

Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Pelayanan Kemahasiswaan di STMIK Budi Darma

Ronda Deli Sianturi

Program Studi Teknik Informatika, STMIK Budi Darma, Medan, Indonesia

Email: rondadeli@stmik-budidarma.ac.id

Email Penulis Korespondensi: rondadeli@stmik-budidarma.ac.id

Submitted: 22/04/2020; Accepted: 06/05/2020; Published: 05/06/2020

Abstrak—Persaingan perguruan tinggi di Kota Medan khususnya saat ini berkembang dengan sangat pesat, hal ini dapat dilihat pada setiap perguruan tinggi melakukan evaluasi dan perubahan setiap sisi. Salah satu hal yang paling menonjol pada evaluasi yang dilakukan adalah pelayanan terhadap mahasiswa, sebuah citra perguruan tinggi dinilai baik tergantung dengan puas atau tidaknya pelayanan kemahasiswaan yang diberikan kepada mahasiswa. Citra yang baik dari mahasiswa merupakan sebuah nilai positif bagi perguruan tinggi yang dimana ini merupakan sebuah nilai promosi bagi kampus. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dapat mengetahui keinginan dan juga kebutuhan oleh orang yang menggunakan. STMIK Budi Darma merupakan salah satu Perguruan Tinggi Swasta (PTS) yang turut serta melakukan evaluasi terhadap pelayanan kemahasiswaan agar dapat bersaing dengan PTS lainnya. Tujuan penelitian ini adalah mengukur kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan kemahasiswaan dengan menggunakan variable Fasilitas dan Kualitas berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian ini menggunakan responden sebanyak 97 orang dari total populasi 2800 orang dengan melakukan pengujian Uji Regresi Linier Berganda, Uji Koefisien Determinasi (R^2), Uji Partial (uji t) dan Uji Serempak (Uji F).

Kata Kunci: Analisis, Kepuasan, Fasilitas, Pelayanan, Kemahasiswaan

Abstract—Higher education competition in Medan City is currently developing very rapidly, this can be seen in every university evaluating and changing every side. One of the most prominent things in the evaluation is service to students, an image of a tertiary institution is considered good depending on whether or not the student service is provided to students. A good image of students is a positive value for universities which is a promotional value for the campus. Good service is a service that can know the desires and needs of people who use it. STMIK Budi Darma is one of the Private Universities who participated in evaluating student services in order to compete with other Private Universities. The purpose of this study is to measure student satisfaction with student services using the Facilities and Quality variables influence student satisfaction. This study used 97 respondents from a total population of 2800 people by testing the Multiple Linear Regression Test, Determination Coefficient Test (R^2), Partial Test (t test) and Concurrent Test (F Test).

Keywords: Analysis, Satisfaction, Facilities, Services, Student Affairs

1. PENDAHULUAN

Institusi Perguruan Tinggi merupakan salah satu Lembaga Pendidikan yang tidak terlepas terhadap pelayanan yang diberikan terhadap mahasiswa baik fasilitas ataupun kualitas pelayanan. Pelayanan yang diberikan terhadap mahasiswa merupakan salah satu bentuk nyata dari komitmen Perguruan Tinggi untuk dapat bersaing dengan Perguruan Tinggi lainnya. Untuk dapat bersaing secara kompetitif maka Perguruan Tinggi harus mempunyai keunggulan agar kiranya dapat memenangkan persaingan tersebut. Salah satu bentuk keunggulan dapat dilihat dari pelayanan kemahasiswaan yang diberikan kepada mahasiswa pada Perguruan Tinggi (Santoso, 2017).

Pemberian pelayanan kemahasiswaan terhadap mahasiswa dengan tujuan mendapatkan kepuasan dari para mahasiswa/i. Kepuasan yang dirasakan oleh para mahasiswa akan membentuk sebuah nilai positif terhadap Perguruan Tinggi atau kampus, nilai positif ini yang akan menjadi sebuah nilai promosi bagi sebuah kampus. Pelayanan yang baik merupakan pelayanan yang bisa mengetahui keinginan juga kebutuhan konsumen atau mahasiswa sesuai dengan perkembangan dan kemajuan yang terjadi pada masanya.

Pelayanan, jika dipandang dari sudut ekonomi merupakan salah satu alat pemuas kebutuhan manusia sebagaimana halnya barang. Sebagai suatu produk yang tidak berwujud, pelayanan memiliki dimensi yang berbeda dengan barang yang bersifat berwujud. Produk akhir pelayanan tidak memiliki karakteristik fisik sebagaimana yang dimiliki oleh barang. Produk akhir pelayanan sangat bergantung dari proses interaksi yang terjadi antara layanan dengan konsumen yang mencerminkan kualitasnya (Dewi, 2013).

Dengan bertambahnya Perguruan Tinggi Negeri (PTN) ataupun Perguruan Tinggi Swasta (PTS) di Indonesia terkhususnya di kota Medan, menyebabkan persaingan diantara Perguruan Tinggi tersebut akan menjadi semakin ketat, terkhusus pada memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Perguruan Tinggi Swasta (PTS) merupakan perguruan tinggi alternatif masyarakat guna menghadapi permintaan masyarakat terhadap kebutuhan pendidikan pada saat ini. Keunggulan - keunggulan bagi setiap Perguruan Tinggi Swasta untuk daya tarik bagi calon mahasiswa baru semakin dikedepankan. Dimulai dari keserjanaan, kurikulum sampai fasilitas diberikan kepada mahasiswa mahasiswa, selain kurikulum yang senantiasa diperbaharui, fasilitas pun sangat perlu diperhatikan untuk kemajuan dari pesaing lainnya (Sukandi, 2015).

STMIK Budi Darma salah satu bagian Institusi Perguruan Tinggi yang berusaha untuk terus bersaing dengan Perguruan Tinggi lainnya dan juga merupakan STMIK pertama di Sumatera Utara yang berdiri tahun 1996. STMIK Budi Darma dari pertama berdiri sampai sekarang telah berubah dan berkembang. Bentuk perubahan dan perkembangan tersebut adalah bidang sarana prasarana, peningkatan kualitas dosen, perpustakaan, dan peningkatan kualitas pelayanan kepada mahasiswa/i. STMIK Budi Darma bagian dari Perguruan Tinggi Swasta (PTS) di Kota Medan yang membangun

daya saing terkhususnya dengan Perguruan Tinggi Swasta (PTS) lainnya, hal ini merupakan sebuah kewajiban bagi Lembaga Pendidikan untuk meningkatkan pelayanan terhadap mahasiswa agar bisa bersaing pada tingkat Regional, Nasional dan bahkan Internasional.

Saat ini STMIK Budi Darma memiliki 2 program studi yakni Teknik Informatika dan Manajemen Informatika, tercatat STMIK Budi Darma memiliki 2800 mahasiswa aktif dengan rata – rata 700 setiap tahunnya. Dari tahun ke tahun menunjukkan peningkatan jumlah mahasiswa yang terdaftar, hal ini menunjukkan bahwa citra STMIK Budi Darma sudah baik di kalangan masyarakat sehingga harus dijaga dan ditingkatkan lebih baik lagi.

Berdasarkan hal tersebut evaluasi perlu dilaksanakan guna mengetahui kekurangan terhadap pelayanan yang diberikan STMIK Budi Darma kepada mahasiswa terkhusus pada akademik ataupun kemahasiswaan terhadap mahasiswa sebagai salah satu pengguna jasa pelayanan. Aspek – aspek pelayanan tersebut misalnya pada bidang akademik, sarana prasarana, pembelajaran maupun bidang kemahasiswaan lainnya. Banyak hal menjadi faktor kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan kemahasiswaan, biasanya faktor - faktor tersebut saling berhubungan dan sulit untuk dianalisis. Sehingga perlu kiranya dilakukan analisis faktor. Analisis faktor merupakan salah satu teknik reduksi variabel-variabel yang banyak menjadi beberapa faktor, dimana hal tersebut tidak akan menghilangkan informasi yang diberikan. Faktor-faktor yang direduksi merupakan faktor yang saling berhubungan atau memiliki kesamaan.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan melakukan pendekatan kuantitatif yang merupakan penelitian mengumpulkan informasi mengenai status. Pendekatan kuantitatif merupakan pendekatan penelitian dengan data penelitian berupa angka dan analisisnya menggunakan statistik, pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan harus melalui suatu pengukuran. Untuk memperoleh data, yang digunakan adalah angka sebagai alat untuk menemukan keterangan mengenai apa yang diteliti serta melihat dan mendeskripsikan kemudian dianalisis dan disimpulkan sebagai hasil penelitian.

2.1 Populasi

Populasi merupakan keseluruhan dari objek yang diteliti, atau kumpulan objek penelitian dari data yang akan digunakan dalam penelitian. Sampel adalah sebagian unsur populasi yang dijadikan objek penelitian, atau contoh atau wakil dari populasi yang ciri-cirinya akan digunakan untuk mengungkap ciri-ciri populasi (Prasetyawati, 2016). Pada penelitian ini, populasi yang diambil adalah seluruh mahasiswa STMIK Budi Darma yang berjumlah 2800 orang.

2.2 Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik simple random sampling, dikatakan simple karena cara pengambilan sampel dari semua anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut. Cara demikian dilakukan bila anggota populasi dianggap homogen populasi (Prasetyawati, 2016). Untuk mendapatkan sampel yang dapat menggambarkan jumlah populasi, maka dalam penentuan sampel penelitian jika ukuran populasi diketahui, maka dapat digunakan rumus Slovin (Anda Yanny, 2019), yaitu:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \quad (1)$$

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Batas Tolerir Error (10%)

Dengan menggunakan rumus Slovin diatas untuk mencari jumlah sampel dari total populasi, maka dapat dilihat pada di bawah ini:

$$n = \frac{2800}{1+2800(0.1^2)}$$

$$n = \frac{2800}{1+2800(0.001)}$$

$$n = \frac{2800}{1+28}$$

$$n = \frac{2800}{29} = 96.55 \text{ dibulatkan menjadi } 97$$

2.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini, data diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada mahasiswa di Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer (STMIK) Budi Darma jalan Sisingamangaraja No.338. Jumlah populasi mahasiswa yang terdapat pada STMIK Budi Darma berjumlah 2800 orang yang terdiri dari mahasiswa program studi Teknik Informatika dan mahasiswa program studi Manajemen Informatika. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 97 responden mahasiswa/i Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Budi Darma dari program studi Teknik Informatika dan program studi Manajemen Informatika. Metode angket dalam penelitian ini bertujuan untuk

memperoleh informasi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan kemahasiswaan baik fasilitas dan kualitas yang disediakan. Alasan menggunakan angket sebagai alat karena isi angket ini berisi pernyataan-pernyataan tentang fakta yang dianggap diketahui oleh responden. Selain itu penggunaan angket dapat dibagikan secara serentak kepada banyak responden, serta dapat dijawab sendiri oleh responden, sebab responden adalah orang yang paling tahu tentang dirinya sendiri. Sehingga apa yang dikemukakan oleh responden kepada peneliti adalah benar dan dapat dipercaya. Alat ukur untuk mengukur variabel pada instrumen penelitian menggunakan skala likert dengan skor pernyataan positif agar mempermudah dalam mengolah data dari hasil jawaban responden. Selanjutnya, data yang diperoleh ditetapkan dalam nilai angka. Adapun skor nilai untuk jawaban penelitian sebagai berikut:

Tabel 1. Skor Jawaban Kuesioner

Skala Point	Klasifikasi Kepuasan
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Kurang Setuju
4	Setuju
5	Sangat Setuju

Skala point merupakan rentang nilai kuesioner terhadap setiap pernyataan kuesioner

Tabel 2. Tabel Presentasi Nilai

Koefisien Relasi	Klasifikasi Kepuasan
0,00 – 0,20	Sangat Rendah
0,21 – 0,40	Rendah
0,41 – 0,60	Cukup
0,61 – 0,80	Tinggi
0,81 – 1,00	Sangat Tinggi

Index (%) dihasilkan nilai koefisien korelasi bivariat pearson antara skor item dan skor total untuk masing – masing item menggunakan tingkat signifikansi (level of significance) = 0,05 (5%). Dengan melakukan pengujian 2 sisi dan jumlah instrument pertanyaan sebanyak 7 butir untuk X1 (Fasilitas), 8 butir untuk X2(Kualitas) dan 5 butir untuk Y.

2.4 Uji Coba Instrumen

Uji coba instrumen pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan mahasiswa, pengukuran uji coba instrumen menggunakan:

A. Validitas Item

Validitas atau (kesahihan) tes dapat diartikan sebagai ketepatan dan kecermatan tes dalam menjalankan fungsi pengukurannya. Suatu tes mempunyai validitas tinggi apabila tes tersebut menjalankan fungsi ukurnya atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud dan tujuan diadakannya tes tersebut. Sebaliknya, suatu tes yang menghasilkan data tidak relevan dengan tujuan pengukuran dikatakan sebagai tes yang memiliki validitas rendah. Untuk mengetahui apakah validitas isi telah dipenuhi atau belum, maka dilakukan telaah dengan cara menyesuaikan dengan yang diharapkan. Dalam hal ini, digunakan expert judgment untuk menilai kesesuaian itu. Selain itu, untuk mengetahui validitas isi juga digunakan telaah butir. Berikut rumus yang digunakan cara perhitungan uji validitas :

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(N \sum x^2 - (\sum x)^2)(N \sum y^2 - (\sum y)^2)}} \tag{2}$$

B. Reliabilitas Item

Reliabilitas suatu tes adalah konsistensi dari suatu tes dalam mengukur apa yang seharusnya diukur sehingga pengukuran itu memberikan informasi yang dapat dipercaya. Suatu alat tes dikatakan reliabel apabila alat tes tersebut dapat dipercaya, konsisten atau tetap. Untuk membuktikan apakah suatu alat tes memiliki sifat tetap, perlu diadakan uji coba terhadap alat tes yang akan digunakan tersebut. Reliabilitas dapat diketahui dari nilai Alpha Cronbach dengan menggunakan rumus:

$$r = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left[1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma t^2} \right] \tag{3}$$

3. HASIL

a. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 3. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients	Coefficients ^a		t	Sig.	Collinearity Statistics
		Standardized Coefficients	t			

	B	Std. Error	Beta		Tolerance	VIF
(Constant)	-,756	1,682		-,449	,654	
1 X1	,005	,093	,005	,050	,960	,326
X2	,615	,083	,797	7,382	,000	,326

a. Dependent Variable: Y

Dari hasil uji regresi linear berganda diperoleh:

1. Fasilitas (X1) yang diberikan oleh STMIK Budi Darma memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Dari hasil pengujian diperoleh nilai signifikan sebesar 0,96 yang lebih besar dari 0,05, yang menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa.
2. Kualitas (X2) yang disediakan oleh STMIK Budi Darma tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Dari hasil pengujian diperoleh nilai signifikan sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05, yang menyatakan bahwa kualitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

b. Uji Determinasi R²

Tujuan dari Uji koefisien determinasi adalah untuk mengetahui kemampuan variabel bebas untuk menerangkan variabel terikat dapat diketahui dari besarnya koefisien determinasi berganda (R²). Secara umum dapat dikatakan bahwa besarnya koefisien berganda R² berada diantara 0 dan 1 atau $0 \leq R^2 \leq 1$.

Tabel 4. Uji Determinasi R² Model Summary^b

Model	Model Summary ^b			
	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,802 ^a	,643	,635	1,827

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Hasil dari tabel uji koefisien determinasi R Square sebesar 0.643 (64.3%), diperoleh kesimpulan bahwa Fasilitas(X1) dan Kualitas(X2) hanya menjelaskan sebesar 64,3 % terhadap Kepuasan Mahasiswa, sedangkan sisanya (35.7%) dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian.

c. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas adalah alat dalam mengukur kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Kuesioner dikatakan reliabel apabila jawaban seseorang terhadap pertanyaan konsisten dari waktu ke waktu. Variabel dalam suatu kuesioner yang dikatakan reliabel jika nilai Cronbach Alpha > 0,199 (nilai r). Variabel – variable yang diuji dalam penelitian ini yaitu Fasilitas (X1), Kualitas(X2) dan Kepuasan (Y).

Tabel 5. Hasil Uji Realibilitas

Variabel	Cronbach Alpha	N of Item
Fasilitas (X1)	0,869	7
Kualitas (X2)	0,859	8
Kepuasan (Y)	0,827	5

d. Uji Koefisien Regresi Secara Bersama-Sama (Uji F dan Uji T)

Tabel 6. Hasil Uji F

Model	ANOVA ^a					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	564,264	2	282,132	84,553	,000 ^b
	Residual	313,654	94	3,337		
	Total	877,918	96			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Dari hasil tabel 6. Pada uji serempak dapat dilihat bahwa F hitung= 84,553 dengan tingkat signifikansi 0.000. Jika dibandingkan dengan F tabel pada tingkat kepercayaan 5 % ($\alpha = 0,05$) adalah 3.09 maka $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($84.553 > 3.09$). Karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ sehingga dikatakan bahwa variabel bebas yang terdiri dari, Fasilitas (X1) dan Kualitas (X2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikatnya yaitu Kepuasan Mahasiswa (Y). Secara bersama variabel dependent (Kepuasan) mampu mempengaruhi variabel independent (Fasilitas, Kualitas) secara signifikan.

Uji Koefisien Regresi secara Parsial (Uji t)

1. Nilai t hitung untuk Fasilitas (X1) sebanyak 0,50 lebih kecil dibandingkan t table 1.984, atau nilai sig.t untuk variabel Fasilitas (X1) 0.000 lebih kecil dari 0.05. artinya Fasilitas (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa
2. Nilai t hitung untuk variabel Kualitas (X2) sebanyak 7.382 lebih besar dibandingkan t table 1.984, atau nilai sig.t untuk variabel p Kualitas (X2) 0.000 lebih kecil dari 0.05. artinya Kualitas (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa.

Tabel 7. Hasil Uji T

Model	Coefficients ^a						Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF	
	B	Std. Error	Beta					
(Constant)	-,756	1,682		-,449	,654			
1 X1	,005	,093	,005	,050	,960	,326	3,068	
X2	,615	,083	,797	7,382	,000	,326	3,068	

a. Dependent Variable: Y

4. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan diatas, sehingga dapat dirumuskan kesimpulan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan kemahasiswaan antara lain, antara lain:

1. Pengujian berdasarkan variabel Fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan. Hal ini dibuktikan dimana nilai t hitung > t tabel (0,050 < 1,984). Jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa sangat berpengaruh terhadap fasilitas yang diberikan.
2. Pengujian berdasarkan variabel kualitas tidak berpengaruh terhadap Kepuasan. Hal ini dibuktikan dimana nilai t hitung > t tabel (7,382 > 1,984). Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas yang diberikan tidak memiliki pengaruh yang signifikan pada kepuasan mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

- F. Santoso, H. R. Arifin and A. R. Slamet, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Angkatan 2014-2016 Universitas Islam Malang," *Jurnal Riset Manajemen*, pp. 41-49, 2017.
- N. R. Dewi, "Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik Menggunakan Analisis Faktor," *Prosiding Semirata FMIPA Universitas Lampung*, vol. 1, no. 1, pp. 403-408, 2013.
- P. Sukandi, "HUBUNGAN ANTARA FASILITAS KAMPUS TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DALAM MENGHADAPI DAYA SAING JASA PENDIDIKAN (Studi Kasus : Mahasiswa Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama)," *The 4th PPM National Conference on Management Research*, 25 November 2015.
- R. S. Prasetyawati, "KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP RUANG BELAJAR TERBUKA DI UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA," *UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA*, Yogyakarta, 2016.
- A. Yanny, S. A. Hutabarat and A. H. Sihite, "Pengaruh Website STMIK Budi Darma Terhadap Penerimaan Mahasiswa Dengan Model TAM (Studi Kasus: Mahasiswa STMIK Budi Darma)," in *Seminar Nasional Teknologi Komputer & Sains (SAINTEKS)*, Medan, 2019.