

**THE INFLUENCE OF THE QUALITY ACADEMIC SERVICES AND
EDUCATIONAL INFRASTRUCTURE FACILITIES TO THE SATISFACTION
TO THE STUDENTS FACULTY OF TEACHER AND EDUCATION SCIENCE
(FKIP) OF RIAU UNIVERSITY**

Yusniar Harahap¹⁾
Makhdalena²⁾
Zulkarnain³⁾

¹⁾ Post Graduate Student of Riau University

²⁾ Lecturer of Education Management Study Programme PPs University of Riau

³⁾ Lecturer of Education Management Study Programme PPs University of Riau

ABSTRACT

The purpose of this research is to know and analyze the influence of the quality of academic services and educational infrastructure facilities either simultaneously or partially to student satisfaction. Population of this research is FKIP University student of Riau, semester VI TP. 2017/2018 which amounted to 1,215 people. The sample in this study amounted to 301 people obtained by Proportionate Stratified Random Sampling technique. Form of data in this study is the primary data, obtained through questionnaires sourced from students of the Faculty of Teacher Training and Education (FKIP) University of Riau. Methods of data analysis of this study using multiple regression with the help of SPSS. The results showed that the quality of academic services and educational infrastructure facilities affect student satisfaction either simultaneously or partially.

Keywords: *Quality of Academic Services, Infrastructure Facility Education, Student Satisfaction*

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK DAN SARANA PRASARANA PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN (FKIP) UNIVERSITAS RIAU

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan akademik dan sarana prasarana pendidikan baik secara simultan maupun secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa. Populasi dari penelitian ini adalah mahasiswa FKIP Universitas Riau, semester VI TP. 2017/2018 yang berjumlah 1.215 orang. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 301 orang diperoleh dengan teknik *Proportionate Stratified Random Sampling*. Bentuk data dalam penelitian ini adalah data primer, yang diperoleh melalui kuesioner yang bersumber dari mahasiswa FKIP Universitas Riau. Metode analisis data dari penelitian ini menggunakan regresi berganda dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akademik dan sarana prasarana pendidikan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa baik secara simultan maupun secara parsial.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan Akademi; Sarana Prasarana Pendidikan; Kepuasan Mahasiswa*

PENDAHULUAN

Purwandani, dkk (2016:81) menyebutkan bahwa pada era globalisasi ini menjadi era persaingan kualitas dari suatu produk. Produk yang berkualitas akan diminati dan sebaliknya produk yang tidak berkualitas akan ditinggalkan. Begitu pula dengan perguruan tinggi di era globalisasi ini harus berbasis kualitas, bagaimana perguruan tinggi berupaya untuk memenangkan persaingan dalam dunia pendidikan, perguruan tinggi harus mampu memberikan kepuasan kepada para mahasiswa, yakni dengan memberikan produk yang berkualitas, yaitu berupa perbaikan perangkat pelayanan pendidikan dan memaksimalkan peran pelayanan yang ada. Langkah yang perlu ditempuh oleh perguruan tinggi untuk meningkatkan pelayanan tersebut adalah mengoptimalkan sumber daya manusia serta peningkatan sarana prasarana yang mendukung kelancaran pelayanan pendidikan. Dalam pelayanan

pendidikan sebagai perbaikan kualitas berkelanjutan dalam pendidikan, menyebutkan “Terkait pelayanan pendidikan yang diberikan, kepuasan mahasiswa sebagai salah satu stakeholder utama harus diperhatikan”.

Keberlangsungan suatu perguruan tinggi sebagai lembaga pendidikan tidak akan terlepas dari peran dan keberadaan mahasiswa yang mereka miliki. Mahasiswa merupakan pihak eksternal yang menentukan keberhasilan suatu perguruan tinggi. Perguruan tinggi harus dapat memenuhi kepuasan kepada semua mahasiswa agar merasa senang dan menunjukkan prestasi yang bagus. Dan dengan adanya kepuasan pada mahasiswa, maka mahasiswa akan menginformasikan kepada calon mahasiswa lainnya. Menurut Kotler dalam Batu Bara, dkk (2014:194) kepuasan mahasiswa adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan mahasiswa terhadap perbandingan suatu kinerja jasa antara yang diharapkan dengan hasil yang

diperoleh dari jasa tersebut. Kepuasan mahasiswa merupakan elemen yang sangat penting dalam dunia jasa khususnya dunia pendidikan karena akan berdampak pada eksistensi dan pencitraan dari perguruan tinggi tersebut. Mahasiswa yang memiliki kepuasan yang tinggi merupakan aset bagi perguruan tinggi karena memberikan rekomendasi yang positif dan mendorong teman, saudara maupun masyarakat untuk menggunakan jasa pendidikan yang telah dirasakan dan dialaminya.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan beberapa mahasiswa FKIP Universitas Riau, ketidakpuasan mahasiswa FKIP Universitas Riau adalah sebagai berikut:

1. Permasalahan ketidakpuasan mahasiswa yang menjadi sorotan yaitu keluhan-keluhan mahasiswa lambat ditanggapi pihak fakultas.
2. Mahasiswa *complain* terhadap kinerja staf akademik yang kurang cepat tanggap dalam hal menangani urusan dan permasalahan mahasiswanya.
3. Masih ditemukan beberapa mahasiswa *negatif voice* atau melontarkan hal-hal negatif tentang kinerja fakultas, yang mahasiswa rasakan selama menggunakan jasa pendidikan tersebut.
4. Ketidakpuasan mahasiswa dapat dilihat dari beberapa mahasiswa tidak percaya diri terhadap kinerja jasa fakultas ini, sehingga mahasiswa tidak merekomendasikan keluarga, teman maupun masyarakat untuk menggunakan jasa pendidikan yang telah dialaminya.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan akademik dan sarana prasarana

pendidikan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) Universitas Riau?

2. Apakah kualitas pelayanan akademik secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) Universitas Riau?
3. Apakah sarana prasarana pendidikan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) Universitas Riau?

Berdasarkan perumusan masalah, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan akademik dan sarana prasarana pendidikan secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) Universitas Riau.
2. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan akademik secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) Universitas Riau.
3. Mengetahui pengaruh sarana prasarana pendidikan secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) Universitas Riau.

TINJAUAN PUSTAKA

A. KEPUASAN MAHASISWA

1. Pengertian Kepuasan Mahasiswa

Kotler dalam Batu Bara, dkk (2014:194) mengatakan bahwa kepuasan mahasiswa adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan

mahasiswa terhadap perbandingan suatu kinerja jasa antara yang diharapkan dengan hasil yang diperoleh dari jasa tersebut. Menurut Oliver dalam Wijaya, dkk (2016:103) merumuskan kepuasan mahasiswa merupakan respon menyeluruh yang mempengaruhi perbedaan antara harapan sebelumnya dengan apa yang dirasakan setelah jasa layanan tersebut dikonsumsi atau evaluasi purna penggunaan jasa, dimana persepsi terhadap kinerja jasa yang dipilih memenuhi harapan mahasiswa.

2. Indikator Kepuasan Mahasiswa

Untuk mengukur kepuasan mahasiswa digunakan indikator, indikator kepuasan mahasiswa yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Tidak *Complain*, tidak mengeluh dengan situasi dan kondisi yang ada diperguruan tinggi, Halimah dan Munir (2013:43).
2. *Voice* (suara), dalam hal ini setiap mahasiswa akan merekomendasikan teman dan keluarga untuk menggunakan jasa pendidikan yang telah dirasa puas oleh mahasiswa tersebut (Robbins dalam Nastiti, 2015:4).
3. *Share information*, artinya mengatakan atau menyebarkan informasi mengenai pelayanan jasa yang telah dialaminya, Pemberitaan yang dilontarkan bisa positif ataupun negatif Garbarino dan Johnson (2001), Anderson dan Narus (1990) dalam Halimah dan Munir (2013:43).
4. Emosional, mahasiswa akan merasa percaya diri dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila kuliah di perguruan tinggi favorit yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

(Lupiyoadi dalam Darmawan, 2016:144).

3. Manfaat Kepuasan Mahasiswa

Terciptanya kepuasan mahasiswa dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya

1. Hubungan antara lembaga pendidikan dan para mahasiswa menjadi harmonis.
2. Memberikan dasar yang baik untuk menggunakan kembali jasa tersebut.
3. Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word-of-mouth*) yang menguntungkan bagi lembaga pendidikan.
4. Dapat menciptakan loyalitas mahasiswa.
5. Reputasi lembaga pendidikan menjadi baik di mata mahasiswa dan masyarakat.
6. Dapat meningkatkan citra yang baik bagi lembaga pendidikan (Tjiptono dalam Mardikawati dan Farida, 2013:68).

4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa

Menurut Darmawan (2016:144), terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh lembaga pendidikan dalam menentukan tingkat kepuasan mahasiswa yaitu:

1. Kualitas kinerja perguruan tinggi, mahasiswa akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa kinerja perguruan tinggi yang mereka gunakan berkualitas.
2. Kualitas pelayanan, terutama dibidang jasa mahasiswa akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.
3. Sarana Prasarana, mahasiswa akan puas jika perguruan tinggi memiliki

- fasilitas lengkap penunjang proses pembelajaran.
4. Emosional, mahasiswa akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila masuk Perguruan Tinggi ternama yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
 5. Biaya, kesesuaian harga yang dikeluarkan dengan pelayanan dan fasilitas yang ditawarkan, dipercaya memberikan nilai tersendiri bagi kepuasan mahasiswa.

B. KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK

1. Pengertian Kualitas Pelayanan Akademik

Menurut Kotler dalam Fajarwati (2015:15) Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud (*intangibile*) dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada suatu produk fisik. Jadi pelayanan dalam konteks ini pelayanan akademik merupakan perilaku pihak lembaga pendidikan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan mahasiswa demi tercapainya kepuasan pada mahasiswa itu sendiri. Pelayanan dikatakan memuaskan jika pelayanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan, pelayanan seperti ini dipersepsikan sebagai pelayanan yang berkualitas dan ideal.

2. Indikator Kualitas Pelayanan Akademik

Indikator kualitas pelayanan akademik oleh Parasuraman dkk dalam (Nastiti, 2015:6) yang terkenal dengan sebutan SERVQUAL (*Service of Quality*) sebagai berikut:

1. Daya Tanggap (*Responsiveness*) yaitu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada setiap mahasiswa dengan melakukan penyampaian informasi yang jelas.
2. Jaminan (*Assurance*) yaitu pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan staf akademik untuk menumbuhkan rasa percaya setiap mahasiswa terhadap lembaga pendidikan.
3. Bukti Terukur (*Tangible*), yaitu kemampuan suatu lembaga pendidikan dalam menunjukkan eksistensinya kepada setiap orang tua mahasiswa.
4. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan lembaga pendidikan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja staf akademik haruslah sesuai dengan harapan mahasiswa.
5. Empati (*Empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada mahasiswa dengan berupaya untuk memahami apa saja yang diinginkan oleh mahasiswa tersebut.

3. Manfaat Kualitas Pelayanan Akademik

Menurut Moekijat dalam Nurdin (2014:198), manfaat pelayanan yang perlu diperhatikan oleh lembaga pendidikan, yaitu sebagai berikut pelayanan memperpanjang dasar hidup suatu lembaga pendidikan, pelayanan memiliki peranan yang sangat penting bagi perguruan tinggi untuk menarik hati mahasiswa, dengan adanya pelayanan yang berkualitas diharapkan para mahasiswa dapat merasakan kenyamanan, sehingga mahasiswa merasa dihargai karena mendapat pelayanan yang berkualitas. Dengan

adanya pelayanan yang berkualitas di perguruan tinggi bagi mahasiswa maka perguruan tinggi dapat memperoleh *benefit* yang baik serta keuntungan-keuntungan lain yang diterima seperti citra perguruan tinggi yang baik di mata masyarakat.

4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Akademik

Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan akademik yaitu sistem informasi, kinerja staf akademik yaitu bagaimana staf akademik menanggapi setiap kebutuhan mahasiswanya serta ketepatan waktu pelayanan. Menurut Widodo dkk (2016:164) bahwasanya institusi dengan kualitas pelayanan akademik yang bagus karena memiliki sumber daya manusia serta ketersediaan sistem aplikasi dan informasi yang bertumpu pada kecanggihan teknologi, guna untuk mengumpulkan dan menyebarkan informasi lebih cepat, mudah dan akurat. Serta interaksi yang baik antara pemberi pelayanan dengan penerima layanan yaitu mahasiswa akan menimbulkan kepercayaan, kredibilitas dengan rasa saling menghargai, menghormati, responsive dan memberikan perhatian.

C. Sarana Prasarana Pendidikan

1. Pengertian Sarana Prasarana Pendidikan

Sanjaya dalam Kurniasih dkk (2013:2) mengungkapkan bahwa “sarana adalah segala sesuatu yang berkaitan secara langsung dengan mahasiswa dan mendukung kelancaran serta keberhasilan proses belajar mahasiswa yang meliputi media pembelajaran, alat-alat pelajaran, perlengkapan pembelajaran, dan lain-lain”. Selanjutnya prasarana menurut Sanjaya dalam Kurniasih (2013:2)

adalah “segala sesuatu yang tidak secara langsung berkaitan dengan mahasiswa, namun dapat mendukung kelancaran dan keberhasilan proses belajar mahasiswa yang meliputi jalan menuju ke kampus, penerangan kampus, kamar kecil dan lain sebagainya”. Dapat disimpulkan bahwa sarana prasarana belajar sangat penting dalam proses pembelajaran untuk mendukung jalannya proses pembelajaran.

2. Indikator Sarana Prasarana Pendidikan

(1). Efektifitas, berarti semua pemakaian sarana prasarana pendidikan di perguruan tinggi harus ditujukan semata-mata dalam memperlancar pencapaian tujuan pendidikan di perguruan tinggi, baik secara langsung maupun tidak langsung. Meliputi kelengkapan sarana prasarana dan kelayakan sarana prasarana (2). Efisiensi, berarti semua pemakaian perlengkapan pendidikan secara hemat dan hati-hati sehingga semua perlengkapan yang ada tidak mudah habis atau rusak (Ali Imron, 2003 dan Barnawi, 2012 dalam Nastiti, 2015:5). Meliputi keterpakaian sarana dan prasarana dan pemeliharaan sarana dan prasarana.

3. Manfaat Sarana Prasarana Pendidikan

Sarana prasarana pendidikan berfungsi juga sebagai penunjang aktivitas belajar mengajar dilembaga pendidikan. Tanpa adanya sarana prasarana dalam proses pembelajaran, tujuan pembelajaran tidak akan tercapai. Sarana dan prasarana pendidikan juga digunakan untuk mempermudah pemahaman mahasiswa tentang materi yang disampaikan dengan menggunakan sarana dan prasarana pendidikan yang tepat dalam program kegiatan belajar mengajar menjadi lebih efektif dan

efisien. Dengan adanya sarana dan prasarana pendidikan kegiatan belajar mengajar akan menjadi lebih bermakna dan berkualitas serta menyenangkan. Sarana prasarana pendidikan juga berfungsi untuk memudahkan pelayanan, memberikan kecepatan pelayanan yang lebih tinggi, menciptakan keakuratan dan kehandalan serta kejelasan informasi yang seharusnya dicatat yang hasil akhir bermuara pada efisiensi dan efektifitas pelayanan (Megasari, 2014:637).

4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Sarana Prasarana Pendidikan

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi sarana prasarana pendidikan yaitu standarisasi sarana prasarana, pengadaan, serta optimalisasi penggunaan sarana prasarana. Produksi dan penyajian jasa-jasa lembaga pendidikan dapat berjalan dengan baik didukung oleh kualitas Sumber Daya Manusia (dalam hal ini kinerja dosen dan staf akademik) yang handal serta sarana prasarana pendukung yang berkualitas juga. Sarana prasarana merupakan kebutuhan mahasiswa yang wajib dipenuhi oleh perguruan tinggi (Nastiti, 2015:5).

KERANGKA BERFIKIR

a. Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Kualitas pelayanan akademik memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan mahasiswa. Dalam pelayanan pendidikan sebagai perbaikan kualitas berkelanjutan dalam pendidikan, menyebutkan “Terkait pelayanan pendidikan yang diberikan kepuasan mahasiswa sebagai salah satu *stakeholder* utama harus diperhatikan”. Upaya pemberian pelayanan yang berkualitas baik dilakukan dengan

memperhatikan kebutuhan mahasiswa, sehingga mahasiswa dapat merasa puas karena harapannya menggunakan pelayanan tersebut dapat terpenuhi (Purwandani dkk, 2016:81).

b. Pengaruh Sarana Prasarana Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Dalam bidang jasa pelayanan harus diingat bahwa misi lembaga pendidikan dalam hal ini perguruan tinggi harus memberikan sarana prasarana pendidikan yang baik agar tercapainya kepuasan terhadap mahasiswa. Tanpa adanya ketersediaan sarana prasarana yang memadai maka akan timbul permasalahan hasil kegiatan belajar mengajar yang kurang optimal yang berdampak terhadap ketidakpuasan mahasiswa. Ketersediaan sarana prasarana yang memadai akan memberikan kemudahan bagi staf akademik dalam kegiatan urusan akademis, dosen dan mahasiswa dalam proses belajar mengajar pastinya memerlukan sarana yang dapat mendukung kinerjanya sehingga pembelajaran dapat berjalan variatif, menarik dan bermakna (Mulyasa dalam Tanjung dkk, 2015:8).

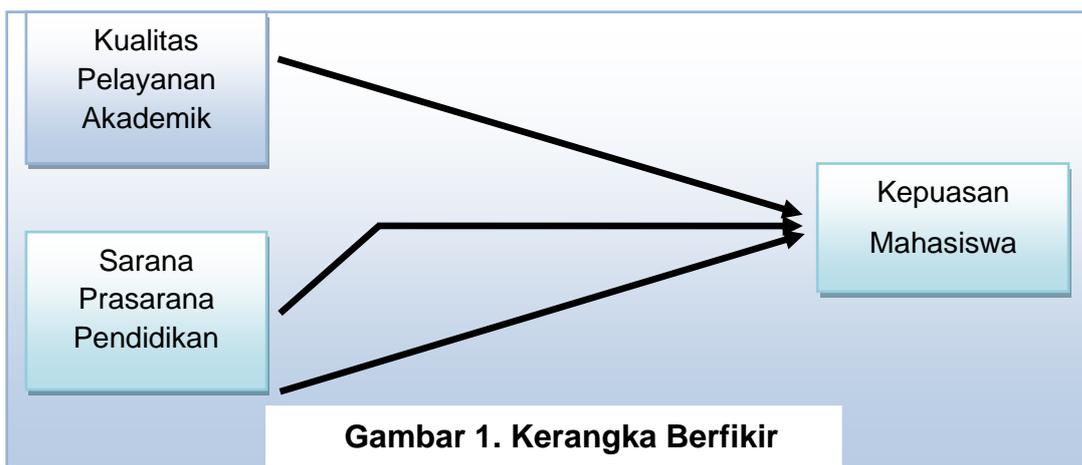
c. Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik dan Sarana Prasarana Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Kualitas pelayanan akademik memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan mahasiswa. Dalam pelayanan pendidikan sebagai perbaikan kualitas berkelanjutan dalam pendidikan, menyebutkan “Terkait pelayanan pendidikan yang diberikan kepuasan mahasiswa sebagai salah satu *stakeholder* utama harus diperhatikan”. Upaya pemberian pelayanan yang berkualitas baik dilakukan dengan memperhatikan kebutuhan mahasiswa,

sehingga mahasiswa dapat merasa puas karena harapannya menggunakan pelayanan tersebut dapat terpenuhi (Purwandani dkk, 2016:81).

Dalam bidang jasa pelayanan harus diingat bahwa misi lembaga pendidikan dalam hal ini perguruan tinggi harus memberikan sarana prasarana pendidikan yang baik agar tercapainya kepuasan terhadap mahasiswa. Tanpa adanya ketersediaan sarana prasarana yang memadai maka akan timbul permasalahan hasil

kegiatan belajar mengajar yang kurang optimal yang berdampak terhadap ketidakpuasan mahasiswa. Ketersediaan sarana prasarana yang memadai akan memberikan kemudahan bagi staf akademik dalam kegiatan urusan akademis, dosen dan mahasiswa dalam proses belajar mengajar pastinya memerlukan sarana yang dapat mendukung kinerjanya sehingga pembelajaran dapat berjalan variatif, menarik dan bermakna (Mulyasa dalam Tanjung dkk, 2015:8).



HIPOTESIS PENELITIAN

Dalam penelitian ini dirumuskan hipotesis yaitu:

1. Kualitas pelayanan akademik dan sarana prasarana pendidikan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.
2. Kualitas pelayanan akademik secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.
3. Sarana prasarana pendidikan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

METODOLOGI PENELITIAN

Populasi dari penelitian ini adalah mahasiswa FKIP Universitas Riau, semester VI TP. 2017/2018 yang berjumlah 1.215 orang. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 301 orang diperoleh dengan teknik *Proportionate Stratified Random*

Sampling. Bentuk data dalam penelitian ini adalah data primer, yang diperoleh melalui kuesioner yang bersumber dari mahasiswa FKIP Universitas Riau. Metode analisis data dari penelitian ini menggunakan regresi berganda dengan bantuan SPSS.

Tabel 1. Matriks Operasionalisasi Variabel Penelitian

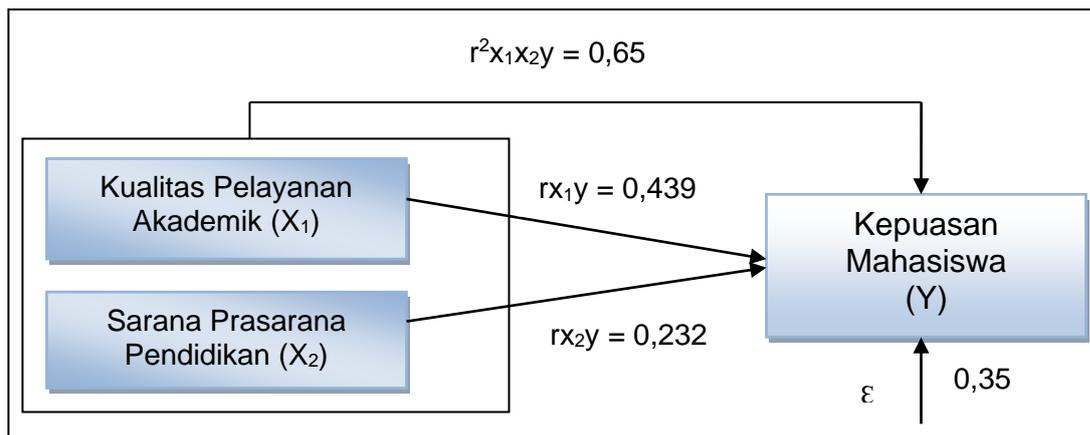
Variabel	Konsep	Indikator	Skala	Nomor Item
1	2	3	4	5
Kepuasan Mahasiswa (Y)	Kepuasan mahasiswa adalah sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya”.	Tidak <i>Complain</i>	Ordinal	1,2,3,4,5
		Suara (<i>Voice</i>)		6,7,8,9,10
		<i>Share Information</i>		11,12,13,14,15,16
		Emosional		17,18,19,20,21,22
Kualitas Pelayanan Akademik (X1)	Kualitas pelayanan akademik adalah totalitas bentuk dari karakteristik jasa yang menunjukkan kemampuan untuk memuaskan kebutuhan - kebutuhan mahasiswa dan berakhir dengan kepuasan mahasiswa.	Daya Tanggap	Ordinal	1,2,3,4,5,6
		Jaminan		7,8,9,10,11,12
		Bukti Terukur		13,14
		Kehandalan		15,16,17,18
		Empati		19,20,21,22,23
Sarana Prasarana Pendidikan (X2)	Sarana prasarana adalah segenap proses pengadaan dan pendayagunaan peralatan atau fasilitas yang secara langsung maupun tidak langsung dapat menunjang proses pembelajaran.	Efektifitas	Ordinal	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14
		Efisiensi		15,16,17,18,19,20

HASIL PENELITIAN

Tabel 2. Perhitungan Statistik

No	Variabel	Deskriptif Statistik							
		Mean	Median	Modus	Std. Deviasi	Max	Min	% Diatas Rata-Rata	% Dibawah Rata-Rata

1.	Kepuasan Mahasiswa (Y)	94,10	94	110	9,753	110	47	49,50	50,50
2.	Kualitas Pelayanan Akademik (X1)	97,09	97	96	9,980	115	46	46,84	53,16
3.	Sarana Prasarana Pendidikan (X2)	84,78	85	87	9,034	100	35	51,83	48,17



Gambar 2. Pengaruh antar variabel

Tabel 3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik (X₁), Sarana Prasarana Pendidikan (X₂) Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y)

Variabel	Standar Koefisien Beta	Nilai Sig	Kesimpulan Statistik	Pengaruh
Kualitas Pelayanan Akademik (X ₁)	0,439	0,000	Signifikan (Ho ditolak)	0,193 = 19,3%
Sarana Prasarana Pendidikan (X ₂)	0,232	0,015	Signifikan (Ho ditolak)	0,0538 = 5,38%
$R^2 = 0,427 = 42,7\%$ Sig= 0,000				

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik dan Sarana Prasarana

Pendidikan Secara Simultan Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Kualitas pelayanan akademik dan sarana prasarana pendidikan berpengaruh terhadap kepuasan

mahasiswa sebesar 42,7% dan sisanya sebesar 57,3% dipengaruhi oleh variabel lain seperti kualitas institusi, citra institusi, penghargaan kepada mahasiswa yang berprestasi, kerjasama institusi, pemasaran lulusan, pemberian beasiswa bagi mahasiswa berprestasi dan kurang mampu, akreditasi institusi, sistem informasi institusi, serta banyak variabel lainnya (Bambang Darmawan, 2016:141).

Kualitas pelayanan akademik memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan mahasiswa. Dalam pelayanan pendidikan sebagai perbaikan kualitas berkelanjutan dalam pendidikan, menyebutkan “Terkait pelayanan pendidikan yang diberikan kepuasan mahasiswa sebagai salah satu *stakeholder* utama harus diperhatikan”. Upaya pemberian pelayanan yang berkualitas baik dilakukan dengan memperhatikan kebutuhan mahasiswa, sehingga mahasiswa dapat merasa puas karena harapannya menggunakan pelayanan tersebut dapat terpenuhi (Purwandani dkk, 2016:81).

Dalam bidang jasa pelayanan harus diingat bahwa misi lembaga pendidikan dalam hal ini perguruan tinggi bukan hanya memberikan kualitas pelayanan akademik saja tetapi juga harus memberikan sarana prasarana pendidikan yang baik agar tercapainya kepuasan terhadap mahasiswa. Tanpa adanya ketersediaan sarana prasarana yang memadai maka akan timbul permasalahan hasil kegiatan belajar mengajar yang kurang optimal yang berdampak terhadap ketidakpuasan mahasiswa. Ketersediaan sarana prasarana yang memadai akan memberikan kemudahan bagi staf akademik dalam kegiatan urusan akademis, dosen dan mahasiswa dalam proses belajar mengajar pastinya memerlukan sarana yang dapat mendukung kinerjanya sehingga

pembelajaran dapat berjalan variatif, menarik dan bermakna (Mulyasa dalam Tanjung dkk, 2015:8).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yaitu penelitian Lusi Rakasiwi (2015) menyatakan bahwa yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa adalah kualitas pelayanan akademik dan sarana prasarana pendidikan. Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa “kualitas pelayanan akademik dan sarana prasarana pendidikan berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa”. Sedangkan pengaruh secara parsial adalah sebagai berikut.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akademik berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 19,3%. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan akademik yaitu sistem informasi, kinerja staf akademik yaitu bagaimana staf akademik menanggapi setiap kebutuhan mahasiswanya serta ketepatan waktu pelayanan. Menurut Widodo dkk (2016:164) bahwasanya institusi dengan kualitas pelayanan akademik yang bagus karena memiliki sumber daya manusia serta ketersediaan sistem aplikasi dan informasi yang bertumpu pada kecanggihan teknologi, guna untuk mengumpulkan dan menyebarkan informasi lebih cepat, mudah dan akurat. Serta interaksi yang baik antara pemberi pelayanan dengan penerima layanan yaitu mahasiswa akan menimbulkan kepercayaan, kredibilitas dengan rasa saling menghargai, menghormati, responsive dan memberikan perhatian.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Vinny Jennifer Rahareng dan

Nurnida Relawan (2013) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Berdasarkan penjelasan diatas disimpulkan bahwa “kualitas pelayanan akademik berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa”.

Pengaruh Sarana Prasarana Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sarana prasarana pendidikan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 5,38%. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi sarana prasarana pendidikan yaitu standarisasi sarana prasarana, pengadaan, serta optimalisasi penggunaan sarana prasarana. Produksi dan penyajian jasa-jasa lembaga pendidikan dapat berjalan dengan baik didukung oleh kualitas Sumber Daya Manusia (dalam hal ini kinerja dosen dan staf akademik) yang handal serta sarana prasarana pendukung yang berkualitas juga. Sarana prasarana merupakan kebutuhan mahasiswa yang wajib dipenuhi oleh perguruan tinggi (Nastiti, 2015:5).

Dalam bidang jasa pelayanan harus diingat bahwa misi lembaga pendidikan dalam hal ini perguruan tinggi harus memberikan fasilitas ataupun sarana prasarana pendidikan yang baik agar tercapainya kepuasan terhadap mahasiswa. Tanpa adanya ketersediaan sarana prasarana yang memadai maka akan timbul permasalahan hasil kegiatan belajar mengajar yang kurang optimal yang berdampak terhadap ketidak puasan mahasiswa. Ketersediaan sarana prasarana yang memadai akan memberikan kemudahan bagi staf akademik dalam kegiatan urusan

akademis, dosen dan mahasiswa dalam proses belajar mengajar pastinya memerlukan sarana yang dapat mendukung kinerjanya sehingga pembelajaran dapat berjalan variatif, menarik dan bermakna (Mulyasa dalam Tanjung dkk, 2015:4).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Nastiti (2015) yang menyatakan bahwa sarana prasarana berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Berdasarkan penjelasan diatas disimpulkan bahwa sarana prasarana pendidikan berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

SIMPULAN

Berdasarkan rumusan masalah dan hipotesis penelitian serta analisis hasil penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Akademik dan Sarana Prasarana Pendidikan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa FKIP Universitas Riau.
2. Kualitas Pelayanan Akademik secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa FKIP Universitas Riau.
3. Sarana Prasarana Pendidikan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa FKIP Universitas Riau.

DAFTAR PUSTAKA

Agus Widodo., dkk., (2016), Pengaruh Kualitas Sistem Aplikasi Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Aplikasi RTS (*Rail Ticketing System*) Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Penumpang “Kai” Ekonomi Operasi 4 Semarang), *Media Ekonomi Dan*

- Manajemen*, Vol. 31, No. 2 Juli 2016, hal. 160-181.
- Aida W Batubara., Paham Ginting., Arlina Nurbaiti Lubis., (2014), Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan *Word Of Mouth* Mahasiswa Program Studi Diploma III Administrasi Perpajakan Fisip USU, *Jurnal Manajemen & Bisnis*, Vol. 14 No. 02 Oktober 2014, ISSN: 1693-7619, hal. 191-202.
- Bambang Darmawan., (2016), Pengaruh Layanan Pembelajaran, Sarana-Prasarana, Kerjasama Institusi, Dan Pemasaran Lulusan Terhadap Kepuasan Siswa, *Jurnal Administrasi Pendidikan*, Vol. XXIII, No.1 April 2016, hal. 146.
- Dela Purwandani., Cici Sutarsih., Sururi., (2016), Pengaruh Mutu Layanan Sarana dan Prasarana Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Pendidikan Teknologi dan Kejuruan Universitas Pendidikan Indonesia, *Jurnal ADPEND*, hal. 80-90.
- Embun Fajarwati., (2015), Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan Pada PT Kimia Farma Di Apotek Kimia Farma, *Paradigma*, Vol. XVII, September 2015, hal. 14-21.
- Firima Zona Tanjung., (2016), Analisis Sarana Dan Prasarana Sekolah Dasar Berdasarkan Tingkat Akreditasi Di Kota Tarakan, *Jurnal Pendidikan Indonesia*, Vol. 5, No.2, Oktober 2016, P-ISSN: 2303-288X, hal. 809.
- Halimah., Munir., (2013), Pengaruh Mutu Layanan Guru dan Biaya Pribadi Terhadap Kepuasan Siswa Pada SMP Swasta Sekota Tasikmalaya, *Jurnal Administrasi Pendidikan*, Vol. XV11, No. 1 Oktober 2013, hal. 40-50.
- Kurniasih., dkk., (2013), Pengaruh Kelengkapan Sarana Belajar dan Aktivitas Belajar Terhadap Hasil Belajars Matematika Siswa SD Negeri Kelas V, *portal garuda*, hal. 2.
- Megasari., (2014), Peningkatan Pengelolaan Sarana dan Prasarana Pendidikan Untuk Meningkatkan Kualitas Pembelajaran Di SMPN 5 Bukittinggi, Volume 2 Nomor 1, Juni 2014, *Bahana Manajemen Pendidikan Jurnal Administrasi Pendidikan*, hal. 637.
- Nurdin., (2014), Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Konsumen Terhadap Keputusan Membeli WIFI PT. Telkom di Kabupaten Bekasi, Vol. XI, No. 2 September 2014, hal. 198.
- Utami Dewi Nastiti., (2015), Pengaruh Layanan Mengajar Dosen dan Pemanfaatan Fasilitas Belajar Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Universitas Pasundan, *Jurnal Pascasarjana Administrasi Pendidikan*, Vol. XXII, No.1 April 2015, hal. 1-13.