



PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA LEMBAGA PENJAMINAN MUTU DI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYARIF HIDAYATULLAH JAKARTA

Ishmatun Nisa¹, Andriyani Rahmah F², Gunawan Ismail³, Mardani Bonyx⁴

^{1,3,4}UIN Syarif Hidayatullah Jakarta

²STIKes Widya Dharma Husada Tangerang

ABSTRACT

The quality of service in the internal quality assurance system of higher education is a determining factor for institutional excellence. This study aims to analyze the correlation between the quality of services of the Quality Assurance Institute (LPM) and the satisfaction of the Head of Study Program at UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Using a correlational quantitative design, data was collected from 81 respondents through a total sampling technique. The research instrument used a SERVQUAL-based questionnaire that included five dimensions: physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Data analysis was carried out with the Chi-Square test to test the relationships between variables. The results showed that 50.6% of respondents perceived the quality of service in the "Excellent" category, and 92.6% expressed overall satisfaction. Statistical testing resulted in a p-value of 0.031 (< 0.05), which confirmed a significant correlation between service quality and user satisfaction. The implications of this study emphasize that strengthening the dimension of responsiveness and physical evidence is crucial for LPM to maintain and increase stakeholder satisfaction in the context of Islamic higher education. Keywords: Service Quality; User Satisfaction; Quality Assurance; Islamic Higher Education.

Keywords: Service Quality; User Satisfaction; Quality Assurance; Islamic Higher Education.

ABSTRAK

Kualitas pelayanan dalam sistem penjaminan mutu internal perguruan tinggi merupakan faktor determinan bagi keunggulan institusional. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis korelasi antara kualitas pelayanan Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) dengan kepuasan Ketua Program Studi di UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Menggunakan desain kuantitatif korelasional, data dikumpulkan dari 81 responden melalui teknik *total sampling*. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner berbasis SERVQUAL yang mencakup lima dimensi: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Analisis data dilakukan dengan uji *Chi-Square* untuk menguji hubungan antar variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 50,6% responden mempersepsikan kualitas layanan dalam kategori "Sangat Baik," dan 92,6% menyatakan puas secara keseluruhan. Pengujian statistik menghasilkan nilai *p-value* sebesar 0,031 ($< 0,05$), yang mengonfirmasi adanya korelasi signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pengguna. Implikasi penelitian ini menekankan bahwa penguatan dimensi daya tanggap dan bukti fisik sangat krusial bagi LPM untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pemangku kepentingan dalam konteks pendidikan tinggi Islam.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Kepuasan Pengguna; Penjaminan Mutu; Pendidikan Tinggi Islam.

Copyright (c) 2026 Ishmatun Nisa¹, Andriyani Rahmah F², Gunawan Ismail³, Mardani Bonyx⁴.

✉ Corresponding author : Gunawan Ismail

Email Address : masgunsmile@gmail.com

PENDAHULUAN

Semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan formal, khususnya pendidikan tinggi, menjadikan perguruan tinggi sebagai sektor strategis yang diharapkan dapat menghasilkan sumber daya manusia yang bermutu. Keadaan persaingan yang cukup kompetitif antar perguruan tinggi menuntut lembaga pendidikan memperhatikan mutu pendidikan dan kelembagaannya, sehingga mampu bersaing serta unggul dalam persaingannya.

Pendidikan tinggi merupakan salah satu pelayanan publik. Pelayanan publik dijelaskan bahwa setiap penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan (K.H. Indonesia 2009), selain itu penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan stakeholder atau pihak terkait. Setiap unit kerja pada lingkungan kementerian wajib menyusun standar pelayanan sebagai acuan kerja dalam memberikan pelayanan kepada stakeholder atau pihak terkait secara efektif, efisien, dan akuntabel (K. P. Indonesia 2016). Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada pihak terkait dalam rangka pemenuhan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Setiap pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan (Saraswati 2018).

Sejak diberlakukannya Permendikbud Nomor 53 Tahun 2023 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi, dijelaskan bahwa Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi adalah kegiatan sistemik untuk meningkatkan mutu pendidikan tinggi secara berencana dan berkelanjutan. (Peraturan Menteri Pendidikan 2023). Penjaminan mutu pendidikan di perguruan ini wajib menetapkan dan memenuhi standar pengelolaan pendidikan tinggi secara konsisten dan berkelanjutan, sehingga stakeholders (mahasiswa, orang tua, dunia kerja, pemerintah, dosen, tenaga penunjang, serta pihak lain yang berkepentingan) memperoleh kepuasan. Kepuasan merupakan tercapainya antara harapan dan kenyataan yang diinginkan oleh pelanggan dalam hal ini adalah dosen. Kepuasan merupakan faktor penting dalam meningkatkan mutu manajemen organisasi.

Adapun kepuasan pelanggan bergantung dengan bagaimana perusahaan tersebut memberikan pelayanan. Pelayanan menurut bahasa adalah perbuatan, yaitu perbuatan untuk menyediakan segala yang diperlukan orang lain atau pelanggan. Salah satu tindakan untuk memuaskan pelanggan dengan cara memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan sebaik-baiknya. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan daya saing. Harapan dari pelanggan setiap saat selalu berubah sehingga kualitas pelayanan yang diberikan juga harus disesuaikan. Pelanggan akan menilai pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan dengan membandingkan dari perusahaan satu dengan perusahaan lain yang sejenis, juga dengan membandingkan pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkannya (Dianto 2013).

Kualitas layanan sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan yang menjadi salah satu komponen pendukung Audit Mutu Internal dan merupakan

sarana yang sangat penting dan efektif untuk melihat penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) dan sistem yang diterapkan dalam organisasi. Oleh karena itu harus direncanakan dalam kurun waktu yang telah ditetapkan. Dengan pelaksanaan yang terencana dan teratur, organisasi akan dapat melakukan perbaikan berkelanjutan. Pelaksanaan survey kepuasan layanan harus dilakukan oleh personil yang tidak berasal dari bagian yang disurvei. Maksudnya yaitu untuk mendapatkan bukti-bukti secara obyektif. Surveyor dari bagian lain mungkin mempunyai sudut pandang berbeda dengan personil yang selalu bekerja di bagiannya, sehingga perbaikan bisa lebih optimum dari internal audit. Tindaklanjut survey agar mendapatkan hasil optimum dari internal audit, hasil survey harus ditindaklanjuti segera, bila perlu ditetapkan batas waktunya. Perbaikan yang perlu dilakukan harus dilaksanakan dan hasil penerapan perbaikan harus dievaluasi untuk melihat manfaat dari perbaikan yang dilakukan.

Peneitian ini harus dilakukan secara obyektif, sistematis dan terdokumentasi. Obyektif artinya, tim peneliti sedapat mungkin meminimalkan unsur subyektifitas atau tidak mencampur aduk fakta dengan opini serta tidak terbawa emosi, misalnya takut, kasihan, benci dan sebagainya. Tim Peneliti harus melihat dan menilai persoalan apa adanya tanpa rekayasa. Sistematis artinya proses pemeriksaan dan penilaian dilakukan secara metodis atau menerapkan azas-azas manajemen. Rangkaian kegiatan penelitian ini direncanakan, dilaksanakan, dikendalikan, dievaluasi dan ditindaklanjuti. Terdokumentasi artinya semua yang dilakukan dalam proses penelitian mulai dari perencanaan, pelaksanaan, pelaporan dan hasil tindaklanjut oleh peneliti harus dicatat, dan catatan dikelola dengan baik sehingga mudah ditelusuri dan ditentukan bila sewaktu-waktu diperlukan.

UIN Syarif Hidayatullah Jakarta sebagai salah satu Lembaga pendidikan tinggi negeri, harus menerapkan konsep mengutamakan kepuasan pihak yg terkait seperti mahasiswa dan dosen sebagai pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik, salah satu lembaga yang berkontribusi dalam peningkatan kualitas layanan adalah Lembaga Penjaminan Mutu (LPM), LPM bertanggung jawab untuk memastikan kualitas pelayanan dalam pendidikan tinggi berjalan dengan baik. Salah satu pihak yang merasakan layanan LPM adalah ketua program studi. Sehingga perlu dilaksanakan penelitian terkait hubungan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna LPM di UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna LPM terutama ketua program studi di UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Manfaat penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan informasi tambahan dan sebagai bahan pertimbangan/evaluasi bagi LPM dalam meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pemangku kepentingan sehingga terciptanya kepuasan pengguna secara berkelanjutan. Berikut adalah narasi mengenai tujuan-tujuan tersebut:

Kesatu, Meningkatkan Mutu Pendidikan: melalui evaluasi terhadap sistem pembelajaran, kurikulum, dan pengajaran, audit mutu internal membantu perguruan tinggi untuk meningkatkan kualitas pendidikan yang diselenggarakan. *Kedua* Menilai Kepatuhan terhadap Standar: Peneliti ini

membantu memastikan bahwa perguruan tinggi mematuhi standar-standar kualitas yang telah ditetapkan oleh lembaga akreditasi atau badan pengawas pendidikan. *Ketiga*, Mengidentifikasi Kekuatan dan Kelemahan: Dengan mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam berbagai area operasional, audit mutu internal membantu institusi untuk mengidentifikasi potensi perbaikan dan pengembangan. *Keempat*, Memastikan Efektivitas Pengelolaan Sumber Daya: Hasil survey membantu memastikan bahwa sumber daya institusi, baik itu finansial, fisik, atau sumber daya manusia, dikelola secara efektif dan efisien. *Kelima*, Mendukung Perencanaan Strategis: Hasil dari penelitian ini dapat digunakan untuk mendukung perencanaan strategis jangka pendek dan jangka panjang institusi pendidikan tinggi. *Keenam*, Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas: Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan institusi pendidikan tinggi dengan menyediakan tinjauan independen terhadap berbagai aspek operasional. *Ketujuh*, Memberikan Keyakinan kepada Stakeholder: Melalui proses survey yang transparan dan objektif, stakeholder seperti mahasiswa, dosen, staff, dan masyarakat umum dapat memiliki keyakinan yang lebih besar terhadap kualitas dan integritas institusi pendidikan tinggi tersebut.

METODE PENELITIAN

a. Rancangan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif yaitu untuk menguji hipotesis yang telah dikembangkan dengan melakukan penelitian pada populasi atau sampel tertentu. Penelitian ini merupakan penelitian sumber daya manusia, yang membahas mengenai kualitas layanan dan kepuasan pengguna layanan LPM, terutama layanan yang diterima langsung oleh ketua program studi di lingkungan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.

b. Kerangka Konsep

Kerangka konsep merupakan penjelasan tentang bagaimana variabel penelitian berhubungan satu sama lain, serta hubungan antara dua atau lebih variabel, seperti variabel bebas dan variabel terikat (Faridi, et al. 2021). Variabel penelitian adalah apa yang dapat ditentukan oleh peneliti untuk dikaji dan kemudian dipelajari untuk mendapatkan informasi untuk membuat kesimpulan. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu variabel independen dan variabel dependen. Variabel Independen (Variabel Bebas) dalam penelitian ini adalah kualitas layanan LPM., sedangkan Variabel Dependen (Variabel Terikat) dalam penelitian ini adalah kepuasan layanan yang dinilai langsung oleh ketua program studi.

c. Lokasi dan Waktu Penelitian

Kegiatan penelitian ini dilaksanakan di di LPM UIN Syarif Hidayatullah Jakarta dengan alamat Jalan Ir H. Juanda No.95, Ciputat, Kec. Ciputat Tim., Kota Tangerang Selatan, Banten. Berikut adalah deskripsi mengenai tempat dan waktu kegiatan penelitian:

Peneliti dan tim berkumpul di ruang LPM untuk melakukan berbagai aktivitas penelitian, termasuk wawancara dengan staf dan dosen, pemeriksaan dokumen, serta evaluasi proses-proses yang ada. Waktu

pelaksanaan kegiatan penelitian dapat bervariasi tergantung pada skala dan kompleksitas institusi pendidikan tinggi. Biasanya, kegiatan ini direncanakan dan dijadwalkan sebelumnya oleh tim peneliti bersama dengan manajemen perguruan tinggi. Penelitian dapat dilaksanakan selama beberapa hari hingga beberapa minggu, tergantung pada lingkup dan kebutuhan institusi.

Kegiatan penelitian dapat dilakukan pada periode yang dianggap paling sesuai dengan jadwal akademik, untuk meminimalkan gangguan terhadap proses pembelajaran dan aktivitas kampus lainnya. Namun demikian, penelitian juga harus dilaksanakan secara menyeluruh dan komprehensif, sehingga perlu diperhatikan juga bahwa waktu yang cukup diperlukan untuk menyelesaikan proses evaluasi dengan baik. Adapun pelaksanaan dimulai pada bulan Juli sampai Desember 2024.

d. Populasi dan Sampel

Populasi adalah jumlah subjek dan atau objek yang akan menjadi sasaran penelitian (Slamet Riyanto 2020). Dalam penelitian ini populasinya yakni seluruh ketua program studi di lingkungan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta yang telah mendapatkan layanan LPM secara langsung.

Sampel penelitian adalah gambaran umum dari populasi (Slamet Riyanto 2020). Dengan demikian, populasi yang diamati dapat diwakili oleh sampel penelitian. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah Total Sampling. Total Sampling adalah Teknik pengambilan sampel dimana jumlah sampel sama dengan jumlah populasi. Alasan mengambil total sampel karena populasi yang kurang dari 100, sehingga seluruh populasi dijadikan sampel pada penelitian ini, yakni berjumlah 81 orang dari masing-masing ketua program studi yang ada di lingkungan lingkungan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, dengan rincian pada tabel sebagai berikut:

No	Nama Program Studi	Jenjang
1	Perbandingan mazhab	S1
2	Magister (S2) Dirasat Islamiyah	S2
3	Hukum Tata Negara (Siyasah)	S1
4	Perbankan Syariah	S1
3	Hukum Keluarga	S1
6	Manajemen	S1
7	Perbankan syariah	S3
8	Ilmu Hukum	S1
9	Program Studi Kesehatan Masyarakat	S1
10	EKonomi Pembangunan	S1
11	Akuntansi	S1
12	Pendidikan Bahasa Inggris	S1
13	Magister Perbankan Syariah	S2
14	Pendidikan Matematika	S1
13	Tadris Fisika	S1
16	Magister Pendidikan Bahasa Arab	S2
17	Agribisnis	S1
18	Program Studi Tarjamah	S1

No	Nama Program Studi	Jenjang
19	MSKI	S2
20	Teknik Informatika	S1
21	Sastra Inggris	S1
22	Jurnalistik	S1
23	Sejarah dan Peradaban Islam	S1
24	Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia	S1
23	Magister Manajemen Pendidikan Islam	S2
26	Studi Agama-Agama	S1
27	Pendidikan Agama Islam	S1
28	Dirasat Islamiyah	S1
29	Pendidikan Kimia	S1
30	Matematika	S1
31	MPAI	S2
32	Tadris Biologi	S1
33	Magister Aqidah dan Filsafat Islam (MAFI) & Magister Studi Agama-Agama (MSAA)	S2
34	Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah	S1
33	KPI	S2
36	PIAUD	S1
37	PSIK	S1
38	Magister Ilmu Al-Qur'an dan Tafsir	S2
39	Tadris IPS	S1
40	Fisika	S1
41	Bimbingan Penyuluhan Islam	S2
42	Kimia	S1
43	Aqidah dan Filsafat Islam	S1
44	Pengembangan Masyarakat Islam	S1
43	Bahasa dan Sastra Arab	S1
46	Ilmu Politik	S1
47	Ilmu Hadis	S1
48	Hukum Pidana Islam	S1
49	Sosiologi	S3
30	Ilmu Tasawuf FU	S1
31	Magister Manajemen Dakwah	S2
32	Hubungan Internasional (HI) FISIP	S1
33	Sosiologi	S3
34	Manajemen Dakwah	S1
33	MPBI	S2
36	Komunikasi dan Penyiaran Islam	S2
37	Biologi	S1
38	Teknik Pertambangan	S1
39	Farmasi	S1
60	Profesi Apoteker	Profesi

No	Nama Program Studi	Jenjang
61	Sistem Informasi	S1
62	Ilmu Perpustakaan	S1
63	Magister Hukum Ekonomi Syariah (MHES)	S2
64	MBSA	S2
63	Manajemen Pendidikan	S1
66	Psikologi	S2
67	Magister Hukum Keluarga	S2
68	Hukum Ekonomi Syariah	S1
69	Kesejahteraan Sosial	S1
70	Ekonomi Syariah	S1
71	Sarjana (S1) Psikologi	S1
72	Program Studi Ners	S1
73	Komunikasi dan Penyiaran Islam	S1
74	Pendidikan Profesi Dokter	Profesi
73	Prodi Kedokteran	S1
76	Magister Agribisnis	S2
77	Magister Agribisnis	S2
78	Ilmu al-Qur'an dan Tafsir (IAT)	S1
79	Magister Pengkajian Islam	S2
80	Doktor Pengkajian Islam	S3
81	Pendidikan Bahasa Arab	S1

e. Instrumen dan Cara Pengumpulan Data

Alat untuk mengukur data yang akan dikumpulkan disebut instrumen pengumpulan data. Instrumen pengumpulan data yang digunakan saat pengumpulan data ini adalah kuesioner dan perhitungan metode statistik menggunakan SPSS versi 27.

Kuesioner penelitian berisikan *informed consent* dan kolom data diri responden, kuesioner kualitas layanan, dan kuesioner kepuasan terhadap layanan LPM. Responden terbagi menjadi dalam klasifikasi sebagai berikut :

Program Studi	Keterangan
Prodi S 1	1
Profesi	2
Prodi S2	3
Prodi S3	4

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner (angket). Data yang diperoleh dianalisis dan diuji hipotesis dengan menggunakan teknik software SPSS versi 27. Variabel-variabel yang diteliti atau diamati dalam penelitian ini adalah Kualitas Layanan LPM (X) sebagai variabel bebas, dengan skala penilaian kualitas sebagai berikut :

Jawaban	Skala
Sangat Baik	4

Baik	3
Kurang	2
Sangat Kurang	1

serta Kepuasan Pengguna Layanan LPM (Y) sebagai variabel terikat, dengan skala penilaian kepuasan sebagai berikut :

Jawaban	Skala
Puas	1
Kurang Puas	2

f. Analisis Data

Analisis univariat adalah analisis untuk mengetahui setiap variabel penelitian dan menyajikan atau meringkas data yang dikumpulkan untuk menghasilkan informasi yang jelas. Tabel, grafik, adalah contoh bagaimana informasi dapat disajikan (Slamet Riyanto 2020). Dalam penelitian ini, analisis univariat dilakukan untuk mengetahui distribusi frekuensi jenjang program studi responden, dan distribusi frekuensi responden masing-masing variabel. Analisis univariat disajikan dalam bentuk tabel dengan membuat distribusi dan persentase dari setiap variabel yang diteliti dengan menggunakan distribusi frekuensi.

1. 100% Seluruhnya
2. 75%-99% Sebagian Besar
3. 51%-74% Lebih dari setengahnya
4. 50% Setengahnya
5. 25%-49% Kurang dari setengahnya
6. 1%-24% Sebagian kecil
7. 0% Tidak ada

Analisis bivariat digunakan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh dua variabel dalam pengolahan data itu juga menggunakan signifikansi tertentu untuk menguji hipotesis penelitian (Slamet Riyanto 2020). Uji chi-square adalah analisis bivariat yang digunakan dalam penelitian ini. Untuk memastikan ada tidaknya hubungan antara variabel independen dan dependen. Uji chi-square digunakan untuk mengetahui hubungan variabel kualitas layanan dan kepuasan layanan LPM pada ketua program studi di UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Untuk mengetahui apakah ada hubungan yang signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen, nilai P-value dibandingkan dengan tingkat kesalahan yang digunakan, yaitu 5% atau 0.05. Jika nilai Pvalue ≤ 0.05 , maka H_0 ditolak, yang menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara variabel bebas dan variabel terikat. Sedangkan jika nilai Pvalue > 0.05 , maka H_0 diterima, yang berarti tidak ada hubungan yang signifikan antara variabel bebas dan variabel terikat.

HASIL DAN PEMBAHASAN**a. Hasil Penelitian****Hasil Analisis Univariat**

Hasil analisis berdasarkan jenjang pendidikan yang menjadi responden:

Tabel 4.1 Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenjang program studi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S1	56	69.1	69.1	69.1
	Profesi	2	2.5	2.5	71.6
	S2	19	23.5	23.5	95.1
	S3	4	4.9	4.9	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

Tabel 4.1 menunjukkan bahwa responden lebih dari setengahnya responden yang diteliti adalah program studi yang berjenjang S1 sebanyak 56 program studi (69.1%). Sedangkan kurang dari setengahnya program studi yang berjenjang S2 sebanyak 19 program studi (23.5%). Sebagian kecil program studi yang berjenjang S3 sebanyak 4 program studi (4.9%), dan program studi yang berjenjang profesi sebanyak 2 program studi (2.5%).

Hasil analisis berdasarkan Kualitas Layanan yang diberikan:

Tabel 4.2 Distribusi frekuensi responden berdasarkan kualitas layanan LPM

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	40	49.4	49.4	49.4
	Sangat Baik	41	50.6	50.6	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa lebih dari setengahnya responden memiliki persepsi kualitas layanan sangat baik sebanyak 41 responden (50.6%). Sedangkan kurang dari setengahnya responden memiliki persepsi kualitas layanan baik sebanyak 40 responden (49.4%).

Hasil analisis berdasarkan Kepuasan Layanan yang diberikan:

Tabel 4.3 Distribusi frekuensi responden berdasarkan kepuasan layanan LPM

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	6	7.4	7.4	7.4
	Puas	75	92.6	92.6	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

Tabel 4.3 menunjukkan bahwa sebagian besar responden dengan kategori puas sebanyak 75 responden (92.6%). Sedangkan sebagian kecil

responden dengan kategori kurang puas sebanyak 6 responden (7.4%).

Hasil Analisis Bivariat

Tabel 4.4 Hasil case presessing analisis bivariat

	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Kualitas_Layanan * Kepuasan_Layanan	81	100.0%	0	0.0%	81	100.0%

Tabel 4.4 menunjukkan hasil analisis bivariat yang dijelaskan berkategori valid untuk keseluruhan data yang dianalisis

Tabel 4.5 Hasil crosstabulasi data antar variabel

			Kepuasan_Layanan		Total
			Kurang Puas	Puas	
Kualitas_Layanan	Baik	Count	6	34	40
		% within Kualitas_Layanan	15.0%	85.0%	100.0%
	Sangat Baik	Count	0	41	41
		% within Kualitas_Layanan	0.0%	100.0%	100.0%
Total		Count	6	75	81
		% within Kualitas_Layanan	7.4%	92.6%	100.0%

Tabel 4.5 menunjukkan bahwa dari 81 responden, seluruh responden dengan kategori kualitas layanan LPM sangat baik sebanyak 41 responden (100%) yang menyatakan puas dengan layanan yang diberikan LPM, dan hampir seluruhnya responden dengan kategori kualitas layanan LPM baik sebanyak 34 responden (85%) yang menyatakan puas dengan layanan yang diberikan LPM. Sedangkan sebagian kecil responden dengan kategori kualitas layanan LPM baik sebanyak 6 responden (15%) yang menyatakan kurang puas dengan layanan yang diberikan LPM.

Tabel 4.6 Hasil uji chi-square variabel penelitian

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	6.642 ^a	1	.010		
Continuity Correction ^b	4.635	1	.031		
Likelihood Ratio	8.960	1	.003		
Fisher's Exact Test				.012	.012
Linear-by-Linear Association	6.560	1	.010		
N of Valid Cases	81				

a. 2 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.96.

b. Computed only for a 2x2 table

Berdasarkan tabel 4.6 diketahui nilai hasil uji statistik menggunakan uji chi square diperoleh nilai p-value sebesar 0.031 maka dapat disimpulkan bahwa $p\text{-value } 0.039 < \alpha = 0,05$ yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima

yaitu terdapat hubungan antara kualitas layanan terhadap kepuasan layanan yang diberikan LPM pada program studi di UIN Syarif Hidayatullah Jakarta

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) di UIN Syarif Hidayatullah Jakarta memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pengguna layanan, khususnya para Ketua Program Studi. Sebagian besar responden menilai kualitas layanan LPM berada pada kategori sangat baik dan menyatakan puas terhadap layanan yang diterima. Hasil uji statistik menunjukkan adanya korelasi yang bermakna antara kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna ($p\text{-value} = 0,031 < 0,05$), sehingga semakin baik kualitas layanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan, terutama pada aspek daya tanggap, keandalan, jaminan, empati, dan bukti fisik, merupakan faktor penting dalam mendukung efektivitas sistem penjaminan mutu serta meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pemangku kepentingan di lingkungan perguruan tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- Alabbودي, Anas Salman. 2019. "The effect of customer satisfaction on service quality: The case of Iraqi banks ." *International Journal of Applied Research* 146-152.
- Ali Ramezani Ghotbabadi, Rohaizat Baharun. 2015. "Service Quality Measurements: A Review." *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences* 5 (2): 267-286.
- Anisa, Siti. 2018. "PENGARUH PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR DESA HELVETIA." In *Skripsi FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA MEDAN*. Medan.
- Dianto, Indra Wahyu. 2013. "ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN WAROENG STEAK & SHAKE JL. CENDRAWASIH NO. 30 YOGYAKARTA." In *Skripsi PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA*. Yogyakarta.
- Faridi, Ahmad, Andi Susilawaty, Baiq Fitria Rahmiati, Efendi Sianturi, I Made Sudarma Adiputra, Indah Budiastutik, Ni Putu Wiwik Oktaviani, et al. 2021. *Metodologi Penelitian Kesehatan*.
- Indonesia, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik. 2009. *UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK*. Jakarta.
- Indonesia, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik. 2016. *PERATURAN MENTERI PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 27 TAHUN 2016 TENTANG LAYANAN PENDIDIKAN KEPERCAYAAN TERHADAP TUHAN YANG MAHA ESA PADA SATUAN PENDIDIKAN*. Jakarta.
- Indrasari, Dr. Meithiana. 2019. *PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN*. Surabaya: Unitomo Press.
- Martono Martono, Arwin Arwin, Yuliana Yuliana, Lisa Lisa, Fauzi Akbar Maulana Hutabarat. 2021. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan

- Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus pada Pengangkutan TS Medan." *Seminar Nasional Sains dan Teknologi Informasi (SENSASI)* 411-415.
- Meli Andriyani, Riski Eko Ardianto. 2020. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank." *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis* 1 (2): 133-140.
- Muhammad Darwin, Marianne Reynelda Mamondol, Salman Alparis Sormin, Yuliana Nurhayati, Hardi Tambunan, Diana Sylvia, I Made Dwi Mertha Adnyana, Budi Prasetyo, Pasionista Vianitati, Antonius Adolf Gebang. 2021. *Metode penelitian pendekatan kuantitatif*. Media Sains Indonesia.
- Nasution, M. N. 2005. *Manajemen mutu terpadu : total quality management* . Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nova Hari Santhi, Widya Hartati. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kinerja dan Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus Pada Mahasiswa STIA Muhammadiyah Selong)." *Jurnal Humanitas* 1-14.
- Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia. 2023. *Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 53 Tahun 2023 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi*. Jakarta.
- Rangguni Cemerlaning Tias, Meitiana, Tresia Kristiani. 2021. "Pengaruh profesionalisme kerja dan kinerja pegawai melalui kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna layanan Unit Layanan Terpadu Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan Kalimantan Tengah." *Journal of Environment and Management* 273-281.
- Saraswati, Esti Indah. 2018. "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN CUSTOMER SERVICE DALAM PENGURUSAN SURAT KETERANGAN RENCANA KOTA DI UNIT PELAYANAN TERPADU SATU ATAP KOTA SURABAYA." *Jurnal Aplikasi Administrasi* 10-18.
- Slamet Riyanto, Aglis Andhita Hatmawan. 2020. *Metode riset penelitian kuantitatif penelitian di bidang manajemen, teknik, pendidikan dan eksperimen*. Deepublish.
- Sokchan Ok, Rathny Suy, Leaksmy Chhay, Chakriya Choun. Asian Themes in Social Sciences Research . "Customer Satisfaction and Service Quality in the Marketing Practice: Study on Literature Review." 2018 1 (1): 21-27.
- Syahputri, Deni Pradana. 2019. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT.Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Lubuk Pakam." *Journal of Management Science (JMAS)* 4 (2): 102-107.
- Winarsih, Ratminto dan Atik Septi. 2013. *Manajemen pelayanan : pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Yuswantoro, Eko. 2016. "PENGARUH PELAYANAN SISTEM TERPADU SATU PINTU /ONE STOP SERVICE DAN KENYAMANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT KELURAHAN RINGINANOM KOTA KEDIRI." *JURNAL REVITALISASI Jurnal Ilmu Manajemen* 38-42.