

**LAPORAN AKHIR**  
**PENELITIAN KEBIJAKAN FAKULTAS TEKNIK**



**JUDUL PENELITIAN:**

**Pengaruh Layanan Akademik, Layanan Non-Akademik, dan Layanan  
Informasi terhadap Kepuasan Mahasiswa Jurusan Teknik Elektro  
Ditinjau dari Gender**  
(Sebagai Bahan Pendukung Akreditasi BAN PT )

**TIM PELAKSANA:**

Nama Ketua Peneliti	Dr. Joko, M.Pd, MT.	NIDN 0017026504
Nama Anggota 1	Prof. Dr. Supari M. M.Pd.	NIDN 0010115103
Nama Anggota 2	Dr. Agus Budi S. M.Pd.	NIDN 0022085805
Nama Anggota 3	Arif Widodo, ST. MT..	NIDN 0014098702

**UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA**  
**DESEMBER, 2021**

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**LAPORAN AKHIR PENELITIAN KEBIJAKAN FAKULTAS TEKNIK**

Judul Penelitian	: Pengaruh Layanan Akademik, Layanan Non Akademik, Layanan Informasi, dan Gender terhadap Kepuasan Mahasiswa Jurusan Teknik Elektro (Sebagai Bahan Pendukung Akreditasi BAN PT)
Kode/Nama Rumpun Ilmu	: 780/Ilmu Pendidikan Teknologi dan Kejuruan
Bidang Fokus Penelitian	: Pendidikan Teknik Elektro
Ketua Peneliti	
a. Nama Lengkap	: Dr. Joko, M. Pd. MT.
b. NIDN	: 0017026504
c. Jabatan Fungsional	: Lektor Kepala
d. Program Studi	: Pendidikan Teknik Elektro
e. Nomor HP	: 081330498197
f. Alamat surel (e-mail)	: <a href="mailto:joko@unesa.ac.id">joko@unesa.ac.id</a>
Anggota Peneliti (1)	
a. Nama Lengkap	: Prof. Dr. Supari Muslim, M.Pd.
b. NIDN	: 0010115103
c. Perguruan Tinggi	: Universitas Negeri Surabaya
Anggota Peneliti (2)	
a. Nama Lengkap	: Dr. Agus Budi Santoso, M.Pd.
b. NIDN	: 0022085805
c. Perguruan Tinggi	: Universitas Negeri Surabaya
Anggota Peneliti (3)	
a. Nama Lengkap	: Arif Widodo, ST. MT.
b. NIDN	: 0014098702
c. Perguruan Tinggi	: Universitas Negeri Surabaya
Institusi mitra	
a. Nama Instusi Mitra	: Jurusan Teknik Elektro
b. Alamat	: Gedung A5 Kampus Ketintang Surabaya
c. Penanggungjawab	: Dr. Ir. A. Imam Agung, M. Pd.
Lama Penelitian Keseluruhan	: 1 tahun
Usulan penelitian ke	: 1
Biaya Penelitian Keseluruhan	: Rp 15.000.000
Biaya Penelitian	:
- diusulkan ke FT UNESA	: Rp 15.000.000
- dana institusi mitra	: Rp -

Surabaya, 10 Desember 2021

Ketua,

Menyetujui,  
Dekan Fakultas Teknik,  
  
**Dr. Maspiyah, M.Kes.**  
NIP. 196404101990032013



**Dr. Joko, M.Pd. MT.**  
NIP. 196502171990021001

Mengesahkan,  
Kepala PPM Unesa,  
  
**Prof. Dr. Darni, M.Hum.**  
196509261990022001

## RINGKASAN

Setiap perguruan tinggi (PT) melakukan perubahan sistem belajar mengajar selama pandemi COVID 19, termasuk Universitas Negeri Surabaya. PT juga merupakan lembaga yang bergerak di bidang jasa juga dituntut tetap memberikan dan menjaga kualitas layanan akademik, non-akademik, layanan informasi sesuai harapan mahasiswa sebagai pelanggan dengan menerapkan protokol kesehatan.

Kualitas layanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi atau melebihi harapan pelanggan. Sebagai pelanggan utama, persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan relevan dengan peningkatan berkelanjutan PT. Dengan identifikasi mahasiswa sebagai pelanggan utama. Selain itu faktor kepuasan layanan PT termasuk kepuasan mahasiswa menjadi bagian yang dinilai oleh BAN PT.

Berdasarkan uraian di atas, tim pelaksana melakukan penelitian berjudul “Pengaruh layanan akademik, layanan non-akademik, layanan informasi terhadap kepuasan mahasiswa JTE ditinjau dari gender. Tujuan penelitian menganalisis pengaruh kinerja akademik dosen, kinerja pimpinan JTE, kinerja tendik JTE, kinerja tendik FT, layanan akademik, layanan non akademik, layanan informasi akademik, layanan informasi non-akademik, sarana dan prasarana JTE terhadap kepuasan mahasiswa JTE ditinjau dari gender.

Untuk menjawab permasalahan ditempuh melalui penelitian survey *expose facto*. Populasi penelitian mahasiswa JTE aktif berjumlah 416 mahasiswa. Jumlah sampel 217 mahasiswa laki-laki dan 78 mahasiswa yang penentuannya dengan teknik stratified random sampling. Data penelitian diperoleh dengan teknik survey online menggunakan google form. Teknik analisis data menggunakan teknik analiis deskriptif dan analisis inferensial dengan teknik statistik nonparametric karena tidak semua data berdistribusi normal dan tidak semuanya homogen. Keputusan untuk menyatakan adanya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat didasarkan pada taraf kesalahan 5%.

Hasil penelitian menunjukkan 1) Tidak terdapat perbedaan atau tidak terdapat pengaruh signifikan kepuasan mahasiswa JTE terhadap kinerja akademik, kinerja tendik JTE, kinerja tendik FT, layanan akademik, layanan non akademik, layanan informasi akademik, dan sarana prasarana terhadap kepuasan mahasiswa JTE. ditinjau dari gender Rerata kepuasan mahasiswa JTE laki-laki dan perempuan terhadap kinerja akademik dosen sama, dengan rerata 3,65 (kategori sangat puas); rerata kepuasan mahasiswa JTE laki-laki terhadap kinerja Tendik JTE 3,39 (puas) lebih tinggi tidak signifikan dibandingkan dengan rerata kepuasan mahasiswa perempuan 3,28 (puas); rerata kepuasan mahasiswa laki-laki

terhadap kinerja Tendik FT 3,41 (puas) lebih tinggi tidak signifikan dibandingkan dengan rerata kepuasan mahasiswa perempuan 3,31 (puas); rerata kepuasan mahasiswa laki-laki terhadap layanan akademik 3,35 (puas) lebih besar tidak signifikan dibandingkan dengan rerata kepuasan mahasiswa perempuan 3,25 (puas); rerata kepuasan mahasiswa laki-laki terhadap layanan non-akademik 3,22 (puas) lebih tinggi tidak signifikan dibandingkan dengan rerata kepuasan mahasiswa perempuan 3,22 (puas); rerata kepuasan mahasiswa laki-laki terhadap layanan informasi akademik 3,24 (puas) lebih kecil tidak signifikan dibandingkan rerata kepuasan mahasiswa perempuan 3,26 (puas); dan rerata kepuasan mahasiswa laki-laki terhadap sarana dan prasarana 3,15 (puas) lebih kecil tidak signifikan dibandingkan rerata kepuasan mahasiswa perempuan 3,22 (puas); 2) Terdapat perbedaan atau terdapat pengaruh signifikan kepuasan mahasiswa JTE terhadap kinerja pimpinan JTE dan layanan informasi non akademik ditinjau dari gender. Rerata kepuasan mahasiswa laki-laki terhadap kinerja pimpinan JTE 3,33 (puas) lebih besar signifikan dibandingkan dengan rerata kepuasan mahasiswa perempuan terhadap kinerja pimpinan JTE 3,14 (puas) dan rerata rerata kepuasan mahasiswa laki-laki 3,28 lebih tinggi dibandingkan kepuasan mahasiswa perempuan dengan rerata 3,07.

Luaran penelitian seminar internasional ICVEE 4 artikel sedang dalam proses dan profil kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik/non akademik, layanan informasi akademik/non-akademik juga dalam tahap finalisasi. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan untuk meningkat kualitas layanan di JTE dan menjadi bahan pendukung JTE dalam melaksanakan Akreditasi BAN PT maupun lembaga lain.

***Kata kunci: kualitas, kepuasan, layanan, akreditasi, keberlangsungan***

## **PRAKATA**

Penelitian ini dilakukan di Jurusan Teknik Elektro Fakultas Teknik Universitas Negeri Surabata bertujuan untuk mengetahui pengaruh layanan akademik, layanan non-akademik, layanan inforasi akademik dan non akademik terhadap kepuasan mahasiswa JTE ditinjau dari gender. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pendukung Akreditasi BAN PT dan kebutuhan evaluasi diri.

Laporan penelitian ini disajikan dalam enam bagian utama, yaitu: Bab 1. Pendahuluan, Bab 2. Tinjauan Pustaka, Bab 3 Metode Penelitian, Bab 4 Luaran dan Capaian, Bab 5 Hasil Penelitian dan Pembahasan, dan Bab 6 Simpulan dan Saran.

Penulis berterima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi atas terselesaikan dan tersusunnya laporan penelitian ini, dan penulis berharap agar pembaca berkenan memberikan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk perbaikan kualitas laporan ini.

Surabaya, 7 November 2019

Ketua,



Dr. Joko, M.Pd. MT.

NIP. 196502171990021001

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
RINGKASAN .....	iii
PRAKATA .....	v
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
BAB 1. PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Permasalahan yang Diteliti .....	2
C. Tujuan Khusus .....	2
D. Urgensi (Keutamaan) Penelitian .....	3
E. Spesifikasi Khusus .....	3
BAB 2. KAJIAAN PUSTAKA .....	4
A. Kualitas dan Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan .....	4
B. Layanan Akademik dan Non-akademik .....	5
C. Studi Pendahuluan yang telah Dilakuk .....	5
D. Kegiatan yang telah Dilaksanakan dan yang akan Dikerjakan .....	6
E. Hipotesis Penelitian .....	9
BAB 3. METODE PENELITIAN .....	10
A. Pendekatan Penelitian .....	10
B. Populasi dan Sampel .....	10
C. Tempat dan Waktu Penelitian .....	10
D. Instrumen Penelitian .....	10
E. Teknik Analisis Data .....	11
BAB 4. LUARAN DAN CAPAIAN .....	14
BAB 5. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	16
A. Hasil Penelitian .....	16
B. Pembahasan .....	27
BAB 6. SIMPULAN DAN SARAN .....	34
A. Simpulan.....	24

B.    Saran .....	36
DAFTAR PUSTAKA .....	38
LAMPIRAN .....	40

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Ruang Lingkup Kegiatan yang Dilakukan Setiap Anggota Tim .....	13
Tabel 4.1 Capaian Tahunan .....	14
Tabel 5.1 Data Statistik Deskriptif Kepuasan Mahasiswa .....	16
Tabel 5.2 Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Informasi Akademik .....	24
Tabel 5.3 Kepuasan Mahasiswa JTE terhadap Layanan Informasi Non-Akademik .....	25
Tabel 5.4 Kepuasan Mahasiswa JTE terhadap Sarana dan Prasarana .....	26
Tabel 5.5 Rangkuman Hasil Uji Normalitas Varians .....	
Tabel 5.6 Hasil Uji Homogenitas .....	26
Table 5.7 Hasil Uji Statistic Nonparametric .....	27



## DAFTAR DAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Roadmap Penelitian .....	7
Gambar 2.2 Konseptual Hubungan Antar Variabel .....	8
Gambar 3.1 Diagram Alir Proses Penelitian .....	12
Gambar 5.1 Diagram bBatang Kepuasan Mahasiswa JTE terhadap Kinerja Dosen JTE .....	17
Gambar 5.2 Kepuasan Mahasiswa terhadap Kinerja Pimpinan JTE .....	19
Gambar 5.3 Kepuasan Mahasiswa JTE terhadap Kinerja Tendik JTE .....	20
Gambar 5.4 Kepuasan Mahasiswa JTE terhadap Kinerja Tendik FT .....	21
Gambar 5.5 Kepuasan Mahasiswa JTE terhadap Layanan Akademik .....	22
Gambar 5.6 Kepuasan Mahasiswa JTE terhadap Layanan Non-Akademik .....	24

## **DAFTAR LAMPIRAN**

	Halaman
Lampiran 1 Artikel Ilmiah .....	40
Lampiran 2 Powerpoint Bahan Membuat Video Presentasi .....	46
Lampiran 3 Bukti Mengikuti Seminar ICVEE .....	50
Lampiran 4 Sertifikat Presenter Seminar ICVEE .....	51
Lampiran 5 Lembar Pembahasan dan Pengesahan Pembahas 1 .....	52
Lampiran 6 Lembar Pembahasan dan Pengesahan Pembahas 2 .....	53

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Setiap perguruan tinggi melakukan perubahan sistem belajar mengajar selama pandemi COVID 19. PT merupakan lembaga bergerak di bidang jasa juga tetap dituntut memberikan layanan akademik, non-akademik, dan informasi sesuai harapan mahasiswa sebagai pelanggan.

Kualitas layanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi atau melebihi harapan pelanggan (Adriana, 2008). Untuk mengukurnya menggunakan dimensi *tangibels, realibility, responsiveness, assurance, dan empathy* (Lupiyoadi, 2008),

Semakin besar harapan mahasiswa terhadap layanan yang diterima memberi kepuasan mahasiswa, meningkatkan citra PT, meningkatkan rasio daya saing jumlah pendaftar dengan yang diterima, diperolehnya mahasiswa baru berkualitas, dan dapat lulus tepat waktu dan berkualitas. Layanan berkualitas mendorong mahasiswa menjalin ikatan saling menguntungkan dalam jangka panjang. "*A satisfied student population is a source of competitive advantage with outcomes such as positive word of mouth communication, student retention and loyalty*" (Wardhana, 2015). Populasi mahasiswa yang puas adalah sumber keunggulan kompetitif, seperti menghasilkan komunikasi positif dari mulut ke mulut, retensi dan loyalitas.

Dari observasi, diskusi dan tanggapan mahasiswa masih menunjukkan adanya keluhan, antara lain masih ada dosen melaksanakan tugas belum baik, lambatnya layanan administrasi/informasi, pendukung perkuliahan daring kurang, terbatasnya layanan beasiswa. JTE juga belum memiliki data kepuasan mahasiswa, padahal juga dapat digunakan data akreditasi BAN PT.

Berdasarkan uraian di atas, tim pelaksana meneliti "Pengaruh layanan akademik, layanan non-akademik, layanan informasi akademik dan non akademik terhadap kepuasan mahasiswa JTE ditinjau dari gender.

## **B. Permasalahan yang diteliti**

1. Bagaimana pengaruh kinerja akademik dosen terhadap kepuasan mahasiswa JTE ditinjau dari gender?
2. Bagaimana pengaruh kinerja pimpinan JTE terhadap kepuasan mahasiswa JTE ditinjau dari gender?
3. Bagaimana pengaruh kinerja tendik JTE terhadap kepuasan mahasiswa JTE ditinjau dari gender?
4. Bagaimana pengaruh kinerja tendik FT terhadap kepuasan mahasiswa JTE ditinjau dari gender?
5. Bagaimana pengaruh layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa JTE ditinjau dari gender?
6. Bagaimana pengaruh layanan non-akademik terhadap kepuasan mahasiswa JTE ditinjau dari gender?
7. Bagaimana pengaruh layanan informasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa JTE ditinjau dari gender?
8. Bagaimana pengaruh layanan informasi non-akademik terhadap kepuasan mahasiswa JTE ditinjau dari gender?
9. Bagaimana pengaruh sarana dan prasarana terhadap kepuasan mahasiswa JTE ditinjau dari gender?

## **C. Tujuan Khusus**

1. Menganalisis pengaruh kinerja akademik dosen terhadap kepuasan mahasiswa JTE ditinjau dari gender.
2. Menganalisis pengaruh kinerja pimpinan JTE terhadap kepuasan mahasiswa JTE ditinjau dari gender.
3. Menganalisis pengaruh kinerja tendik JTE terhadap kepuasan mahasiswa JTE ditinjau dari gender.
4. Menganalisis pengaruh kinerja tendik FT terhadap kepuasan mahasiswa JTE ditinjau dari gender.
5. Menganalisis pengaruh layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa JTE ditinjau dari gender.
6. Menganalisis pengaruh layanan non-akademik terhadap kepuasan mahasiswa JTE ditinjau dari gender.

7. Menganalisis pengaruh layanan informasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa JTE ditinjau dari gender.
8. Menganalisis pengaruh layanan informasi non-akademik terhadap kepuasan mahasiswa JTE ditinjau dari gender.
9. Menganalisis pengaruh sarana dan prasarana terhadap kepuasan mahasiswa JTE ditinjau dari gender.

#### **D. Urgensi (Keutamaan) Penelitian**

Menghasilkan teori dan memberi masukan dalam upaya meningkatkan mutu layanan di PT untuk menghasilkan lulusan mampu bersaing di tingkat dunia dan berkontribusi di bidang Ipteksosbud. Data kepuasan mahasiswa juga dapat digunakan melengkapi data akreditasi BAN PT.

#### **E. Spesifikasi Khusus**

Meningkatkan dan mendorong percepatan penelitian dasar di Unesa sehingga menghasilkan invensi metode, teori/prinsip terkait peningkatan mutu layanan. Luaran 1 artikel prosiding seminar internasional bereputasi dan buku profil kepuasan mahasiswa JTE.

Meningkatkan peringkat Unesa PT terbaik di tingkat Nasional (saat ini di urutan 22 klaster 2) karena tahun 2021 penelitian GESI menjadi salah satu topik prioritas penilaian klasterisasi PT.

Penelitian ini sesuai renstra Unesa tentang meningkatkan produktivitas penelitian dan pengembangan, meningkatkan inovasi sesuai arah kebijakan dan pengambilan keputusan oleh LPPM.

## BAB 2

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Kualitas dan Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan.

Mahasiswa merupakan salah satu pelanggan dari perusahaan jasa PT yang dapat memberikan penilaian terhadap kualitas dan respon kepuasan terhadap layanannya.

Pengertian kualitas layanan (*service quality*) menurut Parazuraman (2008) adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh. Kualitas layanan jasa dapat dilihat dari dimensi: 1) bukti langsung (*tangibles*), 2) keandalan (*reliability*), 3) ketanggapan (*responsiveness*), 4) jaminan (*assurance*), dan 5) bukti fisik (*tangible*), (Lupiyoadi, 2008).

PT membangun harapan tinggi pada semua mahasiswa dan memberikan dorongan untuk mencapai harapan-harapan tersebut akan memiliki tingkat kesuksesan akademik tinggi. Harapan-harapan mahasiswa sebagai pelanggan utama adalah harapan yang berkenaan dengan *hardware* (non manusia), *software* (manusia), kualitas *hardware* dan kualitas *software* dan nilai tambah dari proses pembelajaran (Sopiatin, 2010).

Kepuasan berasal dari kata puas yang berarti merasa senang, lega, kenyang, dan lain sebagainya karena sudah merasa secukup-cukupnya atau sudah terpenuhi hasrat hatinya (Suharno, 2010), dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Samraz, 2012).

Kara et al., (2016) mengatakan bahwa dengan menjadi pelanggan utama, persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan relevan dengan peningkatan berkelanjutan dari *higher education institutions (HEI)*. Kepuasan mahasiswa semakin penting bagi pendidikan tinggi di seluruh dunia. Itu terkait dengan kualitas layanan akademik (Rouf et al., 2016). Dengan identifikasi mahasiswa sebagai pelanggan utama, HEI berkewajiban untuk beroperasi di bawah kekuatan pasar agar efisien dan kompetitif memuaskan mereka (Bunce et al., 2016).

## **B. Layanan Akademik dan Non-akademik**

Layanan akademik adalah kegiatan akademik yang ditawarkan pada mahasiswa secara langsung/tidak langsung dalam rangka tujuan akademik. Layanan akademik antara lain perkuliahan, kurikulum, bimbingan/konsultasi akademik, praktikum, tugas akhir, evaluasi, perpustakaan, multimedia, laboratorium, dan layanan online pembelajaran.

Layanan non-akademik adalah suatu layanan tambahan yang diberikan oleh PT dalam meningkatkan kemampuan mahasiswa. Layanan non-akademik berupa pengembangan penalaran, minat dan bakat, bimbingan karir, dan peningkatan kesejahteraan (BAN PT, 2019).

Layanan lain yang sangat penting selama pelaksanaan pembelajaran daring adalah layanan informasi, baik layanan informasi akademik maupun layanan informasi non-akademik.

## **C. Studi Pendahuluan yang telah Dilakukan**

Studi pendahuluan yang telah dilakukan diuraikan sebagai berikut.

Menurut Rouf et al. (2016), kelangsungan hidup jangka panjang lembaga pendidikan tinggi terletak pada penyediaan layanan yang berkualitas. Le Roux (2014) menyimpulkan bahwa institusi harus bekerja terus menerus dalam menarik, melayani dan mempertahankan mahasiswanya. Menurut Kara et al. (2016), persepsi mahasiswa tentang layanan akademik berkelanjutan relevan untuk perbaikan institusi. Umpan balik mahasiswa lebih sering diperlukan daripada tidak untuk mengukur kinerja institusi pendidikan tinggi dan juga untuk mengeksplorasi diri dalam meningkatkan kualitas layanan. Ini lebih penting karena kualitas layanan bervariasi dari satu HEI ke yang lain (Nicholson, 2011). Oleh karena itu, sangat diperlukan bagi institusi dari perspektif mahasiswa apa yang merupakan layanan berkualitas. Mahasiswa sebagai pelanggan memiliki ekspektasi terutama mengenai layanan akademik yang mereka terima dari PT. Mahasiswa merasa puas jika produk dan layanan yang mereka terima memenuhi harapan mereka (Rouf, 2016).

Menurut Kara (2016), banyak faktor mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Faktor-faktor ini mungkin termasuk keahlian guru (Butt, 2010), sumber daya akademik yang tersedia seperti ruang kuliah, laboratorium, perpustakaan, fasilitas TIK (Prasad, 2013). Namun, peneliti lain menemukan fasilitas akademik,

misalnya, adalah yang paling penting di antara faktor-faktor ini (Mansor, 2012; Coskun, 2014).

Sekurang-kurangnya 50% responden mempunyai persepsi tinggi terhadap pelayanan administrasi akademik dan faktor yang mempengaruhi persepsi mahasiswa terhadap pelayanan adalah Gender (Ritta, 2013). Indikator kepuasan dipengaruhi proses pembelajaran, cepat proses administrasi, dan fasilitas aplikasi yang tersedia (Subrahmanyam, 2016). Ada hubungan bimbingan akademik terhadap kepuasan mahasiswa dan ada hubungan aktivitas ekstrakurikuler dengan kepuasan mahasiswa (Gifari, 2017). Faktor yang paling mempengaruhi tingkat kepuasan dan retensi mahasiswa internasional adalah faktor akademik, pertimbangan ekonomi, citra dan prestise serta infrastruktur universitas (Seyama, 2017).

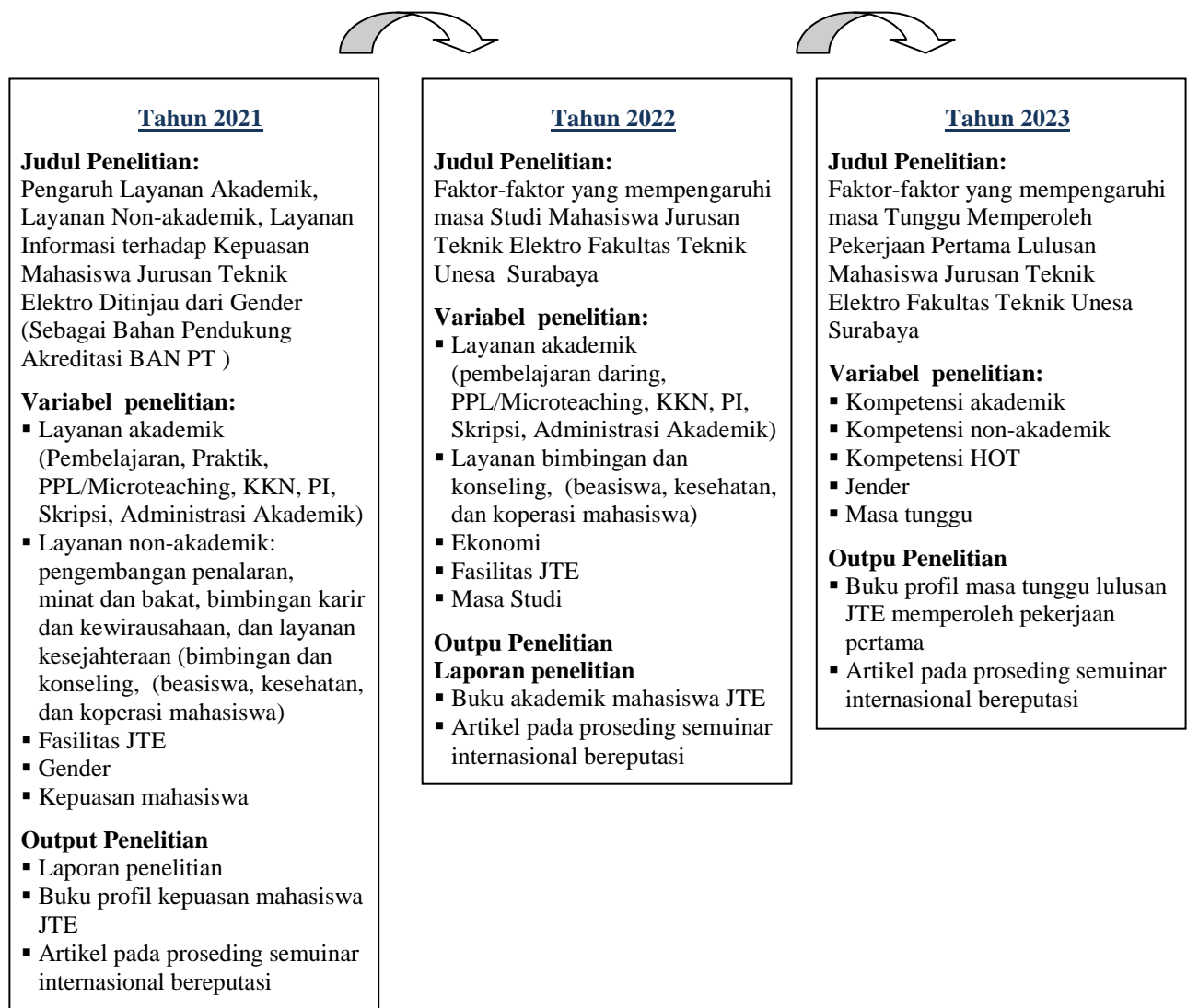
Penelitian Mery (2018) menunjukkan bahwa ada interaksi positif 98% antara persepsi mahasiswa tentang pentingnya layanan akademik dan non-akademik. Para lulusan merasa puas dengan layanan akademik dosen dan program, tetapi tidak puas dengan kualitas fasilitas (Precious, 2018). Fasilitas aplikasi web tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, berpengaruh jika dimediasi oleh suasana akademik (Wisnalmawati, 2019). Kualitas layanan akademik UT kepada mahasiswa memiliki kinerja yang sangat baik dan masih perlu ditingkatkan (Rhini, 2020). Sitti (2020) kualitas pelayanan akademik dan non-akademik berpengaruh positif dan simultan terhadap kepuasan mahasiswa.

Roadmap penelitian dan konseptual hubungan variabel penelitian ditunjukkan pada gambar 2.1. dan gambar 2.2.

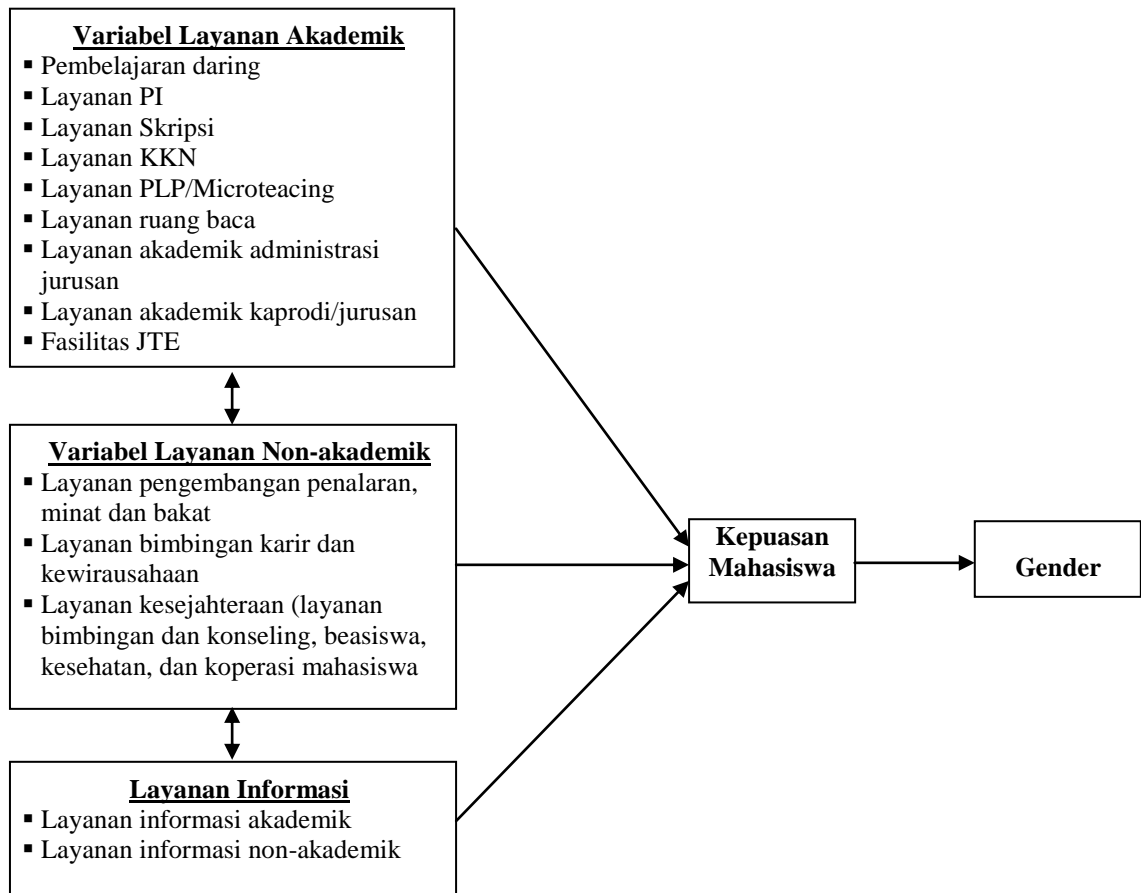
#### **D. Kegiatan yang telah Dilaksanakan dan yang akan Dikerjakan**

Kegiatan yang telah dilakukan tabulasi dan verifikasi data terkait layanan: akademik, non-akademik, informasi akademik dan non-akademik, dan sarana prasarana. Menyusun dan validasi instrumen berbentuk google form, pengumpulan dan analisis data, menyusun laporan kemajuan, menyusun laporan akhir dan log book, menyusun output penelitian, dan kegiatan selanjutnya adalah menunggu proses terbitnya output penelitian.





Gambar 2.1. Gambar Roadmap Penelitian



Gambar 2.2. Konseptual Hubungan Antar Variabel

#### **E. Hipotesis Penelitian**

1. Terdapat pengaruh kinerja akademik dosen terhadap kepuasan mahasiswa JTE ditinjau dari gender.
2. Terdapat pengaruh kinerja pimpinan JTE terhadap kepuasan mahasiswa JTE ditinjau dari gender.
3. Terdapat pengaruh kinerja tendik JTE terhadap kepuasan mahasiswa JTE ditinjau dari gender.
4. Terdapat pengaruh kinerja tendik FT terhadap kepuasan mahasiswa JTE ditinjau dari gender.
5. Terdapat pengaruh layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa JTE ditinjau dari gender.
6. Terdapat pengaruh layanan non-akademik terhadap kepuasan mahasiswa JTE ditinjau dari gender.
7. Terdapat pengaruh layanan informasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa JTE ditinjau dari gender.
8. Terdapat pengaruh layanan informasi non-akademik terhadap kepuasan mahasiswa JTE ditinjau dari gender.
9. Terdapat pengaruh sarana dan prasarana terhadap kepuasan mahasiswa JTE ditinjau dari gender.

## **BAB 3**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perbedaan dan pengaruh layanan akademik, layanan non-akademik, layanan informasi akademik dan non akademik, terhadap kepuasan mahasiswa ditinjau dari gender. Untuk menjawab permasalahan ditempuh melalui *survey* dengan pendekatan kuantitatif.

#### **B. Populasi dan Sampel**

Populasi penelitian ini mahasiswa JTE FT Prodi S1 TE dan Prodi S1 PTE Unesa yang masih aktif berjumlah 416 mahasiswa. Penentuan sampel menggunakan teknik stratified random sampling.

Jumlah sampel yang berpartisipasi pada penelitian ini 295 mahasiswa, terdiri dari 217 mahasiswa laki-laki dan 78 mahasiswa perempuan. Mahasiswa yang terlibat pada penelitian ini mulai angkatan 2017 sampai dengan angkatan 2020. Adapun jumlah guru yang menjadi obyek yang diteliti adalah Dosen Jurusan Teknik Elektro sejumlah 34 dosen.

#### **C. Tempat dan Waktu Penelitian**

Tempat penelitian dilakukan secara daring dengan melalui survey secara online terhadap mahasiswa jurusan Teknik Elektro yang masih aktif. Waktu penelitian dilakukan selama enam (6) bulan, terhitung mulai bulan Juni 2021 sampai dengan bulan desember 2021.

#### **D. Instrumen Penelitian**

Instrumen untuk mengumpulkan data menggunakan skala likert 1-4. Instrumen penelitian yang dikembangkan divalidasi oleh tiga 3 ahli. Hasil validitas menyatakan bahwa instrumen layak digunakan dengan revisi ringan.

Instrumen penelitian berupa survey online menggunakan google form dengan menggunakan Link <https://bit.ly/surveikepuasanpelangganjte>

Secara garis besar, instrumen berisi identitas mahasiswa (Nama, NIM, Prodi), identitas dan Untuk dosen yang dijadikan obyek pengisian salah satu instrumen disediakan menu pilihan untuk setiap mahasiswa memilih satu

dosen.untuk dijadikan salah satu obyek pertanyaan. Instrumen lain yang diisi oleh mahasiswa adalah instrumen: 1) kepuasan mahasiswa JTE terhadap kinerja akademik dosen, 2) kepuasan mahasiswa terhadap kinerja pimpinan JTE, 3) kepuasan mahasiswa JTE terhadap kinerja tendik JTE, 4) kepuasan mahasiswa terhadap kinerja tendik FT. 5) kepuasan mahasiswa JTE terhadap layanan akadmik, 6) kepuasan mahasiswa JTE terhadap layanan non-akademik, 7) kepuasan mahasiswa terhadap layanan informasi akademik, 8) kepuasan mahasiswa JTE terhadap layanan informasi non-akademik, dan 9) kepuasan mahasiswa JTE terhadap sarana dan prasarana.

#### **E. Teknik Analisis Data**

Langkah analisis data dilakukan untuk memenuhi tujuan penelitian, meliputi deskripsi data, uji persyaratan analisis, dan uji hipotesis.

##### **1. Deskripsi Data**

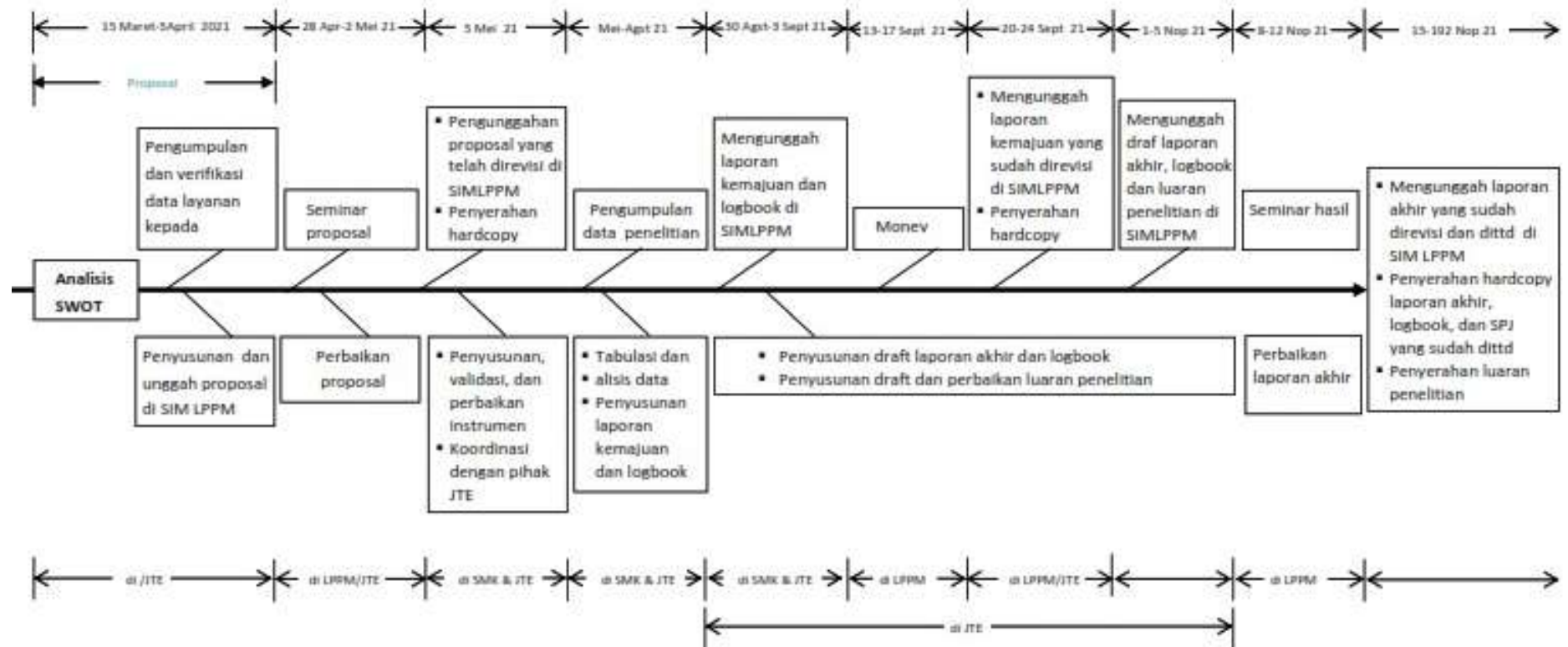
Data yang terkumpul secara online dideskripsikan dengan mentabulasikan menurut variabel dengan bantuan program komputer SPSS 20. Skala untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa adalah 1 = sangat tidak puas, 2 = tidak puas, 3- puas, dan 4= sangat puas (Sugiono, 2019).

##### **2. Pengujian Prasyarat Analisis**

Analisis data dilakukan setelah uji asumsi parametrik terpenuhi, meliputi uji normalitas dan uji homogenitas (Ghozali, 2012). Hasil uji normalitas dari 9 variabel, hanya satu variabel yang datanya berdistribusi normal. Hasil uji homogenitas pada 9 variabel terdapat 4 data yang tidak homogen. Hasil uji normalitas dan homogenitasi diuraikan di bagian deskripsi hasil penelitian.

##### **3. Pengujian Hipotesis**

Pada awalnya teknik analisis data yang digunakan adalah MANOVA. Karena hasil uji normalitas dan homogenitas menunjukkan tidak semua data berdistribusi normal dan homogen, maka teknik analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis menggunakan Teknik Analisis Statistik Nonparametric Test seperti diuraikan di bagian deskripsi data. . Keputusan untuk menyatakan adanya pengaruh variabel bebas, vaiabel moderator terhadap variabel terikat didasarkan pada taraf kesalahan 5%. Diagram alir proses penelitian ditunjukkan Gambar 3.1.



Gambar 3.1. Diagram Alir Proses Penelitian

Tabel 3.1. Ruang Lingkup Kegiatan yang Dilakukan Setiap Anggota Tim

No	Nama	Jabatan	Alokasi Waktu (Jam/Mg)	Ruang Lingkup Kegiatan
1	Dr. Joko, M.Pd. MT NIDN 0017026504	Ketua	6	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Seminar dan perbaikan proposal</li> <li>▪ Monev laporan kemajuan</li> <li>▪ Seminar hasil penelitian</li> <li>▪ Seminar internasional</li> </ul>
2	Prof. Dr. Supari M. M.Pd. NIDN 0010115103	Anggota	6	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Menyusun dan validasi instrumen</li> <li>▪ Menyusun draft artikel ilmiah</li> <li>▪ Mengedit draft buku profil lulusan</li> </ul>
3	Dr. Agsu Budi S. M.Pd. NIDN 0022085805			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Menyusun draft dan finishing buku kepuasan mahasiswa JTE</li> <li>▪ Menyusun draft artikel ilmiah</li> <li>▪ Logbook dan SPJ</li> </ul>
4	Arif Widodo, ST. M. Sc. NIDN 0014098702	Anggota	6	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Menyusun bahan presentasi seminar internasional</li> <li>▪ Menyusun dan finishing luaran artikel untuk proseding internasional bereputasi</li> </ul>
5	Sugiono, ST. NIP196701151992031003 (Tendik)	Pengolah Data	6	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analisis data</li> </ul>
6	Dwi Nugroho NIM 17050514010 Mahasiswa	Survey	6	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pengumpulan dan tabulasi data</li> </ul>

## BAB 4

### LUARAN DAN CAPAIAN

Luaran kegiatan penelitian ini adalah artikel ilmiah yang dipublikasikan di prosiding International bereputasi dan buku pedoman survey dan profil kepuasan mahasiswa dan capaian tahunan ditunjukkan pada tabel 4.1.

Tabel 4.1  
Capaian Tahunan

No	Jenis Luaran	Tahun 1
1	Artikel ilmiah dimuat di jurnal	Internasional
		Nasional terakreditasi
		Nasional tidak terakreditasi
2	Artikel ilmiah dimuat di prosiding	Internasional
		Nasional
		Lokal
3	<i>Invited speaker</i> dalam temu ilmiah	Internasional
		Nasional
4	<i>Visiting lecturer</i>	Internasional
5	Kekayaan Intelektual (KI)	Paten
		Paten sederhana
		Hak Cipta
		Merek dagang
		Rahasia dagang
		Desain Produk Industri
		Indikasi Geografis
		Perlindungan Varietas Tanaman
		Perlindungan Topografi Sirkuit Terpadu
6	Teknologi Tepat Guna	-
7	Model Purwarupa/ Desain / karya seni/ Rekayasa sosial	-
8	Buku (ISBN*) (Buku Pedoman Survey dan Kepuasan Mahasiswa Tidak ber ISBN)	Proses terbit
9	Tingkat Kesiapan Teknologi (TKT) <sup>10)</sup>	Level 3

\*) buku profil kepuasan mahasiswa JTE

Artikel yang telah diseminarkan di ICVEE 4 dengan judul: The Effect of Academic Services, Non-Academic Services, Information Services on Student Satisfaction in terms of Gender ditunjukkan di Lampiran 1. PowerPoint presentasi di Lampiran 2. Bukti mengikuti Seminar Internasional ditunjukkan ditunjukkan di Lampiran 3, dan



sertifikat Video presentasi pada ICVEE dapat dilihat di Link  
<https://youtu.be/ITW1ywIJ1Vg>.

## BAB 5

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

Instrumen penelitian berupa survey online menggunakan *google form* yang dapat diisi pada link <https://bit.ly/surveikepuasanpelangganjte>. Statistik deskriptif kepuasan mahasiswa Jurusan Teknik Elektro ditunjukkan tabel 5.1.

**Tabel 5.1. Data Statistik Deskriptif Kepuasan Mahasiswa**

Aspek Kepuasan yang Diteliti	Kepuasan Mahasiswa JTE	Mean	Std. Deviation	N
Kinerja Dosen	Laki-laki	3,65	0,46	217
	Perempuan	3,65	0,31	78
Kinerja Pimpinan JTE	Laki-laki	3,33	0,59	217
	Perempuan	3,14	0,57	78
Kinerja Tendik JTE	Laki-laki	3,39	0,55	217
	Perempuan	3,28	0,60	78
Kinerja Tendik FT	Laki-laki	3,41	0,541	217
	Perempuan	3,31	0,52	78
Layanan Akademik	Laki-laki	3,35	0,55	217
	Perempuan	3,25	0,48	78
Layanan Non-akademik	Laki-laki	3,22	0,63	217
	Perempuan	3,15	0,52	78
Layanan Informasi Akademik	Laki-laki	3,24	0,69	217
	Perempuan	3,26	0,62	78
Layanan Informasi Non- Akademik	Laki-laki	3,28	0,61	217
	Perempuan	3,07	0,60	78
Sarana dan Prasarana	Laki-laki	3,15	0,51	217
	Perempuan	3,22	0,50	78

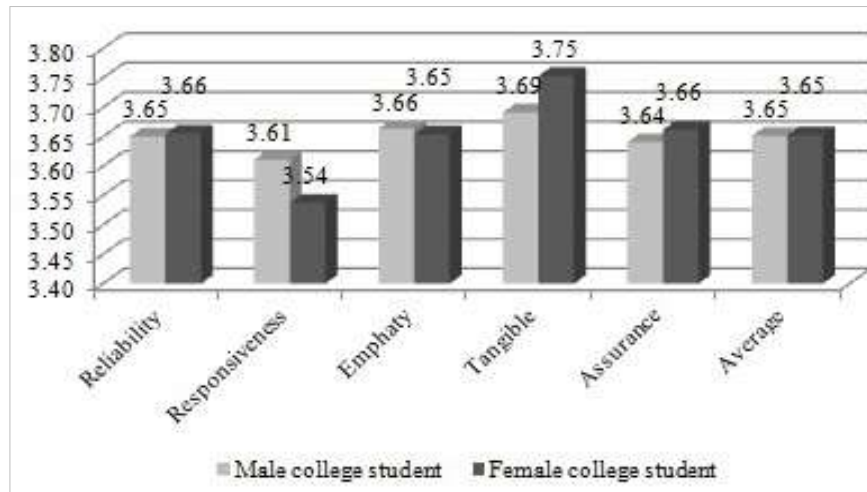
#### 1. Kepuasan Mahasiswa terhadap Kinerja Akademik Dosen JTE.

Variabel kepuasan mahasiswa terhadap kinerja akademik dosen JTE adalah *reliability, responsiveness, empathy, tangible, dan assurance*. Aspek-aspek yang dinilai pada kinerja akademik dosen sebagai berikut.

- a. membuka perkuliahan daring dengan salam/berdoa dan presensi,
- b. membangkitkan minat/memotivasi mahasiswa untuk belajar,
- c. menyampaikan tujuan perkuliahan/cakupan materi,
- d. menguasai materi perkuliahan (penyajian materi, menanggapi pertanyaan),

- e. melaksanakan perkuliahan daring dengan melibatkan mahasiswa secara aktif,
- f. menggunakan media/alat/bahan perkuliahan secara tepat,
- g. melakukan pengelolaan kelas daring agar kondusif,
- h. menggunakan bahasa (santun, tidak mengandung SARA, *bullying*, volume suara terdengar jelas),
- i. memantau kemajuan belajar/mengajukan pertanyaan,
- j. mengakhiri perkuliahan (melakukan refleksi dan salam/berdoa),
- k. kepribadian (terbuka, bersahabat, berpenampilan rapi-bersih-sopan, bersemangat),
- l. kedisiplinan (ketepatan waktu dosen dalam mengawali dan mengakhiri perkuliahan),
- m. mengembalikan hasil UTS/Tugas,
- n. pemberian tugas selama perkuliahan daring sesuai bobot dan materi perkuliahan,
- o. soal UTS sesuai dengan materi/tujuan perkuliahan,
- p. bersedia memberikan ujian susulan (hanya untuk mahasiswa yang sakit dan atau izin akademik),
- q. obyektivitas penilaian oleh dosen,
- r. kejelasan dosen dalam penyampaian materi selama perkuliahan daring, dan
- s. frekuensi pemberian tugas dan feed back selama perkuliahan daring.

Diagram batang kepuasan mahasiswa JTE terhadap kinerja dosen JTE ditunjukkan pada gambar 5.1. Kepuasan terhadap kinerja dosen JTE mahasiswa Laki-laki 3,65 dan mahasiswa perempuan rerata 3,65.



Gambar 5.1. Kepuasan Mahasiswa terhadap Kinerja Dosen JTE

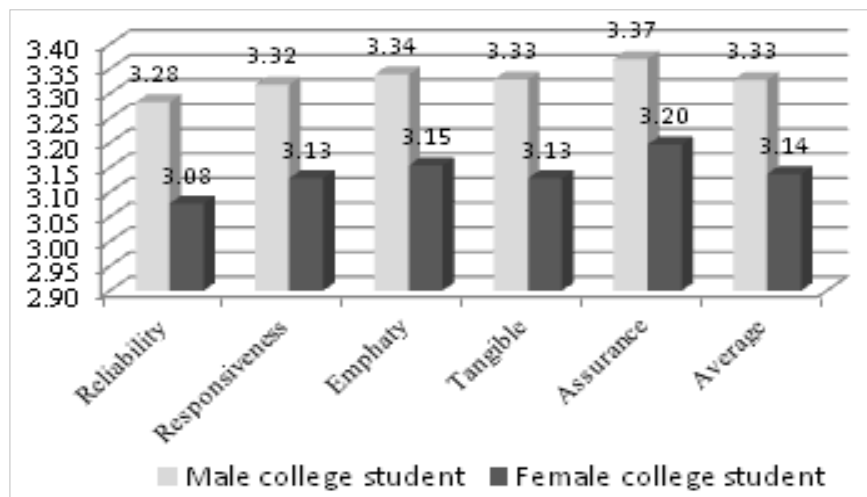
## 2. Kepuasan Mahasiswa terhadap Kinerja Pimpinan JTE.

Variabel kepuasan mahasiswa terhadap Pimpinan JTE adalah *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, *tangible*, dan *assurance*. Aspek-aspek yang dinilai adalah sebagai berikut.

- a. memberikan layanan akademik akademik secara *luring/daring*.
- b. membuka diri dalam menerima kritik/masukan,
- c. memberikan layanan akademik secara terbuka dan bersahabat,
- d. melakukan layanan akademik pada jam kerja, sesuai ketentuan pada masa pandemic COVID 19,
- e. komunikasi yang dilakukan dalam memberikan pelayanan,
- f. memberikan penjelasan terkait layanan akademik,
- g. layanan akademik (surat-menyurat) secara *luring/daring*,
- h. layanan akademik secara terbuka dan bersahabat,
- i. keandalan layanan terhadap kepentingan mahasiswa,
- j. ketepatan dalam menindaklanjuti keluhan akademik mahasiswa,
- k. menyediakan sarana untuk menyampaikan keluhan akademik,
- l. adanya monitoring terhadap kemajuan akademik mahasiswa,
- m. upaya mewujudkan misi dan visi JTE,
- n. memiliki empati terhadap kebutuhan akademik mahasiswa,
- o. memahami kebutuhan mahasiswa,
- p. menerapkan SOP dalam layanan akademik,

- q. penampilan pimpinan JTE,
- r. ketetapan waktu dalam layanan kebutuhan akademik mahasiswa,
- s. menggunakan SOP dalam layanan Microteaching/PLP/Praktik Industri/Skripsi/Kunjungan Industri (khusus prodi S1 PTE Angkatan 2018, 2017, dan sebelumnya,
- t. menggunakan SOP dalam layanan ujian Praktik Industri/Skripsi/Tugas Akhir.

Diagram batang kepuasan mahasiswa JTE terhadap kinerja pimpinan JTE (Ketua Jurusan, Sekretaris Jurusan merangkap Kaprodi S1 Teknik Elektro-S1, Ketua Laboratorium merangkap Kaprodi S1 Pendidikan Teknik Elektro-S1 PTE ditunjukkan gambar 5.2. Kepuasan mahasiswa terhadap kinerja pimpinan JTE mahasiswa laki-laki 3,33 dan mahasiswa perempuan rerata 3,14.



Gambar 5.2. Kepuasan Mahasiswa terhadap Kinerja Pimpinan JTE

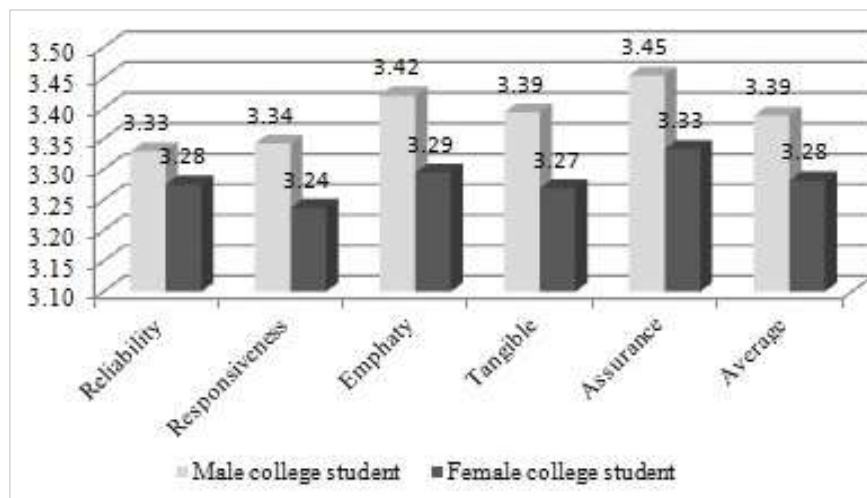
### 3. Kepuasan Mahasiswa terhadap Kinerja Tendik JTE.

Variabel kepuasan mahasiswa terhadap Tendik JTE adalah *reliability*, *responsivenees*, *empathy*, *tangible*, dan *assurance*. Aspek-aspek yang dinilai adalah sebagai berikut.

- a. memberikan layanan penunjang perkuliahan,
- b. memberikan layanan administrasi akademik (surat-menyurat) secara luring/daring,
- c. memberikan penjelasan terkait administrasi akademik/non-akademik,
- d. membuka diri dalam menerima kritik/masukan,
- e. memberikan layanan administrasi akademik secara terbuka dan bersahabat,

- f. melakukan layanan pada jam kerja sesuai protokol COVID 19,
- g. komunikasi yang dilakukan dalam memberikan layanan,
- h. penampilan diri dan kepribadian.

Diagram batang kepuasan mahasiswa JTE terhadap kinerja tendik JTE (admin JTE, tenaga ruang baca, teknisi/laporan/tenaga PLP) ditunjukkan gambar 5.3. Rerata kepuasan mahasiswa laki-laki terhadap kinerja tendik JTE 3,39 dan rerata kepuasan mahasiswa perempuan rerata 3,28.



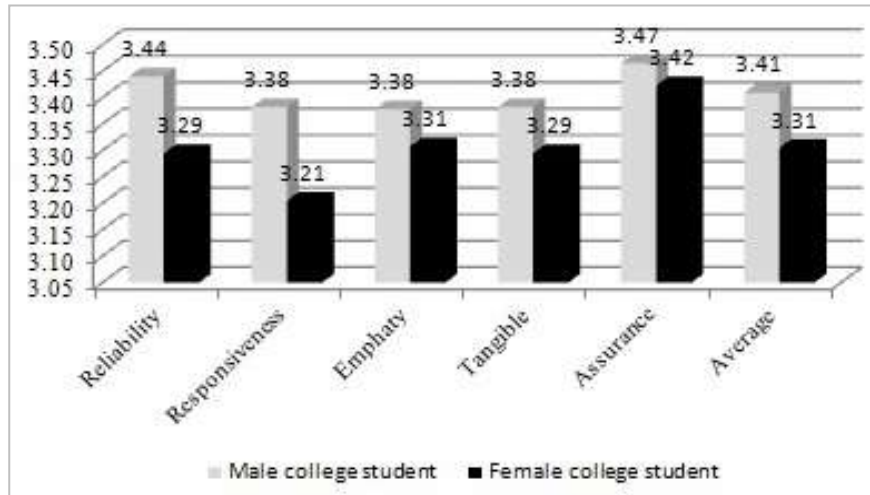
Gambar 5.3. Kepuasan mahasiswa JTE terhadap Kinerja Tendik JTE

#### 4. Kepuasan Mahasiswa terhadap Kinerja Tendik FT.

Variabel kepuasan mahasiswa terhadap pada kinerja Tendik FT adalah *reliability, responsiveness, empathy, tangible, dan assurance*. Aspek-aspek yang dinilai adalah sebagai berikut.

- a. memberikan layanan administrasi akademik/non-akademik secara *luring/daring*,
- b. memberikan penjelasan terkait administrasi akademik/non-akademik,
- c. membuka diri dalam menerima kritik/masukan,
- d. memberikan layanan secara terbuka dan bersahabat,
- e. melakukan layanan pada jam kerja sesuai ketentuan yang berlaku,
- f. komunikasi yang dilakukan dalam memberikan layanan, dan
- g. penampilan diri dan kepribadian.

Diagram batang kepuasan mahasiswa JTE terhadap kinerja tendik FT ditunjukkan gambar 5.4. Kepuasan terhadap kinerja tendik FT mahasiswa Laki-laki 3,41 dan mahasiswa perempuan rerata 3,31.



Gambar 5.4. Kepuasan Mahasiswa JTE terhadap Kinerja Tendik FT

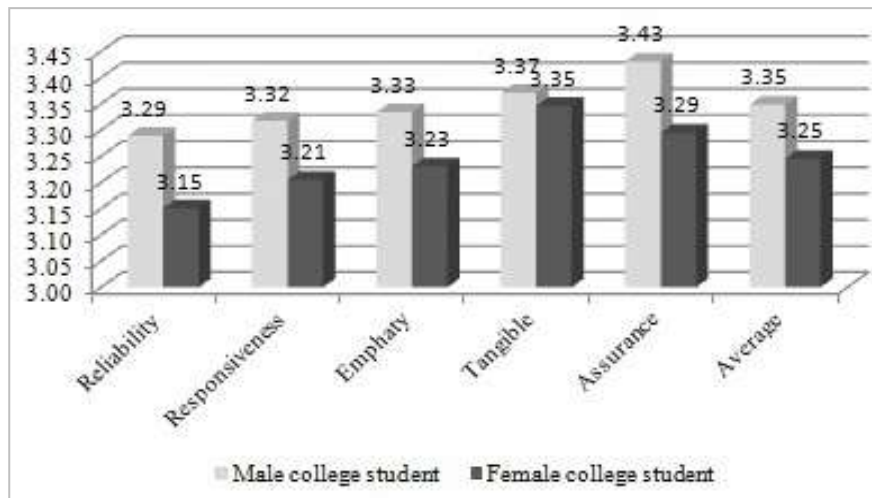
## 5. Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Akademik.

Variabel kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik adalah *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, *tangible*, dan *assurance*. Aspek-aspek yang dinilai adalah sebagai berikut.

- penyampaian informasi akademik dari jurusan selama masa *SfH*,
- kepengurusan surat-menyurat difasilitasi secara daring,
- pelaksanaan kepenasehatan akademik yang dilakukan secara daring,
- kemudahan komunikasi dengan dosen selama masa *SfH*,
- optimalisasi pelaksanaan kuliah daring,
- kontrak perkuliahan di pertemuan awal semester dilakukan oleh dosen bersama mahasiswa,
- kegiatan praktikum mandiri/tugas pengganti praktikum mata kuliah selama masa pandemic,
- kuliah daring dilakukan sesuai jadwal yang telah ditetapkan,
- pelaksanaan UTS/UAS sesuai kalender akademik,
- perkuliahan dilakukan sebanyak 15 kali pertemuan (termasuk UTS dan UAS) dalam 1 semester,
- aksesibilitas dan kemudahan mengakses sistem informasi (SSO Unesa),

- l. ketersediaan website sebagai sumber informasi bagi mahasiswa,
- m. ketersediaan dan kualitas layanan *Vilearning* Unesa, dan
- n. kemudahan akses referensi untuk menunjang perkuliahan,

Diagram batang kepuasan mahasiswa JTE terhadap layanan akademik ditunjukkan gambar 5.5. Kepuasan terhadap layanan akademik mahasiswa laki-laki 3,35 dan perempuan rerata 3,25.



Gambar 5.5. Kepuasan Mahasiswa JTE terhadap Layanan Akademik

## 6. Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Non-Akademik.

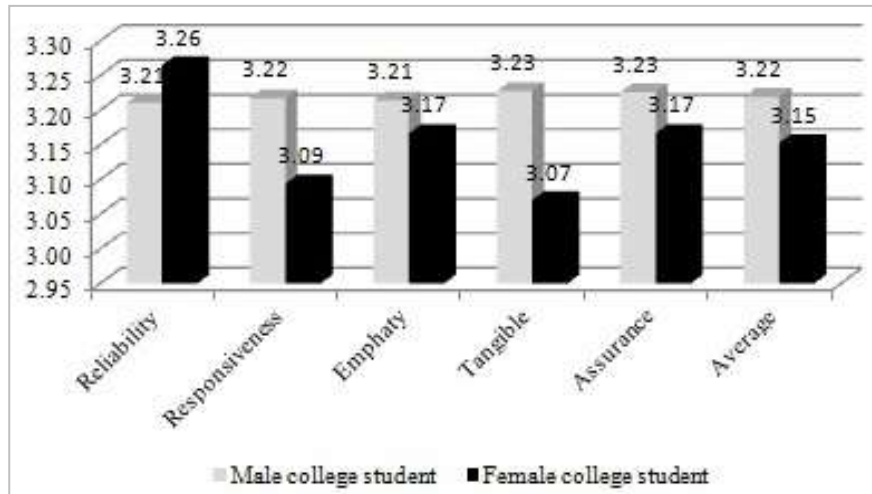
Variabel kepuasan mahasiswa terhadap layanan non-akademik adalah *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, *tangible*, dan *assurance*. Aspek-aspek yang dinilai adalah sebagai berikut.

- a. sarana/fasilitas untuk menyalurkan aspirasi mahasiswa,
- b. sarana/fasilitas untuk pengembangan minat, bakat, dan penalaran mahasiswa,
- c. sarana/fasilitas pengembangan kewirausahaan dan karir bagi mahasiswa,
- d. sarana layanan kesejahteraan mahasiswa (bimbingan dan konseling, beasiswa, kesehatan),
- e. sarana/fasilitas unit kegiatan mahasiswa (UKM),
- f. sarana/fasilitas organisasi kemahasiswaan (ORMAWA),
- g. penyampaian informasi tentang layanan non-akademik/kemahasiswaan,
- h. kemudahan mengikuti kegiatan pengembangan minat, bakat, dan penalaran mahasiswa,
- i. kemudahan mengikuti bimbingan kewirausahaan dan karir,



- j. kemudahan mengakses kesejahteraan mahasiswa (bimbingan dan konseling, beasiswa, kesehatan),
- k. kemudahan untuk menyalurkan aspirasi mahasiswa,
- l. kemudahan mengikuti kegiatan pengembangan minat dan bakat akademik serta penalaran mahasiswa,
- m. kecepatan dan kemudahan layanan kesejahteraan mahasiswa,
- n. Kecepatan pimpinan/pembina kemahasiswaan merespon aspirasi mahasiswa,
- o. kemudahan menjadi anggota UKM,
- p. dukungan pihak pimpinan JTE dan pembina kemahasiswaan terhadap kegiatan kemahasiswaan memadai,
- q. kemudahan mengikuti kegiatan ORMAWA kampus, dan UKM,
- r. kemudahan mengikuti kegiatan minat, bakat dan penalaran; dan bimbingan kewirausahaan dan karir,
- s. pimpinan JTE dan pembina kemahasiswaan memiliki pengetahuan yang baik terhadap kegiatan non-akademik,
- t. komitmen pimpinan JTE dan pembina kemahasiswaan dalam pencapaian non akademis,
- u. komitmen pimpinan JTE dan pembina kemahasiswaan terhadap kegiatan non-akademik,
- v. kemudahan akses terhadap pimpinan JTE dan pembina kemahasiswaan dalam kegiatan kemahasiswaan,
- w. keterbukaan pimpinan JTE dan pembina kemahasiswaan terhadap mahasiswa perihal pencapaian non-akademik,
- x. keterbukaan pimpinan JTE terhadap kebijakan mengenai keringanan pembayaran kuliah,
- y. besaran UKT yang dibayar selama kuliah berbanding manfaat/benefit selama studi,
- z. Memberikan layanan akademik /persetujuan usulan penurunan UKT/ kemahasiswaan secara terbuka dan bersahabat.

Diagram batang kepuasan mahasiswa JTE terhadap layanan non-akademik ditunjukkan gambar 5.6. Kepuasan terhadap layanan non-akademik mahasiswa laki-laki 3,22 dan perempuan rerata 3,15.



Gambar 5.6. Kepuasan Mahasiswa JTE terhadap Layanan Non-Akademik

## 7. Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Non-Akademik.

Tabel 2 menunjukkan aspek layanan informasi akademik yang diteliti dan kepuasan mahasiswa JTE terhadap layanan informasi akademik (ketersediaan tempat/sarana/Web untuk informasi akademik). Kepuasan mahasiswa Laki-laki terhadap layanan informasi akademik rerata 3,24 dan perempuan 3,26.

**Tabel 5.2. Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Informasi Akademik**

Ketersediaan Tempat/Sarana/Web Akademik	Informasi	Kepuasan Mahasiswa	
		Laki-laki	Perempuan
Kalender akademik		3,34	3,19
Jadwal kuliah		3,40	3,33
Jadwal ujian tengah/akhir semester		3,35	3,31
Ujian praktik industri - PI/Skripsi/Tugas Akhir		3,24	3,17
Jadwal microteaching (khusus S1 PTE)		3,08	3,16
Jadwal pelaksanaan <i>microteaching</i> (khusus S1 PTE)		3,07	3,22
Pengenalan lapangan persekolahan - PLP (khusus S1 PTE)		3,87	3,29
Kuliah Kerja Nyata		3,29	3,26
Prosedur Operasional Standar (POS) Praktik Industri/Skripsi/ Tugas Akhir/Kunjungan Industri		3,28	3,43
<b>Rerata</b>		<b>3,24</b>	<b>3,26</b>

## 8. Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Non-Akademik.

Tabel 5.3 menunjukkan aspek yang dinilai dan kepuasan mahasiswa JTE terhadap layanan informasi non-akademik (tempat/sarana/Web untuk informasi non-akademik). Rerata kepuasan mahasiswa laki-laki terhadap layanan informasi non-akademik 3,28 dan mahasiswa perempuan 3,07.

Tabel 5.3. Kepuasan Mahasiswa JTE terhadap Layanan Informasi Non-Akademik

Tempat/Sarana/Web untuk Informasi Akademik	Non-	Kepuasan Mahasiswa	
		Laki-laki	Perempuan
Unit Kegiatan Mahasiswa		3,31	3,10
Organisasi kemahasiswaan		3,29	3,21
Pengembangan minat/bakat/penalaran		3,30	3,06
Kewirausahaan dan pengembangan karir		3,34	3,04
Bimbingan & konseling/beasiswa/kesehatan/ koperasi/ kantin		3,28	2,97
Pendaftaran dan pembayaran		3,24	3,21
Keuangan kegiatan kemahasiswaan		3,19	2,94
<b>Rerata</b>		<b>3,28</b>	<b>3,07</b>

Tabel 5.4 menunjukkan aspek yang dinilai dan kepuasan mahasiswa JTE terhadap sarana dan prasarana bagi mahasiswa. Nilai rerata kepuasan mahasiswa Laki-laki 3,15 dan mahasiswa perempuan rerata 3,22.

Tabel 5. 4. Kepuasan Mahasiswa JTE terhadap Sarana dan Prasarana

Aspek Sarana dan Prasarana	Kepuasan Mahasiswa	
	Laki-laki	Perempuan
Ruang kuliah	3,08	3,21
Ruang kerja tendik/admin	3,22	2,24
Ruang baca	3,30	3,33
Toilet	2,93	2,95
Laboratorium	3,22	3,26
Ruang diskusi/ruang sidang	3,20	3,26
Sarana ibadah	3,26	3,21
Tempat parkir	3,10	3,27
Hotspot/Wifi	3,13	3,26
Kantin	3,21	3,20
Gazebo	3,00	3,18
Fasilitas olah raga	3,13	3,11
ATM	3,23	3,30
<b>Rerata</b>	<b>3,15</b>	<b>3,22</b>

Rangkuman hasil uji normalitas kepuasan mahasiswa masing-masing ditunjukkan pada tabel 5.5. Hanya data kepuasan terhadap sarana prasarana memiliki nilai sig.>0,05 berarti varian datanya normal, data yang lainnya variansnya tidak normal.

Tabel 5.5. Rangkuman Hasil Uji Normalitas Varians

	Gender	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
		Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Kepuasan terhadap kinerja dosen	Laki-laki	0,226	217	0,000	0,761	217	0,000
	Perempuan	0,131	78	0,002	0,909	78	0,000
Kepuasan terhadap kinerja pimpinan JTE	Laki-laki	0,146	217	0,000	0,903	217	0,000
	Perempuan	0,124	78	0,005	0,922	78	0,000
Kepuasan terhadap kinerja tendik JTE	Laki-laki	0,174	217	0,000	0,848	217	0,000
	Perempuan	0,205	78	0,000	0,860	78	0,000
Kepuasan terhadap kinerja tendik FT	Laki-laki	0,197	217	0,000	0,861	217	0,000
	Perempuan	0,223	78	0,000	0,874	78	0,000
Kepuasan terhadap layanan akademik	Laki-laki	0,125	217	0,000	0,918	217	0,000
	Perempuan	0,104	78	0,037	0,954	78	0,007
Kepuasan terhadap layanan non-akademik	Laki-laki	0,134	217	0,000	0,906	217	0,000
	Perempuan	0,138	78	0,001	0,896	78	0,000
Kepuasan terhadap layanan informasi akademik	Laki-laki	0,154	217	0,000	0,898	217	0,000
	Perempuan	0,190	78	0,000	0,849	78	0,000
Kepuasan terhadap layanan informasi non-akademik	Laki-laki	0,161	217	0,000	0,897	217	0,000
	Perempuan	0,198	78	0,000	0,900	78	0,000
Kepuasan terhadap sarana dan prasarana	Laki-laki	0,106	217	0,000	0,948	217	0,000
	Perempuan	0,089	78	0,200	0,959	78	0,013

Rangkuman hasil uji homogenitas masing-masing variabel ditunjukkan pada tabel 5.6. Nilai sig. kepuasan terhadap kinerja dosen, kepuasan terhadap layanan akademik, kepuasan terhadap layanan non-akademik sig.<0,05, sehingga varians data-data tersebut tidak homogen. Data lainnya memiliki nilai sig.>0,05, berarti datanya homogen,

Tabel 5.6. Hasil Uji Homogenitas

Kepuasan Mahasiswa	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Kepuasan terhadap kinerja akademik dosen	10,280	1	293	0,001
Kepuasan terhadap kinerja pimpinan JTE	3,065	1	293	0,081
Kepuasan terhadap kinerja tendik JTE	0,027	1	293	0,871
Kepuasan terhadap kinerja tendik FT	0,541	1	293	0,462
Kepuasan terhadap layanan akademik	4,275	1	293	0,040
Kepuasan terhadap layanan non-akademik	6,081	1	293	0,014
Kepuasan terhadap layanan informasi akademik	0,492	1	293	0,484
Kepuasan terhadap layanan informasi non-akademik	2,415	1	293	0,121
Kepuasan terhadap sarana dan prasarana	0,013	1	293	0,910

Karena semua data tidak normal dan ada empat data tidak komogen, maka uji statistik menggunakan Uji *Statistic Nonparametric*. Rangkuman hasil uji

*statistic nonparametric* ditunjukkan pada tabel 5.7. Nilai sig. untuk kepuasan mahasiswa terhadap kinerja pimpinan JTE, dan kepuasan mahasiswa terhadap layanan informasi non-akademik memiliki sig.< 0,05.

Kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen, kinerja tendik JTE, kinerja tendik FT, layanan akademik, layanan non-akademik, dan layanan informasi akademik memiliki nilai sig.> 0,05).

**Table 5.7. Hasil Uji Statistic Nonparametric**

	Mann-Whitney U	Wilcoxon W	Z	Asymp. Sig. (2-tailed)
Kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen JTE	7.360,00	1.0441,00	-1,739	0,082
Kepuasan mahasiswa terhadap kinerja pimpinan JTE	6.724,00	9.805,00	-2.710	0,007
Kepuasan mahasiswa terhadap kinerja tendik JTE	7.625,50	1.0706,50	-1,325	0,185
Kepuasan mahasiswa terhadap kinerja tendik FT	7.298,50	10.379,50	-1,852	0,064
Kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik	7.393,00	10.474,00	-1,665	0,096
Kepuasan mahasiswa terhadap layanan non-akademik	7.930,00	11.011,00	-0,828	0,408
Kepuasan mahasiswa terhadap layanan informasi akademik	8.322,50	11.403,50	-0,221	0,825
Kepuasan mahasiswa terhadap layanan informasi non- akademik	6.447,00	9.528,00	-3,174	0,002
Kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana	7.824,50	31.477,50	-0,989	0,323

*a. Grouping Variable: Kepuasan Mahasiswa JTE*

## B. Pembahasan

Variabel-variabel yang diteliti berkaitan dengan kepuasan mahasiswa adalah *reliability, responsiveness, emphaty, tangible, dan assurance*. Sedangkan sub aspek pada variabel yang diteliti seperti yang sudah dideskripsikan di hasil penelitian.

Hasil uji normalitas kepuasan mahasiswa menunjukkan bahwa hanya data kepuasan terhadap sarana prasarana memiliki nilai sig.>0,05 berarti varian datanya normal, data yang lainnya variansnya tidak normal.

Rangkuman hasil uji homogenitas masing-masing variabel menunjukkan bahwa nilai sig. untuk kepuasan terhadap kinerja dosen, kepuasan terhadap layanan akademik, kepuasan terhadap layanan non-akademik sig.< 0,05. Hasil ini menunjukkan varian data-data tersebut tidak homogen. Data lainnya memiliki nilai sig. > 0,05, berarti datanya homogen.

Hasil analisis uji prasyarat normalitas dan homogenitas maka dalam analisisnya menggunakan statistik deskriptif dan teknik analisis Non Parametrik sebagaimana telah diuraikan di bagian hasil penelitian.

### **1. Kepuasan Mahasiswa terhadap Kinerja Akademik Dosen JTE**

Kinerja akademik dosen yang diteliti adalah pelaksanaan kediatan akademik yang dilakukan oleh 34 dosen JTE. Hasil analisis statistik deskriptif menunjukkan kepuasan mahasiswa laki-laki dan perempuan memiliki rerata sama, yaitu 3,65 pada kategori sangat puas (Sugiyono, 2019). Hasil ini menunjukkan persepsi dan harapan mahasiswa laki-laki dan perempuan terhadap kinerja akademik dosen sudah mendekati harapannya.

Hasil analisis data menggunakan statistik non parametrik juga menunjukkan tidak terdapat perbedaan atau tidak terdapat pengaruh signifikan kepuasan mahasiswa JTE terhadap kinerja akademik dosen ditinjau dari gender (*Mann-Whitney U 7.360,00 dan sig 0,082 > 0,05*). Hasil ini juga didukung hasil penelitian sebelumnya, bahwa terdapat pengaruh kinerja dosen pengajar terhadap kepuasan belajar mahasiswa (Devita, dkk., 2016). Kinerja dosen berkualitas merupakan suatu hal yang dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa (Galuh dan Syunu, 2020).

Keterbatasan kinerja akademik dalam pembelajaran yang masih perlu upaya peningkatan adalah dalam hal ketersediaan bahan pembelajaran *online* yang lebih sistematis disusun oleh dosen pembina mata kuliah.

### **2. Kepuasan Mahasiswa terhadap Kinerja Pimpinan Jurusan**

Pimpinan JTE pada penelitian ini terdiri dari Ketua Jurusan, Ketua program studi (Kaprodi) S1 Teknik Elektro (S1 TE) merangkap Sekretaris Jurusan, dan Kaprodi S1 Pendidikan Teknik Elektro (S1 PTE) merangkap Ketua Laboratorium JTE.

Kepuasan mahasiswa laki-laki terhadap kinerja pimpinan JTE rerata 3,33 lebih besar signifikan dibandingkan dengan rerata kepuasan mahasiswa perempuan 3,14. Kedua rerata tersebut berada pada kategori yang sama, yaitu pada kategori puas.

Hasil analisis data juga menunjukkan terdapat perbedaan atau terdapat pengaruh signifikan kepuasan mahasiswa terhadap kinerja pimpinan JTE

ditinjau dari gender (nilai Mann-Whitney U 6.724,00 dan nilai sig. 0,007<0,05). Terdapat perbedaan atau terdapat pengaruh signifikan kepuasan mahasiswa laki-laki dan perempuan ini lebih disebabkan persepsi dan harapan yang berbeda terhadap budaya organisasi dan kepemimpinan yang dimiliki pimpinan JTE.

Kinerja pimpinan JTE hanya pada kategori puas karena pengaruh pengalaman budaya organisasi dan kepemimpinan yang dimiliki pimpinan JTE hanya berada pada kategori baik. Karena pengalaman budaya organisasi dan kepemimpinan secara bersama-sama berpengaruh nyata terhadap kualitas pelayanan yang dilakukannya. Hal ini didukung hasil penelitian Ummul Chair (2020), bahwa pengaruh pengalaman budaya organisasi dan kepemimpinan secara bersama-sama berpengaruh nyata terhadap kualitas pelayanan.

Kinerja pimpinan JTE yang masih perlu ditingkatkan terutama pada kecepatan dalam layanan akademik, keterbatasan keberadaan SOP terkait praktik industri dan skripsi (artikel ilmiah), dan kehadiran di tempat kerja sesuai ketentian yang berlaku.

### **3. Kepuasan Mahasiswa terhadap Kinerja Tenaga Kependidikan JTE**

Kepuasan mahasiswa terhadap tenaga kependidikan (Tendik) JTE untuk mahasiswa laki-laki rerata 3,39 lebih tinggi tidak signifikan dibandingkan dengan rerata kepuasan mahasiswa perempuan 3,28 (kategori puas).

Hasil analisis data juga menunjukkan nilai Mann-Whitney U 7.625,50 dan nilai sig 0,185> 0,05, atau tidak terdapat perbedaan atau tidak terdapat pengaruh signifikan kepuasan mahasiswa terhadap kinerja tendik JTE ditinjau dari gender.

Tidak terdapatnya perbedaan dan tidak terdapat pengaruh signifikan karena kinerja dari Tendik memang masih kurang menonjol dan masih biasa-biasa saja dalam hal kualitas layanan yang diberikan. Padahal kualitas layanan administrasi akademik tenaga kependidikan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (Sitti Masyita, 2020 dan Galuh & Syunu, 2020).

Kekurangan layanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan JTE terutama pada ketepatan waktu layanan administrasi akademik, surat menyurat terkait dengan kegiatan akademik, dan ketepatan waktu layanan di ruang baca. Hal ini terjadi karena para pihak yang terkait dengan kinerja tendik sering kurang mentaati SOP yang telah ada.

#### **4. Kepuasan Mahasiswa terhadap Kinerja Tenaga Kependidikan FT**

Kepuasan mahasiswa laki-laki terhadap kinerja Tendik Fakultas Teknik (FT) rerata 3,41 (puas) lebih tinggi tidak signifikan dibandingkan dengan rerata kepuasan mahasiswa perempuan rerata 3,31 (puas).

Hasil analisis data juga menunjukkan nilai Mann-Whitney U 7.298,50 dan sig. 0,064 atau tidak terdapat perbedaan atau tidak terdapat pengaruh signifikan kepuasan mahasiswa terhadap kinerja Tendik FT ditinjau dari gender mahasiswa.

Tidak adanya perbedaan signifikan kepuasan mahasiswa terhadap kinerja tendik FT karena kinerja dari tenaga kependidikan FT tidak menonjol dan biasa-biasa saja sehingga persepsi dan harapannya terhadap kinerja tendik FT cenderung sama. Hal ini didukung hasil penelitian Sitti Masyita (2020) dan Galuh & Syunu (2020), bahwa kualitas layanan administrasi akademik tenaga kependidikan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

Kekurangan layanan oleh tenaga kependidikan terutama pada ketepatan waktu layanan administrasi akademik. Hal ini diduga karena adanya perombakan tempat dan posisi tugas tendik yang terjadi di FT sehingga juga berpengaruh terhadap ketepatan waktu layanan karena keterbatasan komunikasi.

#### **5. Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Akademik**

Kepuasan mahasiswa laki-laki lebih besar tidak signifikan dibandingkan kepuasan mahasiswa perempuan terhadap layanan akademik. Kepuasan mahasiswa laki-laki terhadap layanan akademik rerata 3,35 (puas) dan rerata kepuasan mahasiswa perempuan 3,25 (puas).

Hasil analisis data juga menunjukkan nilai Mann-Whitney U 7.393,00 dan sig. 0,096 > 0,05, tidak terdapat perbedaan atau tidak terdapat pengaruh signifikan kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik ditinjau dari gender.

Kondisi ini menunjukkan persepsi dan harapan mahasiswa baik perempuan maupun laki-laki hampir sama dan masih belum sesuai dengan kenyataan terhadap layanan akademik yang dirasakan. Kondisi ini tentu juga dipengaruhi oleh pandemik COVID-19, selain kualitas layanan akademik lainnya yang masih



belum optimal. Karena kualitas pelayanan akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Sitti Masyita, 2020) .

Kendala yang dialami oleh mahasiswa dalam layanan akademik terutama kesetabilan jaringan internet dalam pembelajaran secara daring, layanan skripsi, dan layanan praktik industri yang sering tidak sesuai SOP.

## **6. Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Non-Akademik**

Kepuasan mahasiswa terhadap layanan non-akademik mahasiswa laki-laki lebih tinggi tidak signifikan dibandingkan dengan kepuasan mahasiswa perempuan. Rerata kepuasan mahasiswa laki-laki terhadap layanan non-akademik 3,22 (puas) dan rerata kepuasan mahasiswa perempuan 3,15 (puas).

Hasil analisis data juga menunjukkan nilai Mann-Whitney U 7.930,00 dan sig. 0,408>0,05). Hasil ini menunjukkan tidak terdapat perbedaan atau tidak terdapat pengaruh signifikan kepuasan mahasiswa terhadap layanan non-akademik ditinjau dari gender.

Kondisi tidak terdapat perbedaan atau tidak terdapat pengaruh signifikan lebih disebabkan oleh kondisi pandemik COVID-19 dan berdampak pada kuantitas dan kualitas layanan non-akademik menjadi tidak optimal. Hasil penelitian Sitti Masyita (2020) dan Galuh & Syunu (2020), bahwa kualitas layanan non-akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dan perubahan dari kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan dari variasi partisipasi kualitas layanan non-akademik.

Layanan non-akademik di JTE yang masih perlu ditingkatkan berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan adalah layanan kesejahteraan mahasiswa, terutama beasiswa dan layanan kesehatan.

## **7. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Informasi Akademik**

Layanan informasi akademik memberikan rerata kepuasan mahasiswa laki-laki 3,24 (puas) terhadap layanan informasi akademik lebih kecil tidak signifikan dibandingkan rerata kepuasan mahasiswa perempuan 3,26 (puas).

Hasil analisis nilai Mann-Whitney U 8.322,50 dan sig. 0,825>0,05), berarti tidak terdapat perbedaan atau tidak terdapat pengaruh signifikan kepuasan mahasiswa terhadap layanan informasi akademik ditinjau dari gender.

Layanan informasi akademik perlu ditingkatkan terutama layanan informasi microteaching dan pelaksanaannya, SOP praktik industri dan skripsi baik melalui Web maupun lainnya.. Karena peningkatan kualitas sistem informasi akademik berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Sistem informasi akademik memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan layanan mahasiswa (Wenny, 2017).

#### **8. Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Informasi Non-Akademik**

Layanan informasi non-akademik memberikan kepuasan kepada mahasiswa laki-laki 3,28 lebih tinggi dibandingkan mahasiswa perempuan dengan rerata 3,07.

Hasil analisis data juga menunjukkan nilai Mann-Whitney U 6.447,000 dan sig. 0,002>0,05, berarti terdapat perbedaan atau terdapat pengaruh signifikan kepuasan mahasiswa terhadap layanan informasi non-akademik ditinjau dari gender mahasiswa.

Layanan informasi non-akademik yang masih perlu ditingkatkan terutama layanan informasi yang berkaitan dengan informasi keuangan untuk kegiatan kemahasiswaan. Selain itu informasi registrasi dan pembayaran Uang Kuliah Tunggal terutama bagi mahasiswa yang mengajukan penurunan. Karena peningkatan kualitas sistem informasi akademik dan non berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (Wenny, 2017).

#### **9. Kepuasan Mahasiswa terhadap Sarana dan Prasarana.**

Kepuasan mahasiswa laki-laki terhadap sarana dan prasarana rerata 3,15 lebih rendah tidak signifikan dibandingkan rerata kepuasan mahasiswa perempuan 3,22.

Hasil analisis data juga menunjukkan nilai Mann-Whitney Mann-Whitney U 7.824,50 dan nilai sig.0,323>0,05, berarti tidak terdapat perbedaan atau tidak terdapat perbedaan signifikan kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana ditinjau dari gender.

Sarana dan prasarana secara kuantitas dan kualitas masih perlu ditingkatkan, terutama sarana dan prasarana laboratorium yang dapat mendukung ketercapaian PLO Prodi S1 Teknik Elektro dan Prodi S1 Pendidikan

Teknik Elektro, termasuk kebersihan dan perawatannya yang belum dilakukan secara optimal.

## **BAB 6**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat dirumuskan simpulan sebagai berikut.

##### **1. Kepuasan Mahasiswa terhadap Kinerja Akademik Dosen JTE**

Tidak terdapat perbedaan atau tidak terdapat pengaruh signifikan kepuasan mahasiswa JTE terhadap kinerja akademik dosen ditinjau dari gender ( $\text{sig}.0,082 > 0,05$ ). Kepuasan mahasiswa JTE laki-laki dan perempuan terhadap kinerja akademik dosen sama, dengan rerata 3,65 (kategori sangat puas).

Kinerja akademik dosen dalam pembelajaran yang masih perlu peningkatan adalah ketersediaan bahan pembelajaran online yang lebih sistematis dan lebih lengkap yang disusun oleh dosen pembina mata kuliah.

##### **2. Kepuasan Mahasiswa terhadap Kinerja Pimpinan JTE**

Terdapat perbedaan atau terdapat pengaruh signifikan kepuasan mahasiswa JTE terhadap kinerja pimpinan JTE ditinjau dari gender ( $\text{sig}.0,007 < 0,05$ ). Rerata kepuasan mahasiswa laki-laki terhadap kinerja pimpinan JTE 3,33 (puas) lebih besar signifikan dibandingkan dengan rerata kepuasan mahasiswa perempuan terhadap kinerja pimpinan JTE 3,14 (puas).

##### **3. Kepuasan Mahasiswa terhadap Kinerja Tenaga Kependidikan JTE**

Tidak terdapat perbedaan atau tidak terdapat pengaruh signifikan kepuasan mahasiswa JTE terhadap kinerja tendik JTE ditinjau dari gender ( $\text{sig}.0,185 > 0,05$ ). Rerata kepuasan mahasiswa JTE laki-laki terhadap kinerja Tendik JTE 3,39 (puas) lebih tinggi tidak signifikan dibandingkan dengan rerata kepuasan mahasiswa perempuan 3,28 (puas).

Layanan Tendik yang perlu ditingkatkan adalah ketepatan waktu layanan administrasi akademik, surat menyurat, dan ketepatan waktu layanan di ruang baca. Hal ini terjadi karena para pihak yang terkait dengan kinerja tendik sering kurang mentaati SOP yang telah ada.

#### **4. Kepuasan Mahasiswa terhadap Kinerja Tenaga Kependidikan FT**

Tidak terdapat perbedaan atau tidak terdapat perbedaan signifikan kepuasan mahasiswa terhadap kinerja Tendik FT ditinjau dari gender (sig.0,064>0,05). Rerata kepuasan mahasiswa laki-laki terhadap kinerja Tendik FT 3,41 (puas) lebih tinggi tidak signifikan dibandingkan dengan rerata kepuasan mahasiswa perempuan 3,31 (puas).

Kinerja tendik yang perlu ditingkatkan adalah ketepatan waktu layanan administrasi akademik, dan pola komunikasi antara tendik Fakultas Teknik dengan mahasiswa JTE dan pemberlakuan SOP layanan Tendik FT.

#### **5. Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Akademik**

Tidak terdapat perbedaan atau tidak terdapat perbedaan signifikan kepuasan mahasiswa JTE terhadap layanan akademik ditinjau dari gender (sig.0,096>0,05). Rerata kepuasan mahasiswa laki-laki terhadap layanan akademik 3,35 (puas) lebih besar tidak signifikan dibandingkan dengan rerata kepuasan mahasiswa perempuan 3,25 (puas).

Layanan akademik yang masih perlu ditingkatkan adalah kesetabilan jaringan internet dalam pembelajaran secara daring, layanan skripsi, dan layanan praktik industri karena sering tidak sesuai SOP.

#### **6. Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Non-Akademik**

Tidak terdapat perbedaan atau tidak terdapat perbedaan signifikan kepuasan mahasiswa JTE terhadap layanan non-akademik ditinjau dari gender (sig.0,408>0,05). Rerata kepuasan mahasiswa laki-laki terhadap layanan non-akademik 3,22 (puas) lebih tinggi tidak signifikan dibandingkan dengan rerata kepuasan mahasiswa perempuan 3,22 (puas).

Layanan non-akademik yang masih perlu ditingkatkan berdasarkan analisis data penelitian ini adalah layanan kesejahteraan terutama beasiswa dan layanan kesehatan.

#### **7. Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Informasi Akademik**

Tidak terdapat perbedaan atau tidak terdapat perbedaan signifikan kepuasan mahasiswa terhadap layanan informasi akademik ditinjau dari gender (sig.0,825>0,05). Rerata kepuasan mahasiswa laki-laki terhadap layanan

informasi akademik 3,24 (puas) lebih kecil tidak signifikan dibandingkan rerata kepuasan mahasiswa perempuan 3,26 (puas).

Layanan informasi akademik yang masih perlu ditingkatkan terutama layanan di bidang informasi microteaching dan pelaksanaannya, baik melalui web dan sebagainya. Informasi SOP praktik industri dan skripsi juga perlu ditingkatkan.

#### **8. Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Informasi Non-Akademik**

Terdapat perbedaan atau terdapat pengaruh signifikan kepuasan mahasiswa terhadap layanan informasi non-akademik ditinjau dari gender sig. (0,002>0,05). Rerata kepuasan mahasiswa terhadap layanan informasi non-akademik laki-laki 3,28 lebih tinggi signifikan dibandingkan kepuasan mahasiswa perempuan dengan rerata 3,07 (kategori puas).

Layanan informasi non-akademik yang masih perlu ditingkatkan terutama layanan informasi yang berkaitan dengan informasi keuangan untuk kegiatan kemahasiswaan. Selain itu informasi registrasi dan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) terutama bagi mahasiswa yang mengajukan penurunan.

#### **9. Kepuasan Mahasiswa terhadap Sarana dan Prasarana.**

Tidak terdapat perbedaan atau tidak terdapat pengaruh signifikan kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana ditinjau dari gender (nilai sig.0,323>0,05). Rerata kepuasan mahasiswa laki-laki terhadap sarana dan prasarana 3,15 (puas) lebih kecil tidak signifikan dibandingkan rerata kepuasan mahasiswa perempuan 3,22 (puas).

Sarana dan prasarana secara kuantitas maupun kualitas perlu ditingkatkan, terutama sarana dan prasarana laboratorium yang dapat mendukung ketercapaian PLO Prodi S1 Teknik Elektro dan S1 Pendidikan Teknik Elektro. Sambil meningkatkan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana, kebersihan, perawatan dan perbaikan juga perlu dilakukan lebih optimal.

#### **B. Saran**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan dapat direkomendasikan saran sebagai berikut.

1. Perlu peningkatan ketersediaan bahan pembelajaran *online* yang disusun dosen pembina mata kuliah secara lebih sistematis dan lebih lengkap agar kinerja akademik dosen semakin meningkat.
2. Pimpinan JTE perlu meningkatkan kecepatan layanan akademik, mereview dan memberdayakan keberadaan SOP terkait praktik industri dan skripsi (artikel ilmiah), dan meningkatkan kehadiran di tempat kerja secara terjadual.
3. Layanan yang lebih perlu ditingkatkan adalah pada ketepatan waktu layanan administrasi akademik, surat menyurat, dan ketepatan waktu layanan di ruang baca. Para pihak yang terkait dengan kinerja tendik sering sebaiknya wajib mentaati SOP yang telah ada.
4. Ketepatan waktu layanan administrasi akademik dan pola komunikasi antara tendik FT dengan mahasiswa JTE dan admin JTE perlu diperbaiki, dan perlu pemberdayaan SOP layanan oleh Tendik FT.
5. Layanan akademik yang perlu ditingkatkan adalah kesetabilan jaringan internet dalam pembelajaran secara daring, layanan skripsi, dan layanan praktik/praktikum di laboratorium.
6. Perlu peningkatan layanan kesejahteraan terutama beasiswa dan layanan kesehatan bagi mahasiswa.
7. Layanan non-akademik yang masih perlu ditingkatkan berdasarkan analisis data penelitian ini adalah layanan kesejahteraan terutama beasiswa dan layanan kesehatan.
8. Layanan informasi non-akademik yang perlu ditingkatkan terutama layanan informasi berkaitan informasi keuangan kegiatan kemahasiswaan, informasi registrasi dan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) terutama bagi mahasiswa yang mengajukan penurunan UKT.
9. Sarana dan prasarana secara kuantitas dan kualitas perlu ditingkatkan, terutama sarana dan prasarana laboratorium dalam mendukung ketercapaian PLO Prodi S1 Teknik Elektro dan S1 PTE, termasuk. kebersihan dan perawatan perlu optimal dilakukan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andriana & Chandra Tjiptono, 2008. Brand manajemen dan strategi. Yogyakarta: Elex Media Komputindo.
- BAN PT, 2019. Lampiran badan akreditasi nasional perguruan tinggi nomor 5 tahun 2019 tentang instrumen akreditasi program studi. Jakarta: BAN PT.
- Bunce, L., Baird, A. & Jones, S.E., 2016, "The student-as-consumer approach in higher education and its effects on academic performance". *Studies in Higher Education*, Vol. 42 (11) pp. 1958-1978.
- Butt Babar Zaheer & Rehman, K., 2010. "A study examining the students satisfaction in higher education". *Procedia Social and Behavioral Sciences*, Vol. 2 Issue 2, pp. 5446-5450.
- Coskun, Lukman, 2014, "Investigating essential factors on student satisfaction: a case of Albania private university". *Journal of Education and Social Research*, Vol. 4 (1), pp. 489-503.
- Devita Listyaningrum, Santoso Sri Handoyo, R. Eka Murtinugraha, 2016. Pengaruh kinerja mengajar dosen terhadap kepuasan belajar mahasiswa program studi pendidikan teknik bangunan Fakultas Teknik UNJ. *Jurnal Pendidikan Teknik Sipil*, Vol 5 (2) pp 1-11.
- Galuh HN Cahyani & Syunu Trihantoyo, 2020. Pengaruh kinerja dosen dan layanan administrasi akademik tenaga kependidikan terhadap kepuasan mahasiswa di Jurusan Manajemen Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Surabaya. *Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan*, Vol 08 (02), pp. 50-60.
- Gifari Wahyu Wibisana, Rahayu Iskandar, 2017. Hubungan kualitas pelayanan akademik dengan tingkat kepuasan mahasiswa keperawatan. Artikel Skripsi, Program Studi Ilmu Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Yogyakarta. <http://repository.unjaya.ac.id/2138/>
- Ghozali, Imam. 2012. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS. Yogyakarta: Universitas Diponegoro.
- Jayanthi, Prasad. 2013. Brand endorsement by celebrities impacts towards customer satisfaction. *AJBM African Journal of Business Management*, Vol. 7 (35), pp. 3630-3635.
- Kara, A.M., Tanui, E.K. & Kalai, J. M., 2016. "Quality of academic resources and students' satisfaction in public universities in Kenya". *International Journal of Learning, Teaching and Educational Research*, Vol. 15 (10), pp. 130-146.
- Le Roux Albertus & Renier J. van Rensburg, 2014. Student perceptions of customer experience in a higher education environment. *ACTA COMMERCII Independent Research Journal In The Management Research*, Vol. 14 (1), pp. 2-9.
- Lupiyoadi, Rambat., 2008. Manajemen pemasaran jasa. Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Mansor, A. A., Hasanordin, R. & Rashid, M., 2012. "Hierarchical service quality model towards student satisfaction". *International Journal of Innovation, Management and Technology*, Vol. 3 (6), pp. 803-807.
- Mery Noviyanti, Raden Sudarwo, Ade Mardiana, 2018. The importance-performance analysis (IPA) on academic and non-academic services to enhance student motivation. *The Online Journal of Distance Education and e-Learning*, January 2018 Vol. 6, Issue 1, pp. 78-88
- Nicholson, K., 2011, "Quality assurance in higher education: a review of the literature". <http://cill.mcmaster.ca/COU/pdf/Quality%20Assurance%20Literature%20Review.pdf>.
- Precious Agbeko D. Mattah & Albert Justice Kwarteng, 2018. Justice mensah indicators of service quality and satisfaction among graduating students of a higher education institution (HEI) in Ghana. *Higher Education Evaluation and Development*, Vol. 12 (1), 2018 pp. 36-52
- Rhini Fatmasari & Zuwirna, 2020. Student satisfaction on distance rducation academic services, *Global Conferences Series: Sciences and Technology (GCSST)*, Vol 3, pp 31-37. The 1st International Conference on Education, Sciences and Technology. DOI: <https://doi.org/10.32698/tech3231>
- Ritta Setiyati, 2013. Persepsi dan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik di universitas indonusa esa unggul. *Jurnal Forum Ilmiah*, Vol. 10 (1) pp 48-63.



- Rouf, A., Rahman, M. & Uddin, M., 2016. "Students' satisfaction and service quality of HEIs", *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, Vol. 6 (5), pp. 376-390.
- Samraz Hafeez & Bakhtiar Muhammad, 2012. The impact of service quality, customer satisfaction and loyalty programs on customer's loyalty: Evidence from banking sector of Pakistan. *International Journal of Business and Social Science*, Vol. 3 (16), pp. 200-209.
- Seyama Sultana & Abdul Momen, 2017. International student satisfaction and loyalty: A Comparative Study of Malaysian and Australian Higher Learning Institutions. *Journal of Intercultural Management* Vol. 9 (1) pp 101–142. DOI 10.1515/joim-2017-0005
- Sitti Masyita, 2020. Student satisfaction is viewed from the quality of academic and non-academic services. *JURNAL BRAND*, Vol 2 (1), June 2020
- Sopiatin, Popi. 2010. *Manajemen belajar berbasis kepuasan siswa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Subrahmanyam, RS Bellamkonda, 2016. The effects of service quality on student loyalty: the mediating role of student satisfaction *Journal of Modelling in Management*, 11 (2), 446-462.
- Suharno & Yudi Sutarso, 2010. *Marketing in practice*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono, 2019. *Metode penelitian kombinasi (mix methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Ummul Chair, 2020. Pengaruh budaya organisasi dan kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan mahasiswa. *AkMen*, Vol. (2), pp 281-290.
- Wardhana Wahyu Dharsono, Nursati, Ellysa, J. H., 2015. Pengaruh kualitas pelayanan akademik, non akademik, citra lembaga terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa. *Journal Teknologi dan Manajemen Industri*, Vol. 1 (2), 28-35.
- Wenny Murtalining Tyas, 2017. Analisis pengaruh sistem informasi akademik terhadap kepuasan layanan mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Jember. *Segmen Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol 13, (1), pp 27-39.
- Wisnalmawati, Choirul Huda, Ifa Khoiria Ningrum, Kukuh Lukiyanto. 2019. Web application facilities can build academic atmosphere promotion student satisfaction in college. *International Journal of Scientific & Technology Research* Vol. 8, issue 12, pp. 1196-1199

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Artikel Ilmiah

Output Artikel Ilmiah Sudah Diseminarkan di Seminar Internasional ICVEE 4 Unesa 2-3 Oktober 2021 (Prosiding masih dalam proses penerbitan)

## The Effect of Academic Services, Non-Academic Services, Information Services on Student Satisfaction in terms of Gender

Joko<sup>1)</sup>, Arif Widodo<sup>2)</sup>, Supari Muslim<sup>3)</sup>, Agus Budi Santoso<sup>4)</sup>  
Dosen Fakultas Teknik Universitas Negeri Surabaya

<sup>1)</sup>joko@unesa.ac.id; <sup>2)</sup>arifwidodo@unesa.ac.id; <sup>3)</sup>supari.muslim@gmail.com; <sup>4)</sup>agusbudi@unesa.ac.id

**Abstract**—Service quality is realized through meeting customer needs and desires as well as the accuracy of delivery in balancing or exceeding customer expectations. As major customers, students' perceptions of service quality are relevant to higher education sustainability, and student satisfaction is increasingly important for higher education. The purpose of the study was to analyze differences in student satisfaction based on gender on the academic performance of lecturers, department heads, department and faculty education staff, academic/non-academic services, and academic/non-academic information services. This type of research is an exploratory survey with a sample of 298 students who are distributed proportionally according to the year of class. Data obtained by survey techniques with google form instrument. The data were processed with descriptive statistics and nonparametric statistics. The results showed: student satisfaction with the academic performance of lecturers was very satisfied and there was no significant difference in student satisfaction based on gender; student satisfaction with the performance of department leaders in the satisfied category, there is a significant difference in student satisfaction based on gender, female student satisfaction is lower than male; student satisfaction with the performance of departmental and faculty education staff in the satisfied category, and there is no significant difference in student satisfaction based on gender; student satisfaction with academic/non-academic services, and academic information services in the satisfied category and there is no significant difference in student satisfaction based on gender; Student satisfaction with non-academic information services in the satisfied category, there is a significant difference in student satisfaction based on gender, and female student satisfaction is lower than male student satisfaction. The results of this study are expected to be input to improve service quality and become supporting material in implementing BAN PT Accreditation and other institutions.

**Keywords**—performance, gender, satisfaction, service, sustainability

### 1. INTRODUCTION

Every university makes changes to the teaching and learning system during the COVID 19 pandemic. Higher education institutions (HEI) are institutions in the service sector and are still required to provide academic, non-academic, and information services according to the expectations of students as customers.

Service quality is realized through fulfilling customer needs and desires as well as the accuracy of delivery in balancing or exceeding customer expectations [1]. To measure it using the dimensions of tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy [2].

The higher the student's expectations for the services received, the higher the university's image, the rate of the region's competitiveness to those who are accepted, the acquisition of quality new students, and the ability to graduate on time with quality. Quality services encourage students to shape long-term mutually beneficial bonds. "A satisfied student population is a source of competitive advantage with

extremes such as positive word of mouth communications, student retention and loyalty" [3]. From actual observations, discussions and student responses still show complaints, there are still lecturers who do not carry out their duties well, administration/information services are slow, online lectures are not supported, and non-academic services are limited. Department of Electrical Engineering (JTE) Faculty of Engineering (FT) State University of Surabaya (Unesa) also does not have student satisfaction data, even though accreditation data can also be used.

Based on the description above, this article is entitled "The influence of academic, non-academic, academic and non-academic information services on student satisfaction by gender. This study aims to determine: 1) differences in student satisfaction based on gender on the academic performance of lecturers, 2) differences in student satisfaction based on gender on the performance of JTE leaders, 3) differences in student satisfaction based on gender on the performance of JTE and FT education personnel, 4) differences in student satisfaction based on gender on academic and non-academic services, 5) differences in student satisfaction based on gender towards academic/non-academic information services.

Students are one of the customers of FT service companies who can provide an assessment of the quality and satisfaction response to their services.

The definition of service quality is how far the difference between reality and customer expectations for the service they receive or obtain. Service quality can be seen from the dimensions: 1) direct evidence (tangible), 2) reliability (reliability), 3) responsiveness (responsiveness), 4) assurance (assurance), and 5) physical evidence (tangible) [2].

Colleges build high expectations on all students and provide encouragement to achieve those expectations; will have a high level of academic success. The hope is that students as the main customers are expectations regarding hardware (non-human), software (human), hardware quality and software quality and added value from the learning process [4]. Satisfaction comes from the word satisfied, which means feeling happy, relieved, full, and so on because you have had enough or your heart's desires have been fulfilled [5], and service quality has an effect on customer satisfaction [6]. By becoming the main customer, students' perceptions of service quality are relevant to the continuous improvement of higher education institutions (HEI) [7]. Student satisfaction is increasingly important to higher education around the world. It is related to the quality of academic services [10]. By identifying students as the main customers, HEI is obliged to operate under market forces in order to efficiently and competitively satisfy them [8].

Academic services are academic activities offered to students directly/indirectly for academic purposes. Academic services include lectures, curriculum, academic guidance/consultation, practicum, final project, evaluation, library, multimedia, laboratory, and online learning services.

1056-9309/2023/0000-0000/0000/0000

Non-academic service is an additional service provided by PT in improving students' abilities. Non-academic services in the form of developing reasoning, interests and talents, career guidance, and improving welfare [9]. Another very important service during the implementation of online learning is academic information and non-academic information services.

The long-term viability of higher education institutions lies in providing quality services [10]. Institutions must work continuously in attracting, serving and retaining students [11]. Students' perceptions of continuing academic services are relevant for institutional improvement [7]. Student feedback is often necessary more than not to measure the performance of higher education institutions and also to explore themselves in improving the quality of services.

Service quality varies from one Higher Educational Institution (HEI) to another [12]. Indispensable for institutions from a student perspective on quality services. Students as customers have expectations, especially regarding the academic services they receive from PT. Students feel satisfied if the products and services they receive meet their expectations [10].

Many factors affect student satisfaction. These factors are teacher expertise [13], available academic resources such as lecture halls, laboratories, libraries, ICT facilities [14]. Academic facilities, for example, are the most important of these factors [15] [16]. At least 50% of respondents have a high perception of academic administrative services.

The factor that influences students' perceptions of services is gender [17]. Indicators of satisfaction are influenced by the learning process, fast administrative process, and available application facilities [18]. There is a relationship between academic guidance and student satisfaction and there is a relationship between extracurricular activities and student satisfaction [19]. The factors that most influence the level of satisfaction and retention of international students are academic factors, economic considerations, image and prestige as well as university infrastructure [20].

There is a 98% positive interaction between students' perceptions of the importance of academic and non-academic services [21]. The graduates are satisfied with the academic services of lecturers and programs, but are not satisfied with the quality of the facilities [22]. Web application facilities affect student satisfaction if mediated by academic atmosphere [23]. The quality of open university academic services (UT) to students has a very good performance and still needs to be improved [24]. The quality of academic and non-academic services has a positive and simultaneous effect on student satisfaction [25].

The research hypotheses: 1) there are differences in student satisfaction based on gender on the academic performance of lecturers, 2) there are differences in student satisfaction based on gender on the performance of JTE leaders, 3) there are differences in student satisfaction based on gender on the performance of JTE and FT education staff, 4) there are differences in satisfaction students based on gender towards academic and non-educational services, 5) there are differences in student satisfaction based on gender towards academic/non-academic information services.

## II. METHOD

To answer the research problems, it is taken through Exposed Facto Survey research with a quantitative approach. The research population was JTE FT students from the S1 TE

(Electrical Engineering) Study Program and the S1 PTE (Electrical Engineering Education) Study Program at the State University of Surabaya (Unesa) who were still actively studying. The number of research samples was 295 students, 78 women and 217 men, the determination of which was using random sampling technique. The number of lecturers who are the research subjects is 34.

The research data was obtained using an online survey technique using google form, the instrument using a Likert scale of 1-4 (not good/not satisfied -very good/very satisfied). The instrument contains the respondent's identity (email, student name, NIM, study program, cellphone number), student satisfaction with JTE Civitas, satisfaction with academic services, non-academic services, and academic/non-academic information services. The research instrument that has been developed by the researcher before being used is tested for validity with valid and very valid results.

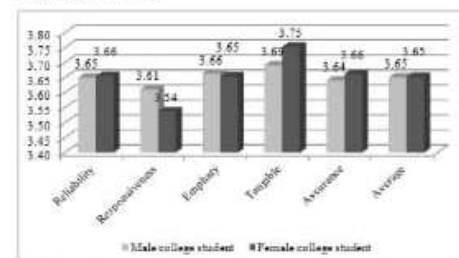
The steps of data analysis are data description, analysis requirements test, and hypothesis testing. The data were described by tabulating the variables with the help of the SPSS 20 computer program. Data analysis was carried out after the parametric assumption tests were met, namely normality test, general linear model test, and Covariance-Matrix similarity test [26]. Because the data is not normal, the data analysis uses a nonparametric test

Hypothesis testing uses nonparametric statistical techniques because the data is not normal. The decision on the influence of the independent variable, the moderator variable on the dependent variable is based on an error rate of 5%.

## III. RESULTS

### A. Student Satisfaction with Lecturer Academic Performance

Aspects of satisfaction include reliability, responsiveness, empathy, tangible, and assurance. The satisfaction of female and male students on the academic performance of lecturers is shown in Figure 1.

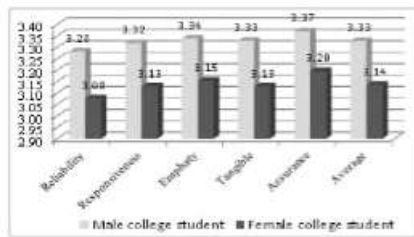


Gambar 1 Kepuasan Mahasiswa terhadap Kinerja Dosen

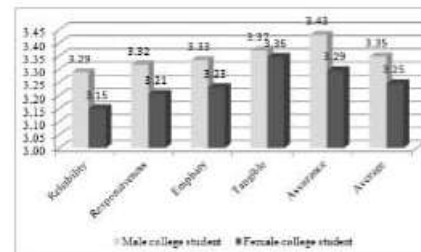
The average satisfaction of female and male students is 3.65, only differing in value in each aspect.

### B. Student Satisfaction with JTE Leader Performance

Student satisfaction with the performance of JTE leaders (Head of Department, Head of IE S1 Study Program/JTE secretary, and Head of PTE S1 study program/head of laboratory. The average satisfaction of female students is 3.14 and male is 3.33 in table 2.



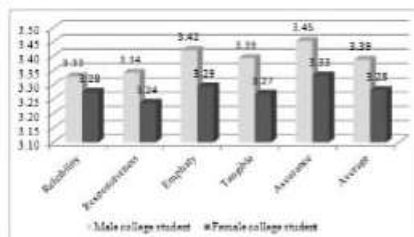
Gambar 2 Kepuasan Mahasiswa terhadap Kinerja Pimpinan JTE



Gambar 5. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik

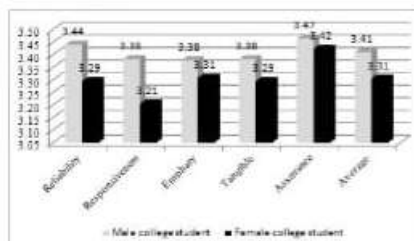
### C. Student Satisfaction with the Performance of JTE and FT Education Personnel

The satisfaction of female students on the performance of JTE's education staff is 3.28 on average and 3.39 for boys (figure 3).



Gambar 3. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Tenaga Kependidikan JTE

The average satisfaction of female students on the performance of FT education staff is 3.31 and male students are 3.41 (figure 4).

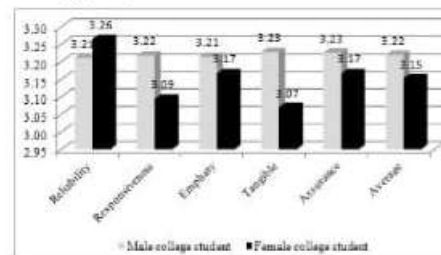


Gambar 4 Kepuasan Mahasiswa terhadap Kinerja Tenaga Kependidikan FT

### D. Student Satisfaction with Academic and Non-Academic Services

Student satisfaction with academic services is shown in Figure 5. The average satisfaction of female students is 3.25 and male students are 3.35.

The average satisfaction of male students with non-academic services is 3.22 and female students have an average of 3.15 (figure 6).



Gambar 6. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Non Akademik

The aspects of academic information services studied and student satisfaction with academic information services are shown in table 1. The average satisfaction of male students is 3.24 and female students are 3.26.

Table 2 shows the aspects studied and student satisfaction with non-academic information services.

### E. Student Satisfaction with Academic and Non-Academic Information Services

The average satisfaction of male students with non-academic information services is 3.24 and female students are 3.26.

Tabel 1. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Informasi Akademik

Ketersediaan Tempat/Sarana/Web Untuk Informasi Akademik	Male College Student	Female College Student
Kalender akademik	3.34	3.19
Jadwal kuliah	3.40	3.33
Jadwal ujian UTS/UAS	3.35	3.31
Ujian PI/Skripsi/ Tugas Akhir	3.24	3.17
Microteaching	3.08	3.16
Pelaksanaan microteaching	3.07	3.22
Pengenalan Lapangan Persekolahan (PLP)	3.87	3.29
Kuliah Kerja Nyata	3.29	3.26
SOP PI/Skripsi/TA/Kunjungan Industri	3.28	3.43
Average	3.24	3.26

Aspects and satisfaction of male students with non-academic information services on average 3.28 and female students 3.07.

Tabel 2 Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Informasi Non Akademik

Tempat/Sarana/Web untuk Informasi Non Akademik	Male College Student	Female College Student
Unit kegiatan kemahasiswaan	3.31	3.1
Organisasi kemahasiswaan	3.29	3.21
Pengembangan minat/bakat/pemalaran	3.30	3.06
Pengembangan kewirausahaan dan karir	3.34	3.04
Bimbingan & konseling/beasiswa/kesehatan/koperasi/kantin	3.28	2.97
Registrasi dan pembayaran	3.24	3.21
Keuangan kegiatan kemahasiswaan	3.19	2.94
<b>Average</b>	<b>3.28</b>	<b>3.07</b>

Based on table 3 below, it appears that all the data are not normal and the four data are not homogeneous, so the data analysis technique uses nonparametric statistics.

Tabel 3 Test of Normality and Test of Homogeneity of Variances

Kepuasan Mahasiswa	Gender	Kolmogorov-Smirnov Sig.	Levene Statistic Sig.
Terhadap kinerja akademik dosen	Male	0.000	0.001
	Female	0.002	
Terhadap kinerja pimpinan JTE	Male	0.000	0.081
	Female	0.005	
Terhadap kinerja tenaga kependidikan JTE	Male	0.000	0.647
	Female	0.000	
Terhadap kinerja tenaga kependidikan FT	Male	0.000	0.014
	Female	0.000	
Terhadap layanan akademik	Male	0.000	0.462
	Female	0.037	
Terhadap layanan non akademik	Male	0.000	0.040
	Female	0.001	
Terhadap layanan informasi akademik	Male	0.000	0.014
	Female	0.000	
Terhadap layanan informasi non akademik	Male	0.000	0.586
	Female	0.000	

Table 4 Test Statistics Nonparametric

Kepuasan Mahasiswa	Mean Mann-Whitney U	Asymp. Sig. (2-tailed)
Terhadap kinerja akademik dosen	7360.000	0.082
Terhadap pimpinan Jurusan	6724.000	0.007
Terhadap tenaga kependidikan JTE	7665.500	0.207
Terhadap tenaga kependidikan FT	7298.500	0.064
Terhadap layanan akademik	7393.000	0.096
Terhadap layanan non akademik	7930.000	0.408
Terhadap layanan informasi akademik	8341.500	0.848
Terhadap layanan informasi non akademik	6447.000	0.002

Grouping Variable: Gender

#### IV. DISCUSSION

The variables studied related to student satisfaction are reliability, responsiveness, empathy, tangible, and assurance.

The summary of the results of the normality test shows that there is no normal data, there are 4 data that are not homogeneous, so that the data analysis technique for differences in female and male student satisfaction was carried out using nonparametric statistics in addition to descriptive statistics. The results of nonparametric statistical tests have been described in the previous section.

##### A. Student Satisfaction with Lecturer Academic Performance

The lecture performance studied was the implementation of learning carried out by 34 JTE lecturers.

Satisfaction of female students is the same average, namely 3.65 or in the very satisfied category [27]. These results show that the perceptions and expectations of female and male students are close to their expectations of lecturers' academic performance.

The results of data analysis also showed no significant difference in the satisfaction of female and male students (sig value  $0.082 > 0.05$ ), on lecturer performance. There is an effect of lecturer performance on student learning satisfaction [28]. Quality lecturer performance is something that can increase student satisfaction [29].

The limitation of academic performance in learning that still needs to be improved is the availability of learning materials.

##### B. Student Satisfaction with Department Leaders

The head of the department in this study was the Head of the Department, the Head of the S1 Electrical Engineering Study Program who was concurrently the Secretary of the Department, and the Head of the S1 PTE Study Program who was also the Head of the Laboratory.

Student satisfaction with JTE leadership performance averaged 3.14 and male 3.33 in the satisfied category. The satisfaction of female and male students on the performance of JTE leaders was significantly different (sig.  $0.007 < 0.05$ ). This significant difference is more due to different perceptions and expectations of the organizational culture and leadership of JTE leaders. Performance is only in the satisfied category because the influence of organizational culture and leadership experiences together has a significant effect on service quality [30].

The performance of JTE leaders that still needs to be improved is the speed in academic services and the limited availability of SOPs related to industrial practices and theses (scientific articles).

##### Student Satisfaction with the Performance of JTE and FT Education Personnel

Student satisfaction with female JTE education staff is 3.28 and male average is 3.39 in the satisfied category and is not significantly different (sig.  $0.207 > 0.05$ ).

The satisfaction of female students on the performance of the FT education staff is 3.31 and male students are 3.41 in the satisfied category and there is no significant difference (0.064).

There is no significant difference because the performance of the education staff is less prominent and mediocre. In addition to the quality of the services provided. The quality of academic administration services for education personnel has an effect on student satisfaction [25] [29].

Lack of services provided by education personnel, especially on the timeliness of academic administrative services.

##### C. Student Satisfaction with Academic and Non-Academic Services

The satisfaction of male and female students has an average of 3.35 and 3.25 respectively in the satisfied category, and there is no significant difference ( $0.096 > 0.05$ ).

This condition shows that the perceptions and expectations of students, both female and male, are almost the same and are still not in accordance with the reality of perceived academic services. This condition is of course also influenced by the

COVID-19 pandemic, in addition to the quality of other academic services that have not been optimal. The quality of academic services has a positive and significant effect on student satisfaction [25].

Constraints experienced by students in academic services, especially the stability of the internet network in online learning and thesis services and industrial practice. Because improving the quality of information system services can increase student satisfaction levels,

Student satisfaction with non-academic services was not significantly different (sig. 0.408 > 0.05) between women and men. The mean satisfaction of female students is 3.15 and male students are 3.22 in the satisfied category and there is no significant difference (sig. 0.408 > 0.05).

This condition is mostly due to the COVID-19 pandemic which results in limited quality and non-academic services. The quality of non-academic services has a positive and significant effect on student satisfaction and changes in student satisfaction can be explained by variations in participation in the quality of non-academic services [25; 29].

Non-academic services that still need to be improved based on this research data are welfare services, especially scholarships and health services.

#### D. Student Satisfaction with Academic and Non-Academic Information Services

Academic information services gave satisfaction to female students 3.24 and male students 3.26 in the satisfied category and not significantly different (Sig. 0.848 > 0.05).

Academic information services that still need to be improved, especially services in the field of microteaching information and its implementation, both through the web and so on. Of course, other information services also still need to be improved because they are still in the satisfied category, including industry practice SOPs and theses. Because improving the quality of the academic information system has an effect on student satisfaction, the Academic Information System has a positive and significant effect on student service satisfaction [31].

Non-academic information services gave satisfaction to female students on average 3.07 and male students 3.28 in the satisfied category and significantly different (Sig. 0.002 < 0.05).

Non-academic information services that still need to be improved, especially financial information services for student activities and registration and payments. Of course, other non-academic information services need to be improved. Because improving the quality of academic and non-academic information systems has an effect on student satisfaction [31].

#### V. CONCLUSIONS

Based on the results of research and discussion, it is concluded as follows.

Student satisfaction with lecturers' academic performance is in the very satisfied category, and there is no significant difference in student satisfaction based on gender.

Student satisfaction with the performance of JTE leaders is in the satisfied category, and there is a significant difference in student satisfaction based on gender. Satisfaction of female students is lower than male students.

Student satisfaction with the performance of JTE and FT education staff is in the satisfied category, and there is no significant difference in student satisfaction based on gender.

Student satisfaction with academic and non-academic services is in the satisfied category, and there is no significant difference in student satisfaction based on gender.

Student satisfaction with academic information services is in the satisfied category, and there is no significant difference in student satisfaction based on gender. Student satisfaction with non-academic information services is in the satisfied category, and there is a significant difference in student satisfaction based on gender. Student satisfaction with non-academic information services for female students is lower than male student satisfaction.

1. To improve the performance of lecturers, it is necessary to add online learning materials

2. Need to develop SOPs related to Microteaching, Thesis. And industrial practice

3. The quality of academic and non-academic service performance needs to be improved, especially related to the timeliness of services

4. Academic services need to be improved, especially the improvement of online learning facilities

5. The quality of facilities and infrastructure and the Web to support academic information services needs to be improved

#### REFERENCES

- [1] Andriana & Chandra Tjiptono, 2008. Brand manajemen dan Strategi. Yogyakarta: Elex Media Komputindo.
- [2] Lupiyoadi, Rambat., 2008. Manajemen pemasaran jasa. Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.
- [3] Wardhana W Dharsono, Nurvati, Ellysa, I. H., 2015. Pengaruh kualitas pelayanan akademik, non akademik, citra lembaga terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa. *Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri*, Vol. 1 (2), pp. 28-35.
- [4] Sopiani, Popi., 2010. Manajemen belajar berbasis kepuasan siswa. Bogor: Ghalia Indonesia.
- [5] Suharno & Yudi Sutarto, 2010. Marketing in practice. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- [6] Samraz Hafeez & Bakhtiar Muhammad, 2012. The impact of service quality, customer satisfaction and loyalty programs on customer's loyalty: Evidence from banking sector of Pakistan. *International Journal of Business and Social Science*, Vol. 3 (16), pp. 200-209.
- [7] Kara, A.M., Tammi, E.K. & Kalai, J. M., 2016. "Quality of academic resources and students' satisfaction in public universities in Kenya". *International Journal of Learning, Teaching and Educational Research*, Vol. 15 (10), pp. 130-146.
- [8] Bunce, L., Baird, A. & Jones, S.E., 2016. "The student-as-consumer approach in higher education and its effects on academic performance", *Studies in Higher Education*, Vol. 42 (11) pp. 1958-1978.
- [9] BAN PT, 2019. Lampiran badan akreditasi nasional perguruan tinggi nomor 5 tahun 2019 tentang instrumen akreditasi program studi. Jakarta: BAN PT.
- [10] Rouf, A., Rahman, M. & Uddin, M., 2016. "Students' satisfaction and service quality of HEIs", *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, Vol. 6 (5), pp. 376-390.
- [11] Le Roux Albertus & Renier J. van Rensburg, 2014. Student perceptions of customer experience in a higher education environment. *ACTA COMMERCI Independent Research Journal In The Management Research*, Vol.14 (1) pp. 2-9.
- [12] Nicholson, K., 2011, "Quality assurance in higher education: a review of the literature".




- <http://crl.mcmaster.ca/COU/pdf/Quality%20Assurance%20Literature%20Review.pdf>
- [13] Butt, Baber Zaheer & Rehman, K., 2010. "A study examining the students satisfaction in higher education". *Procedia Social and Behavioral Sciences*, Vol. 2 Issue 2, pp. 5446-5450.
  - [14] Prasad Jayanthi, 2013. Brand endorsement by celebrities impacts towards customer satisfaction. *AJBM African Journal of Business Management*, Vol. 7(35), pp. 3630-3635.
  - [15] Mansor, A. A., Hasanordin, R. & Rashid, M., 2012. "Hierarchical service quality model towards student satisfaction". *International Journal of Innovation, Management and Technology*, Vol. 3 (6), pp. 803-807.
  - [16] Coskun, Lukman, 2014, "Investigating essential factors on student satisfaction: a case of Albania private university". *Journal of Education and Social Research*, Vol. 4 (1), pp. 489-503.
  - [17] Ritta Setiyati, 2013. Persepsi dan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik di Universitas Indonusa Esa Unggul. *Jurnal Forum Ilmiah*, Vol. 10 (1) pp 48-63.
  - [18] Subrahmanyam, RS Bellamkonda, 2016. The effects of service quality on student loyalty: the mediating role of student satisfaction *Journal of Modelling in Management* 11 (2), pp. 446-462.
  - [19] Gifari Wahyu Wibisana, Rahayu Iskandar, 2017. Hubungan kualitas pelayanan akademik dengan tingkat kepuasan mahasiswa keperawatan. Artikel Skripsi, Prodi Ilmu Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Yogyakarta. <http://repository.unjaya.ac.id/2138/>.
  - [20] Seyama Sultana & Abdul Momen, 2017. International student satisfaction and loyalty: A Comparative Study of Malaysian and Australian Higher Learning Institutions. *Journal of Intercultural Management* Vol. 9 (1), pp. 101-142.
  - [21] Mery Noviyanti, Raden Sudarwo, Ade Mardiana, 2018. The importance-performance analysis (IPA) on academic and non-academic services to enhance student motivation. *The Online Journal of Distance Education and e-Learning*, Vol. 6, Issue 1, pp. 78-88.
  - [22] Precious Agbeko D. Mantah & Albert Justice Kwarteng, 2018. Justice mensah indicators of service quality and satisfaction among graduating students of a higher education institution (HEI) in Ghana. *Higher Education Evaluation and Development*, Vol. 12 (1), 2018 pp. 36-52.
  - [23] Wisnalmawati, Choirul Huda, Ifa Khoirra Ningrum, Kuloh Lukiyanto, 2019. Web application facilities can build academic atmosphere promotion student satisfaction in college. *International Journal of Scientific & Technology Research* Vol. 8, issue 12, pp. 1196-1199.
  - [24] Rhini Fatmasari & Zuvvina, 2020. Student Satisfaction on Distance Education Academic Services, *Global Conferences Series: Sciences and Technology (GCSSST)*, Vol. 3, pp. 31-37.
  - [25] Siti Masyita, 2020. Student satisfaction is viewed from the quality of academic and non-academic services. *JURNAL BRAND*, Vol 2 (1), June 2020.
  - [26] Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Yogyakarta: Universitas Diponegoro.
  - [27] Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta
  - [28] Devita Listyaningrum, Santoso Sri Handoyo, R. Eka Murtumugraha, 2016. Pengaruh kinerja mengajar dosen terhadap kepuasan belajar mahasiswa program studi pendidikan teknik bangunan Fakultas Teknik UNT. *Jurnal pendidikan Teknik sipil* Vol 5 (2) pp 1-11
  - [29] Galuh HN Cahyani & Syunu Trihantoyo, 2020. Pengaruh kinerja dosen dan layanan administrasi akademik tenaga kependidikan terhadap kepuasan mahasiswa di Jurusan Manajemen Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Surabaya. *Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan*, Vol 08 (02), pp. 50-60.
  - [30] Umami Chair, 2020. Pengaruh budaya organisasi dan kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan mahasiswa. *AkMen*, Vol Volume 17 Nomor 2 Juni 2020 pp 281-290.
  - [31] Wenny Murtalining Tyas, 2017. Analisis pengaruh sistem informasi akademik terhadap kepuasan layanan mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Jember. *Segmen Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol 13, (1), pp 27-39.

Lampiran 2. Powerpoint Bahan Membuat Video Presentasi








## INTRODUCTION

Research objectives, to find out:

1. Differences in student satisfaction based on gender on academic performance of lecturers,
2. Differences in student satisfaction based on gender on the performance of the leadership of the Electrical Engineering Department (EED),
3. Differences in student satisfaction based on gender on the performance of education personnel,
4. Differences in satisfaction students based on gender towards academic and non-academic services,
5. Differences in student satisfaction based on gender towards academic/non-academic information services.

[www.unesa.ac.id](http://www.unesa.ac.id)

Growing with character



## METODE

The type of research is Exposed Facto Survey with a quantitative approach


The research population was students of the Electrical Engineering Department Faculty of Engineering State University of Saragaya (Unesa) in Year 2017 to 2020.

The number of research samples was 295 students: 78 female and 217 male determined by stratified random sampling technique.

The number of lecturers who are the research subjects is 34.

[www.unesa.ac.id](http://www.unesa.ac.id)

Growing with character



## METODE

The data collection technique used an online survey technique (google form)

The research instrument contains:

- Student identities (email, name, NIM, study program, phone number),
- Student satisfaction with lecturers, department leaders, department and faculty education staff,
- Student satisfaction with academic - non academic services;
- Student satisfaction with academic - non academic information services.

The research instrument before being used was tested for validity with valid and very valid results.

Hypothesis testing uses nonparametric statistical techniques because the data is not normal.

[www.unesa.ac.id](http://www.unesa.ac.id)

Growing with character



## RESULTS

Fig. 1 to 6 & Table 1 to 7



Fig. 1 Student Satisfaction with Lecturer Academic Performance



Fig. 2 Student Satisfaction with the Performance of EED Leaders



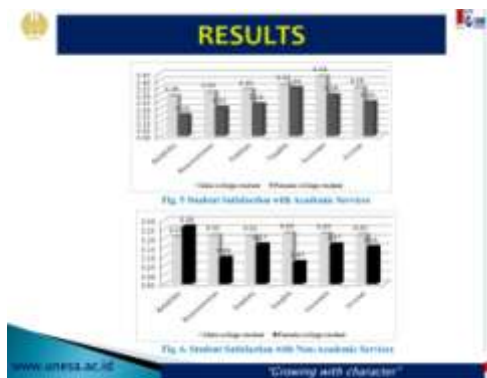
Fig. 3 Student Satisfaction with the Performance of EED Education Staff



Fig. 4 Student Satisfaction with the Performance of Faculty of Engineering Education Staff

[www.unesa.ac.id](http://www.unesa.ac.id)

Growing with character



## RESULTS Table 1 to 2

**Table 1. Student Satisfaction With Industrial Engineering Academic Information Services/Thesis/Final Project/Industrial Visits**

Availability of Place/Means/With for Academic Information	Male College Student	Female College Student
Academic schedule	3.24	3.18
Classroom schedule	3.40	3.18
Mid-year semester class schedule	3.22	3.21
Industrial Practice (IP)/Thesis/Final Project	3.24	3.17
Midsemester schedule	3.08	3.16
Implementation of microteaching	3.07	3.22
Introduction to the School Field	3.87	3.28
Community Service Program	3.28	3.28
Standard Operating Procedures (SOP) for Industrial Practice/Thesis/ Final Project/Industrial Visits	3.28	3.43
Average	3.24	3.26

www.unesa.ac.id "Growing with Character"

## RESULTS

**Table 2 Student Satisfaction with Non-Academic Information Services**

Place/Means/With for Non-Academic Information	Male College Student	Female College Student
Student activity unit	3.22	3.1
Student organization	3.28	3.21
Internship/industry development	3.28	3.08
Entrepreneurship and career development	3.24	3.04
Guidance & counseling/scholarship/health/competitive courses	3.28	3.07
Registration and payment	3.28	3.21
Student activity finance	3.28	3.04
Average	3.28	3.07

www.unesa.ac.id "Growing with Character"

## RESULTS Analysis Table 3 to 4

**Table 3 Test of Normality and Test of Homogeneity of Variances**

Student Satisfaction Against	Gender	Kolmogorov-Smirnov Sig.	Levene Statistic
Excellent academic performance	Male	0.000	0.000
	Female	0.002	
IED Leadership performance	Male	0.000	0.001
	Female	0.000	
IED education personal performance	Male	0.000	0.007
	Female	0.000	
Performance of the Faculty of Engineering education staff	Male	0.000	0.014
	Female	0.000	
Academic service	Male	0.000	0.012
	Female	0.017	
Non-academic service	Male	0.000	0.040
	Female	0.001	
Academic information service	Male	0.000	0.014
	Female	0.000	
Non-academic information service	Male	0.000	0.006
	Female	0.000	

www.unesa.ac.id "Growing with Character"

## RESULTS

**Table 4 Test Statistics Nonparametric**

Student Satisfaction Against	Mann-Whitney U	Asymp. Sig. (2-tailed)
Excellent academic performance	7100.000	0.002
IED Leader	4724.000	0.007
IED education staff	3463.500	0.207
Faculty of Engineering education staff	7294.500	0.004
Academic service	7203.000	0.006
Non-academic service	3950.000	0.408
Academic information service	8241.500	0.048
Non-academic information service	4447.000	0.002

www.unesa.ac.id "Growing with Character"

## DISCUSSION

The variables related to student satisfaction studied were reliability, responsiveness, empathy, tangibility, and assurance.

The results of the normality test shows that there are no normal data and 4 data are not homogeneous.

The analysis technique to analyze the difference in satisfaction of female and male students uses nonparametric statistical techniques equipped with descriptive statistics.

www.unesa.ac.id "Growing with Character"

## DISCUSSION

**Student Satisfaction with Lecturer Academic Performance.**

The academic performance of the lecturers studied was the implementation of learning carried out by 34 EED lecturers.

Satisfaction of female and male students has the same average (3.65) in the very satisfied category [27]. These results indicate that the perception and expectations of male and female students are close to their expectations.

The results of data analysis also showed that there was no significant difference in the satisfaction of female and male students on the academic performance of lecturers (sig. value 0.002 < 0.05) (Siggy).

There is an effect of lecture performance on student learning satisfaction [28]. Quality lecture performance is something that can increase student satisfaction [29]. The limitation of academic performance is learning that still needs to be improved is the availability of learning materials.

www.unesa.ac.id "Growing with Character"

## DISCUSSION

**Student Satisfaction with the Leader of the EED**

Leader of the EED (Head of EED, Head of Undergraduate Electrical Engineering Study Program/Secretary of Department, and Head of Undergraduate Study Program of EED-Head of Laboratory).

The average satisfaction of female students on the performance of EED leaders is 3.14 and male students are 3.33 in the satisfied category, and differs significantly (sig. 0.007 < 0.05).

The significant difference is due to different perceptions and expectations of organizational culture.

EED leaders only in the satisfied category because of the influence of organizational culture experience. The influence of organization and leadership together has a significant effect on service quality [30].

The performance of the EED leadership that still needs to be improved is the speed in academic services and the limited existence of industrial practice PQS and theory (scientific articles).

www.unesa.ac.id "Growing with Character"

## DISCUSSION

**Student Satisfaction with the Performance of EED Education Staff and the Faculty of Engineering**

Female student satisfaction with the performance of EED education personnel averaged 3.28 and male students averaged 3.39 in the satisfied category and did not differ significantly (sig. 0.307 > 0.05).

The satisfaction of female students on the performance of the faculty of Engineering is 3.31 and male students are 3.41 in the satisfied category and there is no significant difference (0.064).

There is no significant difference because the performance of the education staff is less prominent and mediocre in serving students. The quality of academic administration services for education personnel has an effect on student satisfaction [25][29].

The quality of service that still needs to be improved, especially on the timeliness of academic administration services.

www.unesa.ac.id "Growing with Character"

## DISCUSSION

**Student Satisfaction with Academic and Non-Academic Services**

The satisfaction of male and female students has an average of 3.25 and 3.25 in the satisfied category, and there is no significant difference (0.096 > 0.05).

This condition shows that students' perceptions and expectations of academic services are almost the same, and not in accordance with the expectations and reality they feel. The quality of academic services has a positive and significant effect on student satisfaction [25].

This condition is of course also affected by the COVID-19 pandemic and the stability of the internet network in online learning and thesis services and industrial practice is not yet optimal.

Female student satisfaction with non-academic services was not significantly different (sig. 0.408 > 0.05) compared to male students. Satisfaction of female students 3.15 and male students 3.23 (satisfied category).

The reason is that the COVID-19 pandemic affects the quantity and quality of non-academic services. Non-academic services that need to be improved, especially in welfare services, especially scholarships and health services.

www.unesa.ac.id "Growing with Character"

## DISCUSSION

**Student Satisfaction with Academic and Non-Academic Information Services**

Academic information services gave satisfaction to female students 3.24 and male students 3.28 (satisfied category) and did not differ significantly (sig. 0.048 > 0.05).

Academic information services that still need to be improved, especially schedule information services and the implementation of microteaching via the webinars, including industrial practices PQS, thesis, and final project.

Because the academic information system has a positive and significant influence on student service satisfaction [31].

Non-academic information services provide satisfaction to female students on average 3.87 and male 3.28 in the satisfied category and significantly different (sig. 0.002 < 0.05).

Non-academic information services that still need to be improved, especially financial information services for student activities and registration as well as tuition relief and payments. Of course other non-academic information services need to be improved.

Because improving the quality of academic and non-academic information systems has an effect on student satisfaction [31].

www.unesa.ac.id "Growing with Character"

## CONCLUSION

Student satisfaction with lecturers' academic performance is in the very satisfied category, and there is no significant difference in student satisfaction based on gender.

Student satisfaction with the performance of the Electrical Engineering Department leadership is in the satisfied category, and there is a significant difference in student satisfaction based on gender. Satisfaction of female students is lower than male students.

Student satisfaction with the performance of the Electrical Engineering Department education staff and the Engineering Faculty education staff was in the satisfied category, and there was no significant difference in student satisfaction based on gender.

Student satisfaction with academic and non-academic services is in the satisfied category, and there is no significant difference in student satisfaction based on gender. Student satisfaction with academic information services is in the satisfied category, and there is no significant difference in student satisfaction based on gender.

Student satisfaction with non-academic information services is in the satisfied category, and there is a significant difference in student satisfaction based on gender.

www.unesa.ac.id "Growing with Character"

## SUGGESTION

1. To improve the academic performance of lecturers, it is necessary to add learning materials, especially online.
2. Need to develop PQS related to Microteaching, Thesis, Final Project, and Industrial Practice.
3. The quality of academic and non-academic service performance needs to be improved, especially related to the timeliness of services.
4. Academic services need to be improved, especially improving online learning facilities.
5. The quality of facilities and infrastructure and the Web to support academic and academic information services needs to be further improved.

www.unesa.ac.id "Growing with Character"

## REFERENCES

- [1] Andriana & Ghozali, 2008. Metodologi Penelitian Statistik. Yogyakarta: Deepublish.
- [2] Sugiyono, 2009. Statistik nonparametrik. Yogyakarta: Araska.
- [3] Sugiyono, 2009. Statistik nonparametrik. Yogyakarta: Araska.
- [4] Sugiyono, 2009. Statistik nonparametrik. Yogyakarta: Araska.
- [5] Sugiyono, 2009. Statistik nonparametrik. Yogyakarta: Araska.
- [6] Sugiyono, 2009. Statistik nonparametrik. Yogyakarta: Araska.
- [7] Sugiyono, 2009. Statistik nonparametrik. Yogyakarta: Araska.
- [8] Sugiyono, 2009. Statistik nonparametrik. Yogyakarta: Araska.
- [9] Sugiyono, 2009. Statistik nonparametrik. Yogyakarta: Araska.
- [10] Sugiyono, 2009. Statistik nonparametrik. Yogyakarta: Araska.
- [11] Sugiyono, 2009. Statistik nonparametrik. Yogyakarta: Araska.
- [12] Sugiyono, 2009. Statistik nonparametrik. Yogyakarta: Araska.
- [13] Sugiyono, 2009. Statistik nonparametrik. Yogyakarta: Araska.
- [14] Sugiyono, 2009. Statistik nonparametrik. Yogyakarta: Araska.
- [15] Sugiyono, 2009. Statistik nonparametrik. Yogyakarta: Araska.
- [16] Sugiyono, 2009. Statistik nonparametrik. Yogyakarta: Araska.
- [17] Sugiyono, 2009. Statistik nonparametrik. Yogyakarta: Araska.
- [18] Sugiyono, 2009. Statistik nonparametrik. Yogyakarta: Araska.
- [19] Sugiyono, 2009. Statistik nonparametrik. Yogyakarta: Araska.
- [20] Sugiyono, 2009. Statistik nonparametrik. Yogyakarta: Araska.
- [21] Sugiyono, 2009. Statistik nonparametrik. Yogyakarta: Araska.
- [22] Sugiyono, 2009. Statistik nonparametrik. Yogyakarta: Araska.
- [23] Sugiyono, 2009. Statistik nonparametrik. Yogyakarta: Araska.
- [24] Sugiyono, 2009. Statistik nonparametrik. Yogyakarta: Araska.
- [25] Sugiyono, 2009. Statistik nonparametrik. Yogyakarta: Araska.
- [26] Sugiyono, 2009. Statistik nonparametrik. Yogyakarta: Araska.
- [27] Sugiyono, 2009. Statistik nonparametrik. Yogyakarta: Araska.
- [28] Sugiyono, 2009. Statistik nonparametrik. Yogyakarta: Araska.
- [29] Sugiyono, 2009. Statistik nonparametrik. Yogyakarta: Araska.
- [30] Sugiyono, 2009. Statistik nonparametrik. Yogyakarta: Araska.
- [31] Sugiyono, 2009. Statistik nonparametrik. Yogyakarta: Araska.

www.unesa.ac.id "Growing with Character"



Lampiran 3. Bukti Mengikuti Seminar ICVEE



2021 THE FOURTH INTERNATIONAL CONFERENCE ON VOCATIONAL  
EDUCATION AND ELECTRICAL ENGINEERING (ICVEE)

ROOM 5

Parallel Session II: 15.30 – 17.00 WIB (Western Indonesia Time)

Moderator: Farma Ditya Widayaka

PAPER ID	TITLE	IN AUTHOR
632	The Relationship Between New Student Selection Tests and Learning Achievement at the Vocational Program	Supripto Supripto
647	Factors Influencing Student Achievement During the COVID-19 Pandemic	Rina Hartimurti
651	Relevance of Engineering Faculty Universitas Negeri Surabaya Graduates in Getting Decent Jobs	Muhammad Zamul Arif
670	The Effect Of Critical Thinking On Digital Electronics 2 Courses Based On Online Learning	Munabih Munabih
676	Design and Verification of Arduino Uno-Based Analog and Digital Trainers as Student Worksheets on Microprocessor and Microcontroller Programming Techniques	Eddy Sukdiyo
677	The Effect of Academic Services, Non-Academic Services, Information Services on Student Satisfaction in terms of Gender	Joko Joko
678	Online Git Tutorial Application for Pair Programming Learning that Supports the Coworking Space Concept	Wahyuni Nur Indayati
703	Analysis of Expertise Groups in Compilation of Research Roadmap for D4 Study Program in Engineering Technology Building Construction of Vocational Program, Universitas Negeri Surabaya	Subhana Fitri Mustika Sari

#### Lampiran 4. Sertifikat Presenter Seminar ICVEE





## LEMBAR PEMBAHASAN

### Usulan-Proposal/Laporan Kemajuan/Laporan Akhir (\*) Penelitian yang berjudul

Pengaruh Layanan Akademik, Layanan Non Akademik, Layanan Informasi dan Gender terhadap Kepuasan Mahasiswa Jurusan Teknik Elektro (Sebagai Bahan Pendukung Akreditasi BAN PT)

#### Dengan pelaksana berikut :

1. 0017026504 - Dr. Joko, M.Pd., M.T. (Ketua)
2. 0022085805 - Dr. Agus Budi Santoso, M.Pd.
3. 0014098702 - Arif Widodo, S.T., M.Sc.
4. 0010115103 - Prof. Dr. H. Supari, M.Pd.
5. Sugiono ST (Tendik)
6. Dwi Nugroho (Mahasiswa)

Telah dipaparkan pada tanggal 07 Desember 2021 di LPPM Universitas Negeri Surabaya

#### Catatan :

Penelitian telah dilaksanakan sesuai dengan jadwal Harap segera mengupload artikel di SIMLPPM

Surabaya, 07 Desember 2021  
Reviewer,



Dr. I Gusti Putu Asto Buditjahjanto, S.T., M.T.  
NIP 197107061999031001

## LEMBAR PEMBAHASAN

### Usulan-Proposal/Laporan Kemajuan/Laporan Akhir (\*) Penelitian yang berjudul

Pengaruh Layanan Akademik, Layanan Non Akademik, Layanan Informasi dan Gender terhadap Kepuasan Mahasiswa Jurusan Teknik Elektro (Sebagai Bahan Pendukung Akreditasi BAN PT)

#### Dengan pelaksana berikut :

1. 0017026504 - Dr. Joko, M.Pd., M.T. (Ketua)
2. 0022085805 - Dr. Agus Budi Santoso, M.Pd.
3. 0014098702 - Arif Widodo, S.T., M.Sc.
4. 0010115103 - Prof. Dr. H. Supari, M.Pd.
5. Sugiono ST (Tendik)
6. Dwi Nugroho (Mahasiswa)

Telah dipaparkan pada tanggal 07 Desember 2021 di LPPM Universitas Negeri Surabaya

#### Catatan :

Laporan kemajuan dan laporan akhir penelitian sampai dengan presentasi belum bisa di unduh di LPPM. Ada beberapa kemungkinan penyebabnya, tetapi saya yakin sebenarnya sudah selesai penelitian ini. Segera upload laporan kemajuannya terlebih dahulu agar kami bisa memberikan penilaian. Tetap semangat P Joko, tolong disempatkan utk upload rev lap kemajuan dulu baru lap akhir.

Surabaya, 07 Desember 2021  
Reviewer,



Dr. Dewanto, M.Pd.  
NIP 196408091992021001

## LEMBAR PENGESAHAN 2

### **Usulan-Proposal/Laporan-Kemajuan/Laporan Akhir (\*) Penelitian yang berjudul**

Pengaruh Layanan Akademik, Layanan Non Akademik, Layanan Informasi dan Gender terhadap Kepuasan Mahasiswa Jurusan Teknik Elektro (Sebagai Bahan Pendukung Akreditasi BAN PT )

#### **Dengan pelaksana berikut :**

1. 0017026504 - Dr. Joko, M.Pd., M.T. (Ketua)
2. 0022085805 - Dr. Agus Budi Santoso, M.Pd.
3. 0014098702 - Arif Widodo, S.T., M.Sc.
4. 0010115103 - Prof. Dr. H. Supari, M.Pd.
5. Sugiono ST (Tendik)
6. Dwi Nugroho (Mahasiswa)

Telah direvisi pada tanggal 10 Desember 2021 di LPPM Universitas Negeri Surabaya

Surabaya, 10 Desember 2021  
Reviewer,



Dr. I Gusti Putu Asto Buditjahjanto, S.T., M.T.  
NIP 197107061999031001

## LEMBAR PENGESAHAN 2

### **Usulan-Proposal/Laporan-Kemajuan/Laporan Akhir (\*) Penelitian yang berjudul**

Pengaruh Layanan Akademik, Layanan Non Akademik, Layanan Informasi dan Gender terhadap Kepuasan Mahasiswa Jurusan Teknik Elektro (Sebagai Bahan Pendukung Akreditasi BAN PT )

#### **Dengan pelaksana berikut :**

1. 0017026504 - Dr. Joko, M.Pd., M.T. (Ketua)
2. 0022085805 - Dr. Agus Budi Santoso, M.Pd.
3. 0014098702 - Arif Widodo, S.T., M.Sc.
4. 0010115103 - Prof. Dr. H. Supari, M.Pd.
5. Sugiono ST (Tendik)
6. Dwi Nugroho (Mahasiswa)

Telah direvisi pada tanggal 10 Desember 2021 di LPPM Universitas Negeri Surabaya

Surabaya, 10 Desember 2021  
Reviewer,



Dr. Dewanto, M.Pd.  
NIP 196408091992021001