

---

## Indeks Kepuasan Mahasiswa pada Sarana Prasarana Kuliah di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lambung Mangkurat

Lusiana Febrianti, Suratno, Maulana Rizky  
Universitas Lambung Mangkurat, Banjarmasin, Indonesia  
lusianafebrianti19@gmail.com

### Abstract

*The purpose of this study was to measure how the level of students' satisfaction of using college infrastructure. that includes the types of services: (1) Furniture, (2) Equipment, and (3) Media. The research method used quantitative descriptive, the research sample was taken with random sampling technique. the research subject was consisted of 467 students from the batch of 2016 and 2018. The data collection technique was used a questionnaire that had fulfilled the validity test with the KMO responsiveness was 0.721, assurance was 0.694, tangibles was 0.765, the empathy was 0.806 and the reliability was 0.835. The questionnaire was declared reliable with a value of responsiveness was 0.905, assurance was 0.898, tangibles was 0.903, empathy was 0.938 and reliability was 0.941. Data analysis was used descriptive analysis and hypothesis testing. Hypothesis test result show that the dimension of responsiveness of satisfaction level was influenced by aspects of furniture, equipment, and media together with  $R_{y11.12.13} = 0.800$   $p < 0.01$ , for the assurance dimension with  $R_{y21.22.23} = 0.804$   $p < 0.01$ , for the tangibles dimension with  $R_{y31.32.33} = 0.820$   $p < 0.01$ , for empathy dimensions with  $R_{y41.42.43} = 0.803$   $p < 0.01$  and for reliability dimensions with  $R_{y51.52.53} = 0.747$   $p < 0.01$ .*

**Keywords:** Satisfaction Index and Infrastructure Facilities

### Abstrak

Tujuan penelitian ini mengukur bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pemanfaatan sarana prasarana kuliah yang meliputi jenis layanan : (1) Perabotan, (2) Peralatan, dan (3) Media. Metode penelitian menggunakan deskriptif kuantitatif, sampel penelitian diambil dengan teknik *random sampling* subjek penelitian terdiri 467 mahasiswa dari angkatan 2016 dan 2018. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah memenuhi uji validitas dengan nilai KMO *responsiveness* 0,721, *assurance* 0,694, *tangibles* 0,765, *empathy* 0,806 dan *reliability* 0,835. Kuesioner dinyatakan reliabel dengan nilai *responsiveness* 0,905, *assurance* 0,898, *tangibles* 0,903, *empathy* 0,938 dan *reliability* 0,941. Analisis data menggunakan analisis deskriptif dilanjutkan dengan uji hipotesis. Hasil uji hipotesis menunjukkan pada dimensi *responsiveness* tingkat kepuasan dipengaruhi oleh aspek perabotan, peralatan, dan media secara bersama dengan  $R_{y11.12.13} = 0,800$   $p < 0,01$ , untuk dimensi *assurance* dengan  $R_{y21.22.23} = 0,804$   $p < 0,01$ , untuk dimensi *tangibles* dengan  $R_{y31.32.33} = 0,820$   $p < 0,01$ , untuk dimensi *empathy* dengan  $R_{y41.42.43} = 0,803$   $p < 0,01$  dan untuk dimensi *reliability* dengan  $R_{y51.52.53} = 0,747$   $p < 0,01$ .

**Kata Kunci :** Indeks Kepuasan dan Sarana Prasarana

## Pendahuluan

Seiring berkembangnya teknologi yang diiringi juga dengan persaingan untuk menjadi yang terbaik memiliki pengaruh yang besar pada tingkat universitas untuk sekurang-kurangnya harus melengkapi syarat pendidikan nasional yang memiliki 8 standar yaitu syarat lulus kompetensi, syarat inti sebuah pembelajaran, syarat langkah-langkah sebuah pembelajaran, syarat penilaian pembelajaran, syarat tenaga pendidik (dosen), syarat sarana dan prasarana dari pembelajaran, syarat pengurusan proses belajar dan standar pendanaan proses belajar. Mahasiswa sebagai konsumen jasa dalam Perguruan Tinggi tentunya untuk memilih melanjutkan pendidikan yang lebih tinggi di suatu Perguruan Negeri atau swasta salah satu alasan yang menarik minat adalah sarana dan prasarana yang dipunyai oleh Perguruan Tinggi. Ketersediaannya sarana dan prasarana yang maksimal akan berpengaruh pada proses pembelajaran yang diharapkan lebih efektif dan efisien. Standar Nasional Pendidikan Tinggi dalam aturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi No 44/2015 Pasal 31 kualifikasi minimal syarat sarana & prasarana sesuai keperluan proses dan isi pembelajaran dalam upaya pencapaian pembelajaran. Dari ketetapan pemerintah maka semua universitas yang ada di Indonesia harus mengikuti peraturan pemerintah.

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) yakni fakultas termasuk yang memiliki mahasiswa terbanyak, setiap tahunnya lebih dari seribu mahasiswa yang diterima di FKIP di 21 program studi. Jumlah mahasiswa yang lebih dari seribu membuat pengelolaan dari jurusan atau program studi masing-masing harus mengatur jadwal kuliah, pembagian ruang sesuai program studi, jadi ketika kuliah sudah menempati ruangan kuliah masing-masing. Tetapi dalam hal ini, ada saja hal yang terjadi seperti kurangnya ruang untuk kuliah, jumlah mahasiswa yang banyak tidak diiringi dengan jumlah kursi dan banyak kursi yang sudah tidak layak pakai, kecilnya ruang beribadah atau musala sehingga tidak bisa terlalu banyak menampung mahasiswa yang mau beribadah, alat bantu proyektor yang kadang-kadang terlalu lama dipakai menjadi eror, jumlah pengeras suara yang tidak disesuaikan dengan jumlah ruang kuliah, ketersediaan rujukan buku dengan tahun terbaru sedikit, prasarana lahan parkir yang sempit dan belum tertata dengan baik, dan hal yang sangat penting lagi dalam menunjang proses pembelajaran seperti wi-fi yang disediakan masih terbatas dengan kecepatan akses internet masih lambat padahal untuk keperluan akademik atau administrasi mahasiswa yang dilakukan secara online apalagi sekarang sebagian dosen yang pembelajarannya berbasis E-learning.

Menurut Yama & Setiani (2016) sarana dan prasarana pendidikan merupakan semua benda yang bergerak atau tidak bergerak, yang digunakan dalam saat pengajaran berlangsung. Semua satuan sebuah pendidikan wajib mempunyai sarana mencakup peralatan pendidikan, perabotan pendidikan, dan media pendidikan serta sumber belajar lainnya yang dibutuhkan dalam membantu prosedur belajar mengajar yang beraturan & berlanjut, Prastyawan (2016). Semua bahan, peralatan, perabotan ketika digunakan saat pengajaran di sekolah untuk prasarana pendidikan yakni kelengkapan dasar suatu perangkat yang digunakan saat pengajaran di sekolah, Megasari (2014), adapun Sari (2015) berpendapat bahwa prasarana dikategorikan ada 2 macam yakni, prasarana secara langsung dan prasarana secara tidak langsung, prasarana secara langsung yakni dipergunakan saat pengajaran dalam membantu pembelajaran di dalam kelas ataupun diluar ruang kelas sedangkan prasarana secara tidak langsung yakni tidak dipergunakan pada saat pengajaran, contoh ruang guru, ruang pimpinan, tempat beribadah/mushalla, tata usaha, gudang, tempat bermain dan olahraga serta lahan parkir motor. Sarana dan prasarana yang adalah bagian penting akan penerapan tri dharma pada universitas, meliputi tempat bangunan, peralatan yang digunakan langsung maupun tidak langsung, dan perabotan saat pengajaran berlangsung. Sawitry (2015), sedangkan menurut Fauzan (2018) sarana dan prasarana yang ada pada pendidikan ialah bagian dari sumber daya utama dan juga sebagai gambaran akan kemajuan pada suatu lembaga pendidikan untuk memberikan motivasi penuh pada pengajaran. Perguruan Tinggi yang baik ialah perguruan yang mencukupi kebutuhan mahasiswa saat pembelajaran baik itu dari segi sarana & prasarana, tidak dapat dipungkiri taraf pendidikan dilengkapi sarana & prasarana sesuai dengan standar nasional tingkat universitas, untuk mengukur suatu keberhasilan di Perguruan Tinggi maka bisa dilihat dari puas atau tidak

puasnya mahasiswa sebagai konsumen jasa pendidikan di suatu Perguruan Tinggi. Keberhasilan dalam pengukuran tingkat pelayanan menggunakan lima dimensi yaitu: *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, *empathy*, dan *assurance*, Lestari & Yusmino (2018).

Mahasiswa pernah merasakan bagian tingkat kepuasan secara umum yakni, kemampuan di bawah kehendak lalu mengakibatkan mahasiswa merasa tidak puas, kemampuan sebanding dengan kehendak yang akan mengakibatkan mahasiswa merasa puas, kemampuan melebihi kehendak yang nantinya mengakibatkan mahasiswa merasa sangat puas. Perasaan tidak memuaskan, memuaskan dan sangat memuaskan tentu mempengaruhi respons selanjutnya, Bhakti & Rahmawati (2017). Kepuasan ialah perasaan yang muncul baik itu bahagia/kecewa ketika hasil yang diharapkan dimana keinginan terpenuhi akan harapan dan kebutuhan mahasiswa. Apabila yang diberikan memenuhi harapan dinilai sebagai pelayanan memuaskan, sebaliknya jika tidak terpenuhinya harapan maka dinilai pelayanan tidak memuaskan, Alliyah & Sunarti (2017). Adapun pengertian lain dari Kepuasan mahasiswa yaitu evaluasi emosional dari pengalaman yang berhubungan dengan pendidikan yang diperoleh setelah membandingkan dengan harapan Martasubrata & Suwanto (2016). Sedangkan menurut Irawan & Komara (2017) kepuasan merupakan tindakan yang dilakukan konsumen dengan menilai kemampuan dengan kehendak. Ketika hasil yang dirasakan dibawah kehendak, maka konsumen merasa kurang puas, tidak puas atau kecewa dan sebaliknya. Upaya memuaskan pelanggan/konsumen sangat sulit dikarenakan kompetisi yang ketat dan lingkungan sosial juga berpengaruh pada perilaku pelanggan yang diiringi perkembangan ekonomi yang semakin luas.

Keberhasilan pada strategi pendidikan pada proses pembelajaran dipengaruhi beberapa faktor yakni, peserta didik, tenaga kependidikan, kurikulum, dana, sarana & prasarana serta faktor lingkungan lain. Ketika faktor tersebut dapat dipenuhi dengan sebaik mungkin maka dapat membentuk peningkatan mutu pendidikan di Indonesia, Lestari & Yusmino (2018)

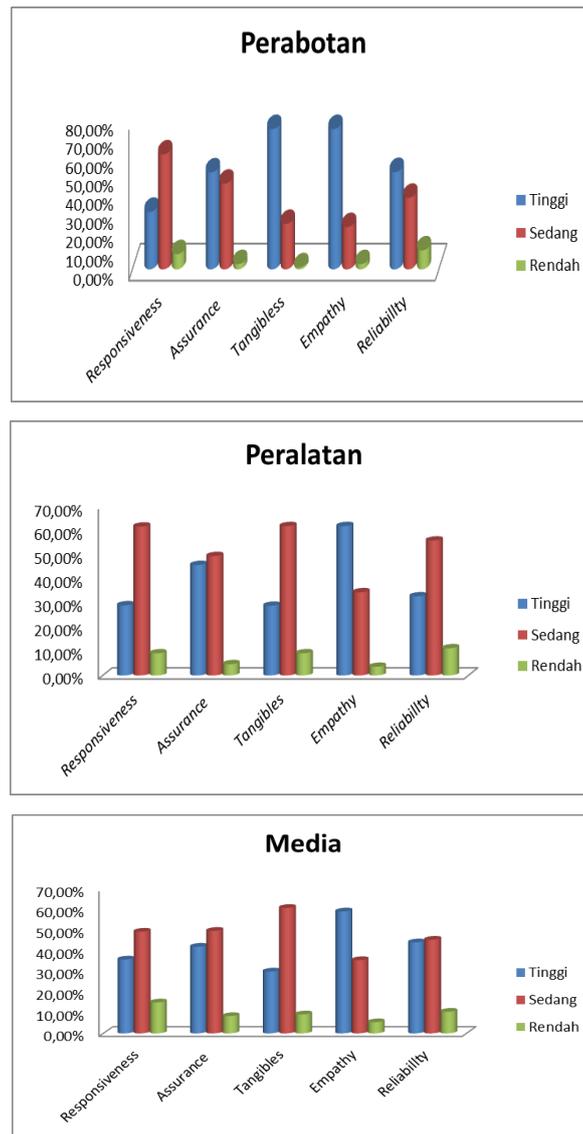
## Metode

Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis deskriptif korelasi. Pengambilan sampel menggunakan teknik *random sampling*, dengan jumlah sampel 467 orang mahasiswa FKIP ULM yang terdiri dari angkatan 2016 dan 2018. Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah diuji dengan menggunakan uji KMO dan Barlett's Test. Instrumen pada penelitian ini dinyatakan reliabel, dengan hasil reliabilitas sarana prasarana pada aspek *responsiveness* senilai 0,91, untuk sarana prasarana pada aspek *assurance* senilai 0,89, untuk sarana prasarana pada aspek *tangibles* senilai 0,90, untuk sarana prasarana pada aspek *empathy* senilai 0,94, untuk sarana prasarana pada aspek *reliability* senilai 0,94.

Analisis data menggunakan statistik deskriptif persentase, dilanjutkan analisis untuk mengetahui pengaruh dari sarana prasarana yang meliputi perabotan, peralatan dan media terhadap *responsiveness*, *assurance*, *tangibles*, *empathy* dan *reliability* serta mengetahui kekuatan hubungan dari masing-masing variabel digunakan analisis regresi ganda, dan korelasi parsial.

## Hasil dan Pembahasan

Gambaran tentang Indeks Kepuasan Mahasiswa Pada Sarana Prasarana Kuliah di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lambung pada grafik dibawah ini:



Grafik 1. Indeks Kepuasan Mahasiswa Pada Sarana Prasarana Kuliah di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lambung Mangkurat

Berdasarkan isi grafik tersebut dapat disimak, bahwa indeks kepuasan mahasiswa untuk dimensi *responsiveness* untuk aspek perabotan yang termasuk dalam kategori tinggi terdapat 143 mahasiswa atau 30,6%, kemudian yang termasuk dalam kategori sedang terdapat 286 mahasiswa atau 61,2%, kemudian yang termasuk dalam kategori rendah terdapat 38 mahasiswa atau 8,1%, untuk dimensi *assurance* yang termasuk dalam kategori tinggi terdapat 241 mahasiswa atau 51,6%, kemudian yang termasuk dalam kategori sedang terdapat 213 mahasiswa atau 45,6%, kemudian yang termasuk dalam kategori rendah terdapat 13 mahasiswa atau 2,8%, untuk dimensi *tangibles*, yang termasuk dalam kategori tinggi terdapat 349 mahasiswa atau 74,7%, kemudian yang termasuk dalam kategori sedang terdapat 113 mahasiswa atau 24,2%, kemudian yang termasuk dalam kategori rendah terdapat 5 mahasiswa atau 1,1%, dan untuk dimensi *empathy*, yang termasuk dalam kategori tinggi terdapat 349 mahasiswa atau 74,7%, kemudian yang termasuk dalam kategori sedang terdapat 105 mahasiswa atau 22,5%, kemudian yang termasuk dalam kategori rendah terdapat 13 mahasiswa atau 2,8%. Selanjutnya untuk dimensi *reliability* indeks kepuasan mahasiswa yang termasuk dalam kategori tinggi terdapat 242 mahasiswa atau 51,8%, kemudian yang termasuk dalam kategori sedang terdapat 178 mahasiswa atau 38,1%, kemudian yang termasuk dalam kategori rendah terdapat 47 mahasiswa atau 10,1%.

Setelah menyimak deskripsi tentang gambaran indeks kepuasan mahasiswa untuk aspek perabotan, berikut dideskripsikan gambaran indeks kepuasan mahasiswa untuk aspek peralatan. Kepuasan mahasiswa untuk dimensi *responsivness* untuk aspek peralatan yang termasuk dalam kategori tinggi terdapat 136 mahasiswa atau 19,1%, kemudian yang termasuk dalam kategori sedang terdapat 288 mahasiswa atau 61,7%, kemudian yang termasuk dalam kategori rendah terdapat 43 mahasiswa atau 9,2%, untuk indeks kepuasan mahasiswa pada dimensi *assurance*, yang termasuk dalam kategori tinggi terdapat 214 mahasiswa atau 45,8%, kemudian yang termasuk dalam kategori sedang terdapat 231 mahasiswa atau 49,5%, kemudian yang termasuk dalam kategori rendah terdapat 22 mahasiswa atau 4,7%, untuk indeks kepuasan mahasiswa pada dimensi *tangibles* yang termasuk dalam kategori tinggi terdapat 135 mahasiswa atau 28,9%, kemudian yang termasuk dalam kategori sedang terdapat 289 mahasiswa atau 61,9%, kemudian yang termasuk dalam kategori rendah terdapat 43 mahasiswa atau 9,2%, untuk indeks kepuasan mahasiswa pada dimensi *empathy* yang termasuk dalam kategori tinggi terdapat 289 mahasiswa atau 61,9%, kemudian yang termasuk dalam kategori sedang terdapat 161 mahasiswa atau 34,5%, kemudian yang termasuk dalam kategori rendah terdapat 17 mahasiswa atau 3,6%, dan untuk indeks kepuasan mahasiswa pada dimensi *reliability*, yang termasuk dalam kategori tinggi terdapat 153 mahasiswa atau 32,8%, kemudian yang termasuk dalam kategori sedang terdapat 261 mahasiswa atau 55,9%, kemudian yang termasuk dalam kategori rendah terdapat 53 mahasiswa atau 11,3%

Berikutnya gambaran indeks kepuasan mahasiswa pada aspek media untuk dimensi *responsivness*, yang termasuk dalam kategori tinggi terdapat 167 mahasiswa atau 35,8%, kemudian yang termasuk dalam kategori sedang terdapat 230 mahasiswa atau 49,3%, kemudian yang termasuk dalam kategori rendah terdapat 70 mahasiswa atau 15,0%, untuk indeks kepuasan mahasiswa pada dimensi *assurance* yang termasuk dalam kategori tinggi terdapat 196 mahasiswa atau 42,0%, kemudian yang termasuk dalam kategori sedang terdapat 232 mahasiswa atau 49,7%, kemudian yang termasuk dalam kategori rendah terdapat 39 mahasiswa atau 8,4%, untuk indeks kepuasan mahasiswa pada dimensi *tangibles* yang termasuk dalam kategori tinggi terdapat 140 mahasiswa atau 30,0%, kemudian yang termasuk dalam kategori sedang terdapat 284 mahasiswa atau 60,8%, kemudian yang termasuk dalam kategori rendah terdapat 43 mahasiswa atau 9,2%, untuk indeks kepuasan mahasiswa pada dimensi *empathy* yang termasuk dalam kategori tinggi terdapat 276 mahasiswa atau 59,1%, kemudian yang termasuk dalam kategori sedang terdapat 166 mahasiswa atau 35,5%, kemudian yang termasuk dalam kategori rendah terdapat 25 mahasiswa atau 5,4%, dan untuk indeks kepuasan mahasiswa pada dimensi *reliability* yang termasuk dalam kategori tinggi terdapat 206 mahasiswa atau 44,1%, kemudian yang termasuk dalam kategori sedang terdapat 212 mahasiswa atau 45,4%, kemudian yang termasuk dalam kategori rendah terdapat 49 mahasiswa atau 10,5%. Hubungan antara kepuasan mahasiswa terhadap Faktor Sarana Prasarana, Perabotan, Peralatandan Media, dapat disimak pada table I matrik korelasi sederhana berikut ini.

Tabel I. Matrik Korelasi Sederhana Antara Kepuasan Mahasiswa terhadap Sarana Prasarana terhadap Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek Perabotan, Kepuasan Mahasiswa terhadap Peralatan dan Kepuasan Mahasiswa terhadap Media

X	1	2	3	Y
1	1,00	0,818**	0,753**	0,904**
2	-	1,00	0,828**	0,964**
3	-	-	1,00	0,920**
Y	-	-	-	1,00

\*\*Sangat signifikan  $p < 0,01$

\*Signifikan  $p < 0,05$

Dari tabel I diketahui kepuasan mahasiswa pada aspek perabotan (X1) dan kepuasan mahasiswa terhadap aspek peralatan (X2) memiliki korelasi sebesar 0,818;  $p < 0,01$ . Kepuasan mahasiswa terhadap aspek perabotan (X1) dan kepuasan mahasiswa terhadap aspek media (X3) memiliki korelasi sebesar 0,753;  $p < 0,01$ . Kepuasan mahasiswa terhadap aspek perabotan (X1) dan kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana

(Y) memiliki korelasi sebesar 0,904;  $p < 0,01$ . Kepuasan mahasiswa terhadap aspek peralatan (X<sub>2</sub>) dan kepuasan mahasiswa terhadap aspek media (X<sub>3</sub>) memiliki korelasi sebesar 0,828;  $p < 0,01$ . Kepuasan mahasiswa terhadap aspek peralatan (X<sub>2</sub>) terhadap sarana dan prasarana (Y) memiliki korelasi sebesar 0,964; dengan  $p < 0,01$ . Kepuasan mahasiswa terhadap aspek media (X<sub>3</sub>) dan kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana (Y) memiliki korelasi 0,920; dengan  $p < 0,01$ . Diantara 3 indikator dalam sarana prasarana kuliah jika dipilih sebagai prediktor, maka indikator "Kepuasan mahasiswa terhadap aspek peralatan (X<sub>3</sub>)" merupakan prediktor yang terbaik di antara indikator yang lain, karena memiliki korelasi yang tertinggi (0,964). Setelah dilakukan pengendalian pengaruh ubahan lain di antara prediktor-prediktor diperoleh koefisien korelasi secara parsial sebagaimana dapat disimak pada table 2 berikut.

Tabel 2. Matrik korelasi parsial kepuasan mahasiswa aspek perabotan (X<sub>1</sub>), kepuasan mahasiswa aspek peralatan (X<sub>2</sub>), kepuasan mahasiswa aspek perabotan (X<sub>3</sub>) terhadap kepuasan mahasiswa pada sarana prasarana (Y)

Konstanta	Kepuasan Mahasiswa		
	ry <sub>x1</sub>	ry <sub>x2</sub>	ry <sub>x3</sub>
X <sub>1</sub>	-	0,818**	0,753**
X <sub>2</sub>	0,818**	-	0,828**
X <sub>3</sub>	0,753**	0,828**	-
X <sub>1</sub> X <sub>2</sub>	-	-	1,00
X <sub>1</sub> X <sub>3</sub>	-	1,00	-
X <sub>2</sub> X <sub>3</sub>	1,00	-	-

\*\*Sangat signifikan  $p < 0,01$

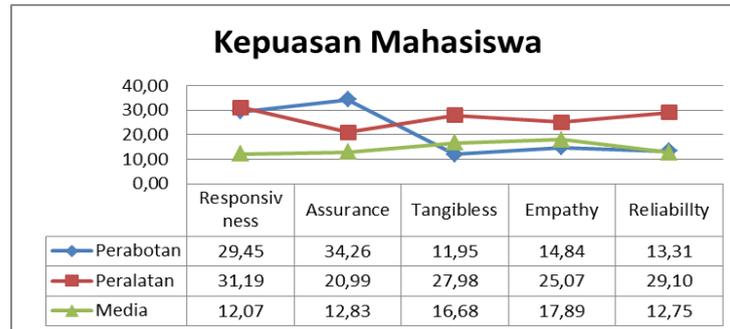
\*Signifikan  $p < 0,05$

Hubungan antara kepuasan mahasiswa pada aspek perabotan (X<sub>1</sub>) dan kepuasan mahasiswa pada sarana prasarana (Y), pada korelasi jenjang nihil terdapat  $ry_1 = 0,904$  dan sangat signifikan, setelah dikontrol dengan ubahan lainnya, pada korelasi jenjang pertama tidak terdapat perubahan arah korelasi akan tetapi terjadi penurunan saat dikontrol ubahan yang lain. Pada korelasi parsial jenjang kedua tetap tidak terdapat perubahan arah korelasi tetapi terdapat peningkatan pada saat dikendalikan oleh ubahan-ubahan X<sub>2</sub>X<sub>3</sub>. Korelasi murni yang di dapat ternyata positif dengan  $ry_{1-2.3} = 1,00$ ; dengan  $p > 0,05$  sehingga nampak adanya kecenderungan bahwa kepuasan mahasiswa pada aspek perabotan (X<sub>1</sub>) memiliki hubungan yang sangat tinggi terhadap kepuasan mahasiswa pada sarana prasarana (Y).

Hubungan antara kepuasan mahasiswa aspek peralatan (X<sub>2</sub>) dan kepuasan mahasiswa pada sarana prasarana (Y), korelasi jenjang nihil terdapat  $ry_2 = 0,964$  dan sangat signifikan. Setelah dikontrol dengan ubahan lainnya, pada korelasi jenjang pertama tidak terdapat perubahan arah korelasi akan tetapi terjadi penurunan saat dikontrol ubahan yang lain. Pada korelasi parsial jenjang kedua tetap tidak terdapat perubahan arah korelasi tetapi terdapat peningkatan pada saat dikendalikan oleh ubahan-ubahan X<sub>1</sub>X<sub>2</sub>. Korelasi murni yang didapat ternyata positif dengan  $ry_{2-1.3} = 1,00$  tetapi tidak signifikan karena  $p > 0,05$  sehingga nampak adanya kecenderungan bahwa kepuasan mahasiswa aspek peralatan (X<sub>2</sub>) memiliki hubungan yang sangat tinggi terhadap kepuasan mahasiswa pada sarana prasarana (Y) meskipun tidak signifikan.

Hubungan antara kepuasan mahasiswa aspek media (X<sub>3</sub>) dan kepuasan mahasiswa pada sarana prasarana (Y), korelasi jenjang nihil terdapat  $ry_3 = 0,920$  dan sangat signifikan. Setelah dikontrol dengan ubahan lainnya, pada korelasi jenjang pertama tidak terdapat perubahan arah korelasi akan tetapi terjadi penurunan saat dikontrol ubahan lain. Pada korelasi parsial jenjang kedua tetap tidak terdapat perubahan arah korelasi tetapi terdapat peningkatan pada saat dikendalikan oleh ubahan-ubahan X<sub>1</sub>X<sub>3</sub>. Korelasi murni yang di dapat ternyata positif dengan  $ry_{3-1.2} = 1,000$  tetapi tidak signifikan karena  $p > 0,05$  sehingga nampak adanya kecenderungan bahwa kepuasan mahasiswa aspek media (X<sub>3</sub>) memiliki hubungan yang sangat tinggi terhadap kepuasan mahasiswa terhadap sarana prasarana (Y) meskipun tidak signifikan. Diantara 3 indikator dalam

sarana prasarana kuliah yang paling besar memiliki pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap sarana prasarana untuk kepuasan mahasiswa pada aspek peralatan yaitu 0,964, akan tetapi semua indikator memiliki pengaruh yang sangat sempurna.

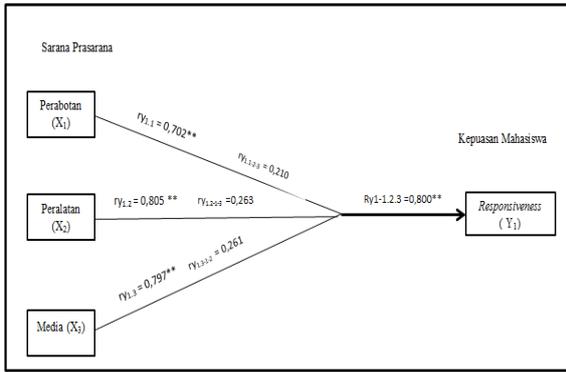


Gambar 1. Profil Dimensi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pemanfaatan Sarana-Prasarana Kuliah di FKIP ULM

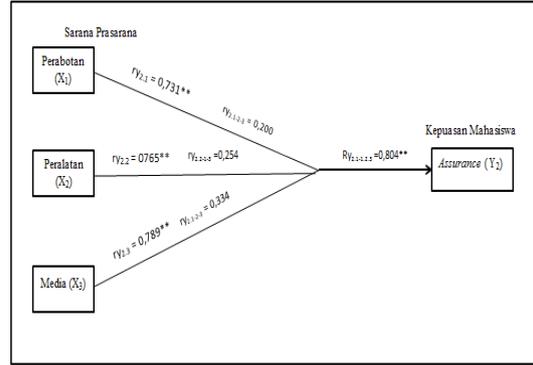
Berdasarkan hasil analisis deskriptif untuk tingkat kepuasan mahasiswa dilihat dari aspek perabotan yang paling tinggi adalah dari *assurance* dengan rata-rata 34,26, sedangkan yang paling rendah pada tangibles dengan rata-rata 11,95. Pada aspek perabotan dimensi *assurance* memiliki rata-rata yang tinggi karena mahasiswa merasa nyaman dalam memakai kursi kuliah dan pada aspek perabotan dimensi *tangibles* memiliki rata-rata rendah karena mahasiswa merasa ada ruang kuliah yang memiliki kursi yang kurang atau tidak sebanding dengan jumlah mahasiswanya. Terkadang untuk tiap mata kuliah berbeda-beda jumlah mahasiswanya, hal ini dapat dilihat dari pengisian angket banyaknya mahasiswa mengisi kurang puas dan juga sebagian hasil wawancara kepada mahasiswa.

Tingkat kepuasan mahasiswa dilihat dari aspek peralatan yang paling tinggi adalah dari *responsiveness* dengan rata-rata 31,19, sedangkan yang paling rendah pada *assurance* dengan rata-rata 20,99. Pada aspek peralatan dimensi *responsiveness* memiliki rata-rata yang tinggi karena papan tulis dan LCD sudah cukup tersedia untuk setiap ruang kuliah dan pada aspek peralatan dimensi *assurance* memiliki rata-rata rendah karena mahasiswa merasa masih kurang tersedianya kipas angin atau pendingin ruangan.

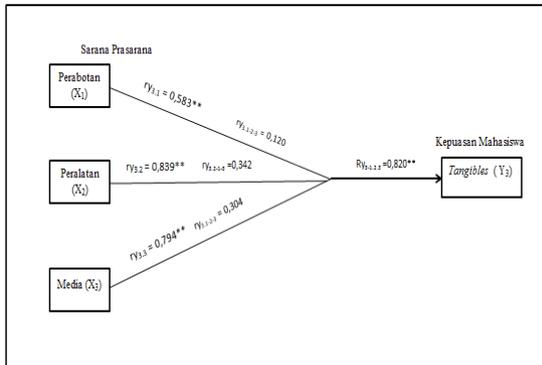
Tingkat kepuasan mahasiswa dilihat dari aspek media yang paling tinggi adalah dari *empathy* dengan rata-rata 17,89, sedangkan yang paling rendah pada *responsiveness* dengan rata-rata 12,07. Pada aspek media dimensi *empathy* memiliki rata-rata yang tinggi karena tingkat kepedulian dan rasa bertanggung jawab mahasiswa terhadap sarana prasarana cukup tinggi, seperti dalam peminjaman dan pengembalian pengeras suara dan pada aspek media dimensi *responsiveness* memiliki rata-rata rendah karena mahasiswa merasa masih kurang puas dengan ketersediaan fasilitas wi-fi yang tidak sama dengan jumlah ruangan kuliah, sehingga mempersulit mahasiswa bila dalam proses pembelajaran menggunakan internet. Selanjutnya pada gambar berikut dapat diamati paradigma hubungan dimensi kepuasan mahasiswa: *responsiveness, assurance, tangibles, empathy dan reliability* terhadap pemanfaatan sarana dan prasarana di FKIP ULM.



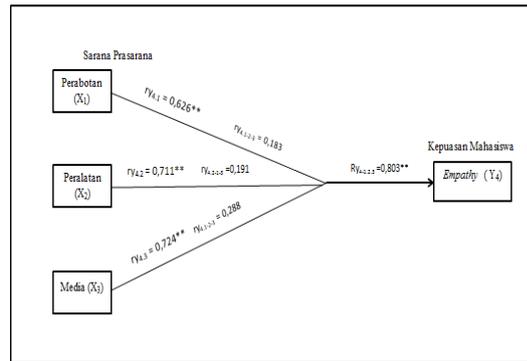
Gambar 4.2 paradigma penelitian dimensi responsiveness



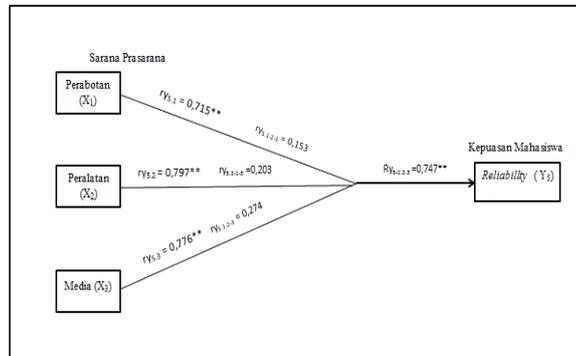
Gambar 4.2 paradigma penelitian dimensi assurance



Gambar 4.3 paradigma penelitian dimensi tangibles



Gambar 4.4 paradigma penelitian empathy



Gambar 4.5 paradigma penelitian reliability

Gambar 2: Paradigma hubungan dimensi kepuasan terhadap pemanfaatan sarana-prasarana: responsiveness, assurance, tangibles, empathy dan reliability.

Berdasarkan gambar diatas diketahui bahwa pada dimensi *responsiveness* tingkat kepuasan dipengaruhi oleh aspek perabotan, peralatan dan media secara bersama dengan  $R_{Y11.12.13} = 0,800$   $p < 0,01$  dengan korelasi parsial masing-masing aspek dengan aspek perabotan  $r_{y1} = 0,210$   $p < 0,05$ ;  $r_{y2} = 0,263$   $p < 0,05$ ;  $r_{y3} = 0,261$   $p < 0,05$ , untuk dimensi *assurance*  $R_{Y21.22.23} = 0,804$   $p < 0,01$  dengan korelasi parsial masing-masing aspek perabotan  $r_{y1} = 0,200$   $p < 0,05$ ; aspek peralatan  $r_{y2} = 0,254$   $p < 0,05$ ; dan aspek media  $r_{y3} = 0,334$   $p < 0,05$ , untuk dimensi *tangibles* dengan  $R_{Y31.32.33} = 0,820$   $p < 0,01$  dengan korelasi parsial masing-masing aspek perabotan  $r_{y1} = 0,120$   $p < 0,05$ ; aspek peralatan  $r_{y2} = 0,342$   $p < 0,05$ ; dan aspek media  $r_{y3} = 0,304$   $p < 0,05$ , untuk dimensi *empathy* dengan  $R_{Y41.42.43} = 0,803$   $p < 0,01$  dengan korelasi parsial masing-masing aspek perabotan  $r_{y1} = 0,183$   $p < 0,05$ ; aspek peralatan  $r_{y2} = 0,191$   $p < 0,05$ ; dan aspek media  $r_{y3} = 0,288$   $p < 0,05$ , dan untuk dimensi *reliability* tingkat kepuasan dipengaruhi oleh aspek perabotan, peralatan dan media secara

bersama dengan  $R_{y_{51.52.53}} = 0,747$   $p < 0,01$  dengan korelasi parsial masing-masing aspek perabotan  $r_{y_1} = 0,153$   $p < 0,05$  ; aspek peralatan  $r_{y_2} = 0,203$   $p < 0,05$  ; dan aspek media  $r_{y_3} = 0,274$   $p < 0,05$ . Berdasarkan hasil paradigma pada gambar diketahui untuk tingkat kepuasan dipengaruhi aspek perabotan, peralatan dan media paling tinggi berada pada *tangibles* dengan  $R_{y_{31.32.33}} = 0,820$   $p < 0,01$  dan untuk pengaruh paling rendah berada pada *tangibles* dengan  $R_{y_{51.52.53}} = 0,747$   $p < 0,01$ .

## Penutup

Analisis deskriptif untuk tingkat kepuasan mahasiswa dilihat dari aspek perabotan yang paling tinggi adalah dari assurance dengan rata-rata 34,26, sedangkan yang paling rendah pada *tangibles* dengan rata-rata 11,95. Tingkat kepuasan mahasiswa dilihat dari aspek peralatan yang paling tinggi adalah dari responsiveness dengan rata-rata 31,19, sedangkan yang paling rendah pada assurance dengan rata-rata 20,99. Tingkat kepuasan mahasiswa dilihat dari aspek media yang paling tinggi adalah dari empathy dengan rata-rata 17,89, sedangkan yang paling rendah pada responsiveness dengan rata-rata 12,07. Hasil paradigma menunjukkan pada dimensi *responsiveness* tingkat kepuasan dipengaruhi oleh aspek perabotan, peralatan, dan media secara bersama dengan  $R_{y_{11.12.13}} = 0,800$   $p < 0,01$ , untuk dimensi *assurance* dengan  $R_{y_{21.22.23}} = 0,804$   $p < 0,01$ , untuk dimensi *tangibles* dengan  $R_{y_{31.32.33}} = 0,820$   $p < 0,01$ , untuk dimensi *empathy* dengan  $R_{y_{41.42.43}} = 0,803$   $p < 0,01$  dan untuk dimensi *reliability* dengan  $R_{y_{51.52.53}} = 0,747$   $p < 0,01$ . Diketahui bahwa untuk sarana prasarana yang memiliki pengaruh paling tinggi pada kepuasan mahasiswa berada pada *tangibles* dengan  $R_{y_{31.32.33}} = 0,820$   $p < 0,01$  untuk aspek peralatan, sedangkan sarana prasarana yang memiliki pengaruh paling rendah pada kepuasan mahasiswa berada pada *reliability* dengan  $R_{y_{51.52.53}} = 0,747$   $p < 0,01$  untuk aspek media. Penelitian ini diharapkan sebagai bahan pertimbangan dalam penyediaan sarana dan prasarana kuliah yang ada di FKIP ULM dan juga dalam melakukan perbaikan-perbaikan yang dirasa masih kurang dalam perbaikan baik itu dari perabotan, peralatan dan media digunakan untuk membantu saat pembelajaran di ruang kuliah dan agar para mahasiswa sebagai pengguna sarana dan prasarana kuliah di FKIP ULM agar menjaga sarana prasarana yang telah disediakan oleh FKIP dan menghormati segala kebijakan yang telah dibuat secara dewasa dan bijaksana.

## Daftar Pustaka

- Apriyanti, D. A., & Sunarti. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 51 (1), 3 & 272.
- Bhakti, Y. B., & Rahmawati, E. Y. (2017). Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Program Studi Pendidikan Matematika. *Jurnal Formatif*, 7 (3), 276.
- Fauzan. A. (2018). Manajemen Sarana Dan Prasarana Pondok Pesantren Shuffah Hisbullah Natar Lampung Selatan. *Jurnal Kajian Ilmu Pendidikan*, 3 (1), 250.
- Irawan. A. & Komara, E. F. (2017). Pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pemerintahan Kecamatan Katapang Kabupaten Bandung. *Jurnal Inspirasi Bisnis dan Manajemen*, 1 (2), 126.
- Lestari. D. N., & Yusmiono. B. A. (2018). Analisis Penggunaan Sarana Dan Prasarana Untuk Menunjang Kegiatan Belajar Mahasiswa Di Universitas PGRI Palembang Tahun Akademik 2016/2017. *Jurnal Manajemen, Kepemimpinan, dan Supervisi Pendidikan*, 3 (1), 41.
- Megasari. R. (2014). Peningkatan Pengelolaan Sarana Prasarana Pendidikan untuk Meningkatkan Kualitas Pembelajaran di SMPN 5 Bukit Tinggi. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 2 (1), 639.
- Martasubrata. N. & Suwatno (2016). Mutu layanan akademik sebagai determinan kepuasan mahasiswa. *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran*, 1 (1), 137.
- Prastyawan. (2016). Manajemen Sarana Prasarana Pendidikan. *Jurnal Studi Keislaman*, 6 (1), 44.

- Sari, M. K. (2015). Pengaruh Standarisasi Sarana dan Prasarana Pendidikan terhadap Hasil Belajar Siswa SDN 006 Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara. *Ejournal Ilmu Pemerintahan*, 3 (3), 1398.
- Sawitry, Henny. I. (2015). Pengaruh Sarana Dan Prasarana Pendidikan Terhadap Efektivitas Proses Belajar Mengajar Pada Mahasiswa SI Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Mulawarman. *Journal Administrasi Negara*, 3(2), 581.
- Yama, S. F., & Setiyani, R. (2016). Pengaruh Pelatihan Guru, Kompetensi Guru dan Pemanfaatan Sarana Prasarana Terhadap Kesiapan Guru Prodi Bisnis Manajemen dalam Implementasi Kurikulum 2013. *Economic Education Analysis Journal*, 5 (1), 97.