

**FAKTOR- FAKTOR STRATEGIK PELAYANAN DOSEN  
DAN DAMPAKNYA TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA FKIP  
UNIVERSITAS MUHAMADIYAH SURAKARTA  
TAHUN AKADEMIK 2005-2006**

**Yetty Sarjono**

Program Pascasarjana  
Universitas Muhammadiyah Surakarta  
JL. A. Yani Pabelan Kartasura Tromol Pos I Surakarta 57102  
Telp. 0271-717417, Fax. 0271-715448

***Abstract:** The research is meant to know direct effect of exogen variable to endogen variable. Exogens variable are infrastructures, transformational leader, a lecturer services a student's satisfaction. The lecturers as exogen variables influence student's satisfaction and as endogen infrastructures and transformational leader influence variables. The subject of research conducted to students for all programs in old semester. Student's scholar degree ( $S_1$ ). The samples are 225 students. The result of study: (1) An infrastructure has a significant direct of lectures treatment. (2) The transformational leadership has not has a significant direct of students' satisfaction (3) The lectures treatment have a significant direct effect of students' satisfaction. (4) An infrastructure and transformational leadership have a significant cannot direct effect of to students' satisfaction by treating lecture. It is in accordance with the program, which needs more practice in the real field. (5) The most significant infrastructure effects satisfaction, it is suitable with study program that has more practices and applications in the field. (6) The transformational leadership has the lowest significant effect to students' satisfaction. It does not have an effect of student's satisfaction and it is accordance with the leadership aspect in the high education of FKIP Muhammadiyah University of Surakarta of who leader are called a leader.*

***Keywords:** students' satisfaction, lecturers services, transformational leadership, infrastructures.*

## **Pendahuluan**

Dalam dunia yang penuh persaingan dewasa ini, kepuasan pelanggan merupakan faktor penentu untuk merebut keunggulan dalam persaingan. Keberadaan Perguruan Tinggi Swasta harus mampu memberikan kepuasan pelanggan/mahasiswa untuk memenangkan persaingan. Kepuasan mahasiswa adalah perbandingan antara harapan yang diinginkan mahasiswa tentang pelayanan dosen FKIP yang didukung oleh sarana prasarana dan kepemimpinan transformasional dengan apa yang mahasiswa rasakan setelah mendapatkan pelayanan. Kepuasan mahasiswa

tidak terlepas dari pelayanan dosen. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa dalam penelitian ini adalah: pelayanan dosen, kepemimpinan transformasional, dan sarana prasarana. Faktor-faktor strategik pelayanan dosen dalam penelitian ini didukung oleh sarana prasarana dan kepemimpinan transformasional Dekan FKIP Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Oleh karena itu, Permasalahan dalam penelitian ini adalah: (1) Apakah sarana prasarana, kepemimpinan transformasional dan pelayanan dosen berpengaruh langsung terhadap kepuasan mahasiswa di FKIP UMS? (2) Apakah sarana prasarana berpengaruh langsung terhadap

kepuasan mahasiswa di FKIP UMS? (3) Apakah kepemimpinan transformasional berpengaruh langsung terhadap kepuasan mahasiswa di FKIP UMS? (4) Apakah pelayanan dosen berpengaruh langsung terhadap kepuasan mahasiswa di FKIP UMS? (5) Apakah sarana prasarana dan kepemimpinan transformasional berpengaruh langsung terhadap pelayanan dosen di FKIP UMS? (6) Apakah sarana prasarana berpengaruh langsung terhadap pelayanan dosen di FKIP UMS? (7) Apakah kepemimpinan transformasional berpengaruh langsung terhadap pelayanan dosen di FKIP UMS?

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa Latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai” (Tjiptono, 2005: 186).

Kepuasan pelanggan adalah kepuasan atau kekecewaan yang dirasakan oleh konsumen setelah membandingkan antara harapan dan kenyataan yang ada (Kotler, 1997: 40). Persepsi terhadap kualitas jasa harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas jasa. (Tjiptono, 2005: 121).

Kepuasan mahasiswa adalah perbandingan antara harapan yang diinginkan mahasiswa tentang pelayanan dosen FKIP yang didukung oleh sarana prasarana dan kepemimpinan transformasional dengan apa yang mahasiswa rasakan setelah mendapatkan pelayanan. Kepuasan mahasiswa tidak terlepas dari pelayanan dosen. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka mahasiswa akan kecewa. Jika kinerja sesuai dengan harapan, mahasiswa akan puas. Jika kinerja melebihi harapan, mahasiswa akan sangat puas. Perusahaan ataupun sekolah harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dan mempertahankan pelanggannya. Pelayanan harus disesuaikan keinginan mahasiswa. Pelayanan disini adalah pelayanan dosen

FKIP yang didukung oleh sarana prasarana dan kepemimpinan transformasional.

Pengukuran aspek mutu bermanfaat bagi pimpinan bisnis yaitu:

- 1) Mengetahui dengan baik bagaimana jalannya atau bekerjanya proses bisnis.
- 2) Mengetahui dimana harus melakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus menerus untuk memuaskan pelanggan, terutama untuk hal-hal yang dianggap penting oleh para pelanggan.
- 3) Menentukan apakah perubahan yang dilakukan mengarah ke perbaikan (*improvement*).

Dalam penelitian ini kepuasan pelanggan merujuk pada pendapat Tjiptono. Kepuasan mahasiswa diukur dengan sub konsep (a) Harapan/ekspektasi (tentang sarana prasarana, kepemimpinan, pelayanan dosen), (b) Persepsi (tentang sarana prasarana, kepemimpinan, pelayanan dosen).

Menurut Kotler (1991) dalam Supranto (1997 : 227). Definisi jasa adalah sebagai berikut: “*A service is any act or performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything. It's production may not be tied to physical product*”, yang penulis terjemahkan, pelayanan adalah suatu tindakan/ kinerja penampilan yang salah satu bagian dapat ditawarkan kepada yang lain yang pada dasarnya tidak dapat dirasa dan tidak menghasilkan sesuatu apa yang dimiliki. Hal ini merupakan hasil yang tidak mungkin dihubungkan dengan hasil fisik.

Pelayanan adalah *service* yang artinya sebagai berikut :

- Self awareness and self esteem*
- Empathy and Enthusiasm*
- Reform and Recover*
- Visi and victory*
- Initiative and improvement*
- Care and cooperative*
- Evaluation and improvement*

**S** : artinya sadar dalam posisi seimbang dan ingin melayani untuk meningkatkan martabat dan harus membangun diri terus menerus

- E** : artinya suatu rasa yang dapat dirasakan oleh orang lain.
- R** : artinya selalu menyadari pelayanan kita harus diperbaiki terus menerus.
- V** : artinya harus mempunyai nilai-nilai yang diyakini
- I** : artinya meningkatkan dengan gagasan-gagasan baru
- C** : artinya ménage, melindungi pelayanan, kualitas pelayanan sehingga menjalin kerjasama yang lain
- E** : artinya dengan evaluasi menemukan kelemahan dan kekuatan, yang kuat dipertahankan dan lemah direnovasi sehingga pelayanan menjadi prima.

Pengukuran pelayanan dosen menurut pendapat Zeithaml dan Bitner dalam Tjiptono (2004: 133-134): (a) Reliabilitas (*reliability*) keandalan, berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. (b) Dayatanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespons permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat. (c) Jaminan (*assurance*), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berat para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan. (d) Empati (*empathy*), berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. (e) Bukti fisik (*tangibles*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan materi yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

Terdapat lima penentu kualitas jasa yang dapat dirincikan menurut Kotler (1994) dalam Supranto (1997: 231) sebagai berikut:

- a. Keandalan (*reliability*): kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya, yaitu kemampuan guru/ dosen untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya, akurat, dan konsisten.
- b. Keresponsifan (*responsiveness*): kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap, yaitu kemauan dari karyawan dan pengusaha/pemilik lembaga untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan bermakna serta kesediaan mendengar dan mengatasi keluhan yang diajukan konsumen, misalnya penyediaan sarana prasarana yang sesuai untuk menjamin terjadinya proses yang tepat.
- c. Keyakinan (*confidence*): pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau "*assurance*", yaitu berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan konsumen, misalnya janji dalam promosi.
- d. Empati (*emphaty*): syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan, yaitu kesediaan Dosen/ Karyawan dan pengelola untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan, misalnya Dosen/ Karyawan atau pengelola harus mencoba menempatkan diri sebagai peserta didik (mahasiswa)/orang tua/ pelanggan. Jika pelanggan mengeluh maka harus dicari solusinya untuk mencapai persetujuan yang harmonis dengan menunjukkan rasa peduli yang tulus.
- e. Berwujud (*Tangible*): penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan media komunikasi, yaitu berupa penampilan fisik, peralatan, dan berbagai materi komunikasi, misalnya gedung dan kebersihan yang baik serta penataan ruangan yang rapi.

Dalam penelitian ini pelayanan dosen merujuk pada pendapat Parasuraman, Zeithaml dan Bitner dalam Tjiptono (2004: 133-134). Pelayanan dosen diukur dengan subkonsep (a) Reliabilitas (*reliability*) keandalan, (b) Daya tanggap (*responsiveness*), (c) Jaminan (*assurance*), (d) Empati (*empathy*), (e) Bukti fisik (*tangibles*).

Kepemimpinan adalah kemampuan untuk mempengaruhi suatu kelompok kearah mencapai tujuan (Robbins, 2003: 40). Kepemimpinan adalah setiap tindakan yang dilakukan oleh individu atau kelompok untuk mengkoordinasi dan memberi arah kepada individu atau kelompok lain yang bergabung dalam wadah tertentu untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya (Danim, 2003: 53).

Kepemimpinan adalah kumpulan kualitas intelektual seseorang yang digunakan untuk mempengaruhi, memotivasi, dan mengarahkan kepada orang lain baik secara individual maupun kelompok serta mampu memfasilitasi dengan cara mengkoordinasi segala tugas yang telah ditetapkan sebelumnya untuk mencapai tujuan bersama dengan sebaik-baiknya. Kesimpulan tersebut mempunyai nilai implikasi: (1) kepemimpinan itu memerlukan kemampuan intelektual untuk mengelola segala tugas yang telah ditetapkan sebelumnya untuk mencapai tujuan bersama dan (2) kepemimpinan memerlukan kemampuan untuk mengkoordinasi, memfasilitasi, memberikan motivasi arahan kepada bawahan baik secara individual atau kelompok.

Di dalam mempelajari kepemimpinan terdapat tiga pendekatan yaitu: (1) Teori Sifat (*trait*), proses kepemimpinan menurut teori sifat berlangsung secara alamiah. (2) Teori Situasi (*kontingensi*), teori kepemimpinan situasional adalah suatu teori yang memusatkan perhatian pada kesiapan para pengikutnya. (Robbins, 2003:51). (3) Teori Perilaku, teori perilaku kepemimpinan adalah teori yang mengemukakan bahwa perilaku spesifik membedakan pemimpin dari bukan pemimpin (Robbins, 2003:42). Selain ketiga pendekatan tersebut, ada pendekatan baru yaitu pendekatan *Dyadic*, pendekatan *Dyadic* menun-

jukkan posisi melengkapi antara teori sifat dengan teori perilaku menuju ke teori *kontingensi* artinya, teori sifat dan perilaku menyederhanakan hubungan antara pemimpin dan bawahan. Pendekatan *dyadic* ini memfokuskan pada konsep pertukaran antara pemimpin dan bawahan yang dikenal dengan hubungan *dyadic* (Safaria, 2004:55). Sehingga memunculkan beberapa teori kepemimpinan, seperti teori *Vertical Dyad Linkage* (VDL), teori *Leader-Member Exchange*, teori sistem dan jaringan-kerja, dan teori kepemimpinan transformasional. Kepemimpinan transformasional terdiri dari dua kata, yaitu kepemimpinan (*leadership*) dan transformasional (*transformational*). Kepemimpinan transformasional adalah kemampuan seorang pemimpin dalam bekerja dengan dan jasa/atau melalui orang lain untuk mentransformasikan secara optimal sumber daya organisasi dalam rangka mencapai tujuan yang bermakna sesuai dengan target capaian yang ditetapkan. (Danim, 2003:54). Karakteristik kepemimpinan transformasional menurut Robbins (2003:62) yaitu: (1) Karisma (mempunyai visi dan rasa pada misi, tetap tanggap, dan percaya). (2) Inspirasi (mengharapkan komunikasi tinggi, menggunakan simbol untuk memfokuskan usaha, menggambarkan maksud penting dengan jalan mudah). (3) Stimulasi Intelektual (meningkatkan inteligensi, rasio, dan pemecahan masalah secara hati-hati). (4) Pertimbangan individu (memberikan perhatian personal, menyenangkan pekerja, melatih, menasehati). Beberapa ciri khusus bagi kepemimpinan transformasional untuk membangkitkan dan memotivasi kepada para pengikutnya yang diringkas menjadi pemimpin transformasional harus mampu (a) mengartikulasikan dan mengkomunikasikan secara jelas, (b) menjelaskan cara mencapai visi tersebut, (c) bertindak dengan kepercayaan yang tinggi dan positifistik, (d) mengekspresikan kepercayaan kepada bawahan, (e) menggunakan cara dramatis dan simbolis untuk menekankan pada kata-kata atau kalimat kunci, (f) menjadi contoh suri teladan pada bawahan,

dan (g) memberdayakan anggota untuk mencapai visi tersebut (Maulana dan Suroso, 2004: 63).

Dari uraian diatas dapat disimpulkan pengukuran kepemimpinan transformasional merujuk pada pendapat Robbins. Kepemimpinan diukur dengan sub konsep (a) Karisma (kejelasan menyampaikan visi kepada bawahan, menentukan tujuan dan sasaran yang jelas, membuat perencanaan yang strategik yang jelas, merasionalkan program kerja fakultas/kampus, dan menunjukkan rasa empati.), (b) Pertimbangan Individu. (memberikan perhatian personal, menyenangkan pekerja, melatih, menasehati).

Sarana dan prasarana pendidikan merupakan sumberdaya yang penting dan utama dalam menopang kegiatan belajar mengajar di sekolah. (Depdikbud, 2002: 1). Sarana prasarana merupakan alat bantu untuk mempermudah dosen dalam melaksanakan kegiatan belajar mengajar dalam rangka mencapai tujuannya. Tersedianya sarana prasarana yang memadai merupakan faktor yang mempengaruhi pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa, karena dengan terpenuhinya sarana prasarana maka akan semakin tinggi kesempatan untuk melaksanakan proses belajar mengajar dan fungsinya dengan baik dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Penyediaan sarana prasarana kerja dimaksudkan untuk menunjang kegiatan kampus agar mencapai hasil yang optimal. Hasil yang optimal tersebut merupakan prestasi kerja bagi kampus termasuk didalamnya dosen yang terlibat.

Sarana prasarana pendidikan meliputi: kebijakan pembangunan dan pemeliharaan sarana dan prasarana pendidikan, lahan untuk bangunan pendidikan, bangunan kantor, kelas, bengkel, laboratorium serta penunjangnya, tata letak bangunan, sirkulasi udara cahaya, estetika bangunan. Kenyamanan bangunan, perawatan dan pemeliharaan, efektivitas dan efisiensi bangunan, kelengkapan perpustakaan dan efisiensi bangunan, kelengkapan perpustakaan dan bukubukunya, kelengkapan media pendidikan, kelengkapan sarana laboratorium dan lain-lain.

Semakin lengkap sarana prasarana suatu kampus maka mempermudah mahasiswa dalam mencapai tujuannya, sehingga berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

Kepuasan mahasiswa adalah perbandingan antara harapan yang diinginkan mahasiswa tentang pelayanan dosen FKIP UMS yang didukung oleh sarana prasarana dan kepemimpinan transformasional dengan apa yang mahasiswa rasakan setelah mendapatkan pelayanan. Kepuasan mahasiswa tidak terlepas dari pelayanan dosen. Fasilitas belajar yang memadai secara kuantitatif, kualitatif dan relevan dengan kebutuhan serta dapat dimanfaatkan secara optimal untuk kepentingan proses pendidikan dan pengajaran, baik oleh dosen sebagai pengajar maupun mahasiswa sebagai pelajar. Terpenuhinya sarana prasarana maka akan semakin tinggi kesempatan untuk melaksanakan kegiatan belajar mengajar dengan baik supaya mendapat hasil yang optimal, serta didukung dengan kepemimpinan transformasional, pemimpin yang memberikan pertimbangan dan rangsangan intelektual yang diindividualkan, dan memiliki karisma, pelayanan dosen yang berkompeten dan berkualitas memudahkan penyampaian ilmu dan teknologi sehingga apa yang diterima dan dikembangkan sesuai dengan kemampuan mahasiswa dengan bidang ilmu yang dipilihnya merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Demikian dapat diduga bahwa sarana prasarana, kepemimpinan transformasional dan pelayanan dosen berpengaruh langsung terhadap kepuasan mahasiswa.

Kepuasan mahasiswa adalah perbandingan antara harapan yang diinginkan mahasiswa tentang pelayanan dosen FKIP UMS yang didukung oleh sarana prasarana dan kepemimpinan transformasional dengan apa yang mahasiswa rasakan setelah mendapatkan pelayanan. Semakin lengkap sarana prasarana suatu kampus akan semakin mudah pula kampus mencapai tujuan karena sarana prasarana untuk mempermudah mahasiswa dalam melaksanakan kegiatan belajar mengajar dalam rangka mencapai tujuannya sehingga mempengaruhi kepuasan pada mahasiswa.

Dengan demikian, dapat diperkirakan bahwa sarana prasarana yang lengkap dapat berpengaruh langsung terhadap kepuasan mahasiswa.

Kepuasan mahasiswa adalah perbandingan antara harapan yang diinginkan mahasiswa tentang pelayanan dosen FKIP UMS yang didukung oleh sarana prasarana dan kepemimpinan transformasional dengan apa yang mahasiswa rasakan setelah mendapatkan pelayanan. Kepemimpinan transformasional memberikan pertimbangan dan rangsangan intelektual yang diindividualkan, dan memiliki karisma. Karisma (mempunyai visi dan rasa pada misi), inspirasi (mengharap komunikasi tinggi, menggunakan simbol untuk menfokuskan usaha, menggambar maksud penting dengan jalan mudah yang berorientasi pada peningkatan kualitas secara berkesinambungan memiliki beberapa karakteristik sebagai berikut: *Visible, commited*, dan *knowledgeable* (kepemimpinan yang baik mengembangkan fokus pada aspek kualitas, melibatkan setiap orang dalam pendidikan dan pelatihan dan juga mengembangkan hubungan yang rutin dengan para karyawan pelanggan, dan pemasok).

Dengan demikian, dapat diduga bahwa kepemimpinan transformasional dapat memberikan pengaruh yang lebih besar terhadap kepuasan mahasiswa.

Dosen harus mempunyai kualifikasi yang diperlukan bagi penyampaian ilmunya kepada mahasiswa, di tuntut untuk memberikan *service* yang diinginkan oleh mahasiswa. Dosen bermutu adalah dosen yang terbuka atas pendapat mahasiswa, bergairah dalam memberi kuliah, merangsang minat untuk belajar, berpakaian rapi dan bersih, bersikap luwes didalam dan luar kelas, ramah, penuh pengertian, sabar, berbahasa Indonesia atau Inggris yang baik, dengan kata-kata yang sederhana dan mudah dimengerti, menerima mahasiswa dengan segala kelebihan dan kekurangannya, membantu mahasiswa untuk percaya diri, membantu terpeliharanya hubungan antar mahasiswa yang sehat.

Dengan demikian, diduga bahwa pelayanan dosen dapat berpengaruh langsung terhadap

kepuasan mahasiswa.

Pemimpin adalah orang yang menerapkan prinsip dan teknik yang memastikan motivasi, deskripsi, dan produktivitas. Agar pemimpin dapat menjalankan perannya, pemimpin hendaknya memiliki sarana, misalnya : kewenangan formal, pengetahuan dan pengalaman yang dapat terus ditingkatkan, hak untuk memberikan *rewards* dan *punishment* terhadap karyawan bawahannya, berkomunikasi dengan bawahannya dan perintah untuk bawahannya. Sarana prasarana yang memadai dan berusaha menambah demi tercapainya target proses belajar mengajar. Seperti lab sebagai ajang dan praktek mahasiswa perlu dilengkapi dengan fasilitas yang cukup serta program pelatihan harus sesuai dengan perkembangan dunia pendidikan maupun industri dan jasa.

Dengan demikian dapat diperkirakan bahwa sarana prasarana dan kepemimpinan transformasional berpengaruh langsung terhadap kepuasan mahasiswa.

Semakin lengkap sarana prasarana yang dimiliki fakultas maka akan semakin mudah pula fakultas dalam mencapai tujuannya. Karena sarana prasarana merupakan alat bantu dosen dalam melaksanakan kegiatan belajar mengajar dalam rangka pencapaian tujuan. Dengan demikian, dosen akan lebih mudah memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan mahasiswa.

Dengan demikian, dapat diduga bahwa sarana prasarana dapat berpengaruh langsung terhadap pelayanan dosen.

Kepemimpinan transformasional Dekan FKIP UMS dalam penelitian ini menunjukkan kemampuan seorang pimpinan yang bercirikan karismatik, berkeyakinan diri, hormat dan setia, memberikan pujian, inspiratif untuk mempengaruhi, menggerakkan, memotivasi, memfasilitasi, menyampaikan informasi sesuai kesepakatan bersama baik sebagai edukator, manajer, administrator, supervisor dengan cara berkoordinasi bersama kepada bawahan baik secara individual maupun organisasional sehingga ada perubahan kearah mencapai tujuan yang ditetapkan sebaik-baiknya.

Sehubungan hal tersebut maka diduga kepemimpinan transformasional Dekan FKIP UMS dapat berpengaruh langsung terhadap pelayanan dosen.

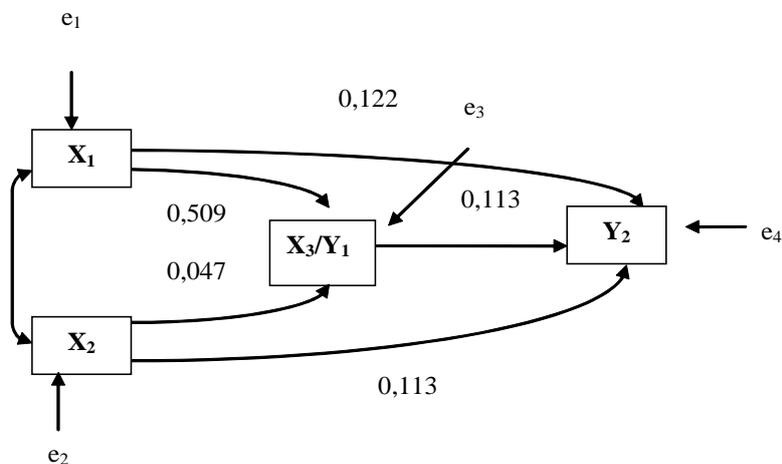
Hipotesis penelitian disusun sebagai berikut: (1) Ada pengaruh langsung antara sarana prasarana, kepemimpinan transformasional dan pelayanan dosen terhadap kepuasan mahasiswa. (2) Ada pengaruh langsung sarana prasarana terhadap kepuasan mahasiswa. (3) Ada pengaruh langsung antara kepemimpinan transformasional terhadap kepuasan mahasiswa. (4) Ada pengaruh langsung antara pelayanan dosen terhadap kepuasan mahasiswa. (5) Ada pengaruh langsung antara sarana prasarana dan kepemimpinan transformasional terhadap pelayanan dosen. (6) Ada pengaruh langsung antara sarana prasarana terhadap pelayanan dosen. (7) Ada pengaruh langsung antara kepemimpinan transformasional terhadap pelayanan dosen.

**Metode**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan analisis jalur (*path*), dan dilaksanakan di FKIP UMS dengan sasaran penelitian adalah mahasiswa  $S_1$  dari semua program studi yang ada di FKIP. Penelitian ini menggunakan empat buah instrumen yang dikembangkan dari hasil kajian teoritis dan instrumen

tersebut telah diuji coba. Uji coba dimaksudkan untuk menghitung validitas dan reliabilitas butir-butir pernyataan yang akan digunakan dalam penelitian. Hasil uji validitas dilihat dari nilai *Corrected Item Total Correlation / r* hitung dengan kriteria uji validitas 0,3 pernyataan yang dibuat sah/valid. Hasil uji validitas melalui bantuan program SPSS for windows versi 11.0.

Hasil uji reliabilitas dilihat dari nilai *Cronbach Alpha* > 0,6 maka pernyataan reliabel. Setelah diuji coba hasilnya sebagai berikut: (1) sarana prasarana yang berbentuk kuesioner berskala empat adalah sebesar 0,9075 dengan jumlah instrumen 30 butir yang tidak valid 6 dan selanjutnya yang digunakan dalam penelitian sebanyak 24 butir, (2) kepemimpinan transformasional yang berbentuk kuesioner berskala empat adalah sebesar 0,9589 dengan jumlah instrumen 24 butir yang tidak valid 2 dan selanjutnya yang digunakan dalam penelitian sebanyak 22 butir, (3) Pelayanan dosen yang berbentuk kuesioner berskala empat adalah sebesar 0,9513 dengan jumlah instrumen 23 butir yang tidak valid 2 dan selanjutnya yang digunakan dalam penelitian sebanyak 21 butir, (4) Kepuasan mahasiswa yang berbentuk kuesioner berskala empat adalah sebesar 0,9138 dengan jumlah instrumen 25 butir yang tidak valid 4 dan selanjutnya yang digunakan dalam penelitian sebanyak 21 butir.



Gambar 1. Visualisasi Model Konseptual Prosedur Analisis Jalur

Setelah diadakan ujicoba terhadap keempat instrumen penelitian, dilakukan perhitungan kembali koefisien reliabilitas dengan hasil sebagai berikut: (1) Instrumen sarana prasarana sebesar 0,9386, (2) Instrumen kepemimpinan transformasional sebesar 0,9683, (3) Instrumen pelayanan dosen sebesar 0,9614, (4) Instrumen kepuasan mahasiswa sebesar 0,9718.

Sampel penelitian ini berjumlah 225 mahasiswa dari 6 program studi yang ada di FKIP UMS. Teknik pengambilan sampel digunakan secara acak, tetapi terdistribusi pada setiap program studi, dan setiap responden diperlakukan sama. Teknik analisis data menggunakan uji normalitas, uji linieritas, uji multikolinieritas dan heteroskedastisitas.

### Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian diatas terbukti bahwa kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh sarana prasarana dan kepemimpinan transformasional melalui pelayanan dosen. Kenyataan diatas menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa dapat ditingkatkan dengan meningkatkan faktor-faktor strategik pelayanan dosen yaitu sarana prasarana dan kepemimpinan transformasional yang hasil penelitiannya sebagai berikut:

**Pertama**, Sarana prasarana ( $X_1$ ), kepemimpinan transformasional ( $X_2$ ) dan pelayanan dosen ( $Y_1$ ) secara bersama-sama memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa ( $Y_2$ ), dengan *p value* 0,003 dan sumbangan efektif 6,4 %. Pelayanan dosen merupakan variabel antara.

**Kedua**, Sarana prasarana ( $X_1$ ) mempunyai pengaruh langsung yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa ( $Y_2$ ) dengan sumbangan efektif sebesar 1,49% , tetapi memiliki hubungan tidak langsung melalui pelayanan dosen, dengan sumbangan efektif sebesar 5,6%. Pelayanan dosen disini bukan merupakan variabel antara.

**Ketiga**, Kepemimpinan transformasional ( $X_2$ ) tidak mempunyai pengaruh langsung yang

signifikan terhadap kepuasan mahasiswa ( $Y_2$ ) dengan sumbangan efektif sebesar 1,28%, tetapi memiliki hubungan langsung melalui pelayanan dosen dengan sumbangan efektif sebesar 0,5%. Pelayanan dosen disini merupakan variabel antara.

**Keempat**, Pelayanan dosen ( $X_3$ ) memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa ( $Y_2$ ) dengan sumbangan efektif sebesar 1,28%.

**Kelima**, Sarana prasarana ( $X_1$ ) dan kepemimpinan transformasional ( $X_2$ ) secara bersama-sama memiliki pengaruh langsung signifikan terhadap pelayanan dosen ( $Y_1$ ), dengan *p value* 0,000 dan sumbangan efektif 27,1 %.

**Keenam**, Sarana prasarana ( $X_1$ ) memiliki pengaruh langsung yang sangat signifikan terhadap pelayanan dosen ( $Y_1$ ) dengan sumbangan efektif sebesar 25,91%.

**Ketujuh**, Kepemimpinan transformasional ( $X_2$ ) memiliki pengaruh langsung yang signifikan sangat rendah terhadap pelayanan dosen ( $Y_1$ ) dengan sumbangan efektif sebesar 0,22%, oleh karena itu dapat dikatakan tidak mempunyai pengaruh.

### Simpulan

Pengujian hipotesis penelitian membuktikan bahwa: (a) variabel sarana prasarana ( $X_1$ ) dan kepemimpinan transformasional ( $X_2$ ) berpengaruh langsung dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa ( $Y_2$ ). melalui pelayanan dosen ( $Y_1$ ), (b) pelayanan dosen ( $X_3$ ) berpengaruh langsung dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa ( $Y_2$ ).

Berdasarkan hasil pengujian statistik, maka ketiga variabel eksogen yang diteliti variabel sarana prasarana merupakan variabel yang sangat signifikan mempengaruhi kepuasan mahasiswa sedangkan variabel kepemimpinan transformasional yang paling rendah dapat dikatakan tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

**Saran**

- a. Jajaran pimpinan FKIP UMS beserta dosen memiliki tugas yang sifatnya terus-menerus melakukan perbaikan kedepan agar lebih baik dan dapat bersaing dengan pasar.
- b. Jajaran pimpinan FKIP UMS hendaknya mengembangkan dan membudayakan kepemimpinan transformasional. Visioner dan mampu memimpin secara transformasional yaitu mengarahkan SDM yang dipimpin kearah tumbuhnya sensitivitas pembinaan dan pengembangan organisasi, pengembangan visi secara bersama, pendistribusian kewenangan kepemimpinan, dan membangun kultur organisasi yang sehat.
- c. Bagi Dosen harus mengembangkan mutu pelayanan dan sumber daya untuk meningkatkan kompetensi keprofesionalan dosen. Oleh karena itu, dosen merupakan personil yang bertanggung jawab dalam memberikan sumbangan dan pertumbuhan, pengembangan ilmu, mengembangkan intelektual mahasiswa
- d. Pengelolaan sarana prasarana pendidikan perlu ditingkatkan secara optimal serta disesuaikan dengan kebutuhan mahasiswa saat ini (mutakhir) dalam arti menggunakan sesuai dengan fungsi dan penggunaannya. Oleh karena itu, sarana prasarana yang memadai terutama laboratorium dapat meningkatkan akses penerapan praktek dilapangan meningkatkan mutu pendidikan dan untuk meningkatkan manajemen kelembagaan serta untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan yang pada akhirnya diharapkan dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa.

**Daftar Pustaka**

- Danim, S. 2003. *Kepemimpinan Transformasional Dalam Komunitas Organisasi Pembelajaran*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2002. *Mengelola Sarana Prasarana Pendidikan Tingkat Kabupaten/ Kota*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional.
- Kotler, P. 1997. *Marketing Management Analys, Planning, Implementation and Control and Edition*. New Jersey : Prentice Hall Inc.
- Maulana, Eko dan Ali Suroso. 2004. *Kepemimpinan Integratif Berbasis ESQ (The ESQ The Integrative Leadership)*. Jakarta: Bars Media Komunikasi.
- Robbins, S. 2003. *Organization Behavior (Edisi Indonesia) Jilid II*. Jakarta : PT. Prenhallindo.
- Safaria, T. 2004. *Kepemimpinan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Supranto . J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan (Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. dan G. Candra. 2005. *Service, Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono. 2004. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi.