

# KONTRIBUSI SARANA PRASARANA, PELAYANAN ADMINISTRASI DAN KINERJA DOSEN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DALAM LAYANAN AKADEMIK (Studi tentang Persepsi Mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Dwijendra)

Oleh : I Wayan Aryawan \*)

## ABSTRACT

*The study has an objective to find out the the facilities and infrastructures contribution, the administrative service, and lecturers' performance to the students' satisfaction in the academic services at the Faculty of Teachership Training and Education, Dwijendra University, both in term of separately as well as simultaneously.*

*The study involved a total number of 360 students of the Faculty of Teachership Training and Education, Dwijendra University as the population. The Samples of the study use a random sampling technique with the sample size of 186 numbers. The study was designed in the form of ex-post facto model, the data were collected by using questionnaires with Likert scale, and were analyzed by applying multiple regression and correlation technique.*

*Based on the data analyzing, it could be concluded that facilities and infrastructures, administrative service and lecturers' performance provided a significant contribution to the students' satisfaction in the academic services at the Faculty of Teachership Training and Education, Dwijendra University, both in term of separately as well as simultaneously*

*Key-words : facilities and infrastructures, administrative service, lecturers' performance, students' satisfaction.*

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan formal, khususnya pendidikan tinggi, menjadikan perguruan tinggi sebagai sektor strategis yang diharapkan bisa menghasilkan sumber daya manusia (SDM) yang bermutu. Persaingan saat ini yang cukup kompetitif hampir pada semua bidang termasuk bidang pendidikan yang menuntut institusi pendidikan memperhatikan mutu pendidikan dan kelembagaan sehingga mampu serta unggul dalam persaingan tersebut. Setiap bidang usaha termasuk bidang pendidikan berusaha untuk memenuhi kebutuhan pelanggan karena pelanggan merupakan komponen penting yang dapat memajukan lembaga, terutama lembaga yang dikelola oleh pihak swasta. Dalam pendidikan tinggi, yang dimaksud oleh

pelanggan adalah para mahasiswa. Banyak sedikitnya jumlah mahasiswa tentunya akan berpengaruh terhadap eksistensi Perguruan Tinggi Swasta (PTS) tersebut.

Para mahasiswa sebagai *stakeholder* utama perguruan tinggi sudah semestinya dapat memperoleh apa yang diinginkan. Agar mahasiswa memperoleh apa yang diharapkan, maka pihak perguruan tinggi harus dapat mensinergikan antara harapan mahasiswa dengan visi, misi, dan tujuan organisasi. Sinergisitas harapan mahasiswa dan kepentingan kampus akan tercapai bila proses pembelajaran yang dilakukan dengan mengedepankan aspek kualitas, fasilitas memadai, dan pelayanan terhadap administrasi serta manajemen yang cukup profesional.

Perguruan tinggi sesuai dengan visi dan misinya merupakan institusi penggarap dan penghasil SDM unggul sebagai sebuah

jembatan di dalam menghasilkan produk berkualitas untuk mampu berkompetisi di pasar global. Para mahasiswa merupakan elemen vital serta sentral dalam suatu perguruan tinggi, dan rasanya sangat berkepentingan untuk memahami faktor-faktor yang menentukan kepuasan mahasiswa terhadap perguruan tingginya mengingat mahasiswa lebih memiliki idealisme dan sebagai *stakeholder* inti.

Tingkat kematangan merupakan salah satu faktor yang mendorong mahasiswa memberikan persepsi terhadap sesuatu yang dapat mereka rasakan selama menjadi mahasiswa. Ada mahasiswa yang cukup senang dengan keadaan yang telah dirasakan selama menjadi mahasiswa baik dari sisi proses pembelajaran, fasilitas kampus, lingkungan maupun kehidupan kampus saat sekarang ini. Namun ada pula mahasiswa yang merasa kurang atau bahkan tidak puas terhadap proses pembelajaran, fasilitas kampus, lingkungan dan kehidupan kampus sehingga muncul ketidakpuasan dalam dirinya sebagai *stakeholder* inti.

Para mahasiswa dalam hal ini dapat dikatakan sebagai pelanggan perguruan tinggi mempunyai karakteristik relatif kompleks & beragam sehingga pelanggan tidak hanya tunggal (*single*) tetapi banyak pihak (*multiple*) dengan faktor atau kriteria kepuasan berbeda pula. Salah satu pelanggan di perguruan tinggi dalam hal ini mahasiswa lebih cocok diidentikkan dengan istilah *stakeholder* karena menunjukkan adanya banyak pihak pelanggan dengan faktor kepuasan yang berbeda pula antara satu dengan yang lain. Jenis *stakeholder* perguruan tinggi yang lain di antaranya adalah para pemakai lulusan (*end user*), masyarakat (*social*), serta para dosen dan karyawan (*employee*).

Institusi pendidikan tinggi di Indonesia pada jaman dulu dan jaman sekarang jika dilihat dari jumlahnya sangat jauh meningkat. Dulu dalam satu provinsi mungkin hanya ada satu atau dua perguruan tinggi, tetapi sekarang jumlahnya sudah cukup banyak, apalagi dengan semakin menjamurnya

Perguruan Tinggi Swasta yang tidak kalah kualitasnya dengan Perguruan Tinggi Negeri (PTN) yang ada. Menurut Wikipedia jumlah Perguruan Tinggi Swasta di Bali telah mencapai lebih dari 35 Perguruan Tinggi yang terdiri dari Universitas, Institut, Sekolah Tinggi, Politeknik, dan Akademi ([http://id.wikipedia.org/wiki/Daftar\\_perguruan\\_tinggi\\_swasta\\_di\\_Bali](http://id.wikipedia.org/wiki/Daftar_perguruan_tinggi_swasta_di_Bali)). Kondisi masyarakat sekarang yang lebih cerdas dan cenderung mampu dari segi ekonomi akan berpikir lebih selektif dalam menentukan Perguruan Tinggi sebagai tempat menuntut ilmu. Hal ini dilakukan dengan pertimbangan dan harapan apabila kualitas yang dimiliki oleh suatu Perguruan Tinggi baik, tentunya *output* yang dihasilkan akan berkualitas, sehingga bagi mahasiswa yang telah lulus mempunyai kemampuan/skill yang lebih baik untuk dapat mencari penghidupan yang baik.

Pemasaran merupakan kegiatan yang sangat penting untuk dilakukan terutama bagi Perguruan Tinggi Swasta karena melalui pemasaran masyarakat umum bisa mengetahui keberadaan lembaga, program-program yang ditawarkan, keunggulan-keunggulan yang dimiliki lembaga yang dapat menarik minat masyarakat untuk menempuh pendidikan di lembaga tersebut. Pemasaran biasanya dilakukan oleh pihak Perguruan Tinggi melalui media massa dan elektronik ataupun terjun langsung ke lapangan dengan menyasar siswa kelas akhir dari Sekolah Menengah Atas (SMA)/ Sekolah Menengah Kejuruan (SMK)/ sederajat. Indikator keberhasilan pemasaran suatu Perguruan Tinggi dapat dilihat dari jumlah mahasiswa baru yang memilih kuliah pada Perguruan Tinggi tersebut.

Setiap Perguruan Tinggi (PT) harus memikirkan strategi pemasaran yang paling baik, paling tepat dan sesuai agar dapat bertahan dan terus berkembang dalam dunia pendidikan. Jika strategi yang digunakan kurang tepat hal ini dapat menyebabkan institusi seperti Perguruan Tinggi Swasta cepat lambat akan gulung tikar, mengingat tidak ada mahasiswa yang

berminat menempuh pendidikan di lembaga tersebut.

Di samping menggunakan strategi pemasaran yang baik dan tepat, pihak Perguruan Tinggi juga harus menerapkan perencanaan strategis. Dalam pengembangannya Perguruan Tinggi tak hanya melihat kondisi eksternal, akan tetapi juga harus memperhatikan kondisi internal untuk meningkatkan kualitasnya. Salah satu cara penerapan perencanaan strategis tersebut dapat dilakukan melalui analisis SWOT (*Strength, Weakness, Opportunity, Threat*). Analisis SWOT berguna untuk menganalisa faktor-faktor di dalam organisasi yang memberikan andil terhadap kualitas pelayanan atau salah satu komponennya dengan tetap mempertimbangkan keberadaan faktor-faktor eksternal.

Salah satu bentuk penerapan analisis SWOT adalah dengan cara mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan (mahasiswa) yang terlibat dalam proses yang berlangsung di Perguruan Tinggi. Melalui evaluasi inilah nantinya dapat diketahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan para mahasiswa dalam layanan akademik sebagai bahan pertimbangan unsur pimpinan dalam mengambil keputusan untuk dapat melakukan perbaikan agar kepuasan para mahasiswa meningkat.

Bauran pada pemasaran merupakan sekumpulan alat pemasaran (*marketing mix*) yang dapat digunakan oleh pihak perusahaan dalam hal ini Perguruan Tinggi untuk mencapai tujuan pemasarannya. Bauran Pemasaran ini merupakan elemen-elemen organisasi pendidikan yang dapat dikontrol oleh organisasi dalam melakukan komunikasi dengan peserta didik (para mahasiswa) dan akan digunakan untuk memuaskan mahasiswa. (Zeithaml dan Bitner dalam Alma dan Hurriyati, 2008:154). Bauran pemasaran jasa terdiri dari unsur 7P yaitu: *product* (produk), *price* (harga), *place* (tempat/lokasi), *promotion* (promosi), *people* (orang), *physical evidence* (fasilitas fisik), dan *process* (proses).

Sebagaimana diamanatkan di dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 tahun 2005, setiap satuan pendidikan pada jalur formal dan non formal wajib melakukan penjaminan mutu pendidikan. Penjaminan mutu pendidikan tersebut bertujuan untuk memenuhi atau melampaui Standar Nasional Pendidikan. Salah satu wujud terselenggaranya penjaminan mutu diperguruan tinggi dengan baik adalah adanya proses layanan akademik yang mudah, murah, cepat serta tepat. Dalam kerangka penjaminan mutu tersebut, dibutuhkan satu upaya dan komitmen secara kontinyu dari seluruh komponen Dosen maupun pegawai administrasi yang membidangi akademik secara bersama-sama untuk melaksanakan layanan akademik bagi mahasiswa secara optimal sebagai upaya untuk memaksimalkan layanan pendidikan secara tertib dan bertanggung jawab.

Untuk dapat tetap eksis serta berkembang seperti Perguruan Tinggi yang telah maju, Universitas Dwijendra harus lebih meningkatkan kualitas salah satunya dengan memperhatikan kepuasan para mahasiswa terhadap pelayanan kampus. Selama ini belum pernah dilakukan suatu penelitian tentang hal tersebut. Peran aktif mahasiswa dalam menyampaikan kritik, saran, dan harapannya secara langsung juga belum dilakukan secara maksimal.

Menurut pengamatan awal penulis, sering terjadi keluhan yang disampaikan oleh pihak mahasiswa tetapi tidak secara langsung diungkapkan kepada lembaga, mahasiswa hanya berani mengungkapkan ketidakpuasan mereka kepada sesama mahasiswa saja ataupun orang-orang yang tidak berkompeten untuk melakukan perbaikan dan mengambil keputusan. Kadang kala ada mahasiswa yang menyampaikan keluhannya dalam bentuk surat kaleng. Hal ini menandakan belum sepenuhnya keinginan dan harapan mahasiswa tersebut dapat dipenuhi oleh pihak kampus. Evaluasi-evaluasi yang dilakukan oleh Universitas Dwijendra terhadap usaha peningkatan dan pengembangan kampus juga jarang sekali

melibatkan mahasiswa, padahal mahasiswa merupakan *stakeholder* inti dalam suatu Perguruan Tinggi. Oleh karena itu melalui kesempatan ini penulis mengambil tiga unsur dari tujuh unsur bauran pemasaran jasa yaitu *physical evidence* (fasilitas fisik/sarana prasarana), *people* (orang/dosen), dan *process* (proses dalam hal pelayanan administrasi) untuk diteliti karena ketiga unsur ini merupakan karakteristik yang khas dalam pemasaran jasa (Zeithaml dan Bitner dalam Alma dan Hurriyati, 2008:154). Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) dipilih sebagai tempat penelitian mengingat fakultas tersebut cukup banyak peminatnya dari tahun ke tahun. Hal ini disebabkan karena adanya kebijakan pihak pemerintah tentang sertifikasi guru, yang otomatis akan berimbas pada pengelolaan manajemen fakultas untuk dapat memenuhi harapan mahasiswa yang jumlahnya cukup banyak.

Berdasarkan atas paparan tersebut di atas, penulis dalam konteks penelitian ini mengambil judul "Kontribusi Sarana dan Prasarana, Pelayanan Administrasi, Dan Kinerja Dosen terhadap Kepuasan Para Mahasiswa Dalam Layanan Akademik (Studi tentang Persepsi Mahasiswa Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Dwijendra)".

## 1.2 Rumusan Masalah.

Dari uraian latar belakang di atas, bisa dirangkum beberapa permasalahan sebagai berikut.

1. bagaimanakah kontribusi dari sarana-prasarana terhadap kepuasan mahasiswa dalam layanan akademik di FKIP Univ. Dwijendra ?.
2. bagaimanakah kontribusi dari layanan akademik terhadap kepuasan para mahasiswa dalam layanan akademik di FKIP Universitas Dwijendra ?
3. bagaimanakah kontribusi kinerja dosen terhadap kepuasan mahasiswa dalam layanan akademik di FKIP Universitas Dwijendra;

4. bagaimanakah kontribusi secara simultan dari sarana prasarana, pelayanan administrasi, dan kinerja dosen terhadap kepuasan mahasiswa dalam layanan akademik di FKIP Universitas Dwijendra ?.

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui kontribusi sarana prasarana terhadap kepuasan para mahasiswa dalam layanan akademik di FKIP Universitas Dwijendra;
2. Untuk mengetahui kontribusi pelayanan administrasi terhadap kepuasan para mahasiswa dalam layanan akademik di FKIP Universitas Dwijendra;
3. Untuk mengetahui kontribusi kinerja para dosen terhadap kepuasan mahasiswa dalam layanan akademik di FKIP. Univ. Dwijendra;
4. Untuk mengetahui secara simultan kontribusi dari sarana dan prasarana, pelayanan administrasi, dan kinerja para dosen terhadap kepuasan mahasiswa dalam layanan akademik di FKIP. Univ. Dwijendra.

Beberapa manfaat teoritis dari penelitian ini adalah diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya tentang tata kelola Perguruan Tinggi (PT). Sedangkan manfaat praktis dari penelitian ini adalah sebagai bahan masukan, antara lain untuk :

1. Bagian Administrasi FKIP Universitas Dwijendra dalam melakukan pelayanan administrasi bagi mahasiswa sehingga mahasiswa dapat terlayani dengan baik;
2. Dekan FKIP Universitas Dwijendra sebagai pimpinan fakultas yang mempunyai wewenang untuk membuat keputusan, melakukan pengawasan, dan pengelolaan terutama yang terkait dengan manajemen sarana prasarana, pelayanan administrasi, dan kinerja dosen dalam proses pembelajaran;

3. Rektor Universitas Dwijendra sebagai pimpinan tertinggi universitas yang mempunyai wewenang dalam membuat kebijakan dan strategi penataan serta pengembangan manajemen yang terkait dengan sarana prasarana, pelayanan administrasi, dan kinerja dosen;
4. Yayasan Dwijendra Pusat Denpasar untuk dapat tetap eksis dan meningkatkan kualitasnya sebagai pengelola lembaga pendidikan tinggi;
5. Praktisi dan akademisi sebagai referensi untuk pengembangan penelitian lanjut terutama yang menyangkut kepuasan.

Sarana pendidikan dapat didefinisikan sebagai peralatan dan perlengkapan yang secara langsung dipakai dan menunjang proses pendidikan, khususnya proses belajar & mengajar, seperti gedung, ruang kelas, meja kursi, serta alat-alat dan media pengajaran (Mulyasa, 2004:49). Sedangkan prasarana merupakan semua perangkat kelengkapan dasar yang secara tak langsung menunjang pelaksanaan proses pendidikan di sekolah seperti lokasi/tempat, bangunan sekolah, lapangan olah raga, uang dan lain sebagainya (Bafadal, 2003:3). Dalam penelitian ini untuk meneliti variabel sarana prasarana digunakan teori dasar yang tercantum dalam PP No. 19 tahun 2005 pasal 42 tentang standar sarana prasarana yang wajib dimiliki oleh setiap satuan pendidikan yang dirumuskan dalam ketersediaan dan keadaan sarana prasarana sebagai berikut: sarana meliputi Perabot, peralatan pendidikan, media pendidikan, buku dan sumber belajar lainnya, dan bahan habis pakai. Sedangkan prasarana meliputi lahan, ruang kelas, ruang pimpinan satuan pendidikan, ruang pendidik, ruang tata usaha, ruang perpustakaan, ruang laboratorium, ruang bengkel kerja, ruang unit produksi, ruang kantin, instalasi daya maupun jasa, tempat berolahraga, tempat beribadah, tempat bermain, dan tempat berkreasi.

Pelayanan administrasi secara konsep merupakan pelayanan yang menghasilkan beberapa bentuk dokumen resmi yang

dibutuhkan oleh publik dalam hal ini adalah mahasiswa (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN /7/2003 tentang "Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik", tahun 2003). Variabel pelayanan administrasi diteliti dengan teori dasar yang tercantum dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah yang memuat 14 indikator dirumuskan sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan;
2. Persyaratan pelayanan;
3. Kejelasan petugas pelayanan;
4. Kedisiplinan petugas pelayanan;
5. Tanggung jawab petugas pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan;
7. Kecepatan pelayanan;
8. Keadilan mendapatkan pelayanan;
9. Kesopanan dan keramahan petugas;
10. Kewajaran biaya pelayanan;
11. Kepastian biaya pelayanan;
12. Kepastian jadwal pelayanan;
13. Kenyamanan lingkungan;
14. Keamanan pelayanan.

Kinerja dosen pada suatu perguruan tinggi merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap dosen sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh dosen tersebut sesuai dengan peranannya (Pedoman Penilaian Kinerja Dosen FIP UPI, 2009:3). Untuk dapat menentukan kualitas kinerja dosen perlu adanya kriteria yang jelas. Dalam penelitian ini kinerja dosen yang dimaksud adalah kinerja dosen dalam proses pembelajaran. Variabel kinerja dosen diteliti dengan teori dasar yang tercantum dalam lampiran P.I buku dua sertifikasi dosen tahun 2009 tentang Penyusunan Portofolio yang memuat empat kompetensi dosen dirumuskan sebagai berikut :

1. Kompetensi Pedagogik;
2. Kompetensi Profesional;
3. Kompetensi Kepribadian;
4. Kompetensi Sosial.

Kepuasan pelanggan (mahasiswa) menurut Tse dan Wilton dalam Tjiptono

(2008:169) merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian (atau standar kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah menggunakan atau mengonsumsi produk bersangkutan. Produk yang dimaksud di sini adalah produk jasa berupa layanan akademik. Variabel kepuasan mahasiswa diteliti memakai teori dasar dari Parasuraman, et al. yang dirumuskan sebagai berikut:

1. Keandalan (*reliability*);
2. Daya Tanggap (*responsiveness*);
3. Jaminan (*assurance*);
4. Empati (*empathy*);
5. Bukti Fisik (*tangibles*);

Rahmat (2009:51) mengemukakan bahwa persepsi merupakan pengalaman tentang obyek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi serta menafsirkan pesan. Persepsi setiap individu dapat sangat berbeda walaupun yang diamati benar-benar sama. Hal ini karena setiap individu dalam menghayati atau mengamati sesuatu obyek sesuai dengan berbagai faktor & determinan yang berkaitan dengan individu tersebut. Ada empat faktor determinan yang berkaitan dengan persepsi seseorang individu yaitu, lingkungan fisik dan sosial, struktural jasmaniah, kebutuhan dan tujuan hidup, pengalaman masa lampau.

## II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini tergolong penelitian "ex-post facto" karena dalam penelitian ini tidak dilakukan perlakuan maupun manipulasi terhadap unsur ubahan-variabel penelitian. Penelitian hanya mengungkapkan data berdasarkan hasil pengukuran pada gejala yang telah ada secara wajar pada diri responden. Penelitian ini memakai metode survey yang dirancang untuk memperoleh informasi tentang status gejala pada saat penelitian dilakukan dengan tujuan untuk melukiskan variabel atau kondisi apa yang ada dalam suatu situasi. Berdasarkan pada pendekatannya, penelitian ini tergolong

penelitian kuantitatif karena ditandai oleh adanya analisis statistik.

Populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 360 mahasiswa dari Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan (PPKn) maupun Program Studi Pendidikan Bahasa, Sastra Indonesia dan Daerah, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) Universitas Dwijendra yang telah mengikuti perkuliahan lebih dari dua semester, dimana mahasiswa tersebut diasumsikan telah merasakan dan memanfaatkan sarana prasarana kampus, pelayanan administrasi, dan proses pembelajaran oleh para dosen secara menyeluruh. Teknik pengambilan sampel yang digunakan ialah teknik *simple random sampling* yaitu pengambilan sampel secara acak sederhana, dimana perbedaan karakter yang mungkin ada pada setiap unsur ataupun elemen populasi tidak merupakan hal yang penting pada tahap analisis. Berdasarkan Tabel Krejcie dan Morgan besarnya sampel yang digunakan adalah sebanyak 186 orang mahasiswa.

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner yang dikembangkan menggunakan skala *Likert* dengan rentang skor 1 sampai 5.

Validitas instrumen ditinjau dari dua segi yaitu validitas isi dan validitas butir. Validitas isi instrumen ini dalam penyusunannya didasarkan pada kisi-kisi yang telah dibuat kemudian divalidasi oleh ahli dalam bidangnya. Untuk menguji validitas butir digunakan korelasi *product moment* sedangkan untuk mengukur reliabilitas instrumen digunakan rumus *Alpha*. Berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas tersebut diperoleh bahwa semua instrumen dari masing-masing variabel valid dan mempunyai reliabilitas yang sangat tinggi. Hal ini berarti semua butir instrumen dapat digunakan dalam penelitian.

Analisis data dalam penelitian ini terdiri dari tiga tahapan yaitu: (1) tahap deskripsi atas data; (2) tahap pengujian prasyarat analisis, dan; (3) tahap pengujian

hipotesis. Pada tahap deskripsi data akan dicari angka mean, median, modus, standar deviasi, varians, range, skor minimum, dan skor maksimum. Disamping itu juga akan dibuat histogram, dan kategorisasi/tingkat kecenderungan dari setiap variabel yang diteliti. Tahap pengujian prasyarat analisis dilakukan dengan melakukan uji terhadap normalitas, linearitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi. Berdasarkan tujuan penelitian terdapat empat hipotesis dalam penelitian ini yang akan dianalisis dengan analisis regresi linear ganda & korelasi. Untuk menguji hipotesis pertama, kedua, dan ketiga digunakan uji t dan korelasi, sedangkan untuk hipotesis keempat akan digunakan uji F. Untuk mengetahui hubungan dan besarnya kontribusi dari satu variabel bebas terhadap variabel terikat digunakan korelasi *Pearson Product Moment*, sedangkan korelasi parsial digunakan untuk mengetahui hubungan dan kontribusi murni dari satu variabel bebas terhadap variabel terikat dimana variabel bebas lainnya dikendalikan. Kontribusi dari tiga variabel bebas secara simultan terhadap satu variabel terikat ditentukan dengan analisis korelasi ganda. Analisis akan dilakukan dengan bantuan *software SPSS 15.0 for Windows*.

## I. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengolahan data secara deskriptif dapat diketahui bahwa sarana prasarana, pelayanan administrasi, kinerja dosen, dan kepuasan mahasiswa dalam layanan akademik di FKIP Univ. Dwijendra termasuk dalam kategori baik.

Hasil pengujian hipotesis pertama ditemukan bahwa terdapat kontribusi yang signifikan dari sarana prasarana terhadap kepuasan mahasiswa dalam layanan akademik di FKIP Universitas Dwijendra. Hal ini ditunjukkan dari hasil pengolahan data diperoleh  $t_{hitung} = 6,313$  dengan signifikansi  $t_{hitung} / p\text{-value} = 0,000$  yang lebih kecil dari  $\alpha : 2 = 0,025$  ( $p < 0,025$ ). Kontribusi yang dihasilkan sebesar 69,22%,

sedangkan kontribusi murni yang diperoleh melalui analisis korelasi parsial sebesar 17,98%, dan sumbangan efektif sebesar 24,10%. Korelasi/hubungan yang terjadi antara sarana prasarana dengan kepuasan mahasiswa dalam layanan akademik adalah korelasi positif, yang berarti bahwa semakin baik sarana prasarana yang ada maka makin meningkat pula kepuasan mahasiswa dalam layanan akademik.

Hasil pengujian hipotesis kedua ditemukan bahwa terdapat kontribusi yang signifikan dari pihak pelayanan administrasi terhadap kepuasan para mahasiswa dalam layanan akademik di FKIP Universitas Dwijendra. Hal ini ditunjukkan dari hasil pengolahan data diperoleh  $t_{hitung} = 6,146$  dengan signifikansi  $t_{hitung} / p\text{-value} = 0,000$  yang lebih kecil dari  $\alpha : 2 = 0,025$  ( $p < 0,025$ ). Kontribusi yang dihasilkan sebesar 69,06%, sedangkan kontribusi murni yang diperoleh melalui analisis korelasi parsial sebesar 17,22%, dan sumbangan efektif sebesar 23,50%. Korelasi/hubungan yang terjadi antara pelayanan administrasi dengan kepuasan para mahasiswa dalam layanan akademik adalah korelasi positif, yang berarti bahwa semakin baik kualitas pelayanan administrasi yang dimiliki maka akan makin meningkat pula kepuasan mahasiswa dalam layanan akademik.

Hasil pengujian atas hipotesis ketiga ditemukan bahwa terdapat kontribusi yang signifikan dari kinerja para dosen terhadap kepuasan para mahasiswa dalam layanan akademik di FKIP Universitas Dwijendra. Hal ini ditunjukkan dari hasil pengolahan data diperoleh  $t_{hitung} = 9,903$  dengan signifikansi  $t_{hitung} / p\text{-value} = 0,000$  yang lebih kecil dari  $\alpha : 2 = 0,025$  ( $p < 0,025$ ). Kontribusi yang dihasilkan sebesar 75,40%, sedangkan kontribusi murni yang diperoleh melalui analisis korelasi parsial sebesar 35,05% dan sumbangan efektif sebesar 38,60%. Korelasi/hubungan yang terjadi antara kinerja dosen dengan kepuasan para mahasiswa dalam layanan akademik adalah korelasi positif, yang berarti bahwa

makin baik kinerja dosen maka akan makin meningkat pula kepuasan para mahasiswa dalam layanan akademik.

Hasil pengujian hipotesis keempat ditemukan bahwa secara simultan terdapat kontribusi yang signifikan dari adanya sarana prasarana, pelayanan administrasi & kinerja dosen terhadap kepuasan mahasiswa dalam layanan akademik di FKIP Universitas Dwijendra. Hal ini ditunjukkan dari hasil pengolahan data diperoleh  $F_{reg} = 379,308$  dengan signifikansi  $F_{reg} / p\text{-value} = 0,000$  yang lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$  ( $p < 0,05$ ), besarnya koefisien korelasi ganda ( $R_{y,123}$ ) = 0,929 signifikan pada  $\alpha = 0,05$ , sehingga kontribusi secara simultan ketiga variabel tersebut terhadap kepuasan mahasiswa dalam layanan akademik adalah sebesar 86,20%. Ini berarti, secara simultan sarana prasarana, pelayanan administrasi, dan kinerja dosen berkontribusi positif terhadap kepuasan para mahasiswa dalam layanan akademik dimana makin baik sarana prasarana, pelayanan administrasi, dan kinerja dosen, maka kepuasan para mahasiswa dalam layanan akademik akan semakin meningkat. Untuk dapat meramalkan kepuasan para mahasiswa dalam layanan akademik jika dikaitkan dengan sarana prasarana, pelayanan administrasi dan kinerja dosen, persamaan matematis yang dapat digunakan sebagai hasil dari analisis regresi adalah  $\hat{Y} = -5117 + 0,300X_1 + 0,249X_2 + 0,480X_3$ .

Berdasarkan hasil tersebut, tampak dengan jelas bahwa dengan sarana prasarana yang baik dan lengkap, pelayanan administrasi yang prima, serta kinerja para dosen yang baik maka kepuasan para mahasiswa dalam layanan akademik dapat dioptimalkan. Kekuatan kontribusi ketiga variabel bebas terhadap kepuasan para mahasiswa dalam layanan akademik secara berurutan ialah kinerja para dosen, sarana prasarana & pelayanan administrasi.

## II. PENUTUP

Berdasarkan atas pembahasan seperti yang diuraikan sebelumnya maka dapat

disimpulkan bahwa terdapat kontribusi yang signifikan dari sarana prasarana, pelayanan administrasi, dan kinerja dosen terhadap kepuasan para mahasiswa dalam layanan akademik di FKIP Universitas Dwijendra baik secara terpisah maupun secara simultan. Dengan demikian ketiga faktor tersebut bisa dijadikan prediktor tingkat kecenderungan kepuasan para mahasiswa dalam layanan akademik di FKIP Univ. Dwijendra.

Berdasarkan atas hasil tersebut dapat diimplikasikan bahwa untuk meningkatkan kepuasan para mahasiswa dalam layanan akademik, 3 (tiga) faktor itu perlu ditingkatkan, yaitu sarana dan prasarana, pelayanan administrasi, dan kinerja para dosen. Agar kepuasan mahasiswa di FKIP Universitas Dwijendra bisa dioptimalkan maka diperlukan upaya-upaya nyata dalam meningkatkan kualitas ketiga variabel tersebut.

Usaha-usaha yang dimaksudkan ialah tersebut antara lain :

1. meningkatkan pemeliharaan & ketersediaan sarana prasarana dengan cara : (i) perawatan sarana dan prasarana secara rutin/berkala; (ii) pembuatan *standard operating prosedur* (SOP) penggunaan sarana prasarana dan mensosialisasikannya pada seluruh civitas akademika; (iii) melakukan pengkodean terhadap sarana prasarana dengan baik untuk memudahkan menginventarisasi; (iv) pengenalan sarana prasarana kampus pada mahasiswa, terutama mahasiswa baru; (v) adanya sanksi yang tegas dan jelas terhadap pengrusakan sarana prasarana; (vi) dalam rencana anggaran biaya tidak hanya dianggarkan biaya perawatan sarana prasarana tetapi semaksimal mungkin tetap dianggarkan dana untuk peningkatan sarana dan prasarana; (vii) berusaha menggali bantuan/hibah untuk dapat meningkatkan ketersediaan sarana prasarana.
2. meningkatkan kualitas pelayanan administrasi, seperti : (i) memberikan pelatihan kepada petugas administrasi untuk meningkatkan kinerja mereka; (ii)



membuat *Standard Operating Prosedur* (SOP) setiap jenis pelayanan administrasi yang ada dan selanjutnya disosialisasikan kepada seluruh civitas akademika; (iii) menerapkan *E-Service* (Pelayanan Elektronik) guna menghasilkan informasi yang lebih cepat serta akurat; (iv) menerima masukan dari mahasiswa dengan cara menyediakan kotak saran di area pelayanan administrasi; (v) adanya *job description* dan tanggung jawab yang jelas terhadap masing-masing petugas administrasi; (vi) jumlah petugas administrasi harus seimbang dengan beban kerja yang menjadi tanggung jawab mereka.

3. Meningkatkan kinerja dosen, melalui beberapa kegiatan seperti : (i) para dosen hendaknya mengikuti berbagai jenis kegiatan ilmiah, pelatihan maupun pengembangan diri pribadi lainnya; (ii) meningkatkan jenjang pendidikan dosen sesuai dengan disiplin ilmu masing-masing dosen; (iii) selalu berpegang teguh kepada kode etik dosen yang diberlakukan; (iv) dalam konteks proses perkuliahan para dosen harus mampu meningkatkan minat dan motivasi para mahasiswa; (v) melakukan diskusi atau dengar pendapat dengan mahasiswa tentang masalah-masalah yang dihadapi selama mengikuti perkuliahan.

Berdasarkan atas hasil penelitian ini, direkomendasikan kepada beberapa pihak hal-hal sebagai berikut, yaitu:

1. bagian Administrasi FKIP Universitas Dwijendra

Bagian Administrasi FKIP Univ. Dwijendra merupakan salah satu bagian yang memberikan pelayanan langsung kepada para mahasiswa. Untuk dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa, beberapa hal yang bisa dijadikan masukan atau pertimbangan bagi pegawai bagian administrasi, baik administrasi akademik dan non akademik, antara lain: (i) menjalankan prinsip-prinsip yang umumnya diberlakukan dalam budaya

perusahaan yaitu (a) disiplin diri, disiplin kerja, dan disiplin tugas: mencerminkan budaya tingkat tinggi dan semangat kerja; (b) *togetherness/kebersamaan*: bekerja dalam kebersamaan jauh lebih baik hasilnya daripada bekerja sendiri. Membangun *team building/team work yang kuat*; (c) *emphaty* (memahami perasaan orang lain): memahami dan ikut merasakan masalah yang dihadapi orang lain; (d) *kindness* (keramah-tamahan): berperilaku santun, rendah hati serta selalu memberi kesejukan dalam setiap kesempatan; (e) Religius (bertaqwa kepada Tuhan): mencerminkan pribadi yang seimbang, tangguh, taat dan menghindari sikap pelanggaran Hak Asasi Manusia, asusila, dan norma; (Rahmayanty, 2010:77) (ii) Membangun budaya pelayanan prima yang berfokus pada *STAR* (*Service* = pelayanan yang didasarkan pada orientasi melayani dan selalu memberikan senyum dengan tulus dan ramah kepada setiap pelanggan eksternal dan internal, *Target* = selalu tepat waktu dan mencapai target produktivitas dan kualitas yang diharapkan, *Assurance* = kemampuan melayani secara profesional dengan penguasaan produk (pelayanan administrasi) yang sangat baik, melayani dengan tepat tanpa kesalahan dan secara profesional menjaga citra baik perusahaan, dan *responsive* = selalu siap membantu pelanggan, memberikan pemecahan atas masalah dan menindaklanjutinya) (Rahmayanty, 2010:78); (iii) Di dalam bekerja harus berpedoman pada kode etik dan peraturan kepegawaian yang diberlakukan, (iv) mengikuti dengan baik apabila diikutsertakan dalam training/pelatihan administrasi untuk lebih meningkatkan sisi kualitas sumber daya manusia yang akan berimbas pada kualitas pelayanan.

2. Dekan FKIP Universitas Dwijendra

Dekan FKIP Universitas Dwijendra sebagai pimpinan tertinggi di fakultas disarankan agar : (i) membuat *Standard*

*Operating Prosedur* (SOP) penggunaan sarana dan prasarana serta pelayanan administrasi serta mensosialisasikannya kepada seluruh civitas akademika; (ii) melakukan pengawasan terhadap sisi pelayanan administrasi & evaluasi dalam kurun waktu tertentu; (iii) mengikutsertakan pegawai dalam pelatihan yang dilaksanakan oleh pihak pemerintah dan swasta yang terkait dengan pengelolaan administrasi perguruan tinggi (PT); (iv) melakukan penilaian terhadap kinerja dosen pada setiap akhir semester, baik penilaian yang dilakukan oleh teman sejawat maupun mahasiswa. Hasil dari penilaian ini nantinya dapat dijadikan bahan evaluasi bagi dosen untuk dapat memotivasi dan meningkatkan kinerjanya; (v) menerima keluhan, saran, dan masukan dari mahasiswa dengan cara menyediakan kotak saran di sekitar area kampus sehingga mahasiswa tidak takut atau sungkan untuk menyampaikan aspirasinya demi kemajuan kampus; (vi) mengadakan acara keakraban di intern fakultas sendiri untuk menciptakan rasa kebersamaan sehingga permasalahan yang ada pada tingkat fakultas dapat diselesaikan dengan cara kekeluargaan.

### 3. Rektor Universitas Dwijendra

Rektor Universitas Dwijendra sebagai pimpinan tertinggi di Universitas direkomendasikan untuk : (i) membuat pedoman penjaminan mutu sarana dan prasarana, pelayanan administrasi, dan kode etik dosen di Lingkungan Univ. Dwijendra; (ii) penerapan *International Organization for Standardization* (ISO) 9001:2000 untuk sistem manajemen mutu di setiap fakultas. ISO 9001:2000 ini bertujuan untuk menjamin bahwa lembaga akan memberikan layanan akademik yang memenuhi persyaratan yang ditetapkan. Dengan penerapan ISO tersebut diharapkan dapat membantu memacu motivasi pimpinan, dosen dan pegawai guna meningkatkan kinerja pelayanan; (iii) memperhatikan beban kerja dosen dan pegawai apakah sudah

sesuai dengan jumlah dosen dan pegawai yang ada, karena jika hal ini tidak seimbang akan berimbas pada kualitas layanan akademik yang dirasakan oleh mahasiswa; (iv) perekrutan dosen dan pegawai harus dilakukan secara selektif sesuai dengan faktor kompetensi yang harus dimiliki, terutama dalam perekrutan dosen harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku, yaitu UU. nomor 14 tahun 2005 tentang Guru dan Dosen; (v) pengembangan sarana & prasarana kampus terutama masalah lahan harus dikoordinasikan lebih lanjut dengan Yayasan Dwijendra Pusat Denpasar, mengingat Univ. Dwijendra sebagai perguruan tinggi swasta di Bali dari waktu ke waktu diharapkan dapat terus berkembang untuk mempertahankan dan melestarikan pendidikan yang berlandaskan agama dan budaya; (vi) tetap memperhatikan kesejahteraan para dosen & pegawai agar tercipta semangat kerja yang baik dan berkualitas.

### 4. Yayasan Dwijendra Pusat Denpasar

Yayasan Dwijendra Pusat Denpasar sebagai penyelenggara pendidikan tinggi (Universitas Dwijendra) diharapkan tetap mendukung baik secara material dan spritual apa yang menjadi program Universitas Dwijendra dengan tetap memberikan pertimbangan, masukan, saran, petunjuk, dan pembinaan serta pengawasan, sehingga Univ. Dwijendra bisa berkembang menjadi Universitas yang unggul dan mandiri.

### 5. Praktisi dan Akademisi

Berdasarkan atas hasil penelitian, disarankan kepada para praktisi maupun akademik dalam bidang pendidikan menyediakan serta merawat sarana dan prasarana. Memperhatikan pelayanan administrasi, kinerja dosen berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam layanan akademik di FKIP Universitas Dwijendra dengan kontribusi sebesar 86,20%. Hal ini menunjukkan bahwa ketiga variabel di

atas belum sepenuhnya berkontribusi terhadap kepuasan mahasiswa dalam layanan akademik. Dengan demikian perlu diadakan penelitian lebih lanjut tentang berbagai faktor yang diduga berkontribusi terhadap kepuasan para mahasiswa dalam layanan akademik di FKIP Universitas Dwijendra. Variabel-variabel yang perlu dilibatkan antara lain: biaya kuliah, reputasi kampus, dan sebagainya. Dengan dilibatkannya variabel variabel tersebut akan bisa menambah referensi & dapat dimanfaatkan sebagai pijakan untuk melakukan perbaikan-perbaikan guna meningkatkan kepuasan mahasiswa di FKIP Univ. Dwijendra.

Selain itu juga penelitian tentang kepuasan sebaiknya tidak hanya dilakukan pada mahasiswa saja akan tetapi kepada dosen dan pegawaiipun perlu dilakukan penelitian tentang kepuasan kerja. Penelitian mengenai kepuasan ini sebaiknya dilakukan secara berkala karena para mahasiswa, para pengawai, dosen dalam kurun waktu tertentu pasti akan mengalami perubahan/pergantian. Dengan dilakukannya penelitian ini, maka kepuasan masing-masing dari civitas akademika kampus diharapkan akan tetap terjaga dan dapat ditingkatkan dari waktu ke waktu yang akan berimbas pada peningkatan kualitas perguruan tinggi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari dan Hurriyati, Ratih., 2008. *Manajemen Corporate dan Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan, Fokus pada Mutu dan Layanan Prima*. Cetakan I., Alfabeta, Bandung.
- Bafadal, Ibrahim. 2003. *Seri Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan Berbasis Sekolah, Manajemen Perlengkapan Sekolah Teori dan Aplikasi*. Cetakan I. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Krejcie, Robert V. dan Daryle W. Morgan. 1970. *Determining Sample Size For Research Activities*. Educational and Psychological Measurement. Vol. 30:607-610.  
<http://opa.uprrp.edu/InvlinsDocs/KrejcieandMorgan.pdf> diakses pada tgl. 20 April 2011.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. 2003. *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. 2004. *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unif Pelayanan Instansi Pemerintah*.
- Mulyasa, E., 2004, *Manajemen Berbasis Sekolah*. Cetakan VII., PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor: 19 Tahun 2005 tentang *Standar Nasional Pendidikan*. Lembaran Nasional, Jakarta.
- Rahmat, Jalaludin. 2009. *Psikologi Komunikasi*, Remaja Rosda Karya, Bandung.
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty*. Cetakan I. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Riduwan, dan Sunarto. 2010. *Pengantar Statistik untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi, dan Bisnis*. Cetakan III. Bandung: Alfabeta.
- Sudana, Degeng, I N., 2000, *Paradigma Baru Pendidikan Memasuki Era Demokratisasi Belajar*. Makalah. Disajikan dalam seminar dan Diskusi Panel Nasional Teknologi Pembelajaran-

Tim Fakultas Ilmu Pendidikan. 2009. *Pedoman Penilaian Kinerja Dosen*. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia.

Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.

Wikipedia. 2011. *Daftar Perguruan Tinggi Swasta di Bali*. [http://id.wikipedia.org/wiki/Daftar\\_perguruan\\_tinggi\\_swasta\\_di\\_Bali](http://id.wikipedia.org/wiki/Daftar_perguruan_tinggi_swasta_di_Bali). Ensiklopedia bebas berbahasa Indonesia. Diakses pada tanggal 1 Februari 2011.

## \*) CURRICULUM VITAE



I Wayan Aryawan lahir di Denpasar pada tgl. 21-2-1985. Jenjang S1 pada Jur. Matematika FMIPA Univ. Udayana lulus pada tahun 2008. Sedangkan jenjang S2 pada Program Studi Administrasi Pendidikan Program Pasca-sarjana Universitas Pendidikan Ganesha, Singaraja, lulus tahun 2012. Saat ini penulis sebagai staf administrasi rektorat serta tenaga pengajar di FKIP Universitas Dwijendra.

## DAFTAR PUSTAKA

Alma Huda dan Lutfi, Edisi 2005.  
Mangkunegara, Opatone dan Siregar  
Perencanaan Jasa Pendidikan  
Pusat Mutu dan Layanan  
Gresik / Alfabes Bandung  
Edisi 2003 dan Mardiana  
Peningkatan Mutu Pendidikan  
Rahayu, Edisi 2000, Mardiana  
Peningkatan Sekolah Tinggi dan  
Alfabes, Alfabes / Widy PT Bumi  
Asrama