

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI UNIVERSITAS MULAWARMAN

Khasanatun Ristinah

Universitas Mulawarman
ristinahkh97@gmail.com

Made Ngurah Partha

Universitas Mulawarman
rahdee24@gmail.com

Noor Ellyawati

Universitas Mulawarman
noor.ellyawati@fkip.unmul.ac.id

Abstract: *This research aims to determine the effect of academic service quality on the satisfaction of FKIP Mulawarman University Faculty of Economics Education Study Program Year 2019. This type of research is a quantitative approach. The population in this study was 264 with a sample of 73 students. Data collection techniques used were observation, documentation, interviews, and questionnaires. The data analysis technique used is a simple linear regression and t-test. This shows that there is a significant and positive influence between service quality on student satisfaction. This means that if the value of service quality (X) increases, the value of student satisfaction (Y) will also increase. Result is the quality of academic services has a significant effect on the satisfaction of students of the Department of Economic Education FKIP Mulawarman University.*

Keywords: *academic service quality, student satisfaction*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan Mahasiswa Prodi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Mulawarman Tahun 2019. Jenis penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah 264 dengan sampel 73 mahasiswa. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, dokumentasi, wawancara dan kuesioner. Teknik Analisis data yang digunakan adalah regresi linear sederhana serta uji t. Hal ini menunjukkan terdapat pengaruh signifikan dan positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa. Artinya jika nilai kualitas pelayanan (X) bertambah, maka nilai kepuasan mahasiswa (Y) juga akan meningkat. Kualitas pelayanan akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Prodi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Mulawarman.

Kata kunci: *kualitas pelayanan akademik, kepuasan mahasiswa*

PENDAHULUAN

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa setiap warga negara berhak dan wajib memperoleh pelayanan yang adil. Seluruh warga negara yang berperan sebagai penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses informasi mengenai pelayanan yang diinginkan. Proses terselenggaranya pelayanan harus bertanggungjawab, tidak diskriminatif, mengutamakan kebutuhan masyarakat dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Universitas Mulawarman sebagai perguruan tinggi pertama yang berstatus Akreditasi A di Kalimantan dan menjadi kampus kedua di Indonesia Timur setelah Universitas Hassanudin yang mendapatkan Akreditasi A. Sebagai pengelola lembaga pendidikan yang merupakan salah satu Badan Layanan Umum (BLU) harus memberikan pelayanan prima kepada semua mahasiswa sebagai konsumen utama kampus. Pihak pengelola lembaga pendidikan harus jeli melihat apa yang diinginkan oleh pelanggannya. Dengan kata lain, jika ingin meningkatkan nilai dan kepuasan di mata pelanggan yaitu mahasiswa dan masyarakat secara umum maka pengelola lembaga pendidikan harus memperhatikan kualitas pelayanan (*service quality*) yang diberikan.

Universitas Mulawarman khususnya pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan dalam buku akademik tahun 2018 memiliki visi yaitu "Menjadi fakultas yang memberi layanan prima, mengembangkan keilmuan dan riset inovatif, menghasilkan tenaga pendidik profesional, berkarakter, berwawasan lingkungan dan memperoleh rekognisi internasional pada tahun 2024" dengan salah satu misi yang dicanangkan yaitu Menyelenggarakan pendidikan yang professional berbasis riset dan menghasilkan produk pendidikan inovatif yang berkontribusi bagi peningkatan kualitas dan kesejahteraan masyarakat di tingkat lokal, regional dan internasional. Sejarah singkat terbentuknya Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Mulawarman yaitu diawali dengan Penggabungan Presidium IKIP Samarinda menjadi fakultas ke-5 di Universitas Mulawarman pada saat itu dikukuhkan melalui persetujuan Gubernur KDH Tingkat I Kalimantan Timur oleh Bapak A. Wahab Syahrani dan melalui Surat Keputusan Dirjen Pendidikan Tinggi Nomor: 181/D/E/1978. Dalam perspektif waktu, FKIP unmul telah melewati sebuah sejarah perjalanan panjang sebagai fakultas yang mengemban amanah pada penyelenggaraan tri dharma perguruan tinggi bidang pendidikan di daerah.

Kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan utama sangat banyak ditentukan oleh kualitas jasa yang dikehendaki mahasiswa sebagai konsumen, sehingga perguruan tinggi, dalam hal ini fakultas sebagai penyedia layanan pendidikan seharusnya menekankan pada pemberian layanan yang berkualitas guna memperoleh kepercayaan mahasiswa dan masyarakat luas. Berdasarkan data dari Sistem Informasi Akademik (SIA) pada tahun ajaran 2018/2019. Berikut adalah data ruang kelas dan jumlah mahasiswa di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Banggeris, jumlah ruang kelas Program Studi Bimbingan Konseling sebanyak 4 kelas dengan jumlah mahasiswa 469. Jumlah ruang kelas Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar sebanyak 4 kelas dengan jumlah mahasiswa 679, jumlah ruang kelas Program Studi Pendidikan Kewarganegaraan sebanyak 3 kelas dengan jumlah mahasiswa 359. Sedangkan jumlah ruang kelas Program Studi Pendidikan Luar Sekolah sebanyak 1 kelas dengan jumlah mahasiswa 159, jumlah ruang kelas Program Studi Sejarah sebanyak 1 kelas dengan jumlah mahasiswa 151, dan terakhir yaitu jumlah ruang kelas Program Studi Pendidikan Ekonomi sebanyak 3 kelas dengan jumlah mahasiswa 452.

Dari uraian data di atas, pada aspek bukti fisik dapat digambarkan bagaimana kondisi jumlah ruang kelas dan jumlah mahasiswa pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan sangat mengalami ketimpangan. Hal tersebut sangat mempengaruhi kualitas layanan yang dirasakan mahasiswa sebagai pelanggan utama. Sementara di sisi lain mahasiswa dituntut untuk mampu menghasilkan prestasi akademik yang baik dan semakin meningkat. Mengacu pada latar belakang yang telah dijelaskan, maka peneliti tertarik untuk meneliti “Pengaruh Kualitas Layanan Akademik terhadap kepuasan mahasiswa pada Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Mulawarman Tahun 2019”.

METODE

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa pada Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Mulawarman di Samarinda Tahun 2019, sebanyak 264 mahasiswa. Sedangkan sampel berjumlah 73 mahasiswa. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa hasil observasi, wawancara, dan kuesioner. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara kuesioner dan dokumentasi. Sedangkan teknik

analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear sederhana dan uji t.

HASIL

Tabel Persentase 1. Skor Per Indikator Variabel Kualitas Pelayanan

No	Indikator	Jawaban					Jumlah Soal	Frekuensi
		SS	Setuju	N	TS	STS		
1.	Bukti Fisik	52	154	120	36	3	5	365
	Persentase	14.24%	42.19%	32.87%	9.86%	0.82%		
2.	Kehandalan	35	145	139	42	4	5	365
	Persentase	9.58%	39.72%	38.08%	11.50%	1.09%		
3.	Daya tanggap	27	129	154	51	4	5	365
	Persentase	7.39%	35.34%	42.19%	13.97%	1.09%		
4.	Jaminan	43	163	124	32	3	5	365
	Persentase	11.78%	44.65%	33.97%	8.76%	0.82%		
5.	Empati	31	120	116	24	1	4	292
	Persentase	10.61%	41.09%	39.72%	8.21%	0.34%		

Sumber :Hasil Penelitian (2019)

Berdasarkan hasil pengumpulan data tersebut diketahui pada indikator Bukti Fisik yang menjawab sangat setuju sebanyak 52 orang atau 14,24%, yang menjawab setuju sebanyak 154 orang atau 42,19%, yang menjawab netral sebanyak 120 orang atau 32,87%, yang menjawab kurang setuju sebanyak 36 orang atau 9,86%, dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 3 orang atau 0,82%.

Pada indikator kehandalan, yang menjawab sangat setuju sebanyak 35 orang atau 9,58%, yang menjawab setuju sebanyak 145 orang atau 39,72%, yang menjawab netral sebanyak 139 orang atau 38,08%, yang menjawab kurang setuju sebanyak 42 orang atau 11,50%, dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 4 orang atau 1,09%. Pada indikator daya tanggap, yang menjawab sangat setuju sebanyak 27 orang atau 7,39%, yang menjawab setuju sebanyak 129 orang atau 35,34%, yang menjawab netral sebanyak 154 orang atau 42,19%, yang menjawab kurang setuju sebanyak 51 orang atau 13,97%, dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 4 orang atau 1,09%.

Pada indikator jaminan, yang menjawab sangat setuju sebanyak 43 orang atau 11,78%, yang menjawab setuju sebanyak 163 orang atau 44,65%, yang menjawab netral sebanyak 124 orang atau 33,97%, yang menjawab kurang setuju sebanyak 32 orang atau 8,76%, dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 3 orang atau 0,82%. Pada indikator empati, yang menjawab sangat setuju sebanyak 31 orang atau 10,61%, yang menjawab setuju sebanyak 120 orang atau 41,09%, yang menjawab netral sebanyak 116 orang atau 39,7%, yang menjawab kurang setuju sebanyak 24 orang atau 8,21%, dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 1 orang atau 0,34%.

Tabel 2. Persentase Skor Per Indikator Variabel Kepuasan Mahasiswa

No.	Indikator	Jawaban					Jumlah Soal	Frekuensi
		SB	Baik	CB	TB	STB		
1.	Prosedur Pelayanan	16	144	111	18	3	4	292
	Persentase	5.47%	49.31 %	38.01 %	6.16%	1.02%		
2.	Tanggung Jawab	18	106	85	9	1	3	219
	Persentase	8.21%	48.40 %	38.81 %	4.10%	0.45%		
3.	Kemampuan Tenaga Kependidikan	11	82	51	2	0	2	146
	Persentase	7.53%	56.16 %	34.93 %	1.36%	0		
4.	Kecepatan Pelayanan	17	99	88	15	0	3	219
	Persentase	7.76%	45.20	40.18	6.84%	0		

			%	%				
5.	Keadilan Mendapat Pelayanan	20	110	68	16	5	3	219
	Persentase	9.13%	50.22%	31.05%	7.30%	2.28%		
6.	Kesopanan dan Keramahan	24	108	72	14	1	3	219
	Persentase	10.95%	49.31%	32.87%	6.39%	0.45%		
7.	Kenyamanan Lingkungan	18	111	71	13	6	3	219
	Persentase	8.21%	50.68%	32.42%	5.93%	2.73%		

Sumber : Hasil Penelitian (2019)

Berdasarkan hasil pengumpulan data tersebut diketahui pada indikator prosedur pelayanan yang menjawab sangat baik sebanyak 16 orang atau 5,47%, yang menjawab baik sebanyak 144 orang atau 49,31%, yang menjawab cukup baik sebanyak 111 orang atau 38,01%, yang menjawab tidak baik sebanyak 18 orang atau 6,16%, dan yang menjawab sangat tidak baik sebanyak 3 orang atau 1,02%. Pada indikator tanggung jawab yang menjawab sangat baik sebanyak 18 orang atau 8,21%, yang menjawab baik sebanyak 106 orang atau 48,40%, yang menjawab cukup baik sebanyak 85 orang atau 38,81%, yang menjawab tidak baik sebanyak 9 orang atau 4,10%, dan yang menjawab sangat tidak baik sebanyak 1 orang atau 0,45%.

Pada indikator kemampuan tenaga kependidikan yang menjawab sangat baik sebanyak 11 orang atau 7,53%, yang menjawab baik sebanyak 82 orang atau 56,16%, yang menjawab cukup baik sebanyak 51 orang atau 34,93%, yang menjawab tidak baik sebanyak 2 orang atau 1,36%, dan yang menjawab sangat tidak baik sebanyak 0 orang.

Pada indikator kecepatan pelayanan yang menjawab sangat baik sebanyak 17 orang atau 7,76%, yang menjawab baik sebanyak 99 orang atau 45,20%, yang menjawab cukup baik sebanyak 88 orang atau 40,18%, yang menjawab tidak baik sebanyak 15 orang atau 6,84%, dan yang menjawab sangat tidak baik sebanyak 0 orang.

Pada indikator keadilan mendapat pelayanan yang menjawab sangat baik sebanyak 20 orang atau 9,13%, yang menjawab baik sebanyak 110 orang atau 50,22%, yang

menjawab cukup baik sebanyak 68 orang atau 31,05%, yang menjawab tidak baik sebanyak 16 orang atau 7,30%, dan yang menjawab sangat tidak baik sebanyak 5 orang atau 2,28%. Pada indikator kesopanan dan keramahan yang menjawab sangat baik sebanyak 24 orang atau 10,95%, yang menjawab baik sebanyak 108 orang atau 49,31%, yang menjawab cukup baik sebanyak 72 orang atau 32,87%, yang menjawab tidak baik sebanyak 14 orang atau 6,39%, dan yang menjawab sangat tidak baik sebanyak 1 orang atau 0,45%.

Pada indikator kenyamanan lingkungan yang menjawab sangat baik sebanyak 18 orang atau 8,21%, yang menjawab baik sebanyak 111 orang atau 50,68%, yang menjawab cukup baik sebanyak 71 orang atau 32,42%, yang menjawab tidak baik sebanyak 13 orang atau 5,93%, dan yang menjawab sangat tidak baik sebanyak 6 orang atau 2,73%.

PEMBAHASAN

Berdasarkan pengamatan dan hasil tanggapan responden, maka indikator-indikator kualitas pelayanan yaitu Bukti fisik (*tangibles*) sangat baik hal ini ditunjukkan oleh tanggapan responden paling dominan menjawab setuju pada saat penelitian, hal ini dapat dilihat dari tabel 4.4, mengenai pengaruh Bukti Fisik (*tangibles*) bahwa alur pelayanan Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Mulawarman memiliki tempat antri yang bersih dan nyaman, pelayanan dapat di akses dengan mudah, fasilitas yang tersedia dapat memenuhi kebutuhan mahasiswa dalam proses pelayanan, serta adanya saran dari beberapa responden untuk Fakultas memasang papan nama informasi tentang prosedur pelayanan agar mahasiswa dengan mudah melihat.

Kehandalan (*realibility*) sangat baik hal ini ditunjukkan oleh tanggapan responden paling dominan menjawab setuju pada saat penelitian, hal ini dapat dilihat dari tabel 4.4, mengenai pengaruh kehandalan (*realibility*) tenaga kependidikan fakultas melayani para mahasiswa dengan tepat waktu, melayani keluhan terkait akademik, sikap ramah dalam melayani mahasiswa dan memberikan informasi tidak berbelit-belit. Daya Tanggap (*responsiveness*) sangat baik dan mendapat respon positif dari mahasiswa yang menjawab setuju mengenai daya tanggap tenaga kependidikan dalam melayani mahasiswa, daya tanggap tenaga kependidikan dalam merespon permintaan mahasiswa dalam melakukan pelayanan, daya tanggap tenaga kependidikan terhadap keluhan yang diterima dari

mahasiswa, daya tanggap tenaga kependidikan dalam menjawab pertanyaan mahasiswa. Jaminan (*assurance*) sangat baik pula hal ini dapat ditunjukkan oleh tanggapan responden paling dominan menjawab setuju pada saat penelitian, hal ini dapat dilihat dari tabel 4.4, mengenai pengaruh jaminan dalam melakukan pelayanan dengan mahasiswa. Empati (*empaty*) sangat baik hal ini ditunjukkan oleh tanggapan responden paling dominan menjawab setuju pada saat penelitian. Mengenai pengaruh empati tenaga kependidikan dalam memberikan pemahaman tentang prosedur pelayanan rujukan dengan jelas, memahami kebutuhan mahasiswa, tenaga kependidikan menanggapi keluhan akademik mahasiswa dan memberikan solusi.

Berdasarkan pengamatan dan hasil tanggapan responden, dinyatakan bahwa Kepuasan mahasiswa terhadap prosedur pelayanan akademik dalam kategori baik. Hal ini ditunjukkan oleh tanggapan responden paling dominan menjawab memuaskan pada saat penelitian, hal ini dapat dilihat dari tabel 4.5. Pada indikator Tanggung Jawab Program Studi dinyatakan bahwa kepuasan mahasiswa dalam kategori baik. Hal ini ditunjukkan oleh tanggapan responden paling dominan menjawab memuaskan pada saat penelitian. Sedangkan Kepuasan mahasiswa terhadap kemampuan tenaga kependidikan sangat baik. Hal ini ditunjukkan oleh tanggapan responden paling dominan menjawab memuaskan pada saat penelitian pada Kepuasan mahasiswa terhadap kecepatan pelayanan sangat baik hal ini ditunjukkan oleh tanggapan responden paling dominan menjawab memuaskan pada saat penelitian. Kepuasan mahasiswa atas keadilan mahasiswa dalam mendapatkan pelayanan sangat baik hal ini ditunjukkan oleh tanggapan responden paling dominan menjawab memuaskan pada saat penelitian. Untuk Kepuasan mahasiswa terhadap kesopanan dan keramahan tenaga kependidikan sangat baik, hal ini ditunjukkan oleh tanggapan responden paling dominan menjawab memuaskan pada saat penelitian. Kepuasan mahasiswa atas kenyamanan lingkungan sangat baik, hal ini ditunjukkan oleh tanggapan responden paling dominan menjawab memuaskan pada saat penelitian.

Jadi berdasarkan hasil analisis indikator bahwa mayoritas mahasiswa pendidikan ekonomi menyatakan puas dengan tingkat kepuasan mencapai 62,1%, kemudian hasil uji t yang dilakukan oleh penulis menunjukkan nilai signifikansi sebesar 10,793 sedangkan nilai t_{tabel} dengan $dk=n-2$, taraf 5% diperoleh sebesar 1,99394 hal ini berarti bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$

atau $10,793 > 1,99394$ sehingga H_a yang menyatakan “Kualitas pelayanan akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Mulawarman” **Diterima** dan H_0 yang menyatakan “Kualitas pelayanan akademik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Mulawarman” **Ditolak**.

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Vinny Jennifer Rahareng dan Nurnida Relawan tahun 2017 menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Universitas Telkom. Sejalan dengan apa yang di ungkapkan oleh Kotler dan Keller 2009:138-139 mengungkapkan kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya. Dalam hal ini mahasiswa ekonomi senang atas pelayanan akademik yang dilakukan oleh Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Mulawarman.

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan pada Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Mulawarman, hasil penelitian dari 73 responden diperoleh nilai variabel X adalah 6126 yaitu memuaskan atas jawaban responden terhadap pernyataan kuesioner pada saat penelitian. Kepuasan mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Mulawarman tahun 2019 hasil penelitian dari 73 responden diperoleh nilai variabel Y adalah 5488 yaitu sangat baik tanggapan responden atas jawaban dari pernyataan kuesioner pada saat penelitian.

Berdasarkan rekapitulasi hasil analisis data, maka diperoleh nilai $b = 0,628$ dan nilai $a = 22,475$ serta diperoleh persamaan regresinya yaitu : $Y = 22,475 + 0,628 X$. Hal ini membuktikan bahwa jika nilai kualitas pelayanan (X) bertambah, maka akan meningkatkan kepuasan mahasiswa (Y) dan sebaliknya. Nilai koefisien korelasi (r) yang dihasilkan sebesar 0,788 hal ini menunjukkan bahwa korelasi atau pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa pada interval 0,60 – 0,799 adalah kuat. Nilai koefisien determinasi (r^2) yang dihasilkan sebesar 62,1% terhadap kepuasan mahasiswa yang dapat dinyatakan cukup tinggi. Diperoleh nilai hasil t sebesar 10,793 sedangkan nilai t_{tabel} dengan $dk=n-2$, taraf 5% diperoleh sebesar 1,99394 hal ini berarti bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $8,658 > 1,98447$ sehingga

Ha yang menyatakan “Kualitas pelayanan akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Mulawarman Tahun 2019” Diterima dan Ho yang menyatakan “Kualitas pelayanan akademik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Mulawarman Tahun 2019” Ditolak.

DAFTAR PUSTAKA

Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13. Erlangga. Jakarta.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Website FKIP Ekonomi Unmul. 2017. Visi-misi dan sejarah Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Mulawarman. Samarinda.

<http://ekonomi.fkip.unmul.ac.id>. Diakses tanggal 15 Februari 2019.

Vinny Jennifer Rahareng dan Nurnida Relawan. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Universitas Telkom)*. Adbispreneur Jurnal Unpad. Bandung.