

Kualitas Layanan di Perguruan Tinggi: Pengaruh Fasilitas dan Layanan Administrasi Akademik terhadap Layanan Perkuliahan

Muh. Hizbul Muflihini

UIN Prof. K.H. Saefuddin Zuhri, Purwokerto, Indonesia

email: hizbulmuflihini@uinsaizu.ac.id

Abstrak

Perguruan tinggi dalam memberikan layanan perkuliahan yang berkualitas menjadi keunggulan kompetitif di era globalisasi saat ini. Salah satu keunggulan tersebut adalah adanya kepuasan mahasiswa dalam mendapatkan layanan perkuliahan. Kepuasan terhadap layanan perkuliahan diantaranya dipengaruhi oleh kepuasan dalam menggunakan fasilitas perguruan tinggi dan kepuasan dalam mendapatkan layanan administrasi akademik. Studi ini bertujuan untuk menyelidiki bagaimana pandangan mahasiswa terkait dengan kualitas layanan di perguruan tinggi yang meliputi kepuasan atas penggunaan fasilitas, kualitas administrasi akademik, dan layanan perkuliahan. Informasi mengenai kepuasan mahasiswa selama mengikuti pendidikan diperoleh dari 71 mahasiswa di Universitas Islam Negeri Purwokerto. Hasil ini memberikan pengetahuan berharga mengenai pandangan mahasiswa berdasarkan pengalamannya. Hasil studi menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan kepuasan mahasiswa atas fasilitas dan layanan administrasi akademik terhadap kepuasan layanan perkuliahan. Besarnya pengaruh ini dibahas dalam tulisan ini.

Kata kunci: Fasilitas, Layanan, Administrasi, Akademik, Perkuliahan

Abstract

Higher education in providing quality lecture services is a competitive advantage in the current era of globalization. One of these advantages is the existence of student satisfaction in getting lecture services. Satisfaction with lecture services is influenced by satisfaction in using higher education facilities and satisfaction in obtaining academic administration services. This study aims to investigate how students' views are related to the quality of services in tertiary institutions which include satisfaction with the use of facilities, the quality of academic administration, and lecture services. Information about student satisfaction during their education was obtained from 71 students at Purwokerto State Islamic University. These results provide valuable insights into students' views based on their experiences. The results of the study show that there is a significant influence of student satisfaction with academic administration facilities and services on lecture service satisfaction. The magnitude of this influence is discussed in this paper.

Keywords: Facilities, Services, Administration, Academic, Lectures

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi dan informasi pada saat sekarang ini benar-benar menjadikan era globalisasi mempengaruhi berbagai sendi dalam kehidupan manusia. Kemajuan teknologi dan informasi yang tak terbatas tersebut, pada gilirannya juga menjadikan setiap individu atau lembaga bersaing untuk meningkatkan kualitasnya. Hal ini diperlukan untuk mempertahankan eksistensi diri atau lembaga dimaksud. Sebagaimana menurut Zajda (2020) dan Nhem (2021) era globalisasi menuntut lembaga pendidikan dalam melakukan reformasi dalam rangka meningkatkan kualitas pendidikan yang diberikan. Sementara itu kualitas layanan jasa kepada konsumen dipandang sebagai salah satu alat yang diduga dapat dipakai untuk mencapai

keunggulan kompetitif yang bermutu. Layanan yang berkualitas merupakan salah satu faktor yang menentukan keberhasilan suatu lembaga Pendidikan (Sattler & Sonntag, 2018). Kepuasan mahasiswa akan tercapai apabila kualitas jasa yang diberikan sesuai kebutuhannya.

Kualitas layanan pendidikan di suatu perguruan tinggi dapat diketahui dari keunggulan layanan lembaga dalam rangka memenuhi keinginan dan kepuasan mahasiswa (Nazriah, Hasbullah, & Samudera, 2021). Kualitas layanan itu dimulai dari kualifikasi dan jenis kebutuhan mahasiswa dan berakhir pada munculnya persepsi mahasiswa dari kualitas layanan yang diharapkan. Persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan merupakan penilaian secara total atas keunggulan suatu yang diberikan kepada mahasiswa. Di mana layanan administrasi dan layanan akademik yang berkualitas memegang peranan yang sangat penting dalam menumbuhkan kepuasan mahasiswa dan fungsi informatif kelembagaan (Nhem, 2021).

Kepuasan terhadap apa yang dibutuhkan dan diinginkan mahasiswa baru akan dapat tercapai ditandai dengan adanya kualitas layanan yang diterimanya. Oleh karena itu kemampuan dan kehandalan dosen maupun pegawai dalam memberi hak-hak mahasiswa menjadi salah satu masalah yang utama dalam mewujudkan kepuasan mahasiswa (Kinzie, 2019). Jika mahasiswa puas, maka pada gilirannya juga akan membawa dampak terhadap tingginya semangat dalam menyelesaikan studi yang sedang dijalani. Begitu sebaliknya jika mahasiswa merasa tidak puas, maka bukan saja akan menjadikan mahasiswa kurang atau tidak bersemangat dalam studi, namun juga akan memunculkan image yang tidak baik atas kualitas layanan lembaga.

Kualitas layanan yang baik merupakan satu hal yang sangat penting untuk memperoleh pengakuan dan penilaian publik, karena hal ini akan bermuara pada munculnya kepuasan dan ketidakpuasan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa sendiri dapat didefinisikan sebagai perasaan dan sikap evaluatif mahasiswa terhadap hasil yang dirasakan atau diterima dengan harapannya. Sebagaimana hasil penelitian Masserini, Bini, dan Pratesi (2019) menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan perguruan tinggi berakibat pada loyalitas mahasiswa.

Telah dipahami bersama bahwa perguruan tinggi merupakan salah satu organisasi yang bergerak dalam bidang jasa layanan pendidikan. Dalam perkembangannya pada saat sekarang ini persaingan antar lembaga pendidikan tinggi juga semakin ketat, sudah barang tentu hal ini membutuhkan peningkatan layanan kepada mahasiswa. Umpan balik dari mahasiswa secara langsung atau dari *focus group* atau dari keluhan mahasiswa merupakan alat untuk mengukur kepuasan pelanggan (William, 2014; Klemenčič & Chirikov, 2015). Terkait dengan layanan perkuliahan di suatu perguruan tinggi, mengukur kepuasan dan ketidakpuasan mahasiswa merupakan dampak dari perbandingan antara harapan yang dimiliki mahasiswa dengan kinerja yang telah diterima, baik dalam hal perkuliahan maupun dari segi layanan administrasi secara umum.

Dari berbagai macam komponen dalam penyelenggaraan pendidikan di perguruan tinggi, komponen mahasiswa merupakan hal yang sangat penting bagi dinamika perguruan tinggi, dan akan semakin penting bila semua itu teraktualisasikan dalam kehidupan sosial masyarakat. Secara sosioekologis, posisi mahasiswa menempati tempat terhormat sebagai pembuka pembaharuan dalam berbagai aspek kehidupan, paling tidak dalam persepsi masyarakat luas. Konsekuensi dari semua itu adalah perlunya mahasiswa melakukan *positioning* yang tepat dan antisipatif, mengingat perubahan sosial yang begitu sangat cepat dan hampir sulit diperkirakan (*unpredictable*) dampaknya, maka banyaknya alternatif yang mungkin dapat dilakukan untuk tetap menjadikan perguruan tinggi diminati masyarakat.

Perguruan tinggi akan diminati oleh masyarakat luas apabila berkualitas, salah satu indikator berkualitas diantaranya memiliki kelengkapan fasilitas. Menurut Bini dan Masserini (2016) fasilitas dapat memberikan pengalaman belajar pada siswa sehingga pengajaran dapat berjalan secara efektif. Dengan berjalannya pengajaran yang efektif maka akan dihasilkan output mahasiswa yang bermutu (Jain & Prasad, 2018).

Perguruan tinggi yang mempunyai mahasiswa banyak adalah merupakan modal sangat besar bagi peningkatan mutu perguruan tinggi, dan agar mutu ini dapat terus dipertahankan maka memberi layanan yang dapat memuaskan mahasiswa adalah menjadi kaharusan. Secara umum layanan yang dibutuhkan mahasiswa adalah layanan akademik atau perkuliahan oleh dosen dan layanan administrasi akademik oleh pegawai (Bucur, Kifor, & Mărginean, 2018). Ketika mahasiswa membutuhkan layanan administrasi akademik; misalnya membuat KTM (kartu tanda mahasiswa) atau membutuhkan traskrip nilai dan kebutuhan lainnya, maka apakah mahasiswa telah mendapatkannya dengan baik, cepat, tepat dan mudah, atau malah sebaliknya. Dalam bidang layanan akademik, mahasiswa mempunyai hak untuk mendapatkan kepastian yang bersifat informatif tentang topik yang akan dikaji dan atau referensi yang harus dipelajari, apakah itu semua juga telah didapatkannya atau tidak.

Banyak harapan dari mahasiswa atas layanan fakultas yang prima, dan itu adalah merupakan harapan yang relatif. Harapan yang lebih tinggi dari mahasiswa adalah dapat diterima di masa yang akan datang, misalnya kesempatan diterima di lapangan kerja, pengembangan karir, dan adanya kepuasan, kesenangan, dan kebanggaan sebagai mahasiswa di perguruan tinggi tersebut (Vos, Gruber, & Szmigin, 2007; Borghi, Mainardes, & Silva, 2016).

Pengorbanan yang dikeluarkan oleh mahasiswa selama menempuh perkuliahan tidak tergolong ringan (karena minimal mereka harus membutuhkan waktu 4 tahun) sehingga uang yang dipakai untuk membayar segala biaya pendidikan, waktu yang dihabiskan yang dapat dihitung sebagai *opportunity cost*, dan jerih payah mereka mengikuti perkuliahan, harus diimbangi dengan adanya layanan dari perguruan tinggi yang baik dan prima, sehingga hak-hak yang menjadi miliknya dapat terpenuhi. Semua rantai nilai yang ada dalam suatu penyelenggaraan pendidikan, harus mampu menciptakan nilai tambah bagi mahasiswa. Semua personil, serta proses pendidikan sebagai rantai nilai utama harus dapat memberikan kepuasan dalam layanan kepada para mahasiswa (Figueiredo, Fernandes, Ribeiro, Neves, Dias, & Vicente, 2020).

METODE

Penelitian ini mengkaji tentang hubungan kualitas layanan perguruan tinggi meliputi fasilitas, layanan perkuliahan, dan layanan administrasi akademik secara deskriptif kuantitatif. Variabel fasilitas merujuk dari Fitzsimmons dan Fitzsimmons (2014) meliputi layanan yang disediakan perguruan tinggi yaitu meliputi fasilitas fisik, ketersediaan sarana prasarana, kondisi lingkungan fisik, dan peralatan komunikasi. Variable kedua berupa layanan administrasi akademik meliputi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Chiang & Trimi, 2020). Variabel layanan perkuliahan meliputi penggunaan teknologi dalam perkuliahan, penguasaan materi perkuliahan oleh mahasiswa, kesesuaian materi dengan dunia professional, dan desain penilaian yang mudah diakses mahasiswa (Charless, 2017).

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa dengan jumlah 357 mahasiswa. Menggunakan stratified random sampling diperoleh sebanyak 71 Mahasiswa sebagai sampel penelitian yang mewakili setiap tingkat semester. Data diperoleh dengan menggunakan angket skala Likert. Uji validitas konstruk awalnya dilakukan untuk menganalisis konsep berakitan dengan variable fasilitas (X_1), layanan administrasi akademik (X_2), dan layanan perkuliahan (Y). Hal tersebut melalui judgement 2 orang experts sampai diperoleh angket yang memenuhi kriteria kesesuaian item-item pertanyaan dengan indicator ketiga variable. Selanjutnya Uji validitas dan reliabilitas empiris dilakukan pada ketiga angket. Hasil menunjukkan bahwa validitas item-item angket fasilitas memiliki skor di atas 0.3809 dan skor Cronbach's Alpha sebesar 0.957. Validitas item-item angket layanan perkuliahan memiliki skor di atas 0.3809 dan skor Cronbach's Alpha sebesar 0.952. Kemudian validitas item-item angket administrasi akademik memiliki skor di atas 0.3809 dan skor Cronbach's Alpha sebesar 0.967. Merujuk dari hasil uji validitas dan reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa ketiga angket valid dan reliabel sebagai instrument penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah mendapatkan 71 data mahasiswa mengenai ketiga variable yang diuji, maka peneliti melakukan uji prasyarat analisis, yaitu uji normalitas, linearitas, dan uji keberartian regresi. Berdasarkan ketiga uji tersebut data memenuhi syarat untuk dilakukan uji regresi.

Hasil pengujian regresi menunjukkan bahwa fasilitas dan layanan administrasi secara simultan berhubungan signifikan dengan layanan proses perkuliahan dengan nilai koefisien korelasi 0.685. Berikut ini persamaan regresi yang menunjukkan hubungan antara ketiga variable tersebut.

Tabel 1 Hubungan Fasilitas dan Layanan Administrasi dengan Layanan Perkuliahan

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	29.991	6.385		4.697	.000
A. Fasilitas	-.065	.137	-.065	-.475	.637
B. Layanan Administrasi Akademik	.658	.123	.731	5.343	.000

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

Diperoleh, $Y = 29.991 - 0.065 X_1 + 0.658 X_2$

Dari persamaan tersebut diperoleh hasil, bahwa jika X_1 dan X_2 sama dengan 0, maka nilai Y adalah 29.991. Kemudian untuk nilai X_1 dan X_2 tidak sama dengan 0 setiap penambahan 1 unit X_1 dan 1 unit X_2 , maka nilai Y bertambah sebesar 0.593.

Selanjutnya akan dilakukan uji hipotesis berikut ini:

H_0 : Tidak terdapat pengaruh fasilitas dan layanan administrasi akademik terhadap pelayanan perkuliahan

H_1 : Terdapat pengaruh fasilitas dan layanan administrasi akademik terhadap pelayanan perkuliahan

Hipotesis H_0 diterima jika probabilitas Sig. > 0.05, artinya keterkaitan antara variable X_1 , X_2 dan Y tidak signifikan atau tidak ada pengaruh antara ketiganya.

Tabel 2 Uji ANOVA

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	8731.918	2	4365.959	26.954	.000 ^a
Residual	9880.519	61	161.976		
Total	18612.437	63			

a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Layanan Administrasi Akademik,

b. Dependent Variable: Layanan Perkuliahan

Dari table ANOVA diperoleh nilai Sig. sebesar 0.000 atau lebih kecil dari 0.05. Hal ini berarti bahwa H_0 ditolak atau terdapat pengaruh yang signifikan fasilitas dan layanan administrasi akademik terhadap layanan perkuliahan mahasiswa. Sebagaimana hasil penelitian Bini dan Masserini (2016) bahwa fasilitas yang lengkap dalam lembaga pendidikan memiliki pengaruh pada kepuasan mahasiswa akan layanan perkuliahan. Mahasiswa dalam angket menunjukkan fasilitas berupa fasilitas fisik, ketersediaan sarana prasarana, kondisi lingkungan fisik, dan peralatan komunikasi akan berpengaruh terhadap kepuasan layanan perkuliahan yang diikuti.

Demikian juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Bucur, Kifor, & Mărginean (2018), kepuasan akan layanan administrasi akademik memberikan kenyamanan mahasiswa dalam perkuliahan. Mahasiswa memiliki persepsi bahwa perguruan tinggi telah memiliki tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy yang berpengaruh terhadap kualitas layanan perkuliahan.

Besarnya pengaruh variable fasilitas dan layanan administrasi akademik terhadap layanan perkuliahan dapat dilihat dari nilai koefisien determinasi (R^2) dengan hasil sebagai berikut.

Tabel 3 Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.685 ^a	.469	.452	12.727

a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Layanan Administrasi

b. Dependent Variabel: Layanan Perkuliahan

Berdasarkan Tabel 3 besar pengaruh fasilitas dan layanan administrasi secara simultan terhadap layanan proses perkuliahan adalah 46.9% dilihat dari nilai koefisien determinasi (R-Square). Sebagaimana studi Nhem (2021) menemukan bahwa layanan proses perkuliahan dalam hal ini transmisi pengetahuan dan layanan administrasi yang efektif merupakan indikasi layanan pendidikan yang berkualitas.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis angket pada variabel fasilitas dan layanan administrasi akademik menunjukkan bahwa variable-variabel tersebut memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas layanan perkuliahan yang diberikan perguruan tinggi. Besarnya pengaruh dua variable tersebut sebesar 46,9%. Sisanya sebesar 53,1% dipengaruhi oleh variable-variabel lain. Hasil ini menunjukkan bahwa agar Lembaga pendidikan dapat berkompetisi di era globalisasi saat ini perlu memperhatikan kepuasan mahasiswa akan fasilitas yang didapatkan dan kepuasan mahasiswa ketika mendapatkan layanan admisnistarsi akademik. Sehingga perguruan tinggi perlu berbenah dengan meningkatkan kualitas dan kelengkapan fasilitas serta memberikan layanan administrasi akademik yang efisien dan efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Bini, M., Masserini, L. (2016). Students' Satisfaction and Teaching Efficiency of University Offer. *Soc Indic Res* 129, 847–862. <https://doi.org/10.1007/s11205-015-1141-0>
- Borghini, S., Mainardes, E. & Silva, É. (2016). Expectations of higher education students: a comparison between the perception of student and teachers. *Tert Educ Manag* 22, 171–188. <https://doi.org/10.1080/13583883.2016.1188326>
- Bucur, A., Kifor, C.V. & Mărginean, S.C. Evaluation of the quality and quantity of research results in higher education. *Qual Quant* 52, 101–118 (2018). <https://doi.org/10.1007/s11135-016-0452-9>.
- Carless D. (2017) Scaling Up Assessment for Learning: Progress and Prospects. In: Carless D., Bridges S., Chan C., Glofcheski R. (eds) *Scaling up Assessment for Learning in Higher Education. The Enabling Power of Assessment*, vol 5. Springer, Singapore. https://doi.org/10.1007/978-981-10-3045-1_1.
- Chiang, AH., Trimi, S. (2020). Impacts of service robots on service quality. *Serv Bus* 14, 439–459. <https://doi.org/10.1007/s11628-020-00423-8>.
- Figueiredo, M., Fernandes, A., Ribeiro, J., Neves, J., Dias, A., & Vicente, H. (2020) An Assessment of Students' Satisfaction in Higher Education. In: Vittorini P., Di Mascio T., Tarantino L., Temperini M., Gennari R., De la Prieta F. (eds) *Methodologies and Intelligent Systems for Technology Enhanced Learning*, 10th International Conference. MIS4TEL 2020. *Advances in Intelligent Systems and Computing*, vol 1241. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-030-52538-5_16.

- Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2014). *Service management: Operations, strategy, and information technology* (8th ed.). McGraw-Hill Book.
- Jain C., Prasad N. (2018) *Quality in Education—Concept, Origin, and Approaches*. In: *Quality of Secondary Education in India*. Springer, Singapore. https://doi.org/10.1007/978-981-10-4929-3_2
- Kinzie, J. (2019). Taking Stock of Initiatives to Improve Learning Quality in American Higher Education Through Assessment. *High Educ Policy* 32, 577–59. <https://doi.org/10.1057/s41307-019-00148-y>.
- Klemenčič, M & Chirikov, I. (2015). How Do We Know How Students Experience Higher Education? On the Use of Student Surveys. In A. Curaj et al. (eds.), *The European Higher Education Area*. DOI 10.1007/978-3-319-20877-0_24.
- Masserini, L., Bini, M. & Pratesi, M. (2019). Do Quality of Services and Institutional Image Impact Students' Satisfaction and Loyalty in Higher Education?. *Soc Indic Res* 146, 91–115 (2019). <https://doi.org/10.1007/s11205-018-1927-y>.
- Nazriah A., Hasbullah A., Samudera A.A. (2021). Influence of Student Satisfaction on Service Quality: A Framework to Measure Quality of Education in Indonesian Private Higher Education Institutions. In: Osman Zahid M.N., Abdul Sani A.S., Mohamad Yasin M.R., Ismail Z., Che Lah N.A., Mohd Turan F. (eds) *Recent Trends in Manufacturing and Materials Towards Industry 4.0. Lecture Notes in Mechanical Engineering*. Springer, Singapore. https://doi.org/10.1007/978-981-15-9505-9_73.
- Nhem, D. (2021). Quality in higher education: what do students in Cambodia perceive?. *Tert Educ Manag*. <https://doi.org/10.1007/s11233-021-09084-2>
- Sattler C., Sonntag K. (2018). Quality Cultures in Higher Education Institutions—Development of the Quality Culture Inventory. In: Meusburger P., Heffernan M., Suarsana L. (eds) *Geographies of the University*. Knowledge and Space, vol 12. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-319-75593-9_9.
- Voss, R., Gruber, T., & Szmigin, I. (2007). Service quality in higher education: The role of student expectations. *Journal of Business Research*, 20(9), 949-959. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2007.01.020>.
- Williams J. (2014). Student Feedback on the Experience of Higher Education. In: Menon M.E., Terkla D.G., Gibbs P. (eds) *Using Data to Improve Higher Education*. Global Perspectives On Higher Education. SensePublishers, Rotterdam. https://doi.org/10.1007/978-94-6209-794-0_5
- Zajda J. (2020). Globalisation, Education and Policy Reforms. In: Fan G., Popkewitz T. (eds) *Handbook of Education Policy Studies*. Springer, Singapore. https://doi.org/10.1007/978-981-13-8347-2_13.