	0,4132	Valid
AI2	0,715	0,902	0,4132	Valid
AI3	0,426	0,677	0,4132	Valid
PPI1	0,707	0,649	0,4132	Valid
PPI2	0,818	0,885	0,4132	Valid
PPI3	0,602	0,882	0,4132	Valid
RFP1	0,818	0,842	0,4132	Valid
RFP2	0,822	0,823	0,4132	Valid
RFP3	0,631	0,680	0,4132	Valid
RFP4	0,474	0,606	0,4132	Valid
RFP5	0,584	0,834	0,4132	Valid
LP1	0,718	0,841	0,4132	Valid
LP2	0,685	0,871	0,4132	Valid
LP3	0,679	0,480	0,4132	Valid

B. Uji Reliabilitas Kuesioner Tingkat Kenyataan dan Tingkat Harapan

Selain uji validitas, uji reliabilitas juga dilakukan dengan menggunakan *SPSS*. Data dikatakan reliabel jika memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6. Hasil uji reliabilitas ditunjukkan pada Tabel V:

TABEL V
HASIL UJI RELIABILITAS

Tingkat Kepuasan	Persepsi Harapan	Nilai α	Keterangan
		0,941	Reliabel
	n	0,962	Reliabel

C. Skor SERVQUAL

Skor *SERVQUAL* didapatkan dari perhitungan selisih antara persepsi dan harapan. Hasil perhitungan skor *SERVQUAL* dengan urutan nilai *gap* terbesar untuk setiap dimensi terlihat pada Tabel VI:

IV. PEMBAHASAN

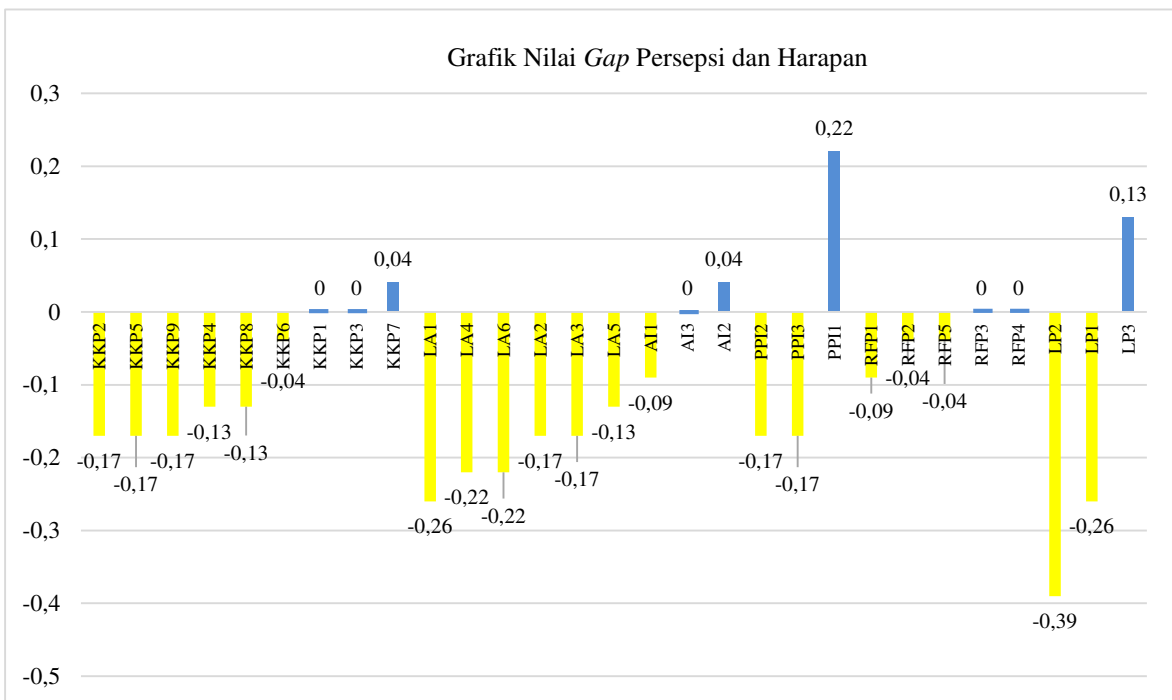
Dari hasil penelitian di atas, didapatkan bahwa seluruh nilai dari persepsi dan harapan memiliki nilai *r*-hitung > *r*-tabel sehingga dapat dikatakan bahwa semua atribut penelitian dinyatakan valid. Dalam hal ini, tidak ada data yang perlu dibuang atau dilakukan penyebaran ulang Kuesioner. Untuk uji reliabilitas, antara persepsi dan harapan sama-sama menunjukkan hasil bahwa nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6. Nilai *Cronbach's Alpha* persepsi adalah 0,941 > 0,6. Sedangkan nilai *Cronbach's Alpha* harapan adalah 0,962 > 0,6. Sehingga dapat dikatakan bahwa data persepsi dan harapan berada dalam kategori korelasi sangat kuat.

Berdasarkan perhitungan skor *SERVQUAL*, terdapat 20 atribut dari 29 atribut yang memiliki nilai *gap* negatif dengan rincian 6 atribut pada dimensi konten kuliah dan pembelajaran, 6 atribut pada dimensi layanan administrasi, 1 atribut pada dimensi akses dan infrastruktur, 2 atribut pada dimensi pengembangan program dan internasionalisasi, 3 atribut pada dimensi reputasi dan fasilitas pendidikan, serta 2 atribut pada dimensi layanan pendukung. Atribut dengan nilai *gap* positif sebanyak 9 dengan rincian 3 atribut pada dimensi konten kuliah dan pembelajaran, 2 atribut pada dimensi akses dan infrastruktur, 1 atribut pada dimensi pengembangan program dan internasionalisasi, 2 atribut pada dimensi reputasi dan fasilitas pendidikan, dan 1 atribut pada dimensi layanan pendukung. Hasil perhitungan nilai *gap* divisualisasikan pada gambar 1.

TABEL VI
HASIL PENGOLAHAN SERVQUAL

Dimensi	Item	P	E	Q=P-E
Konten Kuliah dan Pembelajaran	KKP2	3,91	4,09	-0,17
	KKP5	4,13	4,30	-0,17
	KKP9	3,96	4,13	-0,17
	KKP4	4,39	4,52	-0,13
	KKP8	4,17	4,30	-0,13
	KKP6	4,30	4,35	-0,04
	KKP1	4,09	4,09	0,00
	KKP3	4,39	4,39	0,00
Layanan Administrasi	LA1	4,17	4,43	-0,26
	LA4	4,17	4,39	-0,22
	LA6	4,09	4,30	-0,22
	LA2	4,30	4,48	-0,17
	LA3	4,17	4,35	-0,17
	KKP7	4,48	4,43	0,04

Dimensi	Item	P	E	Q=P-E
Akses dan Infrastruktur	LA5	4,30	4,43	-0,13
	AI1	4,26	4,35	-0,09
	AI3	4,22	4,22	0,00
	AI2	4,13	4,09	0,04
Pengembangan Program dan Internasionalisasi	PPI2	4,17	4,35	-0,17
	PPI3	3,96	4,13	-0,17
	PPI1	4,57	4,35	0,22
Reputasi dan Fasilitas Pendidikan	RFP1	4,17	4,26	-0,09
	RFP2	4,13	4,17	-0,04
	RFP5	3,91	3,96	-0,04
	RFP3	4,35	4,35	0,00
	RFP4	4,09	4,09	0,00
Layanan Pendukung	LP2	3,26	3,65	-0,39
	LP1	3,78	4,04	-0,26
	LP3	4,00	3,87	0,13
Rata-rata		4,14	4,24	-0,097



Gambar 1. Grafik hasil pengolahan data nilai gap persepsi dan harapan

Adapun analisis skor *SERVQUAL* jika ditinjau dari tiga sudut pandang komponen penelitian adalah sebagai berikut:

- 1) Perguruan Tinggi Pengirim (PT Pengirim)
 Pada atribut yang terkait dengan PT Pengirim, seluruhnya memiliki nilai *gap* negatif yaitu atribut LA1-LA6, AI1, PPI3, RFP5, dan LP1-LP2. Hal ini dapat diartikan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap program PERMATA-SAKTI ditinjau dari

sudut pandang PT Pengirim masih di bawah harapan. Jika dilihat dari nilai *gap* terbesar yaitu atribut LP2 “ketersediaan layanan kesehatan bagi mahasiswa PERMATA-SAKTI dari PT Pengirim” sebesar -0,39 maka tingkat kepuasan yang direndah diakibatkan oleh faktor tidak tersedianya layanan kesehatan bagi mahasiswa PERMATA-SAKTI dari PT Pengirim (Universitas XYZ). Selain itu, atribut dengan

nilai *gap* terbesar ke dua adalah LP1 “Ketersediaan layanan konseling bagi mahasiswa PERMATA-SAKTI dari PT Pengirim” sebesar -0,26 maka tingkat kepuasan yang rendah diakibatkan oleh faktor tidak tersedianya suatu layanan konseling bagi mahasiswa PERMATA-SAKTI dari PT Pengirim selama kegiatan pertukaran berlangsung. Faktor lain yang mempengaruhi rendahnya tingkat kepuasan mahasiswa adalah layanan administrasi dari PT Pengirim yang kurang maksimal, tidak adanya prosedur tertulis yang jelas dan sederhana dalam melayani mahasiswa, dan juga kurang maksimalnya keberadaan fasilitas perpustakaan PT Pengirim dalam menunjang kegiatan pembelajaran mahasiswa PERMATA-SAKTI.

- 2) Perguruan Tinggi Penerima (PT Penerima)
Jika ditinjau dari segi PT Penerima, terdapat 9 atribut dari 16 atribut PT Penerima yang memiliki nilai *gap* negatif yaitu atribut ke KKP2, KKP4-KKP6, KKP8, KKP9, PPI2, RFP1, dan RFP2. Hal ini dapat diartikan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap program PERMATA-SAKTI ditinjau dari sudut pandang PT Penerima masih rendah karena masih banyak yang bernilai negatif. Jika dilihat dari nilai *gap* terbesar yaitu atribut KKP2, KKP5, KKP9, dan PPI2 sebesar -0,17 maka tingkat kepuasan yang rendah diakibatkan oleh faktor kurangnya layanan pembelajaran yang diberikan oleh PT Penerima kepada mahasiswa *outbound* dan program studi yang ditawarkan oleh PT Penerima kurang bervariasi. Selain itu, faktor lain yang mempengaruhi rendahnya kepuasan mahasiswa adalah PT Penerima kurang dalam menerapkan standar pelayanan yang baik kepada mahasiswa PERMATA-SAKTI seperti: kurang tanggap ketika ada mahasiswa *outbound* yang membutuhkan bantuan saat menghadapi masalah selama perkuliahan.
- 3) Belmawa
Berbeda dengan dua komponen lainnya, atribut yang terkait dengan belmawa tidak memiliki nilai *gap* yang negatif yaitu atribut PPI1 “Program PERMATA-SAKTI memiliki program pertukaran budaya selain kegiatan pembelajaran” dengan nilai 0,22 dan atribut RFP4 “Program PERMATA-SAKTI memberikan fasilitas internet dengan sangat baik” dengan nilai 0,00. Dalam hal ini, belmawa sudah sangat baik dalam melayani mahasiswa PERMATA-SAKTI baik dilihat dari sudut pertukaran budaya maupun fasilitas internet yang diberikan.

Berdasarkan analisis skor *SERVQUAL*, mahasiswa *outbound* memiliki tingkat kepuasan yang rendah terhadap program PERMATA-SAKTI utamanya dari segi komponen PT Pengirim dan PT Penerima sehingga perlu dilakukan peningkatan. Adapun urutan prioritas usulan perbaikan berdasarkan *gap* negatif tertinggi di masing-masing sudut pandang komponen dapat terlihat pada Tabel VII.

Secara keseluruhan, hasil rata-rata nilai *gap* didapatkan sebesar -0,097 yang berarti bahwa sebagian besar item masih belum memenuhi harapan mahasiswa dan perlu dilakukan peningkatan kualitas layanan, utamanya pada item-item yang memiliki nilai *gap* negatif. Pada [12], penelitian kualitas layanan di perguruan tinggi juga didapatkan hasil yang sama yaitu sebagian besar *gap* masih bernilai negatif. Hal ini berarti kualitas layanan di perguruan tinggi sebaiknya diperhatikan secara intens dan tidak dikesampingkan karena kualitas layanan akan mempengaruhi kepuasan mahasiswa dan kepuasan mahasiswa akan mempengaruhi citra dari perguruan tinggi ke depannya.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, implikasi manajerial yang dapat dilakukan oleh pihak PT Pengirim, PT Penerima, dan Belmawa dalam upaya meningkatkan kualitas layanan adalah bagi PT Pengirim, meningkatkan layanan pada aspek administrasi karena sebagian besar atribut PT Pengirim yang bernilai negatif didominasi oleh layanan administrasi. Dimensi layanan administrasi memiliki pengaruh yang cukup besar pada kualitas layanan yang terkait dengan PT Pengirim. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi terkait kualitas layanan yang diberikan saat Program PERMATA-SAKTI 2020 sehingga PT Pengirim dapat meningkatkan layanannya baik di bidang layanan administrasi maupun bidang lain yang bernilai negatif sesuai hasil penelitian. Bagi PT Penerima, meningkatkan layanannya secara intens di bidang layanan akademik yaitu pemberian pembelajaran saat kuliah PERMATA-SAKTI karena inti dari perkuliahan pertukaran adalah proses pembelajaran antara mahasiswa *outbound* di PT Penerima sehingga perlu untuk ditingkatkan mengingat masih banyak mahasiswa yang belum puas terhadap layanan yang diberikan dilihat dari nilai *gap* negatif yang dihasilkan. Bagi Belmawa, mengembangkan program PERMATA-SAKTI dan mempertahankan kualitas layanannya karena secara keseluruhan layanan yang diberikan oleh belmawa sudah memenuhi kepuasan mahasiswa.

TABEL VII
USULAN PERBAIKAN

Komponen	Atribut	Usulan
PT Pengirim	LA1	Membentuk grup <i>whatsapp</i> bagi mahasiswa PERMATA-SAKTI untuk memudahkan koordinasi apabila ada masalah
	LA4	Melakukan komunikasi dengan mahasiswa secara berkala melalui grup <i>whatsapp</i> terkait perkembangan kegiatan pertukaran yang telah dilakukan sehingga komunikasi dengan mahasiswa dapat tetap terjaga dengan baik
	LA6	Membentuk jam tertentu misalkan jam 12.00-15.00 WIB untuk melayani mahasiswa sehingga dapat terfokus dalam merespon mahasiswa
	LA2	Melakukan <i>review</i> terhadap sistem dan prosedur layanan yang berlaku di PT Pengirim sehingga pengetahuan terkait prosedur layanan dapat meningkat dan bisa segera melakukan tindakan sesuai prosedur apabila terjadi masalah
	LA3	Selalu bersikap ramah dan menanyakan perkembangan melalui grup <i>whatsapp</i> sehingga komunikasi dengan mahasiswa tetap terjalin dengan baik
	LA5	Menyediakan kotak pengaduan apabila terdapat pelayanan yang tidak sesuai dengan yang dijanjikan sehingga admin PERMATA-SAKTI PT Pengirim dapat selalu mengevaluasi layanan dan memberikan sesuai dengan yang dijanjikan
	AI1	Membentuk prosedur yang sederhana dan jelas terkait pelayanan kepada mahasiswa
	PPI3	Selalu melakukan <i>update</i> dalam mempromosikan kegiatan internasional melalui media sosial PT Pengirim
	RFP5	Meningkatkan fasilitas akademik perpustakaan dengan menyediakan perpustakaan <i>online</i> yang mudah diakses oleh mahasiswa
	LP2	Menyediakan layanan kesehatan bagi mahasiswa selama mengikuti program PERMATA-SAKTI melalui fasilitas konsultasi kesehatan secara <i>online</i>
LP1	Menyediakan layanan konseling bagi mahasiswa selama mengikuti program PERMATA-SAKTI dengan membuka praktik konseling <i>online</i>	
PT Penerima	KKP2	Memberikan evaluasi berkala di tiap akhir perkuliahan secara langsung melalui media kelas

Komponen	Atribut	Usulan
		(<i>zoom meeting, google classrom, dll</i>) sehingga mahasiswa dapat mengetahui perkembangannya selama mengikuti perkuliahan
	KKP5	Meningkatkan praktik pembelajaran dengan metode yang lebih menarik seperti menambahkan <i>games</i> singkat disela-sela pembelajaran sehingga tercipta suatu pembelajaran yang interaktif dan menarik
	KKP9	Meningkatkan koordinasi dengan mahasiswa melalui grup <i>whatsapp</i> perkuliahan dengan selalu meminta umpan balik pembelajaran sehingga PT Penerima akan dengan mudah melakukan peningkatan pelayanan pembelajaran
	KKP4	Selalu menunjukkan sikap yang positif dan ramah terhadap mahasiswa dengan melakukan penyapaan di setiap awal perkuliahan dan juga merespon pesan mahasiswa melalui <i>whatsapp</i> apabila terjadi suatu kendala perkuliahan
	KKP8	Melakukan peninjauan RPS sebelum pembelajaran berlangsung sehingga kegiatan perkuliahan akan selalu sesuai kurikulum atau RPS yang diberikan kepada mahasiswa di awal perkuliahan
	KKP6	Dosen perkuliahan hendaknya melakukan <i>improve</i> pengetahuan mengenai materi perkuliahan dengan mencari studi kasus yang selaras dengan materi perkuliahan sehingga dapat menyampaikan materi kepada mahasiswa dengan lebih mendalam melalui contoh studi kasus
	PPI2	Menambah program studi dan atau mata kuliah yang lebih bervariasi lagi sehingga mahasiswa akan dengan leluasa memilih mata kuliah yang menarik dari tiap-tiap PT Penerima
	RFP1	Meningkatkan kualitas perkuliahan dengan selalu aktif mengajak mahasiswa berdiskusi di kelas sehingga perkuliahan akan lebih interaktif dan berkualitas
	RFP2	Meningkatkan pelayanan sesuai standar yang berlaku dengan selalu memperhatikan masukan dari kotak pengaduan sehingga dapat memberikan layanan sesuai standar dan yang diharapkan oleh mahasiswa

V. KESIMPULAN

Dari penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa dengan pengolahan data yang telah dilakukan dapat diketahui sejauh mana kepuasan mahasiswa XYZ terhadap program PERMATA-SAKTI sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Secara garis besar, kepuasan mahasiswa terhadap program PERMATA-SAKTI tahun 2020 masih di bawah harapan yang dapat dilihat dari rata-rata nilai *gap* yang dihasilkan yaitu -0,097. Terdapat 20 atribut dari 29 atribut yang memiliki nilai *gap* negatif yang tersusun atas 37,9% atribut yang terkait dengan komponen PT Pengirim dan 31,03% atribut yang terkait dengan komponen PT Penerima. Kebanyakan nilai *gap* negatif berasal dari dimensi layanan administrasi yang didominasi oleh atribut komponen PT Pengirim. Atribut komponen belmawa seluruhnya bernilai positif yang berarti mahasiswa telah puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh belmawa pada Program PERMATA-SAKTI 2020.

Perbaikan yang diusulkan secara umum adalah sebaiknya ke tiga komponen yang terlibat dalam program PERMATA-SAKTI yaitu PT Pengirim, PT Penerima, dan Belmawa melakukan peningkatan layanan baik secara akademik maupun administrasi sehingga mahasiswa akan lebih puas terhadap layanan pada Program PERMATA-SAKTI di tahun-tahun selanjutnya. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat melakukan implementasi terhadap hasil usulan sehingga tidak hanya sebatas usulan melainkan penerapan yang dapat bermanfaat dalam peningkatan kepuasan mahasiswa PERMATA-SAKTI.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penelitian ini dari awal hingga akhir. Dosen pembimbing penelitian, para responden, dan objek penelitian yang selalu siap sedia untuk memberikan bantuannya dalam kelancaran penelitian.

REFERENSI

- [1] M. Tohir, "Buku Panduan Merdeka Belajar - Kampus Merdeka," 2020.
- [2] F. Debora and H. Hernadewita, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Pembelajaran Terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan Metode SEM-PLS," *Oper. Excell. J. Appl. Ind. Eng.*, vol. 11, no. 1, p. 49, 2019.
- [3] A. Ahmad and U. Nikmah, "Pengaruh Higher Education Performance (Hedperf) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Sains Al Quran (Unsiq) Jawa Tengah di Wonosobo," *J. Penelit. dan Pengabd. Kpd. Masy. UNSIQ*, vol. 4, no. 3, pp. 246–253, 2017.
- [4] A. Lala and M. Marhalim, "Aplikasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Bengkulu," *Pseudocode*, vol. 6, no. 2, pp. 172–180, 2019.
- [5] R. A. Tjahyadi, C. Lu, and J. Fionita, "HIEDQUAL (High Education Quality) dan Kepuasan Mahasiswa: Peran Reputasi Universitas Sebagai Variabel Mediasi," *J. Manaj. dan Bisnis Indones.*, vol. 5, no. 3, pp. 315–326, 2018.
- [6] I. Widya and L. A. Pratomo, "The Influence of Higher Education Service Quality Toward Student Satisfaction and Loyalty .," *J. Ris. Ekon. Dan Bisnis*, vol. 10, no. 3, pp. 174–188, 2018.
- [7] L. Hafni, S. Chandra, and T. Chandra, "Model Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Perguruan Tinggi di Riau," *EKUITAS (Jurnal Ekon. dan Keuangan)*, vol. 3, no. 4, pp. 445–463, 2020.
- [8] D. N. B. Kusyana, P. A. Purwaningrat, and M. P. Sunny, "Peran Kualitas Layanan dalam Menciptakan Loyalitas Mahasiswa," *Widya Manaj.*, vol. 2, no. 1, pp. 10–27, 2020.
- [9] Y. Hasan, "Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Jasa (Pelayanan) Akademik Fakultas Tarbiyah dan Keguruan IAIN Raden Intan Lampung," *Al-Idarah J. Kependidikan Islam*, vol. 8, no. 2, pp. 186–198, 2019.
- [10] Y. Boky, "Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Sekolah Tinggi Theologia Jaffray Makassar," *J. Jaffray*, vol. 14, no. 2, pp. 269–290, 2016.
- [11] M. Widikusyanto Johan and A. Purbohastuti Wahyuni, "Indeks Service Quality Perguruan Tinggi Banten," *J. Visionida*, vol. 6, pp. 52–63, 2020.
- [12] I. W. Ardhyani and M. L. Singgih, "Pengukuran Kualitas Layanan dengan Higher Education Performance (HEdPERF) dan Higher Education Service Quality (HiEdQual)," *Tek. Eng. Sains J.*, vol. 1, no. 1, p. 25, 2017.
- [13] F. E. Saputra, "Rekonseptualisasi Konstruksi Kualitas Layanan Spesifik Pada Konteks Perguruan Tinggi," *Manag. Insight J. Ilm. Manaj.*, vol. 15, no. 1, pp. 49–64, 2020.
- [14] R. Kusmaryadi and B. Astuti, "Analisis Kualitas Layanan Higher Education Performance (HEdPERF) Terhadap Loyalitas Mahasiswa di Fakultas 'X,'" *J. Ris. Manaj. Sekol. Tinggi Ilmu Ekon. Widya Wiwaha Progr. Magister Manaj.*, vol. 4, no. 1, pp. 47–57, 2019.
- [15] M. Perdana Surya, R. Magnadi Hari, I. M. Dirgantara Bayu, and E. Arfinto Denny, "Perbandingan Instrumen Kuantitatif Untuk Mengukur Kualitas Layanan," *J. Stud. Manaj. Organ.*, vol. 14, no. 1, pp. 31–40, 2017.
- [16] F. Abdullah, "The development of HEDPERF: A new measuring instrument of service quality for the higher education sector," *Int. J. Consum. Stud.*, vol. 30, no. 6, pp. 569–581, 2006.
- [17] A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, and L. L. Berry, "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research," *J. Mark.*, vol. 49, no. 4, p. 41, 1985.
- [18] R. S. Annamdevula, Subrahmanyam Bellamkonda, "Effect of student perceived service quality on student satisfaction, loyalty and motivation in Indian universities: Development of HiEduQual," *J. Model. Manag.*, vol. 11, no. 2, pp. 488–517, 2016.