

PENGARUH KINERJA DOSEN DAN LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA

**Galuh Herlina Novia Cahyani
Syunu Trihantoyo**

Manajemen Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Surabaya
galuhcahyani16010714052@mhs.unesa.ac.id

Abstrak

Penelitian ini telah dilakukan karena peneliti ingin menguji seberapa pengaruh kinerja dosen dan layanan administrasi akademik tenaga kependidikan terhadap kepuasan mahasiswa di Jurusan Manajemen Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Surabaya. Pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Jumlah responden pada penelitian ini yaitu 178 mahasiswa. Berdasarkan hasil data dari analisis uji T bahwa pada variabel kinerja dosen secara parsial berpengaruh terhadap variabel kepuasan mahasiswa dengan T_{hitung} sebesar 2,203 > T_{tabel} sebesar 1,973 dengan nilai signifikan sebesar 0,029 < nilai alpha 0,05. Pada variabel layanan administrasi akademik tenaga kependidikan secara parsial berpengaruh terhadap variabel kepuasan mahasiswa dibuktikan dengan nilai T_{hitung} sebesar 8,222 > T_{tabel} sebesar 1,973 dengan nilai signifikan sebesar 0,000 < nilai alpha 0,05. Pada hasil analisis uji F pada penelitian ini memperoleh F_{hitung} sebesar 87,554 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 < nilai alpha 0,05. Sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kinerja dosen dan layanan administrasi akademik tenaga kependidikan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Oleh sebab itu, adanya kinerja dosen dan layanan administrasi akademik tenaga kependidikan yang berkualitas merupakan suatu hal yang dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Kata kunci: *kinerja dosen, layanan administrasi akademik, kepuasan mahasiswa*

Abstract

The research has been conducted because the researcher want to test how the influence of lecturer performance and academic administrative services of educational staff toward university students' satisfaction at Department of Educational Management Faculty of Education State University of Surabaya. This research was done by quantitative method through 178 university students' as respondents. Based on the result analyzed by T test showed that lecturer performance variable in a partial manner is influenced to variable of university students' satisfaction with T_{count} 2,203 > T_{table} 1,973 with significant score 0,029 < 0,05 alpha score. Then, variable of academic administrative services of educational staff in a partial manner is influenced to variable of university students' satisfaction proofed by T_{count} is 8,222 > T_{table} 1,973 with significant score 0,000 < 0,05 alpha score. The analyze result from F test gain F_{count} is 87,554 and the significant score 0,000 < 0,05 alpha score. So, based on those calculations H_0 is rejected and H_1 is accepted. In conclusion, lecturer performance and academic administrative services of educational staff is influence toward university students' satisfaction simultaneously. That is why, the existence of lecturer performance and academic administrative services of educational staff which qualified is something that can increase university students' satisfaction.

Keywords: *lecturer performance, academic administrative services, university students' satisfaction*

PENDAHULUAN

Kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan formal khususnya pendidikan tinggi terus meningkat dari waktu ke waktu, hal tersebut menjadikan perguruan tinggi sebagai sebuah sektor yang strategis dan diharapkan mampu menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas. Perguruan tinggi diharuskan agar meningkatkan segala aspek pelayanan yang dimiliki agar dapat memuaskan pelanggan. Karena kepuasan pelanggan adalah faktor utama sebagai penentu kualitas perguruan tinggi. Apabila tingkat kepuasan mahasiswa dalam suatu perguruan tinggi tersebut tinggi, maka dapat dikatakan bahwa mutu dari perguruan tinggi tersebut baik. Oleh karena itu, proses penyelenggaraan pendidikan diharuskan agar dapat memberikan suatu layanan yang berkualitas bagi pelanggannya sehingga kepuasan juga dapat dirasakan oleh pelanggan pendidikan tersebut

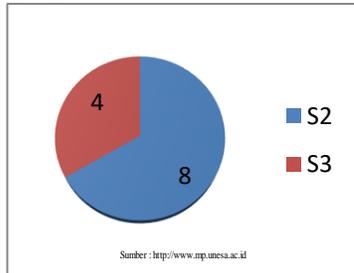
Menurut Sukanti (2009:25) kepuasan yaitu suatu bentuk dari ungkapan perasaan seseorang ketika telah membandingkan antara kenyataan yang dirasakan dengan ekspektasi atau harapannya. Kepuasan mahasiswa yaitu suatu sikap yang positif dari mahasiswa terhadap layanan yang telah didapatkan dari lembaga pendidikan tinggi karena terdapat kesesuaian antara keinginan dan realita yang telah diterima melalui pemberian layanan. Jadi, menurut berbagai pendapat yang telah dikemukakan tersebut dapat ditarik sebuah kesimpulan oleh peneliti bahwa kepuasan mahasiswa adalah sebuah perasaan atau sikap senang yang dirasakan mahasiswa terhadap seluruh layanan yang diperoleh dalam suatu pendidikan tinggi karena terdapat kesesuaian antara apa yang diinginkan dan diharapkan. Karena kualitas layanan pendidikan mencerminkan kualitas dalam manajemen pendidikan. Dalam proses pengelolaan dan pelaksanaan suatu perguruan tinggi, ada beberapa komponen utama yaitu dosen dan tenaga kependidikan, sistem informasi kampus, serta para pengelola kampus.

Pendidikan tinggi merupakan jenjang pendidikan yang tertinggi dalam suatu sistem pendidikan nasional oleh karena itu pendidikan tinggi disebut sebagai salah satu ujung tombak kemajuan dan perkembangan suatu bangsa.

Supriyanto (Kardoyo, 2016:164-165) menyatakan bahwa upaya-upaya untuk meningkatkan mutu pendidikan tinggi telah, sedang, dan akan dilaksanakan terus menerus. Strategi pengembangan tersebut dilaksanakan dengan memberlakukan paradigma baru berupa peningkatan mutu atau kualitas dimasa mendatang atau yang biasa disebut dengan *Total Quality Management* (TQM). Alasan penerapan TQM adalah sebagai upaya peningkatan kualitas dalam pelayanan serta peningkatan kualitas lulusan (Trihantoyo, 2010:1). Institusi akademik seperti perguruan-perguruan tinggi yang ada saat ini, memerlukan suatu inovasi berkelanjutan serta menemukan cara-cara baru yang bertujuan untuk memberi layanan kepada pelanggannya secara lebih efisien dan efektif. Hal ini dilakukan bertujuan agar memperoleh keuntungan kompetitif dengan institusi akademik yang lainnya.

Dalam rangka menghadapi kompetisi global yang semakin kompetitif pada zaman ini yang juga berpengaruh pada harapan dari pelanggan pendidikan tinggi yang semakin meningkat pula, lembaga pendidikan khususnya perguruan tinggi memang dituntut harus lebih efisien dan dapat memberikan partisipasi yang lebih. Kepemimpinan memiliki keterkaitan dengan kualitas pelayanan dalam perguruan tinggi. Keterkaitan yang dimaksud adalah, kepemimpinan dalam suatu perguruan tinggi harus mampu menciptakan budaya pelayanan yang mampu menjunjung tinggi budaya mutu sehingga karyawan mempunyai kinerja yang maksimal. Jurusan Manajemen Pendidikan berdiri sejak tahun 2009 yang berhasil mendapatkan akreditasi B pada tahun 2017. Jurusan tersebut terus menerus melakukan perubahan untuk memperbaiki dan meningkatkan kepuasan dan kualitas layanan pendidikan. Usaha peningkatan tersebut dilakukan sebagai suatu bentuk dari kinerja dosen dan tenaga kependidikan di Jurusan Manajemen Pendidikan. Dosen dan tenaga kependidikan tersebut bekerja sama dengan tujuan agar mampu memberi layanan yang berkualitas tinggi bagi mahasiswa sehingga mahasiswa memiliki tingkat kepuasan yang tinggi terhadap layanan yang diberikan tersebut selama mahasiswa menempuh pendidikan.

Jumlah dosen di Jurusan tersebut adalah 12 orang, yang diketahui bahwa sebanyak 4 orang dosen sudah menyelesaikan studinya hingga jenjang S3 (Doktor) dan 8 orang lainnya telah berkualifikasi pendidikan S2 (Magister). Sehingga dirasa berkompeten dalam pengajaran di bidang yang sesuai dengan jurusan tersebut. Sedangkan untuk tenaga kependidikan (staf) di Jurusan adalah sebanyak 2 orang. Berikut adalah gambar diagram pendidikan terakhir dosen pada tahun 2020:



Gambar 1 Pendidikan Terakhir Dosen Jurusan X Tahun 2020

Kepuasan yang didapatkan oleh mahasiswa tentunya tidak luput dari kinerja dosen dan layanan administrasi akademik tenaga kependidikan yang ada di Jurusan. Karena, tanpa adanya usaha dan kolaborasi yang baik antara dosen dan tenaga kependidikan, tidak akan terwujud kepuasan mahasiswa dalam menerima layanan seperti yang sekarang didapatkan. Sesuai dengan yang diamanatkan dalam UU RI Nomor 14 Tahun 2005 Tentang Guru dan Dosen. Bahwa “Dosen dinyatakan sebagai pendidik profesional dan ilmuwan dengan tugas utama mentransformasikan, mengembangkan, dan menyebar luaskan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni melalui pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat”. Karena secara langsung bersinggungan dengan mahasiswa yang dalam hal ini adalah memberikan bimbingan atau pengarahan yang memiliki tujuan agar menghasilkan output atau lulusan yang sesuai dengan apa yang diharapkan, maka sebagai seorang tenaga pendidik, dosen mempunyai kedudukan yang strategis sebagai penentu keberhasilan tujuan dari sebuah perguruan tinggi. Oleh sebab itu, kinerja dosen harus selalu dikembangkan dan ditingkatkan.

Menurut Mangkunegara (Sudiro,2015:5) mendefinisikan kinerja sebagai suatu bentuk

pencapaian hasil atau prestasi kerja, baik secara kualitas atau kuantitas dari seorang pegawai dalam upaya menyelesaikan seluruh tugas dan tanggung jawab yang telah diamanatkan kepadanya. Kinerja dikatakan sebagai suatu dukungan atau motivasi untuk melakukan dan menyelesaikan suatu pekerjaan, atau dapat juga dikatakan sebagai hasil kerja yang berhasil dicapai oleh seseorang. Kinerja dapat dilihat dari komponen input, proses, dan output. Layaknya sebuah sistem, masing-masing komponen memiliki keterkaitan satu dengan lainnya (Trihantoyo, 2015:92). Berdasarkan pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa kinerja dosen merupakan pencapaian hasil kerja yang diperoleh seorang dosen pada periode waktu yang telah ditentukan dengan membandingkan dengan standar, kriteria, ataupun aturan-aturan tertentu yang telah disepakati sebelumnya untuk dapat menyelesaikan tugas dan tanggungjawabnya. Dianggap sebagai tenaga profesional, seorang dosen mempunyai kewajiban dan hak dalam melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi, diantaranya: (1) pengajaran, (2) penelitian, dan (3) pengabdian masyarakat.

Selain dosen, komponen yang sangat penting dalam pelaksanaan pendidikan tinggi, khususnya pada Jurusan (program studi) adalah tenaga kependidikan (staf administrasi). Kinerja tenaga kependidikan juga perlu diperhatikan. Karena tenaga kependidikan adalah seorang yang juga berkontribusi dalam membantu proses terselenggaranya pendidikan dan pengajaran dalam suatu lembaga pendidikan, khususnya dalam hal layanan administrasi akademik mahasiswa. Dalam hal ini, layanan juga merupakan suatu hal yang kemudian dirasa penting untuk dinilai kualitasnya karena mencerminkan mutu dari lembaga pendidikan tersebut. Misalnya pada saat akreditasi, maka seluruh aspek dalam suatu lembaga pendidikan akan dinilai apakah sudah memenuhi standar atau tidak oleh seorang visitor akreditasi. Aspek yang dimaksud diantaranya adalah kinerja dosen dan layanan administrasi akademik yang diberikan oleh tenaga kependidikan. Sehingga, dengan terpenuhinya tugas dan tanggung jawab sebagai tenaga kependidikan, juga akan memberikan pengaruh bagi kepuasan layanan mahasiswa di jurusan, begitu halnya di Jurusan

Manajemen Pendidikan. Untuk menentukan kepuasan pelanggan terdapat lima hal pokok yang harus diperhatikan oleh sebuah perusahaan atau lembaga, yaitu : kualitas pelayanan, kualitas produk, harga, emosional, dan biaya (Lupiyoadi, 2001:182).

Menurut Umaedi (1999:7), layanan administrasi pendidikan, layanan pembelajaran, layanan kokurikuler, layanan penelitian, dan layanan keinformasian pendidikan adalah lima jenis layanan utama dalam bidang pendidikan. Administrasi adalah salah satu fungsi dari sebuah organisasi, sehingga lembaga pendidikan juga termasuk sebagai penyelenggara kegiatan administrasi. Berdasarkan pernyataan yang telah dipaparkan, dapat diketahui bahwa layanan administrasi akademik adalah seluruh kegiatan dalam memberikan layanan jasa kepada pelanggan yang terkait dengan akademik dan sesuai dengan prinsip-prinsip yang ditentukan untuk mendukung dalam mencapai tujuan organisasi secara lebih efisien dan efektif. Pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan kepada mahasiswa pada umumnya adalah pelayanan mengenai administrasi misalnya seperti peminjaman buku di taman baca Jurusan, pembagian jadwal dan ruangan kuliah, presensi mahasiswa, dll.

Kegiatan pengembangan program studi terintegrasi dengan program peningkatan layanan terutama pada bidang sarana dan prasarana. Perkembangan program studi juga dapat dilihat dari perkembangan fasilitas belajar mengajar dan sarana prasarana. Misalnya mulai terdapat taman baca di jurusan yang dikelola oleh jurusan dengan dibantu dengan tenaga kependidikan, bertambahnya ruang kelas yang semula hanya memiliki 2 ruang kelas, saat ini telah memiliki 4 ruang kelas. Kemudian memiliki mini office yang terletak di lantai 2 atau yang biasa disebut dengan ruangan multimedia. Dengan melihat fakta yang ada tersebut, maka dapat diartikan bahwa Jurusan telah melakukan kegiatan perbaikan dan pengembangan dari waktu ke waktu, baik dosen maupun tenaga kependidikan telah berusaha meningkatkan kinerjanya melalui kerja sama dalam memberikan layanan yang baik bagi mahasiswa.

Walaupun demikian, pada kenyataannya dengan jumlah 4 ruang kelas yang dimiliki

tersebut masih terjadi permasalahan, yakni terbatasnya ruang kelas apabila ada jam mata kuliah yang harus dipindah (dimajukan atau bahkan diundur) karena menyesuaikan jadwal dari dosen yang mengampu. Oleh karena itu, dalam hal ini jurusan harus bisa mengetahui seberapa besar kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa. Hal tersebut penting dilakukan agar dapat menjadikan pelanggan (mahasiswa) sebagai sarana untuk mempromosikan jurusan kepada calon mahasiswa baru. Karena informasi yang positif akan sampai kepada masyarakat secara umum khususnya kepada calon mahasiswa baru apabila mahasiswa yang saat ini menempuh pendidikan mendapatkan kepuasan layanan yang positif. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dirwan (2014: 389) yang menunjukkan bahwa motivasi berprestasi mahasiswa dapat dipengaruhi oleh faktor kualitas pelayanan yang telah didapatkan. Informasi ini sangat penting bagi Jurusan untuk memperoleh data kesesuaian perkembangan kualitas pelayanan.

Jika dikaitkan antara kinerja dosen dan layanan administrasi akademik tenaga kependidikan terhadap kepuasan mahasiswa di jurusan Manajemen Pendidikan FIP Unesa yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah suatu respon (umpan balik) mahasiswa terhadap berbagai segi dari unjuk kerja atau kinerja yang diberikan oleh dosen dan layanan administrasi akademik tenaga kependidikan dalam melaksanakan kewajiban, tugas, dan tanggung jawabnya pada proses pembelajaran dan administrasi melalui cara penyampaian materi kuliah, kreativitas dosen dan tenaga kependidikan, disiplin kerja dosen dan tenaga kependidikan, berkomunikasi, serta pemanfaatan sarana prasarana dalam proses pembelajaran.

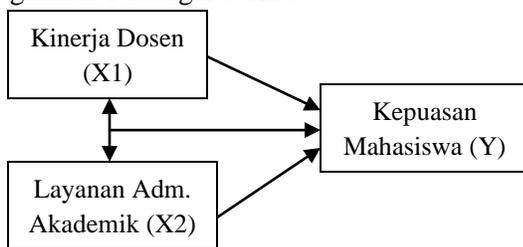
Merujuk pada fenomena tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan sebuah penelitian dengan judul “Pengaruh Kinerja Dosen dan Layanan Administrasi Akademik Tenaga Kependidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa di Jurusan Manajemen Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Surabaya”.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif dengan metode kausal. Sugiyono (2018:19) berpendapat, yaitu yang

disebut dengan sebab akibat atau kausal meliputi hubungan antara variabel dalam penelitian terhadap objek yang akan diteliti dalam penelitian, sehingga variabel dalam penelitian dibedakan menjadi independen maupun dependen variabel. Dari variabel-variabel tersebut kemudian dicari seberapa besar pengaruh yang ditimbulkan. Pada penelitian ini kinerja dosen dan layanan administrasi akademik tenaga kependidikan sebagai variabel bebas (X), kemudian kepuasan mahasiswa sebagai variabel terikat (Y).

Penelitian ini menggunakan rumusan masalah asosiatif dengan hubungan kausal (sebab akibat) sehingga hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat saling memengaruhi. Berdasarkan data yang ada, peneliti mencari gambaran mengenai pengaruh kinerja dosen dan layanan administrasi akademik tenaga kependidikan terhadap kepuasan mahasiswa yang dapat dilihat pada gambar 2 sebagai berikut :



Gambar 2. Rancangan Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Jurusan X. Sampel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif Jurusan Manajemen Pendidikan angkatan 2016-2019 sebanyak 178 mahasiswa. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *simple random sampling* serta ditentukan berdasarkan rumus Slovin dengan taraf kesalahan sebesar 5% terhadap populasi.

Uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian dilakukan dengan menyebar kuesioner (angket) kepada 40 responden dari jurusan lain, namun dalam fakultas yang sama. Uji validitas menggunakan rumus *Pearson* sedangkan uji reliabilitas menggunakan rumus *Alpha Cronbach*. Butir pernyataan dikatakan valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $\alpha = 0,05$ (5%), maka instrumen penelitian tersebut dinyatakan valid. Instrumen penelitian dikatakan reliabel apabila koefisien reliabilitas (r_{11}) $> 0,6$. Setelah

dilakukan uji coba kepada 40 responden, seluruh butir item pernyataan dengan jumlah 92 butir item dinyatakan valid dengan rincian 39 butir pada variabel kinerja dosen, 37 butir pada variabel layanan administrasi akademik tenaga kependidikan, dan 16 butir pada variabel kepuasan mahasiswa. Ketiga variabel yang digunakan dalam penelitian juga dinyatakan reliabel sehingga instrumen penelitian boleh digunakan untuk penelitian.

Uji prasyarat analisis data pada penelitian ini menggunakan dua jenis uji yaitu uji normalitas dan uji linieritas. Sedangkan untuk teknik analisis data menggunakan analisis regresi ganda, uji T (uji parsial) untuk menguji pengaruh variabel X terhadap Y secara individual, dan uji F (uji simultan) untuk mengetahui pengaruh secara variabel X terhadap variabel Y secara bersama-sama. Uji tersebut dilakukan dengan menggunakan pengolah data yaitu *software SPSS For Windows* versi 22.0.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Kinerja Dosen terhadap Kepuasan Mahasiswa

Penelitian yang dilakukan memperoleh hipotesis yaitu kinerja dosen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Jurusan X. Hasil pengujian linieritas diketahui bahwa hasil perhitungan taraf signifikansi untuk variabel kinerja dosen dan kepuasan mahasiswa memperoleh nilai signifikansi *linearity* sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga dapat dinyatakan bahwa kedua variabel tersebut memiliki hubungan yang linier. Nilai 0,083 X_1 merupakan koefisien regresi yang menunjukkan bahwa jika nilai variabel kinerja dosen (X_1) ditingkatkan sebesar satu satuan akan menyebabkan peningkatan nilai dari variabel terikat yaitu kepuasan mahasiswa (Y) sebesar 0,083 satuan.

Hasil uji T (uji parsial) pengaruh kinerja dosen (X_1) terhadap kepuasan mahasiswa (Y), diperoleh nilai signifikan 0,029 yang lebih kecil dari nilai alpha 0,05 serta nilai T_{hitung} 2,203 yang lebih besar dari T_{tabel} yaitu sebesar 1,973. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti bahwa kinerja dosen berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil yang diperoleh dari variabel kinerja dosen (X_1) tersebut berdasarkan pada angket yang berupa

google form yang kemudian disebar pada responden dengan jumlah 178 mahasiswa. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden beranggapan kinerja dosen sangat baik karena lebih cenderung memilih angka 3 dan 4 dengan jumlah 92,55% yang berarti bahwa kinerja dosen di Jurusan tersebut sudah berjalan dengan baik serta dalam penerapannya telah mendapat apresiasi mahasiswa yang sudah sangat besar.

Menurut Rosyada (2004:112) dosen harus memiliki dua kategori yaitu memiliki *loyalty* dan *capability*, yaitu seorang dosen harus memiliki kemampuan dalam bidang ilmu yang akan diajarkan, mempunyai kemampuan teoretik tentang mengajar yang baik mulai dari perencanaan, implementasi, sampai dengan evaluasi. Untuk menjadi dosen yang disenangi oleh mahasiswa, seorang dosen harus memiliki berbagai kriteria untuk pembelajaran, yaitu cara menyampaikan materi perkuliahan, kreativitas dalam pembelajaran, disiplin kerja, cara berkomunikasi, dan cara dosen menilai hasil karya mahasiswa. Hal ini memperkuat asumsi bahwa kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh kinerja dosen yang dapat ditunjukkan melalui kemampuan dosen dalam melaksanakan pembelajaran, kreativitas dosen, serta kemampuan dalam memberikan penilaian hasil karya mahasiswa baik karya tulis ataupun tugas akhir mahasiswa. Semakin baik kinerja yang ditunjukkan oleh seorang dosen, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa.

Menurut Mukhtar (2003:89), kinerja seorang dosen merupakan suatu perilaku atau respons yang memberikan hasil yang mengacu kepada apa yang ia kerjakan ketika ia menghadapi suatu tugas. Kinerja dosen ini menyangkut semua aktivitas yang dialami oleh seorang dosen dalam mencapai suatu tujuan atau hasil. Kinerja dosen diartikan sebagai hasil kerja yang dapat dicapai oleh seorang dosen pada suatu lembaga pendidikan tinggi sesuai dengan tugas serta tanggung jawab dalam rangka mencapai tujuan pendidikan. Hal ini berarti kinerja dosen yang dimaksud adalah berkaitan dengan kualitas seorang dosen dalam mengemban tugasnya sesuai dengan bidang dan fungsi masing-masing.

Dalam penelitian ini untuk mengukur kinerja dosen digunakan sebuah indikator pengukuran

yang didapatkan berdasarkan tugas utama atau tugas pokok seorang dosen yaitu dalam bidang pengajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat sesuai dengan tugas dan fungsi dosen dalam Pedoman Kerja Dosen dan Evaluasi Pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi (Kustono, 2010:7). Sehingga data yang diperoleh dalam penelitian ini tidak hanya sebatas pada kinerja dosen pada bidang pengajaran saja, namun kinerja dosen dalam bidang penelitian dan pengabdian kepada masyarakat juga akan diteliti dalam penelitian ini. Agar seorang dosen dapat memiliki kemampuan yang handal pada setiap bidang tugasnya maka diperlukan berbagai upaya. Dari upaya-upaya yang telah dilakukan inilah, maka dirasa perlu untuk melakukan penilaian kinerja dosen untuk mengetahui seberapa baik kinerja dosen selama mengabdikan pada suatu lembaga pendidikan tinggi.

Berdasarkan paparan di atas, hasil penelitian yang dilakukan di Jurusan Manajemen Pendidikan ini dapat membuktikan teori yang sudah ada serta didukung dengan hasil penelitian-penelitian yang terdahulu. Sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa kinerja dosen di Jurusan Manajemen Pendidikan dapat berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa ditinjau dari aspek yang telah dijadikan indikator penelitian yaitu pengajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Sehingga, dalam hal ini apabila kinerja dosen yang diterapkan terus ditingkatkan dan diperbaiki serta didukung oleh fasilitas yang memadai dapat diasumsikan kepuasan mahasiswa di Jurusan Manajemen Pendidikan ini juga akan dapat meningkat, sehingga demikian dalam hal ini dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pencapaian peningkatan kepuasan mahasiswa yang lebih baik lagi.

Pengaruh Layanan Administrasi Akademik Tenaga Kependidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa

Penelitian ini dilakukan sesuai dengan hipotesis kedua yakni layanan administrasi akademik tenaga kependidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Jurusan Manajemen Pendidikan. Berdasarkan pengujian linieritas, diketahui

bahwa hasil perhitungan taraf signifikansi untuk variabel layanan administrasi akademik tenaga kependidikan dan kepuasan mahasiswa memperoleh nilai signifikansi *linearity* sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga dapat dinyatakan bahwa kedua variabel tersebut memiliki hubungan yang linier. Nilai 0,288 X_2 merupakan koefisien regresi yang menunjukkan jika nilai variabel layanan administrasi akademik tenaga kependidikan (X_2) ditingkatkan sebesar satu satuan akan menyebabkan peningkatan nilai dari variabel terikat yaitu kepuasan mahasiswa (Y) sebesar 0,288 satuan.

Variabel layanan administrasi akademik tenaga kependidikan (X_2) terhadap kepuasan mahasiswa (Y) berdasarkan hasil uji T (parsial) menggunakan *SPSS For Windows 22.0* diketahui bahwa uji T yaitu 8,222 dan taraf signifikan (*sig*) yaitu 0,000. Dengan demikian, dalam hal ini artinya $T_{hitung} 8,222 > T_{tabel}$ yaitu 1,973 dengan taraf signifikan yaitu $0,000 < \text{nilai alpha } 0,05$ yang artinya adalah variabel layanan administrasi akademik tenaga kependidikan berpengaruh secara parsial terhadap peningkatan kepuasan mahasiswa di Jurusan Manajemen Pendidikan. Hal tersebut berdasarkan pada hasil angket yang telah disebar kepada 178 mahasiswa sebagai responden dalam penelitian, sebagian besar responden menjawab skor 3 dan 4 pada variabel kedua dalam penelitian ini. Pada variabel layanan administrasi akademik tenaga kependidikan (X_2) yang memilih skor 3 dan 4 sebesar 85,47% yang artinya layanan administrasi akademik tenaga kependidikan yang diberikan sudah baik. Dari keseluruhan mahasiswa yang memilih skor 3 dan 4, adapula mahasiswa yang memilih skor 2 sebesar 12,59% dan yang memilih skor 1 sebesar 1,94% yang artinya bahwa beberapa mahasiswa masih merasa kurang atau belum puas terhadap beberapa layanan administrasi akademik yang diberikan oleh tenaga kependidikan. Dalam hal ini Jurusan atau Program Studi perlu memberikan upaya peningkatan kualitas layanan administrasi akademik mahasiswa sehingga dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, maka hasil penelitian tentang layanan administrasi akademik tenaga kependidikan terhadap kepuasan mahasiswa ini sesuai dengan teori dari Kotler (2000:50) yang mengatakan bahwa mutu

atau nilai suatu layanan dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini juga selaras dengan pendapat yang menyatakan bahwa untuk menentukan kepuasan pelanggan terdapat ada lima hal pokok yang harus diperhatikan oleh sebuah perusahaan atau lembaga, yaitu: kualitas pelayanan, kualitas produk, harga, emosional, dan biaya (Lupiyoadi, 2001:182). Melalui kelima hal tersebut pelanggan akan merasa puas dan tidak merasa rugi apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik yang sesuai dengan yang diharapkan. Demikian juga dalam konteks pendidikan sebagai penyedia layanan jasa, pelanggan dari suatu pendidikan adalah siswa dan mahasiswa bagi jenjang pendidikan tinggi. Oleh karena itu, sebagai seorang pelanggan dalam lembaga pendidikan, mahasiswa akan merasa puas apabila layanan yang diterimadari lembaga pendidikan tersebut sesuai dengan apa yang mereka harapkan atau yang mereka inginkan. Yang dalam hal ini, layanan yang dimaksud adalah layanan administrasi akademik mahasiswa melalui tenaga kependidikan.

Model untuk pengukuran layanan administrasi akademik tenaga kependidikan yang digunakan untuk penelitian ini adalah menggunakan dimensi layanan menurut Parasuraman, *et.al* (1988:23) yang terdiri dari lima dimensi layanan, diantaranya adalah *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, dan *assurance*. Melalui pengukuran berdasarkan kelima dimensi tersebut dapat mempermudah dalam proses pengukuran layanan administrasi akademik tenaga kependidikan terhadap kepuasan mahasiswa karena disetiap dimensi tersebut memiliki ciri khusus yang mencakup pada kualitas layanan.

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan dilapangan, telah menunjukkan bahwa layanan administrasi akademik dipengaruhi oleh kemampuan seorang tenaga kependidikan dalam memberikan sebuah layanan yang dibutuhkan oleh mahasiswa. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, teori, dan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini layanan administrasi akademik tenaga kependidikan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Jurusan Manajemen Pendidikan. Sehingga, dalam hal ini layanan administrasi akademik yang diberikan

oleh tenaga kependidikan akan memberikan dorongan dalam hal peningkatan kualitas layanan sehingga dapat diasumsikan kepuasan mahasiswa juga akan mengalami peningkatan.

Pengaruh Kinerja Dosen dan Layanan Administrasi Akademik Tenaga Kependidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa

Penelitian ini dilakukan dan menghasilkan hipotesis, yakni kinerja dosen (X_1) dan layanan administrasi akademik tenaga kependidikan (X_2) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y) di Jurusan Manajemen Pendidikan. Hasil uji prasyarat analisis data dari uji normalitas regresi dalam penelitian ini memiliki nilai *Kolmogorov Smirnov* sebesar 1,135 dengan tingkat probabilitas lebih besar dari 0,05 yaitu sebesar 0,152. Hal tersebut menunjukkan bahwa residual model regresi berdistribusi normal.

Hasil uji hipotesis tersebut didasarkan pada kriteria pengujian dengan tingkat signifikan (α) = 0,05 dengan ketentuan apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_1 diterima, sebaliknya jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_1 ditolak. Berdasarkan hasil perhitungan statistik menggunakan *SPSS For Windows 22.0*, hasil uji F yaitu 87,554 dan taraf signifikan (*sig*) yaitu 0,000. Dengan demikian hal ini dapat disimpulkan bahwa $F_{hitung} 87,554 > F_{tabel}$ yaitu 3,05 dengan perolehan taraf signifikan $0,000 < 0,05$. Hal ini diperkuat dengan hasil perhitungan koefisien determinasi yang memperoleh koefisien korelasi (R) sebesar 0,707 dan koefisien determinasi ($R Square$) sebesar 0,500. Nilai tersebut menyatakan bahwa kinerja dosen (X_1) dan layanan administrasi akademik tenaga kependidikan (X_2) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (Y) di Jurusan X. Serta variabel tersebut secara bersama-sama berkontribusi terhadap kepuasan mahasiswa yakni sebesar 50%.

Hasil ini didasarkan pada hasil kuesioner angket yang dibagikan kepada 178 responden, yang dapat dijelaskan bahwa sebagian besar responden menjawab skor 3 dan 4 pada ketiga variabel. Pada variabel kinerja dosen (X_1) sebesar 92,55%, variabel layanan administrasi akademik tenaga kependidikan (X_2) sebesar

85,47%, dan variabel kepuasan mahasiswa sebesar 88,9% yang artinya adalah kinerja dosen dan layanan administrasi akademik tenaga kependidikan memiliki pengaruh yang begitu baik bagi mahasiswa serta telah dijalankan dengan baik sehingga dapat menambah nilai dalam peningkatan kepuasan mahasiswa.

Khan and Fasih (2014: 348) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan faktor yang sangat penting yang tidak hanya membuat pelanggan untuk tetap loyal dengan organisasi tetapi juga membuktikan sebagai mekanisme pemasaran yang melalui kepuasan tersebut pula dapat membuat orang lain tertarik. Selanjutnya Shauchenka and Eugenia (2010) mengatakan bahwa kepuasan mahasiswa menjadi suatu hal yang sangat penting dalam membantu universitas untuk dapat bergerak menuju perkembangan dan keunggulan universitas, pihak universitas harus mampu untuk mendengarkan mahasiswa untuk dapat meningkatkan nilai dan kualitas layanan mahasiswa. Sehingga berdasarkan pendapat tersebut dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa kepuasan mahasiswa memiliki peran yang sangat penting, terutama untuk membangun loyalitas mahasiswa.

Selaras dengan pendapat yang dikemukakan oleh Supranto (2011:2) bahwa tingkat kepuasan pengguna jasa sangat bergantung pada kualitas atau mutu dari suatu produk yang dalam hal ini produk tersebut dapat diartikan sebagai barang ataupun jasa. Hal tersebut mengandung makna bahwa penelitian yang dilakukan oleh peneliti dalam skripsi ini telah sesuai dengan teori yang telah ada yaitu untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa maka diperlukan perbaikan dalam hal kualitas layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan mahasiswa tersebut sendiri. Selain layanan administrasi akademi, kinerja dosen juga menjadi hal yang penting untuk diperhitungkan dalam penilaian kepuasan mahasiswa. Hal ini dikarenakan dosen adalah seseorang yang bersinggungan langsung dengan mahasiswa pada saat perkuliahan.

Kinerja dosen yang bagus juga akan menambah tingkat kepuasan mahasiswa. Pengukuran dan penelitian kinerja dosen ini dirasa perlu dilakukan karena selain untuk mengetahui kepuasan mahasiswa juga dapat menjadi bahan evaluasi diri bagi dosen agar

dapat lebih memperbaiki kinerjanya melalui tugas pokok (utama) sebagai seorang dosen yang sudah merupakan tanggung jawabnya. Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa menurut Tjiptono (Alfiani, 2016: 32-33) adalah komunikasi dari mulut ke mulut, pengalaman dalam mendapatkan layanan, komunikasi eksternal, serta kebutuhan. Dalam hal ini dapat diketahui bahwa teori mengenai kepuasan mahasiswa tersebut terbukti karena faktor kepuasan mahasiswa adalah kebutuhan dan pengalaman.

Indikator penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah didasarkan pada pendapat Karna dan Julin (2015:53-54) yang menyatakan bahwa aspek yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa adalah sebagai berikut : (a) fasilitas, yang meliputi fasilitas umum dan fasilitas pengajaran, (b) aksesibilitas kampus, yang meliputi kondisi lokasi (keamanan dan kenyamanan), kemudahan akses lokasi, serta pemeliharaan dan perawatan ruangan, dan (c) kondisi area luar, yang dimaksud adalah ditinjau dari kebersihan dan perawatan lingkungan luar (halaman) di sekitar lokasi. Kepuasan mahasiswa hanya akan dapat dicapai apabila mahasiswa merasa telah mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan apa yang menjadi kebutuhan atau keinginannya, hal tersebut dapat dinilai serta diketahui melalui pengukuran kepuasan dengan menggunakan aspek-aspek layanan secara keseluruhan yang ada dan telah dipaparkan diatas sebagai instrumen penelitian.

Dari pendapat beberapa ahli dan penjabaran hasil penelitian sebelumnya yang telah dipaparkan diatas dapat disimpulkan bahwa penelitian ini dapat membuktikan teori yang sudah ada. Kinerja dosen dan layanan administrasi akademik tenaga kependidikan di Jurusan Manajemen Pendidikan dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Kinerja dosen dan layanan administrasi akademik yang baik dapat memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan mahasiswa dinilai dari aspek dalam indikator variabel kepuasan mahasiswa. Sehingga, untuk dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa dapat dilakukan dengan cara antara lain yaitu meningkatkan kinerja dosen serta meningkatkan kualitas pelayanan administrasi akademik melalui tenaga kependidikan kepada mahasiswa, sehingga dapat pula diartikan bahwa

semakin baik kinerja dosen dan layanan administrasi akademik yang diberikan maka akan semakin meningkat pula kepuasan mahasiswa.

PENUTUP

Simpulan

1. Berdasarkan hasil analisis dari data yang diperoleh di lapangan bahwa pada variabel kinerja dosen (X_1) memperoleh nilai T_{hitung} sebesar $2,203 > T_{tabel}$ sebesar $1,973$. Sedangkan, nilai signifikan pada variabel kinerja dosen (X_1) yaitu $0,029 <$ nilai alpha yaitu $0,05$. Sehingga dapat dinyatakan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, berarti variabel kinerja dosen berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Jurusan Manajemen Pendidikan.
2. Hasil analisis dari data data yang diperoleh di lapangan menunjukkan bahwa pada variabel layanan administrasi akademik tenaga kependidikan (X_2) diperoleh nilai T_{hitung} yaitu $8,222 >$ dari T_{tabel} yaitu $1,973$. Sedangkan, nilai signifikan sebesar $0,000$ yang diperoleh $<$ nilai alpha yaitu $0,05$ maka dinyatakan H_0 ditolak dan H_1 diterima berarti layanan administrasi akademik tenaga kependidikan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Jurusan Manajemen Pendidikan.
3. Berdasarkan hasil analisis data pada uji F dari variabel kinerja dosen (X_1) dan layanan administrasi akademik tenaga kependidikan (X_2) terhadap kepuasan mahasiswa (Y) yang diperoleh diperoleh nilai F_{hitung} sebesar $87,554$ dan nilai signifikan sebesar $0,000$. Nilai signifikan tersebut lebih kecil dari nilai alpha yaitu $0,05$, yang artinya kinerja dosen dan layanan administrasi akademik tenaga kependidikan berengaruh secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa di Jurusan Manajemen Pendidikan. Adapun besarnya pengaruh kinerja dosen dan layanan administrasi akademik tenaga kependidikan terhadap kepuasan mahasiswa yaitu sebesar 50% .

Saran

Berdasarkan hasil dan kesimpulan, maka saran yang dapat diberikan kepada pihak-pihak terkait yaitu:

1. Dosen, diharapkan agar lebih meningkatkan kinerja melalui tugas utama seorang dosen, meningkatkan profesionalisme dalam menjalankan tugas dan pengabdian sehingga akan memberikan kontribusi positif dalam hal kepuasan mahasiswa.
 2. Tenaga Kependidikan, diharapkan agar lebih meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada mahasiswa yang dapat dilakukan melalui mengembangkan dan meningkatkan profesionalisme tenaga kependidikan melalui diklat ataupun pelatihan yang lainnya, memperhatikan dan memperbaiki fasilitas sarana dan prasarana baik itu fasilitas pengajaran maupun fasilitas umum agar dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa.
 3. Pengelola Jurusan Manajemen Pendidikan, diharapkan dapat melakukan monitoring dan evaluasi kepada seluruh pemangku kepentingan di Jurusan Manajemen Pendidikan terkait dengan kinerja dosen dan layanan administrasi akademik secara berkala sehingga layanan yang diberikan berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan serta harapan (keinginan) mahasiswa yang dalam hal ini juga akan memberikan kontribusi positif dalam hal peningkatan kepuasan mahasiswa.
 4. Peneliti lain, diharapkan untuk dapat melakukan penelitian mengenai hal-hal yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa serta menambah variabel bebas lain agar dapat membantu untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa.
- Kardoyo dan Ahmad Nurkhis. 2016. *Analisis Kepuasan Layanan Perguruan Tinggi (Kasus pada Prodi Magister Pendidikan Ekonomi Unnes)*, (Online), XXXV, No. 2, (<https://www.researchgate.net/publication>, diakses 25 Mei 2019)
- Karna, Sami and Paivi Julin. 2015. "A Framework for Measuring Student and Staff Satisfaction with University Campus Facilities". *Quality Assurance in Education*. Vol 23 (2): pp 47-66
- Khan, M.M., Fasih, M. 2014. "Impact of Service Quality on Customer Satisfaction and Customer Loyalty: Evidence from Banking Sector". *Pakistan Journal of Commerce & Social Sciences*. Vol. 8 (2).
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2000. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kustono, Djoko. 2010. *Pedoman Beban Kerja Dosen dan Evaluasi Pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Departemen Pendidikan Nasional
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen dan Praktik Pemasaran Jasa: Teori*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mukhtar. 2003. *Merambah Manajemen Baru: Pendidikan Tinggi Islam*. Jakarta: CV. Misaka Galiza.
- Parasuraman, A, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. "Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. Vol. 64(1): pp 12-40
- Rosyada, D. 2004. *Paradigma Pendidikan Demokratis, Sebuah Model Pelibatan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pendidikan*. Jakarta: Prenada Media.
- Shauchenka, H., Eugenia, B. 2010. "Methods and Tools for Higher Education Service Quality Assessment (Survey)." *Zeszyty Naukowe Politechniki Bialostockiej Informatyka*: pp 87-102
- Sudiro. 2015. "Pengaruh Sarana, Proses Pembelajaran, dan Persepsi Kinerja Dosen

DAFTAR PUSTAKA

- Alfiani, A. 2016. *Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Administrasi Akademik di Subbag Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta*. Skripsi diterbitkan. Yogyakarta : PPs Universitas Negeri Yogyakarta.
- Dirwan, A. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komitmen Mahasiswa terhadap Motivasi Berprestasi Mahasiswa Perguruan Tinggi Swasta*, (Online), No. 3, (<https://www.researchgate.net/publication> diakses pada 25 Mei 2019)

- terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Politeknik Indonusa Surakarta” *Jurnal Sainstech Politeknik Indonusa Surakarta*. Vol. 1 (4): hal. 1-16.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta
- Sukanti. 2009. “Analisis Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Akuntansi FISE UNY”. *Jurnal Pendidikan Akuntansi Indonesia*. Vol. 8 (1)
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Trihantoyo, Syunu. 2010. *Dampak Penerapan Total Quality Management (TQM) terhadap Empowering Sumber Daya Manusia (SDM) Menuju Sekolah Bertaraf Internasional (SBI)*, (Online), (<http://karyailmiah.um.ac.id/index.php/ASP/search/advancedResults>, diakses 13 Mei 2020)
- Trihantoyo, Syunu. 2015. “Manajemen Sekolah Dasar Berbasis Akuntabilitas Kinerja”. *Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran Sekolah Dasar*. Vol. 3 (1): hal. 90-102
- Umaedi. 1999. *Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah*. Ditjen Dikdasemen Depdiknas.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dose