

Development of Student Satisfaction Instruments for Campus Facilities

Rifdah Alfiyyah Mu'affi¹, Muhammad Ferdi Alamsyah², Aan Kusuma Wardani³, Daniya Putri Jaya⁴, Rahadatul Aisy⁵, Muhammad Nur Hidayat⁶, Dr. Tri Astuti, M.Psi., Psikolog⁷

^{1,2,3,4,5,6,7}Psychology, Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, Indonesia

Corresponding Author: Rifdah Alfiyyah Mu'affi. Email: rifdahalfiyyah20@gmail.com

Abstract

Student satisfaction is an emotional condition that arises in students when they feel their needs are met with the services and facilities provided by the campus. This states that student satisfaction can be considered as a result of the match between expectations and reality felt by students. This study aims to develop an instrument on a student satisfaction scale that can be used to detect student satisfaction with campus facilities and produce reliable instruments for measuring student satisfaction scales. The study used a sampling technique, namely simple random sampling, namely student respondents who were taken randomly as many as 271 respondents. Data collection in this study used a Likert scale distributed in the form of a Google form. Instrument development in this study used the validity test and the Cronbach alpha reliability test. Based on the validity test, the aspects of teaching quality, employee service, and infrastructure advice obtained a validity of 1.00. The results of the Cronbach alpha reliability test obtained 0.945 from these results it can be concluded that the student satisfaction scale is valid and reliable.

Keyword: Satisfaction, Student, Instrument Development

Abstrak

Kepuasan mahasiswa merupakan kondisi emosional yang timbul pada mahasiswa ketika merasa kebutuhannya terpenuhi dengan pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh kampus. Hal ini menyatakan bahwa kepuasan mahasiswa dapat dianggap sebagai hasil dari kesesuaian antara harapan dan realitas yang dirasakan oleh mahasiswa. Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan instrumen pada skala kepuasan mahasiswa yang dapat digunakan untuk mendeteksi kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas kampus serta menghasilkan instrumen yang dapat diandalkan dalam pengukuran skala kepuasan mahasiswa. Penelitian menggunakan teknik sampling yaitu *simple random sampling* yaitu responden mahasiswa yang diambil secara acak sebanyak 271 responden. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan skala *likert* yang disebar dalam bentuk *google form*. Pengembangan instrumen pada penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas *alpha cronbach*. Berdasarkan uji validitas aspek kualitas pengajaran, pelayanan karyawan dan saran prasarana memperoleh validitas 1,00. Hasil uji reliabilitas *alpha cronbach* memperoleh sebesar 0,945 dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa skala kepuasan mahasiswa valid dan reliabel.

Kata Kunci: Kepuasan, Mahasiswa, Pengembangan Instrumen

1. Pendahuluan

Perguruan tinggi merupakan salah satu lembaga penyelenggara pendidikan tinggi yang turut serta dalam mencerdaskan kehidupan bangsa maka dari itu perguruan tinggi mempunyai tanggung jawab besar bagi kemajuan sumber daya manusia bangsa ini. Hal ini dikarenakan majunya suatu bangsa ditentukan oleh pendidikan, maka dari itu pendidikan dapat dikatakan sebagai fondasi utama (Kurbani, 2017). Dalam membangun fondasi tersebut maka perguruan tinggi berlomba-lomba untuk menarik minat siswa dengan membentuk fasilitas kampus yang ditawarkan yang baik dan memadai seperti kualitas akademik, kualitas pelayanan karyawan kampus serta fasilitas kampus seperti ruang kelas, auditorium, laboratorium, perpustakaan, masjid, hingga area kantin untuk menunjang kemudahan dalam proses pendidikan (Larasati et al., 2022) yang mana fasilitas adalah salah satu komponen keberhasilan kampus dalam menarik siswa, fasilitas sendiri merupakan penyediaan perlengkapan fisik yang memungkinkan kegiatan untuk memenuhi kebutuhan siswa (Hendriana & Pratama, 2022).

Perguruan tinggi swasta dihadapkan pada keputusan sulit karena selain mereka harus tetap bersaing dengan perguruan tinggi negeri ia juga harus bersaing dengan perguruan tinggi swasta lainnya yang sekarang saling berlomba menawarkan produk-produk pendidikan yang semakin kompetitif. Hal ini akan berpengaruh pada jumlah mahasiswa pada suatu lembaga perguruan tinggi swasta tertentu (Briyantoro et al., 2023). Menurut Heriyanto (2017) keberhasilan perguruan tinggi dapat diukur melalui indikator tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan yang dilakukan.

Kepuasan merupakan tingkatan perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapan yang dimiliki (Kotler, 2010). Apabila jasa yang didapat lebih kecil dari apa yang diharapkan, pelanggan menjadi tidak puas, tidak tertarik, dan kecewa kepada penyedia jasa, sedangkan apabila jasa yang dirasa oleh pelanggan melebihi apa yang diharapkan maka pelanggan akan merasa puas. Dalam perguruan tinggi, kepuasan pelanggan berwujud sebagai kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa pendidikan. Harapan selalu berada pada taraf yang ideal, perbedaan antara harapan dengan kenyataan yang diterima mahasiswa akan membentuk tingkat kepuasan pada diri masing-masing diri mahasiswa (Heriyanto, 2017).

Kepuasan salah satu hal sangat penting dalam meninjau mutu dari sebuah perguruan tinggi maupun lembaga pendidikan lainnya. Kepuasan sendiri hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya. Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan telah mendapatkan apa yang diinginkan. Upaya dalam memenuhi keinginan dan harapan mahasiswa adalah merupakan strategi paling utama dari lembaga perguruan tinggi dan sebagai hasil yang didapat mahasiswa akan merasa puas. Puaskah mahasiswa akan penyediaan yang lengkap pada perguruan tinggi, kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh perguruan tinggi merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan dalam mencapai visi dan misi dari perguruan tinggi tersebut. Namun, kepuasan mahasiswa terhadap penyediaan di perguruan tinggi dapat bervariasi tergantung pada banyak faktor seperti kualitas fasilitas pada kampus (Ardana et al., 2023). Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas

adapun tujuan dari penyusunan instrumen kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas kampus adalah untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas kampus secara valid dan reliabel.

2. Tinjauan Pustaka

Kepuasan mahasiswa adalah perbandingan antara harapan yang diinginkan mahasiswa tentang pelayanan karyawan, kompetensi dosen yang didukung oleh sarana prasarana dan kepemimpinan dengan apa yang mahasiswa rasakan setelah mendapatkan pelayanan (Sarjono, 2007). Menurut (Kotler et al., 2005) menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Umar menyatakan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan individu setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya (Indrasari, 2019).

Berdasarkan pernyataan yang telah disampaikan oleh ketiga para ahli di atas dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan mahasiswa merupakan kondisi emosional yang timbul pada mahasiswa ketika merasa kebutuhannya terpenuhi dengan pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh kampus. Dalam hal ini kepuasan mahasiswa dapat dianggap sebagai hasil dari kesesuaian antara harapan dan realitas yang dirasakan oleh mahasiswa. Kepuasan mahasiswa adalah perasaan senang atau kelegaan mahasiswa karena merasa kebutuhan atau keinginannya dipenuhi oleh pihak kampus. Kepuasan mahasiswa dapat dirasakan oleh mahasiswa melalui kualitas pengajaran, fasilitas kampus, layanan akademik dan layanan non-akademik yang diukur dengan menggunakan skala kepuasan dengan indikator seperti terpenuhinya kebutuhan, keinginan, dan harapan mahasiswa. Berdasarkan hal tersebut maka dapat disimpulkan bahwa aspek-aspek kepuasan yang digunakan dalam penelitian ini adalah aspek kualitas pengajaran, aspek pelayanan karyawan, dan aspek sarana dan prasarana.

3. Metode

Desain penyusunan alat ukur Kepuasan Mahasiswa merupakan proses yang sistematis untuk merancang instrumen yang dapat mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai pengalaman mahasiswa di institusi pendidikan. Proses ini biasanya melibatkan tahapan yang saling berkaitan untuk memastikan alat ukur yang akurat, valid dan reliabel. Dengan menggunakan skala likert dengan skor 1-4 untuk mengukur tingkat Kepuasan Mahasiswa yang dimana hal ini untuk memberikan gambaran umum tentang kepuasan mahasiswa. Responden pada penelitian ini berjumlah 271 responden yang berpartisipasi dalam penyusunan instrumen ini. Dari seluruh responden yang telah terkumpul, 36,9 % merupakan mahasiswa semester 6, 34,4% mahasiswa semester 8, 20,1% mahasiswa semester 4 dan 8,6% mahasiswa semester 2 yang tersebar pada beberapa perguruan tinggi negeri ataupun swasta di seluruh Indonesia.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *random sampling* yaitu, teknik pengambilan data sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa mempertimbangkan strata populasi. Teknik pengumpulan data diperoleh melalui kuisioner yang

disusun menggunakan *Google Form*. Kuisisioner berisi 68 item pernyataan yang harus diisi oleh subjek penelitian. Agar dapat mencapai respon yang optimal peneliti memperluas jangkauan pengumpulan data kuisisioner dengan cara menyebarkannya melalui *platform social media* seperti *Instagram*, *WhatsApp (WA)*, dan *X*. Analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pemvalidasian instrument psikologi untuk mengukur kepuasan mahasiswa.

Validitas alat ukur merujuk pada sejauh mana alat ukur yang disusun memiliki relevansi dengan tujuan pengukuran yang sebenarnya (Azwar, 2017). Dalam memberikan keputusan mengenai keselarasan aitem dengan tujuan alat ukur memerlukan penilaian dari 8 beberapa penilai yang kompeten (*expert judgement*). Apabila penilai sepakat bahwa suatu aitem adalah relevan maka aitem tersebut dapat dinyatakan layak untuk mendukung validitas isi alat ukur yang akan digunakan. Penelitian ini melibatkan ahli dalam bidang psikologi untuk menilai apakah aitem dalam kuisisioner mencakup semua dimensi penting dari kepuasan mahasiswa.

Reliabilitas Menurut Azwar (2016) Penggunaan indeks reliabilitas aitem menjadi penting dalam pemilihan aitem apabila reliabilitas keseluruhan belum diketahui atau sudah diketahui dan hasilnya belum memuaskan. Apabila reliabilitas instrumen secara keseluruhan sudah memuaskan, pemilihan aitem dapat didasarkan pada koefisien korelasi aitem-total saja. Skala dikatakan memiliki reliabel yang baik jika skor *Cronbach Alpha* berada pada level di atas atau sama dengan 0,8 ($\alpha \geq 0,8$). Penghitungan secara statistik untuk menguji koefisien reliabilitas pada penelitian ini menggunakan program AITEMAN.

4. Hasil dan Pembahasan

Dalam penelitian ini memiliki beberapa tahap yang telah dilakukan untuk menyusun skala psikologi, yaitu: 1) Menentukan tujuan penggunaan alat tes, 2) Menentukan indikator dan aspek konstruk, 3) Membuat butir item berdasarkan aspek dan indikator yang telah disusun, 4) Melakukan pengujian validitas item, 5) Melakukan pengujian reliabilitas item. Adapun penyusunan konsep teori berlandaskan dari pendapat yang dipaparkan oleh Sarjono (2007), Kotler et al (2005) dan Indrasari (2019). Berdasarkan pemaparan dari 3 tokoh diatas maka dapat disimpulkan bahwa Kepuasan mahasiswa adalah perasaan senang atau kelegaan mahasiswa karena merasa kebutuhan atau keinginannya dipenuhi oleh pihak kampus. Kepuasan mahasiswa dapat dirasakan oleh mahasiswa melalui kualitas pengajaran, fasilitas kampus, layanan akademik dan layanan non-akademik yang diukur dengan menggunakan skala kepuasan dengan indikator seperti terpenuhinya kebutuhan, keinginan, dan harapan mahasiswa.

Gambar 1. Scale Statistic

Scale:	0

N of Items	68
N of Examinees	271
Mean	205.432
Variance	531.473
Std. Dev.	23.054
Skew	0.223
Kurtosis	-0.247
Minimum	141.000
Maximum	265.000
Median	203.000
Alpha	0.938
SEM	5.724
Mean P	N/A
Mean Item-Tot.	0.452
Mean Biserial	N/A
Max Score (Low)	N/A
N (Low Group)	N/A
Min Score (High)	N/A
N (High Group)	N/A
Elapsed Time: 3.508 seconds	

Adapun aspek yang telah ditentukan dari sintesa penjelasan para ahli maka dapat disimpulkan bahwa aspek-aspek kepuasan yang digunakan dalam penelitian ini adalah aspek kualitas pengajaran, aspek pelayanan karyawan, dan aspek sarana dan prasarana. Setelah itu dari ke-tiga aspek yang telah sintesa selanjutnya adalah menyusun indikator perilaku, adapun indikator yang dihasilkan sebanyak 15 indikator perilaku dan dari indikator tersebut menghasilkan 70 butir item yang dibagi menjadi 2 jenis yaitu, favorable sebanyak 57 item dan unfavorable 13 item. Proses pengujian instrumen kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas kampus terdiri dari 5 penilaian ahli (*expert judgement*) yang menilai aspek perilaku, indikator perilaku, serta butir item instrumen. Menurut penilaian yang diberikan menghasilkan tiga kategori yaitu, item valid sebanyak 27 item, item yang dinyatakan moderat valid sebanyak 41, dan item tidak valid sebanyak 2 item, maka berdasarkan hasil uji validitas dapat ditarik kesimpulan bahwa dari 70 butir item pernyataan pada skala ini terdapat 68 butir item yang dinyatakan valid dan moderat valid sehingga 68 butir item tersebut digunakan dalam pengujian instrumen kepuasan mahasiswa. Dari proses uji coba instrumen pengembangan ini melibatkan 271 mahasiswa partisipan yang tersebar diseluruh Indonesia, dari data yang telah dikumpulkan langkah selanjutnya adalah pengujian data melalui program Aiteman30 dan berdasarkan tabel *scale statistic* menunjukkan hasil *Cronbach's Alpha* sebesar 0.938 dan *Standar Error Measurement* (SEM) sebesar 5.724.

Ukuran kualitas baik item soal yang diberikan, dibutuhkan pengukuran daya pembeda item. **Tabel.1** menunjukkan perhitungan indeks reliabilitas aitem (IRA) dengan menggunakan Aiteman 30. Dari hasil Scale Correlation (rix) yang menunjukkan nilai dengan tanda negatif (-) dinyatakan gugur, sedangkan rix menunjukkan nilai dengan tanda positif (+) dinyatakan lulus.

No.	Item Scale Correlation (rix)						
1	0,26	18	0,48	35	0,6	52	0,48
2	0,44	19	0,37	36	0,35	53	0,63
3	0,21	20	0,39	37	0,53	54	0,29
4	0,4	21	0,51	38	0,57	55	0,62
5	0,33	22	0,32	39	-0,39	56	0,58
6	0,32	23	0,61	40	0,57	57	0,56
7	0,34	24	0,63	41	0,42	58	0,3
8	0,38	25	0,27	42	0,36	59	0,61
9	0,35	26	0,59	43	0,6	60	0,51
10	0,22	27	0,6	44	0,46	61	0,57
11	0,52	28	0,61	45	0,66	62	0,48
12	0,55	29	-0,29	46	0,57	63	0,35
13	0,25	30	0,61	47	0,51	64	0,44
14	0,3	31	0,61	48	0,43	65	0,63
15	0,41	32	0,44	49	0,63	66	0,57
16	0,2	33	0,44	50	0,63	67	0,67
17	0,36	34	0,61	51	0,69	68	0,62

Tabel 1. Perhitungan Indeks Reliabilitas Aitem (IRA)

Pada tabel diatas memunjukkan adanya 2 butir item yang dinyatakan gugur karena menunjukkan nilai negatif, dengan ini maka item yang dinyatakan lulus adalah sebanyak 66 butir item yang selanjutnya akan diuji kembali reliabilitas item menggunakan program Aiteman30, adapun hasil uji reliabilitas kedua kali sebagai berikut:

Gambar 2. Scale Statistic 2

```

Scale Statistics
-----
Scale:          0
-----
N of Items      66
N of Examinees 271
Mean            200.686
Variance        559.679
Std. Dev.       23.658
Skew            0.224
Kurtosis        -0.214
Minimum         133.000
Maximum         263.000
Median          198.000
Alpha           0.945
SEM             5.534
Mean P         N/A
Mean Item-Tot. 0.476
Mean Biserial  N/A
Max Score (Low) N/A
N (Low Group)  N/A
Min Score (High) N/A
N (High Group) N/A
Elapsed Time: 6.547 seconds
    
```

Berdasarkan **Gambar 2.** menunjukkan Cronbach's Alpha yang didapatkan setelah dilakukan uji reliabilitas kedua kali sebesar 0.945 dan Standar Error of Measurement (SEM) sebesar 5.534.

Secara umum dapat disimpulkan bahwa pengembangan instrumen Kepuasan Mahasiswa Terhadap Fasilitas Kampus dilakukan dalam beberapa tahap yaitu, menyusun sintesa definisi kepuasan dari 3 tokoh, menyusun indikator dan aspek, membuat butir aitem, uji validitas item dan uji reliabilitas item. Terdapat 66 item pada penelitian ini yang dinyatakan valid dan 2 item yang dinyatakan tidak valid, adapun uji reliabilitas dari 66 butir item yang telah dilakukan pada instrumen Kepuasan Mahasiswa Terhadap Fasilitas Kampus dapat dikatakan memiliki nilai reliabilitas yang sangat tinggi dengan alpha cronbach sebesar 0,945. Adapun hasil uji validitas dari instrumen ini memiliki tingkat validitas aiken yang cukup baik. Hasil kategorisasi pada instrumen ini menunjukkan bahwa mahasiswa yang menunjukkan kepuasan dengan fasilitas kampus yang sangat tinggi memiliki presentase sebesar 2%, puas dengan fasilitas kampus yang tinggi sebesar 14%, puas dengan fasilitas kampus yang sedang sebesar 79%, puas dengan fasilitas kampus yang rendah sebesar 6%, dan puas dengan fasilitas kampus yang sangat rendah sebesar 0% dari keseluruhan responden sebanyak 271 responden, maka dari penjabaran di atas instrumen alat ukur Kepuasan Mahasiswa Terhadap Fasilitas Kampus ini dapat dinyatakan reliabel dan layak untuk digunakan sebagai alat ukur.

5. Ucapan Terima Kasih, Pendanaan, & Kebijakan Etika

Puji dan Syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayat-nya sehingga kami bisa menyelesaikan pengembangan instrumen ini yang berjudul "Kepuasan Mahasiswa Terhadap Fasilitas Kampus". Yang dimana pengembangan instrumen ini merupakan sebuah tugas Akhir sebagai syarat Ujian Akhir semester (UAS) Mata Kuliah Konstruksi Alat Tes.

Dengan segala kerendahan hati dan rasa syukur, kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan dan kontribusi dalam pembuatan laporan ini. Sehingga laporan ini tidak akan terselesaikan tanpa bantuan dan partisipasi dari berbagai pihak yang terlibat. Kami ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Drs Kumaidi, M.A., Ph.D dan Ibu Farida Rahayu, M.Psi., Psikolog selaku dosen pengampun mata kuliah Konstruksi Alat Tes
2. Dr. Tri Astuti, M.Psi., Psikolog sebagai dosen pembimbing
3. Maya Rindhany, M.Psi, Psikolog, Sarah Maulida, S.Psi, Farah Rasyidah Rizqfino, S.Psi, Nur Rania Thifalin, S.Psi yang telah bersedia menjadi *expert judgement* dalam penelitian ini.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih banyak kekurangan sehingga kami mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca.

Daftar Pustaka

- Ardana, T. V., Lestari, M. D., Rahardi, R., Aggim, P., & Sanjaya, V. F. (2023). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Lampung. *GLOBAL: Jurnal Lentera BITEP*, 1(03), 111–117. <https://doi.org/10.59422/global.v1i03.153>
- Azwar, S. (2012). *Sikap Manusia: Teori dan Pengukurannya*. Pustaka Pelajar.
- Briyantoro, M., Surya Nugraha Institut Teknologi dan Bisnis Trenggalek, A., & Trenggalek, K. (2023). Analisis Pengaruh Fasilitas Kampus dan Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Institut Teknologi dan Bisnis Trenggalek. *CEMERLANG : Jurnal Manajemen dan Ekonomi Bisnis*, 3(1), 131–140.
- Hendriana, A., & Pratama, I. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Mahasiswa Kuliah Di Kampus Bisnis Umar Usman. *JAS-PT (Jurnal Analisis Sistem Pendidikan Tinggi Indonesia)*, 6(2), 135. <https://doi.org/10.36339/jaspt.v6i2.739>
- Kurbani, A. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Fasilitas Pendidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa Kuliah pada Universitas PGRI Palembang. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 13(4), 22–35.
- Kolter, Philip. (2010). *Manajemen Pemasaran Edisi Millenium*, Jilid 1. Jakarta: PT. Prenhallindo
- Larasati, D., Pratignyo, L. S., & Sofiyat, A. I. (2022). Pengaruh Fasilitas Kampus dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan Metode SEM. *Jurnal Baut dan Manufaktur*, 04(1), 2686–5351.
- Rahayu, D., Rasmuin, & Lestari, D. (2021). Estimasi True Score dan Kesalahan Baku Pengukuran Tes Buatan Guru Bidang Studi Matematika menurut Teori Tes Klasik pada Tingkat. *Pendidikan Matematika*, 1(2), 1–11. <https://www.ejournal.lppmunidayan.ac.id/index.php/matematika>
- Sugiyono, D. (2010). Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D. In *Penerbit Alfabeta*.