

# Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Birokrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa

ARRAFIATUS SUFIYYAH

Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang  
Gedung C6 lt. 1 Kampus Sekaran Gunungpati, Semarang, Indonesia 50229  
email: arrafiatussufria@yahoo.com

Diterima 12 Maret 2011; disetujui 29 juli 2011

**Abstract:** *A better education is a society need that should be considered by institution of education. College should pay attention to the students involving the quality Bureaucracy and Academic service related to students' satisfaction. The case needs a research in exploring clear information. This research applies quantitative study in the form of correlation research. The population of the research is all the economic faculty students of Unnes, which involves 1850 students with sample 200 student. This research used proportional random sampling. The conclusion of this study, the researcher found that there is correlation about the quality of bureaucracy and academic service to the students' satisfaction. The suggestion of this research is (1) All academic servers need to keep the better work which has been applied in the quality bureaucracy and Academic service, (2) The economic faculty should improve the quality academic bureaucracy service in order to create better perception of students.*

**Keywords:** *The quality of academic service, bureaucracy, students' satisfaction.*

## PENDAHULUAN

Pembahasan mengenai kepuasan pelanggan (atas layanan pendidikan) dipusatkan pada bagaimana mengetahui bahwa mereka merasa puas dan hal-hal apa yang menyebabkan mereka merasa puas atas layanan pendidikan. Kepuasan mereka merupakan misi yang harus diwujudkan apabila suatu lembaga pendidikan ingin diterima oleh masyarakat serta dapat terus eksis dan berkembang di tengah-tengah dukungan masyarakat.

Perguruan tinggi sebagai salah satu institusi pendidikan supaya akuntabel dan bermutu dituntut untuk memberikan pelayanan pendidikan yang berkualitas. Perguruan tinggi sebagai industri jasa harus mulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang, karena kini semakin

disadari bahwa pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan (Tjiptono, 2004: 145).

Kepuasan akademik menjadi sangat penting karena akan membuat peserta didik loyal kepada institusi, peserta didik bersedia mempromosikan institusi tersebut kepada orang lain, meningkatkan animo masyarakat untuk melanjutkan pendidikan di institusi itu, meningkatkan *bargaining position* dari institusi, dan meningkatkan citra dari institusi tersebut. Bagi sebuah perguruan tinggi kepuasan akademik lebih diorientasikan kepada mahasiswa karena mahasiswa merupakan pelanggan primer dari perguruan tinggi. Mahasiswa berhubungan langsung dalam semua tahapan mekanisme pendidikan di perguruan tinggi, mulai dari mekanisme

input melalui proses seleksi kemudian proses dalam bentuk kegiatan intra dan ekstrakurikuler sampai output.

Kepuasan mahasiswa akan memberikan manfaat bagi perguruan tinggi. Mahasiswa yang puas akan menggunakan jasa perguruan tinggi tersebut dengan studi lanjut pada perguruan tinggi yang sama. Selain itu dia juga akan mempromosikan layanan yang baik dari perguruan tinggi kepada calon mahasiswa yang lain sehingga akan meningkatkan jumlah mahasiswa yang kuliah di perguruan tinggi tersebut. Kepuasan mahasiswa dalam penelitian ini adalah kesesuaian antara harapan dan kinerja dari layanan akademik dan birokrasi yang diterima oleh mahasiswa. Termasuk dalam kepuasan mahasiswa antara lain kurikulum yang sesuai dengan harapan mahasiswa, rancangan perkuliahan yang sesuai harapan mahasiswa, penyajian materi dan evaluasi yang sesuai dengan harapan mahasiswa, sarana dan prasarana perkuliahan yang sesuai dengan harapan mahasiswa, laboratorium yang sesuai dengan harapan mahasiswa, dan pembimbingan yang sesuai dengan harapan mahasiswa.

Kepuasan mahasiswa diduga ditentukan oleh kualitas layanan yang berkaitan dengan akademik. Tampubolon (2001: 73) mengemukakan bahwa layanan akademik memiliki porsi yang sangat besar dalam layanan pendidikan. Layanan akademik merupakan layanan yang banyak berkaitan secara langsung dengan mahasiswa, sehingga perguruan tinggi dalam memberikan layanan akademik harus berusaha memahami serta memenuhi kebutuhan mahasiswa dan berakhir pada persepsi mahasiswa. Layanan akademik yang berkualitas akan memberikan kepuasan kepada mahasiswa. Kepuasan mahasiswa ditunjukkan dengan adanya kelayakan mahasiswa pada perguruan tinggi dan mahasiswa akan menceritakan mengenai layanan akademik yang memuaskan kepada orang lain. Kualitas layanan akademik di perguruan tinggi ditentukan oleh lima dimensi pokok, yaitu: kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), empati, bukti fisik (*tangibility*), dan jaminan (*assurance*) (Tjiptono, 2005: 133-135).

Salah satu faktor yaitu aspek lain yang ada hubungannya dengan kepuasan pelanggan pada

penelitian ini adalah faktor birokrasi. Birokrasi adalah organisasi yang melayani tujuan, dan cara untuk mencapai tujuan itu dengan mengkoordinasi secara sistematis. Dalam dunia pendidikan, sebuah organisasi sangat diperlukan dalam rangka memperlancar fungsi dan proses pendidikan. Dalam menjalankan fungsi organisasi pendidikan tidaklah dapat dipisahkan dengan birokrasi. Pada dasarnya, birokrasi ini hakikatnya adalah salah satu perangkat yang fungsinya untuk memudahkan pelayanan publik. Birokrasi digunakan untuk dapat membantu mempermudah dalam memberikan layanan pendidikan yang pasti akan mempengaruhi dalam upaya peningkatan mutu pendidikan. Birokrasi merupakan instrumen pembangunan pendidikan. Kekuatan birokrasi sebetulnya bisa menjadi mesin penggerak yang luar biasa apabila mampu didayagunakan untuk memajukan kesejahteraan rakyat. Jika birokrasi dijalankan dengan benar, konsisten, bertanggungjawab, profesional, tegas, dan efisien maka kualitas pendidikan akan maju. Birokrasi yang diterapkan dalam mengatur sekolah pada umumnya dan pendidikan tinggi pada khususnya adalah birokrasi profesional yang bersifat datar dan fleksibel. Birokrasi sangat menentukan keberhasilan dalam memujudkan visi dan misi perguruan tinggi yang telah dirumuskan.

Fakultas Ekonomi merupakan salah satu unit pelaksana layanan akademik di Universitas Negeri Semarang. Fakultas Ekonomi memiliki jumlah mahasiswa 2982 orang (Fakultas Ekonomi, 2011). Fakultas Ekonomi memiliki 4 (empat) jurusan yaitu Jurusan Ekonomi Pembangunan, Jurusan Manajemen, Jurusan Akuntansi dan Jurusan Pendidikan Ekonomi. Dengan susunan birokrasi dipimpin oleh Dekan, Pembantu Dekan, Ketua Jurusan, dan Sekretaris Jurusan di masing-masing jurusan.

Kenyataan di lapangan berkaitan dengan layanan akademik dan birokrasi di Fakultas Ekonomi masih banyak keluhan dari mahasiswa. Keluhan dari mahasiswa Fakultas Ekonomi mengenai layanan akademik tersebut disampaikan secara langsung dalam pertemuan dengan pejabat fakultas maupun secara tidak langsung. Keluhan mahasiswa meliputi : (1) Jumlah peralatan dan perlengkapan alat praktek di laboratorium belum terpenuhi sesuai dengan jumlah mahasiswa contoh-

nya jumlah komputer lebih sedikit daripada jumlah mahasiswa yang melakukan praktik di laboratorium komputer, laboratorium perkantoran peralatan yang digunakan belum lengkap (2) fasilitas perpustakaan di tiap-tiap jurusan belum ada (3) layanan akademik di bagian administrasi belum dapat dilakukan dengan cepat, tanggap, dan tepat (4) usulan perbaikan dan perawatan sarana dan prasarana serta perlengkapan pendidikan belum dilakukan, contohnya laboratorium mengetik banyak mesin ketik yang rusak (5) kurikulum dan materi perkuliahan kurang relevan dengan dunia kerja (6) belum ada wadah penelitian antara dosen dan mahasiswa

Kesenjangan antara harapan dan kenyataan mengenai kualitas layanan akademik dan birokrasi di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang terkait dengan kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan primer perlu dibuktikan secara empiris. Jika masalah itu dapat diketahui jawabannya maka akan sangat membantu bagi manajemen fakultas dalam mengelola *performance*, kualitas layanan akademik dan birokrasi secara tepat sesuai harapan mahasiswa. Berangkat dari hal tersebut, maka perlu dilakukan penelitian yang berkaitan dengan pengaruh kualitas layanan akademik dan birokrasi terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui gambaran kualitas layanan akademik, birokrasi, dan kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi UNNES, menganalisis besaran pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi UNNES, menganalisis besaran pengaruh birokrasi terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi UNNES dan menganalisis besaran pengaruh kualitas layanan akademik dan birokrasi terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi UNNES.

## TINJAUAN TEORETIS

**Kepuasan Mahasiswa.** Kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat). Secara harfiah kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai (Tjiptono, 2005: 195).

Menurut Kotler (2008: 35) kepuasan adalah tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dengan yang diharapkan. Banyak manfaat yang akan diperoleh perusahaan dengan tercapainya tingkat kepuasan yang tinggi. Kepuasan yang tinggi akan membuat konsumen loyal sehingga mau membeli kembali barang atau jasanya, konsumen mau mempromosikan barang atau jasa tersebut ke calon konsumen yang lain.

Berangkat dari konsep dasar kepuasan pelanggan, perguruan tinggi pada dasarnya adalah industri jasa yang memberikan layanan atau jasa kependidikan yang tujuannya untuk memberikan kepuasan pada pelanggannya (mahasiswa). Menurut Tilaar (2002: 11) dewasa ini perguruan tinggi dihadapkan pada tuntutan akan mutu dan akuntabilitas atas jasa pendidikan yang diberikannya, sehingga layanan bermutu harus diberikan untuk memuaskan pelanggannya. Sedangkan menurut Sallis (2006: 56) sesuatu yang memuaskan dan melampaui kebutuhan dan keinginan pelanggan. Pendapat lain mengenai mutu adalah yang dikemukakan oleh Crosby yang dikutip Sallis (2006: 111) tanpa cacat (*zero defect*).

Menurut Tampubolon (2001: 71) bahwa kepuasan mahasiswa di sini berkaitan dengan layanan akademik yang meliputi: kurikulum, silabus umum, rancangan mutu perkuliahan, satuan materi sajian, penyajian materi, evaluasi, praktikum, dan pembimbingan (Tampubolon, 2001: 71). Kepuasan mahasiswa akan tercapai apabila ada kesesuaian antara layanan akademik yang diberikan kepada mahasiswa dengan harapan mahasiswa. Wadwa dan Radja (2006: 222) kepuasan mahasiswa akan layanan akademik yang diterimanya dilihat dari kesesuaian antara harapan dan kinerja layanan yang diterimanya.

Selain layanan akademik, birokrasi diduga juga memiliki pengaruh terhadap kepuasan akademik mahasiswa. Perguruan tinggi membutuhkan birokrasi yang modern. Birokratlah yang mengimplementasikan politik dan kebijakan perguruan tinggi. Dalam kaitan ini, birokrat di perguruan tinggi memiliki posisi unik. Sumber kekuatan birokrasi bisa menjadi sesuatu yang positif dan juga menjadi sesuatu yang negatif. Bersifat positif jika dijalankan dalam kerangka pencapaian tujuan perguruan tinggi

Namun menjadi sesuatu yang negatif manakala dijalankan demi kepentingan birokrat sendiri.

**Kualitas Layanan Akademik.** Kualitas (*Quality*) merupakan sesuatu yang dinamis terus bergerak, jika bergerak maju dikatakan ada peningkatan mutu, jika bergerak mundur dikatakan mutunya menurun. Menurut Avianti (2005: 10) kualitas dapat berarti *superiority atau excellence* yaitu melebihi standar umum yang berlaku. Sesuatu dapat dikatakan berkualitas jika terdapat kecocokan antara syarat-syarat yang dimiliki oleh benda atau jasa yang dikehendaki dengan maksud dari orang yang menghendakinya. Menurut Sviokla (2002: 20) kualitas layanan adalah sejauh mana layanan yang diberikan oleh perusahaan sesuai dengan kebutuhan dan harapan dari pelanggan. Pendapat tersebut sejalan dengan pendapat Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1998) yang dikutip Avianti (2005: 20) bahwa kualitas layanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dengan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima.

Kualitas layanan akademik ialah nilai yang diberikan oleh pelanggan sejauhmana layanan akademik yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan (Lupiyoadi, 2006: 163). Pelanggan dalam hal ini mahasiswa akan mengatakan layanan akademik itu berkualitas apabila sesuai dengan spesifikasi mereka. Kualitas layanan akademik dalam penelitian ini adalah nilai yang diberikan mengenai seberapa bagus layanan akademik yang diberikan fakultas ekonomi mampu sesuai dengan harapan mahasiswa.

**Birokrasi.** Secara bahasa, istilah birokrasi berasal dari bahasa Perancis, *bureau* yang berarti kantor atau meja tulis, dan kata Yunani, *kratein* yang berarti mengatur (Said, 2007: 1). Dalam bidang publik konsep birokrasi dimaknai sebagai proses dan sistem yang diciptakan secara rasional untuk menjamin mekanisme dan sistem kerja yang teratur, pasti dan mudah dikendalikan. Sedangkan dalam dunia bisnis, konsep birokrasi diarahkan untuk efisiensi pemakaian sumberdaya dengan pencapaian output dan keuntungan yang optimum.

Birokrasi adalah tipe organisasi yang dimaksudkan untuk mencapai tugas-tugas administratif dengan cara mengkoordinasi secara sistematis teratur pekerjaan dari banyak anggota organisasi

(Kumorotomo, 2006: 61). Menurut Blau yang dikutip Said (2007: 4) Birokrasi adalah tipe organisasi yang dirancang untuk menyelesaikan tugas-tugas administratif dalam skala besar dengan cara mengkoordinasi pekerjaan banyak orang secara sistematis. Birokrasi merupakan alat untuk mempermudah jalannya penerapan kebijakan pemerintah dalam upaya melayani masyarakat.

Weber yang dikutip Said (2007: 2) menyatakan bahwa birokrasi adalah sistem administrasi rutin yang dilakukan dengan keseragaman, diselenggarakan dengan cara-cara tertentu, didasarkan aturan tertulis, oleh orang-orang yang berkompeten di bidangnya. Menurut Rourke yang dikutip Said (2007: 2) birokrasi adalah sistem administrasi dan pelaksanaan tugas keseharian yang terstruktur, dalam sistem hirarki yang jelas, dilakukan dengan aturan tertulis (*written pocedures*), dilakukan oleh bagian tertentu yang terpisah dengan bagian lainnya, oleh orang-orang yang dipilih karena kemampuan dan keahlian di bidangnya. Menurut Rohdewold dikutip Said (2007: 92) unsur-unsur birokrasi yaitu :

- (1) Struktur Organisasi Birokrasi. Birokrasi ada untuk mengerjakan tugas-tugas rutin pemerintahan dalam rangka untuk mencapai tujuan hidup bersama sebuah bangsa dan negara. Karena tujuan hidup bersama sebuah bangsa dan negara itu luas dan besar, maka tentu saja dibutuhkan sebuah pengorganisasian untuk bisa mencapai sesuatu yang besar dan luas itu. Esensi dari organisasi terletak pada kerjasama diantara individu untuk mengerjakan sebuah pekerjaan dengan cara berbagi tugas. Organisasi merupakan unsur dari birokrasi, karena untuk bisa menyelenggarakan pekerjaan yang luas dan besar dari pemerintahan, dibutuhkan kerjasama dalam bentuk pembagian tugas antarmanusia yang mengerjakannya. Tanpa pengorganisasian, maka birokrasi tidak akan dapat mewujudkan apa yang menjadi tugasnya, yaitu sebagai instrumen bagi pencapaian tujuan bangsa dan negara. Organisasi dari sebuah birokrasi melakukan pembagian peran dan tugas yang membentuk sebuah sistem kerja yang utuh dalam instansi birokrasi visi dan misi organisasi birokrasi.
- (2) Unsur birokrasi kedua ialah visi dan misi

organisasi. Pemahaman yang kuat akan visi dan misi sesungguhnya terkait dengan sifat birokrasi yang rasional. Birokrasi rasional mendasarkan gerak langkahnya pada sebuah ide tertentu mengenai masa depan yang akan dituju, dan untuk menuju masa depan itu dibutuhkan pengorganisasian kerja. Pemahaman akan visi merupakan pemahaman akan gambaran masa depan yang ingin dicapai oleh gerak birokrasi, sementara pemahaman akan misi akan memberikan pemahaman akan apa yang harus dikerjakan untuk mencapai masa depan tersebut.

- (3) Unsur pokok ketiga dari birokrasi ialah personalia pelaksana. Menurut Kreitner dan Kinicki bahwa faktor manusia adalah kunci bagi keberhasilan dalam organisasi. Orang-oranglah yang menjadi penentu utama dari usaha terorganisir, tidak peduli seberapa besar tujuan organisasi-organisasi tersebut. Mereka inilah yang akan menggerakkan organisasi birokrasi dalam realitas nyata. Bahkan dikatakan oleh Reining bahwa sebagian besar dari keberhasilan pembangunan sosial dan ekonomi di negara manapun akan bergantung pada kualitas dan efektivitas dari para pegawai negeri sipilnya.

Menurut Said (2007: 106) ada tiga unsur pokok dalam sistem personalia birokrasi yaitu sistem rekrutmen, sistem karir dan pendidikan latihan.

#### a. Sistem Rekrutmen Birokrasi

Rekrutmen pegawai negeri atau aparatur birokrasi merupakan dasar awal yang sangat menentukan apakah sebuah organisasi birokrasi akan berisikan orang-orang yang kompeten dan terbaik dibidangnya atau tidak. Setiap institusi birokrasi harus mempunyai perumusan yang jelas mengenai klasifikasi serta jabatan kepegawaian yang harus ada dalam organisasinya, dan kualifikasi macam apa yang harus dimiliki oleh jabatan tersebut.

#### b. Sistem Karir dalam Jabatan

Tjokroamidjojo (2002: 15) menjelaskan sistem karir didasarkan pada prinsip prestasi kerja, dimaksudkan sebagai prinsip bahwa seorang yang bekerja pada pemerintahan,

masuknya dalam dinas, penempatannya, promosi kepada pangkat yang lebih tinggi, bahkan pemberhentiannya dilakukan atas dasar standar-standar serta ujian-ujian obyektif terhadap prestasi maupun kemampuannya. Segi yang kedua adalah bahwa dalam sistem karir, birokrasi pemerintahan hendaknya bebas dan tidak memihak dari pengaruh kepentingan kekuatan atau partai politik yang masuk ataupun berperan dalam proses politik.

#### c. Pendidikan dan Latihan

Pendidikan dan latihan merupakan salah satu segi penting di dalam pembinaan pegawai. Alasan utama perlunya pendidikan dan latihan adalah pertama, perlunya pembaharuan dan penyempurnaan di bidang administrasi untuk mendukung kelancaran birokrasi.

- (4) Fasilitas Pendukung Birokrasi. Unsur pokok keempat dari birokrasi ialah fasilitas pendukung birokrasi. Fasilitas ini dibutuhkan dalam rangka agar personel pelaksana bisa menjalankan tugas kerjanya secara optimal. Secara ringkas, fasilitas pendukung dapat dibagi menjadi tiga bagian, yaitu fasilitas pendukung operasional kerja, seperti gedung kantor, peralatan kantor, kendaraan dinas dan sebagainya, fasilitas pendukung insentif kerja, seperti gaji, tunjangan, pensiun dan sebagainya dan fasilitas pendukung administrasi kerja, seperti sistem akuntansi, sistem pengawasan, sistem pelaporan dan sebagainya.
- (5) Unsur pokok terakhir, namun yang sangat menentukan ialah kepemimpinan. Unsur inilah yang bertanggung jawab untuk mengkoordinir dan mengorganisir keempat unsur yang lainnya sehingga bisa menjadi satu kesatuan yang utuh dan selaras satu sama lain.

## METODE

**Teknik Pengumpulan Data.** Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Fakultas Ekonomi UNNES semester 4, 6, dan 8 sejumlah 1850 mahasiswa. Peneliti mengambil populasi mahasiswa semester 4, 6, dan 8 karena peneliti menganggap bahwa mahasiswa semester 4, 6, dan

8 masih aktif mengikuti perkuliahan dan lebih lama menikmati dan merasakan pelayanan akademik dan birokrasi di Fakultas Ekonomi UNNES. Teknik sampel dalam penelitian ini menggunakan tabel penentuan. Jumlah sampel yang dikembangkan oleh Issac dan Michael yaitu dengan menggunakan Tabel Krejcie dengan taraf kesalahan 5% dan mempunyai kepercayaan 95% terhadap populasi 1850 orang, jumlah sampel 200 orang. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan *proportional random sampling*. Cara pengambilan sampel dilakukan secara acak (*random*) dan *proportional* (proporsional). Adapun secara rinci ukuran sampel seperti terlihat pada tabel 1.

**Teknik Analisis Data.** Analisis regresi berganda dilakukan untuk membuktikan hipotesis yang diajukan, menguji model atau kerangka penelitian yang diajukan. Validitas empiris menggunakan teknik analisis butir, yang digunakan dengan mengkorelasikan skor-skor pada butir yang dimaksud dengan skor total. Pengujian validitas item dalam penelitian ini menggunakan SPSS 16.0.

Untuk interpretasi terhadap koefisien, apabila diperoleh  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel dapat disimpulkan bahwa item angket termasuk dalam kategori valid. Untuk  $n = 30$ ,  $r$  tabel sebesar 0,361. Hasil uji validitas kualitas layanan akademik, birokrasi dan kepuasan mahasiswa semuanya valid. Untuk penghitungan reliabilitas jika  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel maka instrument dikatakan reliabel. Dari hasil uji realibilitas terhadap variabel kualitas layanan akademik, birokrasi dan kepuasan mahasiswa maka  $r$  hitungnya lebih besar dari  $r$  tabel maka dapat dikatakan memiliki reliabilitas yang baik.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Birokrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan hasil penelitian secara bersama-sama kualitas layanan akademik dan birokrasi berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Dari hasil penelitian diatas terungkap bahwa kepuasan

**Tabel 1**  
**Rincian Ukuran Sampel**

| No    | Jurusan             | Semester | Populasi    | Sampel     |
|-------|---------------------|----------|-------------|------------|
| 1.    | Pendidikan Ekonomi  | 8        | 289         | 31         |
|       |                     | 6        | 315         | 34         |
|       |                     | 4        | 292         | 32         |
| 2.    | Akuntansi           | 8        | 118         | 13         |
|       |                     | 6        | 129         | 14         |
|       |                     | 4        | 124         | 13         |
| 3.    | Manajemen           | 8        | 110         | 12         |
|       |                     | 6        | 113         | 12         |
|       |                     | 4        | 97          | 10         |
| 4.    | Ekonomi Pembangunan | 8        | 98          | 11         |
|       |                     | 6        | 81          | 9          |
|       |                     | 4        | 84          | 9          |
| Total |                     |          | <b>1850</b> | <b>200</b> |

Sumber : Fakultas Ekonomi, 2011

mahasiswa termasuk dalam kriteria memuaskan. Temuan dalam penelitian ini menguatkan teori kepuasan Kottler yang menyatakan kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang mengenai perbandingan antara kinerja produk atau jasa dengan yang diharapkannya. Kepuasan yang tinggi akan tercapai apabila kinerja atau kenyataan yang diterima mahasiswa sesuai dengan harapannya. Temuan penelitian ini menguatkan teori Parasuraman, Tampubolon, Kotler, dan Lupiyoadi berkaitan dengan kualitas layanan memiliki kontribusi dan pengaruh besar terhadap kepuasan pelanggan. Kepuasan mahasiswa dalam penelitian ini berkaitan dengan kualitas layanan akademik dan birokrasi. Kontribusi kualitas layanan akademik dan birokrasi masih perlu ditingkatkan lagi menjadi sangat baik. Hal itu disebabkan karena layanan akademik merupakan layanan yang banyak berkaitan secara langsung dengan mahasiswa, sehingga perguruan tinggi dalam memberikan layanan akademik harus berusaha memahami serta memenuhi kebutuhan mahasiswa dan berakhir pada persepsi mahasiswa.

Menurut asumsi peneliti tingkat kepuasan mahasiswa dalam kategori baik diakibatkan oleh adanya kesesuaian antara harapan dan kenyataan mengenai kualitas layanan akademik dan birokrasi. Mahasiswa mengharapkan kualitas layanan akademik yang bermutu yang diindikasikan dengan ketersediaan sarana dan prasarana memadai, kedisiplinan dalam perkuliahan, evaluasi yang terbuka, sikap dan perilaku baik dosen, tenaga administrasi, pejabat, dan teknisi. Berkaitan dengan birokrasi, bahwa birokrasi juga memberikan pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, walaupun hanya berpengaruh kecil tetapi jika birokrasi dijalankan dengan benar, konsisten, bertanggung jawab, profesional, tegas, dan efisien maka kualitas pendidikan di perguruan tinggi akan maju. Birokrasi sangat menentukan keberhasilan dalam memajukan visi dan misi perguruan tinggi yang telah dirumuskan. Dapat ditegaskan bahwa kualitas layanan akademik dan birokrasi mempunyai pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi UNNES.

### **Pengaruh Kualitas Layanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa**

Kualitas layanan akademik di Fakultas Ekonomi

UNNES yang baik akan menambah dan meningkatkan kepuasan mahasiswa. Berdasarkan hasil penelitian dinyatakan bahwa ada pengaruh antara kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian ini menguatkan teori Tampubolon (2001:71) mengenai kepuasan mahasiswa. Layanan akademik yang berkualitas akan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Layanan akademik di sini meliputi kurikulum, perkuliahan, penyajian materi, evaluasi dan pembimbingan.

Kualitas layanan akademik dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi Unnes masih perlu ditingkatkan di antaranya meliputi: tampilan fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), kesigapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Dalam penelitian diketahui hanya kehandalan (*reliability*) yang menunjukkan hasil cukup baik dan variabel lainnya menunjukkan hasil yang baik. Meskipun dalam kriteria baik tentunya dapat menjadi perhatian bagi *stakeholder* Fakultas Ekonomi UNNES meningkatkan lagi kehandalannya dapat meningkat baik bahkan bisa menjadi sangat baik. Semua itu pada akhirnya akan menambah keyakinan dan kepercayaan mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik. Jika di antara harapan-harapan yang ada dengan kenyataan yang mereka peroleh hampir sama maka mahasiswa akan merasa puas. Kepuasan mahasiswa akan tercapai apabila kebutuhan mahasiswa terpenuhi.

Kepuasan mahasiswa akan memberikan manfaat bagi perguruan tinggi. Mahasiswa yang puas akan menggunakan jasa perguruan tinggi tersebut dengan studi lanjut pada perguruan tinggi yang sama. Selain itu dia juga akan mempromosikan layanan yang baik dari perguruan tinggi kepada calon mahasiswa yang lain. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Kotler (2005: 35) bahwa banyak manfaat yang akan diperoleh perusahaan dengan tercapainya tingkat kepuasan yang tinggi. Kepuasan yang tinggi akan membuat konsumen loyal sehingga mau membeli kembali barang atau jasanya, konsumen mau mempromosikan barang atau jasa tersebut ke calon konsumen yang lain. Pada akhirnya akan dapat meningkatkan omzet penjualan produk (jasa).

Kualitas layanan akademik menjadi hal yang

sangat untuk diperhatikan dan ditingkatkan di perguruan tinggi. Kualitas layanan selalu dinamis dan berkembang untuk memenuhi harapan pelanggan. Harapan pelanggan juga berkembang untuk memenuhi tuntutan pasar dan perkembangan dunia kerja. Sementara itu, pengaruh variabel kualitas layanan akademik menunjukkan pengaruh yang lebih besar dibandingkan dengan birokrasi terhadap kepuasan mahasiswa, sehingga diharapkan kualitas layanan akademik selalu dilakukan perbaikan secara terus menerus. Kualitas layanan akademik yang berkualitas sangat berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

Tujuan akhir dari layanan akademik adalah kepuasan mahasiswa. Kualitas layanan akademik bukan merupakan variabel yang dominan dalam mempengaruhi kepuasan mahasiswa, tetapi masih ada variabel lain seperti : biaya atau harga, produk, faktor situasional, faktor personal, dan aspek-aspek lain. Kualitas layanan akademik memiliki pengaruh sangat besar terhadap kepuasan mahasiswa sejalan dengan pendapat dari Tampubolon (2001:71) yang menyatakan bahwa pelanggan utama dari perguruan tinggi adalah mahasiswa sehingga kualitas layanan akademik akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan utamanya.

### **Pengaruh Birokrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa**

Birokrasi yang baik akan menambah dan meningkatkan kepuasan mahasiswa. Berdasarkan hasil penelitian dinyatakan bahwa ada pengaruh antara birokrasi terhadap kepuasan mahasiswa. Sumbangan kontribusi birokrasi terhadap kepuasan mahasiswa masih perlu ditingkatkan lagi menjadi sangat baik. Pengaruh birokrasi terhadap kepuasan mahasiswa merupakan pengaruh kecil dibandingkan dengan kualitas layanan akademik di Fakultas Ekonomi UNNES, dikarenakan mengukur birokrasi relatif sulit tergantung ketepatan dalam pengambilan kebijakan di perguruan tinggi. Jika birokrasi di Fakultas Ekonomi semakin baik, maka kepuasan mahasiswa akan meningkat.

Manfaat utama birokrasi terletak pada efisiensi teknisnya, bersifat presisi (cermat), cepat, terkontrol, kontinyu, dan memiliki hasil yang optimal. Di samping itu dalam birokrasi hubungan-hubungan yang bersifat personal dan pertimbangan-pertimbangan yang tidak rasional seperti permusuhan, kebencian, hubungan persaudaraan, tidak dijadikan sebagai dasar bagi penetapan struktur. Berdasarkan hasil penelitian, birokrasi berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, namun birokrasi bukan variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan mahasiswa, tetapi masih ada variabel lain yang mempengaruhi seperti harga, pelayanan, lokasi, mutu, dan fasilitas.

**Tabel 2**  
**Hasil Output Uji t**

**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|       |            | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1     | (Constant) | 11.928                      | 3.578      |                           | 3.334 | .001 |
|       | X1         | .242                        | .029       | .471                      | 8.319 | .000 |
|       | X2         | .452                        | .078       | .328                      | 5.785 | .000 |

a. Dependent Variable: Y

**Tabel 3**  
**Kontribusi Kualitas Layanan Akademik dan Birokrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa**

**Model Summary<sup>b</sup>**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .637 <sup>a</sup> | .406     | .400              | 3.49306                    |

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Besarnya pengaruh kualitas layanan akademik dan birokrasi terhadap kepuasan mahasiswa dapat diketahui dari besarnya adjusted R<sup>2</sup>. Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 3 diperoleh besarnya adjusted R<sup>2</sup> 0,400. Dengan demikian menunjukkan bahwa kualitas layanan akademik dan birokrasi secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan mahasiswa sebesar 40% dan sisanya 60 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini.

### SIMPULAN

Dari hasil uji statistik terhadap data dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama ada pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan akademik dan birokrasi terhadap kepuasan mahasiswa. Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diungkap dalam penelitian ini. Pengaruh positif ini berarti bahwa jika kualitas layanan akademik semakin baik dan birokrasi semakin baik, maka kepuasan mahasiswa meningkat atau mahasiswa semakin merasa puas. Kualitas layanan akademik masuk dalam kriteria baik, birokrasi masuk dalam kriteria baik, dan kepuasan mahasiswa masuk dalam kriteria memuaskan. Ada pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Selain kualitas layanan akademik masih ada variabel lain seperti citra, produk, faktor situasional, faktor personal, dan aspek-aspek lain. Selain kualitas layanan akademik ada pengaruh positif dan signifikan birokrasi terhadap kepuasan mahasiswa. Birokrasi bukan variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan mahasiswa, tetapi masih ada variabel lain yang mempengaruhi seperti harga, pelayanan, lokasi, mutu, dan fasilitas.

Untuk ke depannya dosen, pejabat, dan karyawan Fakultas Ekonomi perlu mempertahankan kinerja baik yang sudah diterapkan dari kualitas layanan akademik yang sudah mencapai kriteria baik. Sebaiknya juga perlu adanya peningkatan kualitas layanan akademik agar mencapai kriteria kepuasan mahasiswa menjadi sangat memuaskan. Melalui upaya perbaikan dan penambahan sarana dan prasarana laboratorium, perbaikan bimbingan, evaluasi, perhatian terhadap kebutuhan dan kesulitan mahasiswa serta materi

disesuaikan dengan dunia kerja. Birokrasi hendaknya dijalankan dengan benar, konsisten, bertanggungjawab, profesional, tegas, dan efisien maka kualitas pendidikan di perguruan tinggi akan maju.

### DAFTAR PUSTAKA

- Achmadi Muhsin. 2008. *Aplikasi Statistika dan Metode Penelitian untuk Administrasi dan Manajemen*. Bandung: Dewi Ruci.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Avianti. 2005. *Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Irawan, A. 2004. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputendo.
- Kotler, Philip, dan Susanto, A.B. 2001. *Manajemen Pemasaran di Indonesia. Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, edisi pertama. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran* jilid 2. Jakarta: Erlangga.
- Kumorotomo, Wahyudi. 2006. *Akuntabilitas Birokrasi Publik*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Lupiyoadi, Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mas'ud Said. 2007. *Birokrasi Dinegara Birokratis*. Malang: UMM Press.
- Sallis, Edward. 2006. *Total Quality Management in Education* (terjemahan Ahmad). Yogyakarta: Ircisod.
- Sviokla, John. 2002. *Keeping Customer*. New York: Free Press.
- Tampubolon. 2001. *Perguruan Tinggi Bermutu Paradigma Baru dan Manajemen Pendidikan Tinggi Menghadapi Tantangan Abad ke 21*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Tilaar H.A.R. 2002. *Membenahi Pendidikan Nasional*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tim Perumus kebijakan Pendidikan. 2006. *Arah Kebijakan Pendidikan*. Jakarta: Depdiknas.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Candra. 2005. *Service Quality*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjokroamidjojo, Bintoro. 2002. *Pengantar Administrasi Pembangunan*. Jakarta: LP3ES.
- Wadwa, Raja. 2006. *School Organization*. Journal Of Education. Vol 72.