

**PENELITIAN**

**LAPORAN PENELITIAN**



**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP  
PELAYANAN PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**

**Oleh:**

**Abdullah Taman, M. Si., Ak., CA.**

**NIP. 196306241990011001**

**Arief Zuliyanto Susilo, M.Sc.**

**NIP. 198207062015041001**

**Adeng Pustikaningsih, M. Si**

**NIP. 197508252009122001**

**Ahmad Samlawi, M. Si**

**NIP.11410630322528**

**Yaniva Cesa Agesti**

**NIM. 14809134042**

**Arini Puspitasari**

**NIM. 14809134046**

---

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
2017**



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
**FAKULTAS EKONOMI**

Alamat: Kampus Karangmalang Yogyakarta, 55281  
Telp/Fax. (0274) 554902, (0274)586168 psw. 821, 817, 823, 810, 812, 813,  
Website: <http://fe.uny.ac.id> r-mail: fe2uny.ac.id

**LEMBAR PENGESAHAN PROPOSAL PENELITIAN**

1. Judul penelitian	: ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 AKUNTANSI FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2. Bidang kegiatan	: Akuntansi Keprilakuan
3. Lokasi kegiatan	: UNY
4. Waktu Kegiatan	: 6 bulan
5. Peneliti	
a. Nama lengkap dan gelar	: Abdullah Taman, M. Si., Ak., CA
b. NIP dan Golongan	: 19630624 199001 1 001 golongan III/d
c. Pangkat / Jabatan	: Penata/ Lektor
d. Jurusan / Prodi	: P. Akuntansi / Akuntansi
e. Fakultas / Lembaga	: FE UNY
6. Alamat Kantor	: Kampus Karangmalang Yogyakarta
7. Alamat rumah	: Karanglo Tapan, RT 06/01, Purwomartani, Kalasan, Sleman, Yogyakarta
8. Jumlah anggota	: 4 peneliti
9. Mahasiswa yang terlibat	: 2 peneliti
10. Biaya yang diperlukan	: Delapan Juta Rupiah

Yogyakarta, 1 November 2017  
Peneliti,

Abdullah Taman, M. Si., Ak., C. A  
NIP. 19630624 199001 1 001

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Negeri Yogyakarta

Ketua Jurusan P. Akuntansi  
Fakultas Ekonomi UNY

Dr. Sugiharsono, M.Si.  
NIP. 19550328 198303 1 002

Rr. Indah Mustikawati, M.Si., Ak., CA  
NIP. 196810141998022001

**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN  
PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
Abdullah Taman, Arief Zuliyanto Susilo, Adeng Pustikaningsih, Ahmad  
Samlawi, Yaniva Cesa Agesti, Arini Puspitasari  
E-mail: abtaman@uny.ac.id**

**ABSTRAK**

Penelitian ini dilaksanakan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa program Diploma III Universitas Negeri Yogyakarta terhadap layanan dan fasilitas yang diterima sebagai mahasiswa. Sampel terdiri dari 39 mahasiswa tingkat awal dan 12 mahasiswa tingkat akhir. Analisis deskriptif digunakan untuk menguji data responden. Validitas instrumen diuji dengan bivariate pearson. Sedangkan reliabilitas data diuji dengan *cronbach's alpha*. Berdasarkan hasil analisis diketahui 1) Secara keseluruhan mahasiswa D3 Akuntansi telah merasa menjadi bagian dari keluarga D3, 2) Kepuasan terhadap fasilitas pendidikan sudah cukup baik meskipun fasilitas pendukung seperti kafetaria, fasilitas buku di perpustakaan, dan tempat untuk menghabiskan waktu senggang diantara waktu kuliah masih kurang, 3) Kualitas Sumber Daya Manusia yang saat ini dimiliki oleh kampus D3 dipandang sudah dapat memberikan kepuasan, hanya saja dosen dirasa memberikan perlakuan dan perhatian yang sama kepada mahasiswa meskipun ada sebagian yang tidak dapat memahami materi yang dijelaskan, dan layanan oleh karyawan sudah memuaskan mahasiswa 4) Sedangkan fasilitas untuk para alumni yang akan mencari pekerjaan perlu pembenahan, termasuk penambahan jaringan untuk kegiatan PKL.

***Kata Kunci*** : *Diploma, Kepuasan, Pelayanan*

## **KATA PENGANTAR**

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat, hidayah dan karunian-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Penelitian yang berjudul “Analisis Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Program Studi Diploma 3 Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta”.

Peneliti menyadari dalam pelaksanaan dan penyusunan laporan penelitian ini, peneliti mendapat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini, peneliti menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan kepada:

1. Rektor Universitas Negeri Yogyakarta
2. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta yang memberikan kesempatan, dukungan moril dan material bagi penulis beserta tim untuk melakukan penelitian ini.
3. Pengelola UNY Kampus Wates
4. Seluruh responden dalam penelitian ini.
5. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu dalam memberikan kontribusi yang berarti dalam penyelesaian penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih terdapat banyak kekurangan, karena itu kritik dan saran demi perbaikan dan kesempurnaannya sangat penulis harapkan. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat di UNY khususnya di Fakultas Ekonomi.

Yogyakarta, November 2017

Peneliti

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>ASBTRAK</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	3
1.3 Perumusan Masalah.....	3
1.4 Pembatasan Masalah .....	4
1.5 Tujuan Penelitian .....	4
1.6 Manfaat Penelitian.....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Kepuasan .....	6
2.2 Pelayanan.....	8
2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	10
2.4 Dimensi Etika Pelayanan Publik .....	12
2.5 Evaluasi Pelayanan Publik.....	15
2.6 Pertanyaan Penelitian .....	17
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Desain Penelitian.....	19
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian .....	19
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	20
3.4 Teknik Analisis Data .....	20
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Deskripsi Statistik .....	22
4.2 Analisis Statistik dan Pembahasan .....	23
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Simpulan .....	28
5.2 Saran.....	28
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	29



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Distribusi Responden Berdasarkan Angkatan Masuk .....	22
---	----

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kategori Tingkat Kepuasan .....	21
Tabel 2. Uji Validitas Kuesioner .....	23
Tabel 3. Uji Cronbach's Alpha .....	25
Tabel 4. Rata-Rata Item 10 Besar Teratas.....	25
Tabel 5. Rata-Rata Item 10 Besar Terbawah.....	26



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Menurut Undang- Undang Republik Indonesia No.20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Bab 1 ayat 1, yaitu: Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara.

Pendidikan merupakan salah satu bidang yang memperoleh perhatian serius dari pemerintah, karena pendidikan merupakan salah satu aspek penting dalam Pembangunan Nasional, tanpa adanya pendidikan pastinya negara menyiapkan sumber daya manusia yang kompeten untuk menyelenggarakan rumah tangga negara dan tidak akan memiliki kompetensi untuk bersaing di dunia internasional. Hal ini sangat erat kaitannya dengan tujuan pembangunan masyarakat Indonesia yang seutuhnya. Melalui pendidikan diharapkan dapat meningkatkan harkat dan martabat masyarakat Indonesia, baik di kalangan nasional maupun kalangan internasional.

Meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap jenjang pendidikan formal di atas SLTA membuat perguruan tinggi sebagai sektor strategis yang nantinya dapat mencetak Sumber Daya Manusia Indonesia menjadi lebih baik. Kompetisi antar perguruan tinggi menuntut institusi pendidikan lanjut untuk memperhatikan kualitas pendidikan dan kelembagaan agar dapat memenangkan persaingan. Perkembangan dunia pendidikan yang terus berubah dari waktu ke waktu menuntut pihak penyelenggara pendidikan untuk mengikuti dinamika tersebut. Perguruan tinggi sebagai salah satu elemen penyelenggara pendidikan harus dapat meningkatkan kepuasan seluruh *stakeholder*, terutama mahasiswa sebagai pihak yang langsung berhubungan. Untuk dapat terus menjaga kualitas, pihak universitas harus secara rutin melakukan evaluasi. Evaluasi yang berkesinambungan adalah salah satu upaya untuk terus memperbaiki kualitas.

Institusi penyelenggara pendidikan lanjutan harus mampu melakukan antisipasi berbagai kondisi dalam menghadapi persaingan antar perguruan tinggi

yang semakin kompetitif. Oleh karena itu, insitusi pendidikan harus mampu mengidentifikasi berbagai keunggulan dan kelemahan yang ada dan berpotensi akan muncul dikemudian hari. Jika suatu intitusi pendidikan berhasil mengidentifikasi berbagai kelemahan dan mengantisipasi akan menjadi nilai jual tersendiri bagi organisasi tersebut. Namun jika yang terjadi adalah hal yang sebaliknya, maka secara langsung akan berimbas pada menurunnya nilai jual organisasi tersebut dalam kompetisi antar institusi.

Program Studi Diploma Tiga Akuntansi (Prodi D3 Akuntansi) sebagai bagian dari Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) harus juga turut serta ambil bagian dalam melakukan perbaikan. Secara spesifik, perbaikan dilakukan mengingat lokasi Prodi D3 Akuntansi terletak terpisah dari kampus utama UNY, maka harus mampu mengevaluasi kualitas secara terpisah.

Dalam upaya mencapai kesuksesan D3 Akuntansi, para pimpinan, dosen, karyawan, dan elemen pendukung lainnya harus memperhatikan kepuasan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa terus berubah seiring perkembangan perekonomian, tingkat pendidikan, dan selera masyarakat. Untuk mengevaluasi kepuasan mahasiswa Prodi D3 Akuntansi, penulis menggunakan teknik analisis faktor dan wawancara dengan perwakilan mahasiswa. Pidekso (2009) mendefinisikan analisis faktor sebagai teknik untuk mengidentifikasi variabel atau faktor yang memiliki pola hubungan tertentu dalam sebuah kelompok variabel. Wawancara digunakan untuk menggali lebih dalam mengenai kepuasan mahasiswa atas berbagai hal terkait dalam proses pendidikan. Yang ingin dikaji dalam penelitian ini tidak hanya mengenai proses pendidikan, namun juga berbagai faktor pendukung dalam proses pendidikan lainnya, sehingga penelitian ini memberikan berbagai sudut pandang yang dianggap dapat berkontribusi pada kepuasan mahasiswa Prodi D3 Akuntansi

Prodi D3 Akuntansi merupakan salah satu bagian dari instansi penyelenggara pendidikan, perlu secara berkesinambungan melakukan pengendalian mutu sehingga kepuasan mahasiswa terpenuhi. Upaya pengendalian mutu yang dilakukan lebih tertuju pada proses pembelajaran dan berbagai aspek lain yang dianggap dapat menunjang proses belajar mengajar sehingga mahasiswa Prodi D3 Akuntansi akan merasa puas.

Ada banyak perspektif dalam kepuasan. Setiap mahasiswa mungkin memiliki dasar pertimbangan untuk mengatakan bahwa Prodi D3 Akuntansi sudah dapat memuaskan ekspektasi mereka mengenai pendidikan, sebagai contoh, mungkin ada mahasiswa yang lebih mengutamakan berbagai fasilitas pendukung proses pendidikan daripada kantin yang bersih. Karena banyaknya perspektif inilah, maka penelitian ini dilaksanakan. Pendidikan merupakan salah satu bidang yang memperoleh perhatian serius dari pemerintah, karena pendidikan merupakan salah satu aspek penting dalam Pembangunan Nasional, tanpa adanya pendidikan pastinya negara tidak akan memiliki tingkat persaingan di dunia internasional. Hal ini sangat erat kaitannya dengan tujuan pembangunan masyarakat Indonesia yang seutuhnya. Melalui pendidikan diharapkan dapat meningkatkan harkat dan martabat masyarakat Indonesia, baik di kalangan nasional maupun kalangan internasional.

Berdasarkan penjelasan di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan/pemakai jasa pendidikan salah satunya mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi dengan judul “Analisis Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Program Studi D3 Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Permasalahan dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai mahasiswa program D3 Akuntansi FE UNY merasa tidak puas. Berbagai penyebab ketidakpuasan mereka antara lain yang berhubungan dengan:

1. Dosen yang meliputi kehadiran dosen tidak tepat waktu, pengumuman nilai ujian tidak sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan.
2. Sarana kurang lengkap dan jadwal kurang nyaman bagi mahasiswa.
3. Dosen penasihat akademik belum berfungsi secara optimal.

## **1.3 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas maka peneliti dapat mengidentifikasi masalah sebagai berikut.

1. Tuntutan dari mahasiswa akan terselenggaranya proses belajar mengajar secara lancar dan nyaman,

2. Beberapa dosen prodi D3 Jurusan Pendidikan Akuntansi FE UNY memiliki kualitas yang belum maksimal dilihat dari segi penguasaan dan penyampaian materi perkuliahan.
3. Fasilitas pembelajaran di Prodi D3 Akuntansi FE UNY yang belum dapat digunakan secara maksimal.
4. Kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan oleh karyawan atau tata usaha Prodi D3 Akuntansi FE UNY.
5. Belum maksimalnya pelayanan pendidikan yang diberikan oleh Prodi D3 Akuntansi FE UNY.

#### **1.4 Pembatasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka perlu diadakan pembatasan masalah. Hal ini dimaksud untuk memperjelas permasalahan yang ingin diteliti agar lebih terfokus dan mendalam mengenai luasnya permasalahan yang ada. Penelitian ini memfokuskan pada tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di Prodi D3 Akuntansi FE UNY. Tingkat kepuasan mahasiswa tersebut diperoleh dari penilaian persepsi mahasiswa dengan harapan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di Jurusan Pendidikan Akuntansi FE UNY.

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan untuk memperbarui penilaian tingkat kepuasan dan mengetahui elemen-elemen yang menjadi titik perhatian mahasiswa dalam proses pendidikan di Prodi D3 Akuntansi FE UNY.

#### **1.6 Manfaat Penelitian**

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah:

- a. Bagi pihak Prodi D3 Akuntansi
  1. Memudahkan proses perbaikan kualitas.
  2. Mencari tahu hal yang paling penting, paling mudah, serta prioritas dalam upaya perbaikan kualitas proses pendidikan dan saran pendukung lainnya.

- b. Bagi mahasiswa
  - 1. Memperoleh kepuasan sesuai dengan yang diharapkan pada elemen-elemen yang dianggap penting.
  - 2. Memperoleh manfaat semaksimal mungkin dalam proses pendidikan di Prodi D3 Akuntansi.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kepuasan**

Kepuasan (*Satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan amat puas atau senang (Kotler, 2006). Jadi, kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan amat puas atau senang.

Menurut Lovelock dan Wirtz kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen (Lovelock, 2011). Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai.

Kepuasan pelanggan memiliki makna yang beragam. Kepuasan tidak selamanya diukur dengan uang, tetapi lebih didasarkan pada pemenuhan perasaan tentang apa yang dibutuhkan seseorang. Kartono menyatakan bahwa uang tidak selamanya menjadi motif primer bagi seseorang, tetapi kebanggaan dan minat yang besar terhadap sesuatu akan memberi kepuasan tersendiri (Kartono, 1987). Kepuasan juga dapat dipandang sebagai suatu perbandingan apa yang dibutuhkan dengan apa yang diperoleh. Seseorang akan terpenuhi kepuasannya jika perbandingan tersebut cukup adil. Ketidakseimbangan perbandingan, khususnya yang merugikan akan menimbulkan ketidakpuasan. Sebaliknya, ketidakseimbangan yang di nilai menguntungkan akan memberikan kepuasan.

Menurut Day Tse dan Wilton, kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan tentang kinerja dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya (Wilton, 1988). Dapat dikatakan bahwa kepuasan pelanggan sebagai suatu keadaan

terpenuhinya kebutuhan pelanggan, dalam arti semua yang dibutuhkan dapat diterima sesuai dengan kriteria yang diinginkan. Makin tinggi kapasitas kebutuhan yang terpenuhi, maka makin tinggi pula kepuasan yang diterimanya. Seperti telah disebutkan di atas, jika mutu adalah keinginan untuk memuaskan dan kepuasan adalah rasa senang dan kecewa atas kinerja suatu produk atau jasa yang dihasilkan, maka jika mutu jasa dibandingkan dengan tingkat kepuasan didapat suatu hubungan bahwa kepuasan pelanggan dengan mutu jasa jika dipertemukan akan menghasilkan penerimaan atau penolakan pelayanan. Dengan kata lain, menimbulkan kepuasan dan ketidakpuasan.

Ada banyak hal yang dapat dijadikan dasar oleh setiap pelanggan untuk menentukan tingkat kepuasan atas sebuah produk atau layanan. Dasar yang digunakan setiap pelanggan mungkin berbeda antara satu pelanggan dengan pelanggan yang lain, sebagai contoh: ketika kita data ke tempat layanan umum, mungkin seorang pelanggan akan puas dengan cepatnya layanan, namun pelanggan yang lain mungkin akan lebih puas karena fasilitas di ruang tunggu. Karena perbedaan dasar penentu kepuasan, maka perlu dikaji berbagi factor yang mungkin akan menjadi dasar penentua kepuasan. Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan beberapa aspek yang akan dinilai/dirasakan mahasiswa selama berada dalam masa studi di Prodi D3 Akuntansi. Aspek-aspek tersebut adalah:

- a) Panduan perkuliahan
- b) Dosen pengampu
- c) Jadwal perkuliahan
- d) Materi kuliah
- e) Penilaian dosen
- f) Pelayanan administrasi
- g) Sarana dan prasarana kampus
- h) Kebersihan lingkungan kampus
- i) Organisasi kemahasiswaan
- j) Layanan kantin
- k) Perpustakaan
- l) Pelayanan Praktik Kerja Lapangan

m) Bimbingan tugas akhir

Dengan memecah unsur pembentuk kepuasan mahasiswa, mungkin di masa yang akan datang dapat menjadi perhatian bagi para pengelola kampus untuk dapat memberikan perbaikan. Jika seluruh elemen di atas dianggap sudah memuaskan bagi para mahasiswa sebagai pelanggan, maka sebuah kampus mungkin akan menjadi tujuan belajar bagi banyak calon mahasiswa di kemudian hari.

## 2.2 Pelayanan

Menurut Kotler (2006) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Sedangkan Gronroos menyatakan bahwa pelayanan merupakan proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas intangible yang biasa (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan, jasa dan sumber daya, fisik atau barang, dan sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan (Gronroos, 1990).

Sementara itu, menurut Lovelock, Petterson & Walker (2011) mengemukakan perspektif pelayanan sebagai sebuah sistem, dimana setiap bisnis jasa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama: (Lovelock, 2011)

- (1) operasi jasa; dan
- (2) penyampaian jasa.

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu diberikan kepada orang lain, dalam hal ini, kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan atau keinginan pelanggan dengan tingkat persepsi mereka. Ada beberapa faktor yang menyebabkan timbulnya pelayanan yaitu:

- a. Adanya rasa cinta dan kasih sayang.

Cinta dan kasih sayang membuat manusia bersedia mengorbankan apa yang ada padanya sesuai kemampuannya, diwujudkan menjadi layanan dan pengorbanan dalam batas ajaran agama, norma, sopan santun, dan kesusilaan



yang hidup dalam masyarakat.

- b. Adanya keyakinan untuk saling tolong menolong sesamanya.

Rasa tolong menolong merupakan gerak naluri yang sudah melekat pada manusia. Apa yang dilakukan oleh seseorang untuk orang lain karena diminta oleh orang yang membutuhkan pertolongan hakikatnya adalah pelayanan, disamping ada unsur pengorbanan, namun kata pelayanan tidak pernah digunakan dalam hubungan ini.

- c. Adanya keyakinan bahwa berbuat baik kepada orang lain adalah salah satu bentuk amal.

Inisiatif berbuat baik timbul dari orang yang bukan berkepentingan untuk membantu orang yang membutuhkan bantuan, proses ini disebut pelayanan. Keinginan berbuat baik timbul dari orang lain yang membutuhkan pertolongan, ini disebut bantuan.

Menurut Payne mengatakan bahwa layanan pelanggan terdapat pengertian(Payne, 2000):

1. Segala kegiatan yang dibutuhkan untuk menerima, memproses, menyampaikan dan memenuhi pesanan pelanggan dan untuk menindak lanjuti setiap kegiatan yang mengandung kekeliruan.
2. Ketepatan waktu dan reabilitas penyampaian produk dan jasa kepada pelanggan sesuai dengan harapan mereka.
3. Serangkaian kegiatan yang meliputi semua bidang bisnis yang terpadu untuk menyampaikan produk dan jasa tersebut sedemikian rupa sehingga dipersepsikan memuaskan oleh pelanggan dan yang merealisasikan pencapaian tujuan-tujuan perusahaan.
4. Total pesanan yang masuk dan seluruh komunikasi dengan pelanggan.
5. Penyampaian produk kepada pelanggan tepat waktu dan akurat dengan tidak lanjut tanggapan keterangan yang akurat. Disamping itu adanya suatu sistem pelayanan yang baik terdiri dari tiga elemen, yakni:
  - a. Strategi pelayanan, suatu strategi untuk memberikan layanan dengan mutu yang sebaik mungkin kepada para pelanggan.
  - b. Sumber daya manusia yang memberikan layanan.
  - c. Sistem pelayanan, prosedur atau tata cara untuk memberikan layanan

kepada para pelanggan yang melibatkan seluruh fasilitas fisik yang memiliki dan seluruh sumber daya manusia yang ada.

Dalam penetapan sistem pelayanan mencakup strategi yang dilakukan, dimana pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dapat merasakan langsung, agar tidak terjadi distorsi tentang suatu kepuasan yang akan mereka terima. Sementara secara spesifik adanya peranan pelayanan yang diberikan secara nyata akan memberikan pengaruh bagi semua pihak terhadap manfaat yang dirasakan pelanggan.

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Menurut Kasmir pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan (Kasmir, 2011). Definisi pelayanan yang lain menurut Crosby adalah produk-produk yang tidak kasat mata yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan (Crosby, 2000).

Menurut Monir, mengatakan pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung (Moenir, 2010). Menurut Daviddow dan Uttal, bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan (Daviddow, 1989).

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan atau usaha organisasi atau kelompok dalam memenuhi kebutuhan baik dalam bentuk barang atau jasa dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat.

### **2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan**

Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, yang memenuhi keinginan pelanggan, dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk. Berarti kualitas harus sesuai dengan standar hal ini seperti yang dikemukakan oleh ISO 8402 Gaspersz, “Bahwa kualitas merupakan totalitas dari suatu karakteristik pelayanan yang sesuai dengan persyaratan atau standar” (Gaspersz, 2007).

Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa, memuaskan kebutuhan pelanggan berarti perusahaan harus memberikan pelayanan berkualitas (*service*

*quality*) kepada pelanggan. Menurut Lewis dan Booms mendefinisikan “Kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan”(Lewis, 1983).

Berdasarkan defenisi ini, kualitas pelayanan bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Sedangkan menurut Parasuraman di dalam menyatakan dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yakni pelayanan yang diharapkan (*expected service* dan pelayanan yang dirasakan/dipersepsikan (*perceived service*)(Parasuraman, 2005). Apabila pelayanan yang dirasakan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan, maka kualitas layanan bersangkutan akan dipersepsikan baik atau positif. Jika pelayanan yang dirasakan melebihi pelayanan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila *perceived service* lebih buruk dibandingkan pelayanan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan negative atau buruk. Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Berdasarkan definisi-definisi tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan pelayanan yang dapat memenuhi keinginan konsumen/pelanggan yang diberikan oleh suatu organisasi. Agar pelayanan memiliki kualitas dan memberikan kepuasan kepada pelanggan, maka perusahaan harus memperhatikan berbagai dimensi yang dapat menciptakan dan meningkatkan kualitas pelayanan. Banyaknya para ahli mengungkapkan dimensi-dimensi kualitas pelayanan, namun dalam penelitian Zeithaml menyatakan adanya overlapping di antara beberapa dimensi. Oleh sebab itu, parapeneliti menyederhanakan sepuluh dimensi tersebut menjadi lima dimensi yang disebut dimensi SERVQUAL, yakni(Zeithaml, 2003):

1. Bukti Fisik (*tangibles*) Berkenaan dengan daya fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.
2. Keandalan (*reability*) Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang

disepakati.

3. Daya Tanggap (*responsiveness*) Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kepada jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
4. Jaminan (*assurance*) Yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan biasa menciptakan rasa aman bagi para pelanggan. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.
5. Empati (*empaty*)  
Perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

#### **2.4 Dimensi Etika Pelayanan Publik**

Hubungannya dengan dimensi etika pelayanan publik seperti dikemukakan Bruce Mc. Callum ada beberapa dimensi yang dapat dijabarkan dalam melihat perbedaan antara sektor publik dan sektor privat, yaitu dalam hal tujuan dan sasaran, akuntabilitas, meryt system, jaminan kerja, koordinasi, keterlibatan politik dalam pembuatan keputusan, konsistensi dalam pengambilan keputusan, personalitas dan performace antara manajer publik dan privat (Bruce L, 2001). Menurut Widodo, (2001) dalam berorganisasi dikenal tiga macam etika yaitu:

1. Etika individu etika ini menentukan baik buruk perilaku orang perorangan dalam hubungannya dengan orang lain
2. Etika organisasi menetapkan parameter dan merinci kewajiban-kewajiban organisasi itu sendiri dan,
3. Etika profesi perlu dikembangkan dan dilembagakan dalam bentuk kode etik. Kaitannya dengan etika pelayanan publik aparat birokrasi sebagai abdi masyarakat (*public servant*) dalam memberikan pelayanan pada organisasi publik harus mengacu pada ketiga macam etika tersebut.

Dengan demikian, etika tersebut idealnya dapat diikuti dan dipatuhi dan sekaligus dijadikan pedoman, pegangan, referensi seseorang dalam melakukan hubungan dengan orang dalam organisasi, dan menjalankan tugas organisasi dan profesinya. Dalam hubungannya dengan etika administrasi negara, American society for Public Administration (Perhimpunan Amerika untuk Administrasi Negara), mengatakan prinsip-prinsip etika sebagai berikut, Wachs (dalam Keban, 1994) yaitu

1. Pelayanan publik harus diutamakan,
2. Rakyat yang berdaulat,
3. Hukum mengatur semua kegiatan pelayanan publik,
4. Manajemen yang efisien dan efektif dasar bagi administrator publik,
5. Sistem merit dan kesempatan kerja yang sama harus didukung, di implementasikan dan dipromosika
6. Mengorbankan kepentingan publik demi kepentingan pribadi tidak dapat dibenarkan,
7. Keadilan, kejujuran, keberanian, kesamaan, kepandaian, dan empati merupakan nilai-nilai yang dijunjung tinggi dan secara aktif harus di promosikan,
8. Kesadaran moral penting dalam memilih alternatif keputusan,
9. Administrator publik tidak semata-mata berusaha menghindari kesalahan, tetapi juga berusaha mengejar atau mencari kebenaran.

Selain itu, Kumorotomo menguraikan unsur-unsur etis yang langsung menyangkut pekerjaan sehari-hari seorang pegawai dapat dilihat dalam PP N0. 10 tahun 1979 (Kumorotomo, 2011). Peraturan tersebut menggariskan tentang cara-cara menilai prestasi pegawai meskipun sebagai pedoman evaluasi, tetapi dapat digunakan sebagai tuntunan bagi pegawai tentang cara bekerja yang baik. Di dalam Daftar Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan (DP3), yang merupakan inti peraturan tersebut, ada delapan unsur penilaian pegawai, yaitu sebagai berikut:

1. Kesetiaan,
2. Prestasi kerja,
3. Tanggung jawab,
4. Ketaatan,

5. Kejujuran,
6. Kerja sama,
7. Prakarsa dan
8. Kepemimpinan,

Selanjutnya dilakukan penilaian kinerja sesuai Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 yaitu penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala dan penilaian tersebut dilakukan dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan standard pelayanan. Sedangkan, etika dalam penyelenggaraan pelayanan publik menurut Dwiyanto dapat dilihat dari sudut apakah seorang aparat birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat merasa mempunyai komitmen untuk menghargai hak-hak dari konsumen untuk mendapatkan pelayanan secara transparan, efisien, dan adanya jaminan kepastian pelayanan. Perilaku aparat birokrasi yang memiliki etika dapat tercermin pada sikap sopan dan keramahan dalam menghadapi masyarakat pengguna jasa (Dwiyanto, 2002). Selanjutnya dikatakan etika juga mengandung unsur moral, sedangkan moral memiliki ciri rasional, objektif, tanpa pamrih, dan netral. Aparat birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada publik sudah sepatutnya untuk tidak melakukan berbagai bentuk diskriminatif yang merugikan pengguna jasa. Selanjutnya, menurut Widodo (2001) dalam hal pelayanan publik, maka pelayanan publik yang professional artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan tanggung jawab dari pemberi layanan (Widodo, *Good Governance Telaah Dari Dimensi Akuntabilitas, Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi Dan Otonomi Daerah*). Dimana pelayanan publik yang professional dimensinya dapat dilihat yaitu, antara lain:

1. Efektif,
2. Sederhana,
3. Kejelasan dan kepastian (transparan) dalam hal prosedur/tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan baik teknis maupun administratif, unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya, dan jadwal waktu penyelesaian pelayanan,

4. Keterbukaan,
5. Efisiensi,
6. Ketepatan waktu,
7. Responsive,
8. Adaptif.

Sedangkan, Lovelock mengemukakan lima prinsip yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik. Agar kualitas pelayanan dapat dicapai, yaitu (Lovelock, 2011):

1. *Tangible* (terjamah), seperti kemampuan fisik, peralatan, personil dan komunikasi
2. *Realiabie* (handal), kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan memiliki keajegan
3. *Responsivnes* (pertanggung jawaban), yakni rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan
4. *Assurance* (jaminan), pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai
5. *Empathy* (empati), perhatian perorangan pada pelanggan.

Disamping itu, pihak pelayan publik dalam memberikan layanan publik setidaknya harus mengetahui kebutuhan yang dilayani, menerapkan persyaratan manajemen untuk mendukung penampilan dan memantau dan mengukur kinerja. Sebagai perwujudan agar kualitas pelayanan publik menjadi baik, maka dalam memberikan layanan publik harus mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan (prosedurnya sederhana), mendapat pelayanan yang wajar, mendapat pelayanan yang sama tanpa pilih kasih dan mendapat perlakuan jujur dan terus terang (transparansi).

Sehubungan dengan itu, apabila merujuk membicarakan etika dalam pelayanan publik bagaimana keduanya bisa dikaitkan gagasan-gagasan yang ada dalam pelayanan publik menjadi kajian etika pada tatanan praktis, bagaimana gagasan-gagasan dasar etika mewujudkan yang baik dan menghindari yang buruk dapat menjelaskan hakikat pelayanan publik. Dengan begitu, masalah etika dalam birokrasi menjadi keprihatinan yang sangat besar karena perilaku dan tingkah laku birokrasi mempengaruhi bukan hanya dirinya tetapi masyarakat banyak.

## 2.5 Evaluasi Pelayanan Publik

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara menetapkan Keputusan Nomor KEP/25/M-PAN/2004. Dalam Pedoman ini, selain dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja masing-masing unit pelayanan instansi pemerintah, juga diharapkan dapat memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara objektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan. Dalam keputusan tersebut ditetapkan 14 unsur yang relevan, valid dan reliabel, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat, yaitu sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrative yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas Pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanandapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapat pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yakni sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu kejangkauan masyarakat terhadap



besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.

11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan Lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Selanjutnya Gronroos mengemukakan bahwa terdapat tiga kriteria pokok dalam menilai kualitas pelayanan, yaitu(Gronroos, 1990) :

1. *Outcome-related Criteria*, kriteria yang berhubungan dengan hasil kinerja layanan yang ditunjukkan oleh penyedia layanan menyangkut profesionalisme dan ketrampilan. Konsumen menyadari bahwa penyedia layanan memiliki sistem operasi, sumber daya fisik, dan pekerja dengan pengetahuan dan ketrampilan yang diperlukan untuk memecahkan masalah konsumen secara profesional.
2. *Process-related Criteria*, kriteria yang berhubungan dengan proses terjadinya layanan. Kriteria ini terdiri dari :
  - a. Sikap dan perilaku pekerja
  - b. Kendalan dan sifat dapat dipercaya
  - c. Tindakan perbaikan jika melakukan kesalahan
3. *Image-related Criteria*, yaitu reputasi dan kredibilitas penyedia layanan yang memberikan keyakinan konsumen bahwa penyedia layanan mampu memberikan nilai atau imbalan sesuai pengorbanannya.

## **2.6 Pertanyaan Penelitian**

Adapun yang menjadi pertanyaan peneliti yaitu :

1. Bagaimana tuntutan dari mahasiswa akan terselenggaranya proses belajar mengajar secara lancar dan nyaman?

2. Bagaimana kualitas dosen prodi D3 Jurusan Pendidikan Akuntansi FE UNY dilihat dari segi penguasaan dan penyampaian materi perkuliahan?
3. Bagaimana penggunaan fasilitas pembelajaran di Prodi D3 Akuntansi FE UNY?
4. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh karyawan tata usaha Prodi D3 Akuntansi FE UNY?
5. Bagaimana pelayanan pendidikan yang diberikan oleh Prodi D3 Akuntansi FE UNY?

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Desain Penelitian**

Menurut Sugiyono, Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2011). Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan. Menurut Darmadi, metode penelitian adalah suatu cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan kegunaan tertentu (Darmadi, 2011). Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Berdasarkan pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa metode penelitian adalah suatu cara ilmiah untuk memperoleh data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.

Desain penelitian merupakan sebuah rancangan bagaimana suatu penelitian akan dilakukan. Rancangan tersebut digunakan untuk mendapatkan jawaban terhadap pertanyaan penelitian yang di rumuskan (Maksum, 2012). Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei, pengumpulan data diperoleh dengan menggunakan angket berupa pernyataan tertulis yang diberikan kepada responden untuk diisi dengan keadaan sebenarnya.

#### **3.2 Populasi dan Sampel Penelitian**

##### **1. Populasi**

Menurut Suharsimi Arikunto populasi adalah keseluruhan subjek penelitian sehubungan dengan wilayah penelitian atau sumber data yang dijadikan sumber penelitian (Arikunto, 2002). Menurut Sugiyono populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2011). Adapun populasi dari penelitian ini yaitu seluruh mahasiswa D3 Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.

## 2. Sampel

Sugiyono mengatakan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2011). Sukandar Rumidi “sampel adalah bagian dari populasi yang memiliki sifat-sifat yang sama dari obyek yang merupakan sumber data” (Sukandarrumidi, 2006). Teknik pengambilan sampel dengan *stratified random sampling*. Teknik ini digunakan agar mahasiswa masing-masing jurusan dan angkatan bisa diwakili secara proporsional dan rasional.

### 3.3 Teknik Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan metode *survey* dan teknik pengumpulan data menggunakan angket yang diwujudkan dalam bentuk pernyataan. Menurut Sugiyono kuesioner merupakan tehnik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya(Sugiyono, 2011).Teknik Pengambilan data dalam penelitian ini dengan menggunakan instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data yaitu dengan menggunakan angket tertutup yang berupa pernyataan tertulis, yang diberikan kepada respoonden untuk diisi sesuai dengan keadaan sebenarnya. Angket dalam penelitian ini berbentuk *rating scale*, berupa butir pernyataan-pernyataan yang diikuti oleh kolom-kolom yang menunjukkan tingkatan. Instrumen yang digunakan berupa angket/kuesioner yang diberikan kepada responden untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan FE UNY terhadap kepuasan mahasiswa studi di D3 Akuntansi FE UNY. *Semi opened ended questionnaire* digunakan untuk mengumpulkan informasi tentang data demografi, kualitas layanan, dan kepuasan mahasiswa di D3 Akuntansi FE UNY.

### 3.4 Teknik Analisis Data

Instrumen pengumpulan data mempunyai peranan sangat penting dalam suatu penelitian. Teknik analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah asosiatif kuantitatif dengan menggunakan angket yang sudah reliabel.Dalam teknik analisis data, penulis menggunakan bantuan komputer melalui program SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*). Adapun teknik analisis data yang digunakan oleh penulis meliputi: uji reliabilitas menggunakan Cronbach alpha, kemudian untuk uji validitas menggunakan *confirmatory factor analysis*. Hasil dari

kuesioner tersebut diklasifikasikan dalam kategori-kategori: sangat puas, puas, tidak puas, sangat tidak puas.

Tabel 1. Kategori Tingkat Kepuasan

No.	Interval	Kategori
1.	$X \geq M + 1.SBx$	Sangat Puas
2.	$M > X \geq M + 1.SBx$	Puas
3.	$M - 1.SBx > X \geq M$	Tidak Puas
4.	$X < M - 1.SBx$	Sangat Tidak Puas

Keterangan:

M : Rerata

SBx : Simpangan Baku

X : Skor yang dicapai

Teknik deskriptif kuantitatif dengan prosentase adalah data kualitatif yang ada akan dikuantitatifkan, diangkakan sekedar untuk mempermudah dua atau lebih data variabel kemudian setelah dapat hasil akhir lalu dikualitatifkan kembali (Suharsimi Arikunto, 2010:282). Rumus yang dipakai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$\% = \frac{n}{N} \times 100$$

Keterangan :

% : Presentase

n : Jumlah yang diperoleh dari data

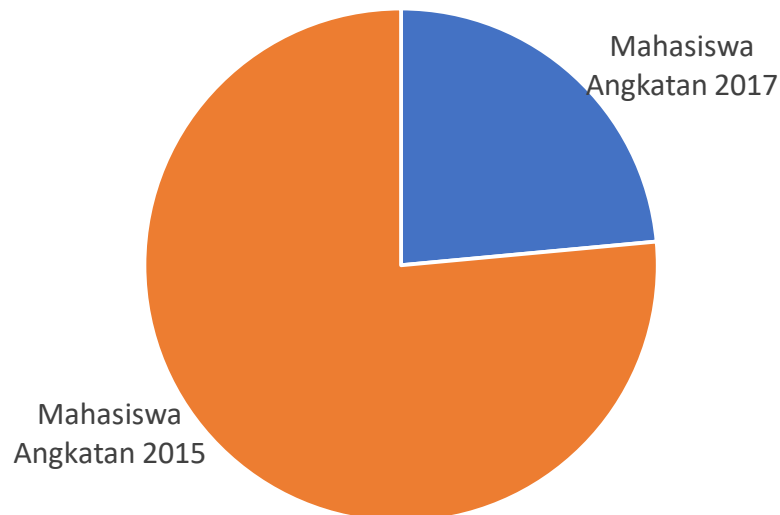
N : Jumlah skor ideal (maksimal)

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Deskripsi Statistik

Penelitian ini melibatkan 73 responden mahasiswa D3 Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta. Namun, setelah dilakukannya verifikasi terhadap kuesioner hanya terdapat 51 data yang dapat dipergunakan pada analisis selanjutnya. Hal tersebut dikarenakan pengisian kuesioner dari responden yang kurang lengkap. Kuesioner penelitian didistribusikan kepada mahasiswa tingkat awal dan mahasiswa tingkat akhir D3 Akuntansi.

Gambar 1 Distribusi Responden Berdasarkan Angkatan Masuk



Gambar 1 menunjukkan bahwa dari 51 responden terdapat 39 responden dari mahasiswa angkatan 2017 atau mahasiswa tingkat awal, sedangkan sisanya sebanyak 12 mahasiswa merupakan mahasiswa angkatan 2015 atau mahasiswa tingkat akhir. Berdasarkan data tersebut, kebanyakan data dari kuesioner penelitian yang tidak dapat diolah lebih lanjut berasal dari mahasiswa tingkat awal.

## 4.2. Analisis Statistik Dan Pembahasan

### 4.2.1 Uji Asumsi Klasik

#### a. Validitas

Sebelum dilakukannya analisis deskriptif, peneliti melakukan uji kualitas data terlebih dahulu. Uji kualitas data dimaksudkan untuk mengetahui kelayakan atau keandalan instrumen penelitian dalam mengukur variabel (Sugiono, 2011). Penelitian ini menggunakan metode *bivariate pearson* untuk menguji validitas instrumen dan *cronbach's alpha* untuk menguji reliabilitas data. Derajat kebebasan dari *r-table* pada penelitian ini adalah sebesar 0,276 dimana nilai  $n=33$  ( $df=n-2$ ). Pengukuran reliabilitas pada penelitian ini menggunakan ketentuan alpha hitung dengan indeks: lebih dari 0,800 termasuk tinggi; 0,600 – 0,799 termasuk sedang; dan kurang dari 0,600 termasuk rendah (Sumarni, 2006).

Tabel 2  
Uji Validitas Kuesioner

No	Item	R <sub>hitung</sub>	R <sub>tabel</sub>	Keterangan	No	Item	R <sub>hitung</sub>	R <sub>tabel</sub>	Keterangan
1	Item 1	0,202	0,276	Tidak Valid	34	Item 34	0,614	0,276	Valid
2	Item 2	0,416	0,276	Valid	35	Item 35	0,448	0,276	Valid
3	Item 3	0,489	0,276	Valid	36	Item 36	0,553	0,276	Valid
4	Item 4	0,554	0,276	Valid	37	Item 37	0,196	0,276	Tidak Valid
5	Item 5	0,534	0,276	Valid	38	Item 38	0,084	0,276	Tidak Valid
6	Item 6	0,238	0,276	Tidak Valid	39	Item 39	0,592	0,276	Valid
7	Item 7	0,064	0,276	Tidak Valid	40	Item 40	0,179	0,276	Tidak Valid
8	Item 8	0,259	0,276	Tidak Valid	41	Item 41	0,541	0,276	Valid
9	Item 9	0,477	0,276	Valid	42	Item 42	0,295	0,276	Valid
10	Item 10	0,532	0,276	Valid	43	Item 43	0,204	0,276	Tidak Valid
11	Item 11	0,413	0,276	Valid	44	Item 44	0,313	0,276	Valid
12	Item 12	0,061	0,276	Tidak Valid	45	Item 45	0,523	0,276	Valid
13	Item 13	0,419	0,276	Valid	46	Item 46	0,545	0,276	Valid
14	Item 14	0,413	0,276	Valid	47	Item 47	0,406	0,276	Valid
15	Item 15	0,403	0,276	Valid	48	Item 48	0,242	0,276	Tidak Valid

Tabel 2  
Uji Validitas Kuesioner

No	Item	R <sub>hitung</sub>	R <sub>tabel</sub>	Keterangan	No	Item	R <sub>hitung</sub>	R <sub>tabel</sub>	Keterangan
16	Item 16	0,581	0,276	Valid	49	Item 49	0,578	0,276	Valid
17	Item 17	0,175	0,276	Tidak Valid	50	Item 50	0,265	0,276	Tidak Valid
18	Item 18	0,292	0,276	Valid	51	Item 51	0,456	0,276	Valid
19	Item 19	0,214	0,276	Tidak Valid	52	Item 52	0,197	0,276	Tidak Valid
20	Item 20	0,395	0,276	Valid	53	Item 53	0,309	0,276	Valid
21	Item 21	0,485	0,276	Valid	54	Item 54	0,263	0,276	Tidak Valid
22	Item 22	0,261	0,276	Tidak Valid	55	Item 55	0,439	0,276	Valid
23	Item 23	0,26	0,276	Tidak Valid	56	Item 56	0,213	0,276	Tidak Valid
24	Item 24	0,461	0,276	Valid	57	Item 57	0,184	0,276	Tidak Valid
25	Item 25	0,447	0,276	Valid	58	Item 58	0,158	0,276	Tidak Valid
26	Item 26	0,431	0,276	Valid	59	Item 59	0,423	0,276	Valid
27	Item 27	0,389	0,276	Valid	60	Item 60	0,049	0,276	Tidak Valid
28	Item 28	0,399	0,276	Valid	61	Item 61	0,453	0,276	Valid
29	Item 29	0,598	0,276	Valid	62	Item 62	0,658	0,276	Valid
30	Item 30	0,578	0,276	Valid	63	Item 63	0,415	0,276	Valid
31	Item 31	0,055	0,276	Tidak Valid	64	Item 64	0,544	0,276	Valid
32	Item 32	0,441	0,276	Valid	65	Item 65	0,325	0,276	Valid
33	Item 33	0,543	0,276	Valid	66	Item 66	0,534	0,276	Valid

Sumber : data diolah

Tabel 2 menerangkan mengenai hasil pengujian validitas instrumen penelitian. Berdasarkan tabel tersebut terlihat bahwa terdapat beberapa item pernyataan yang tidak valid (nilai berada kurang dari r-tabel sebesar 0,276), yaitu pada item nomor: 1, 6, 7, 8, 12, 17, 19, 22, 23, 31, 40, 43, 48, 50, 52, 54, 56, 57, 58, dan 60. Beberapa item instrumen penelitian yang tidak valid tidak akan diikut sertakan dalam pengujian berikutnya.



Tabel 3  
Uji Cronbach's Alpha

Cronbach's Alpha
0,920

Sumber: data diolah

Tabel 3 menerangkan hasil perhitungan dari *cronbach's alpha* sebesar 0,920 yang berarti bahwa instrumen layak dipergunakan untuk mengukur variabel-variabel dalam penelitian (andal).

Analisis terhadap data penelitian dilakukan dengan menggunakan statistik deskriptif dengan mengambil nilai rata-rata per item pernyataan yang diberikan melalui kuesioner. Berdasarkan hasil penelitian maka diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 4  
Rata-Rata Item 10 Besar Teratas

Item	Uraian	Mean
4	Saya merasa menjadi bagian dari kampus	2,76
11	Laboratorium komputer sudah memadai	2,80
49	Dosen menguasai materi dalam bidangnya	2,80
44	Dalam perkuliahan, dosen memperhatikan pendapat mahasiswa	2,84
47	Tenaga akademik siap melayani mahasiswa	2,84
26	Karyawan bagian pendidikan ramah dan sangat membantu mahasiswa	2,90
33	Orang-orang di kampus D3 saling menghormati dan saling mendukung	2,92
20	Menjadi mahasiswa di D3 merupakan pengalaman yang menyenangkan	2,96

Sumber: data diolah

Tabel 4 menerangkan mengenai sepuluh poin dari item pernyataan yang memiliki nilai rata-rata kepuasan tertinggi. Berdasarkan tabel tersebut nampak bahwa mahasiswa dapat merasakan dirinya sebagai bagian dari kampus D3 Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta memiliki nilai kepuasan tertinggi dengan skor rata-rata sebesar 2,76. Dalam hal ini berarti bahwa mahasiswa telah merasa menjadi bagian dari kampus. Meskipun

demikian, nilai yang diperoleh masih mendekati angka 3 (pembulatan dari 2,76) atau masih berada pada ambang batas nilai kurang puas. Penilaian ini dapat menjadi masukan tersendiri bagi tenaga kependidikan dan dosen sebagai bahan evaluasi.

Tabel 5  
Rata-Rata Item 10 Besar Terbawah

Item	Uraian	Mean
51	Tersedia kafeteria yang memadai	4,00
3	Buku yang tersedia dipustakaan sudah memadai	3,78
41	Koleksi buku di perpustakaan senantiasa disesuaikan dengan kebutuhan mahasiswa.	3,75
13	Kampus menyediakan informasi kepada mahasiswa yang membutuhkan pekerjaan	3,65
30	Dosen mempertimbangkan perbedaan kemampuan dalam proses pembelajaran.	3,49
62	Kampus menyediakan referensi instansi untuk pelaksanaan PKL	3,41
2	Kampus menyediakan buku panduan akademik yang lengkap dan jelas.	3,35
28	Terdapat pelayanan yang cukup membantu saya dalam menentukan karir saya	3,35
36	Kampus D3 UNY menyediakan informasi secara berkala tentang kemajuan belajar mahasiswa	3,29

Sumber: data diolah

Tabel 5 menerangkan mengenai sepuluh poin dari item pernyataan yang memiliki nilai rata-rata kepuasan terendah. Berdasarkan tabel tersebut nampak bahwa mahasiswa merasa tidak puas pada fasilitas kafeteria yang kurang memadai. Hal ini menjadi temuan tersendiri bagi peneliti khususnya dan menjadi masukan bagi pengelola, sehingga dapat menyaring dan mengembangkan fasilitas yang diperlukan untuk mencapai kondisi kampus yang lebih baik.

Secara keseluruhan, rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa D3 Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta berada pada posisi kurang puas

dengan skor rata-rata 3,13 (pembulatan 3). Meskipun demikian, hasil penelitian ini masih memiliki keterbatasan sebagai berikut:

1. Distribusi kuesioner yang masih dianggap kurang merata, sehingga penilaian atas kepuasan pelayanan masih belum optimal; dan
2. Persepsi atas penilaian kepuasan masih terfokus pada mahasiswa, dimana idealnya penilaian kepuasan atas pelayanan terdiri dari semua elemen civitas akademika.

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan analisis atas hasil kuesioner, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis terhadap kuesioner, secara umum kegiatan belajar mengajar sudah terlaksana dengan dan nyaman..
2. Kualitas Sumber Daya Manusia yang saat ini dimiliki oleh kampus D3 dipandang sudah dapat memberikan kepuasan, hanya saja dosen dirasa memberikan perlakuan dan perhatian yang sama kepada mahasiswa meskipun ada sebagian yang tidak dapat memahami materi yang dijelaskan. Dosen dinilai telah memiliki kompetensi dan kemampuan yang mencukupi untuk menyampaikan materi.
3. Kepuasan terhadap fasilitas pendidikan sudah cukup baik meskipun fasilitas pendukung seperti kafetaria, fasilitas buku di perpustakaan, dan tempat untuk menghabiskan waktu senggang diantara waktu kuliah masih kurang.
4. Fasilitas untuk para alumni yang akan mencari pekerjaan perlu pembenahan, termasuk penambahan jaringan untuk kegiatan PKL
5. Pelayanan yang diberikan oleh dosen maupun karyawan tata usaha sudah dianggap memuaskan.

#### **B. Saran**

Hasil analisis data menunjukkan ada beberapa hal yang harus diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa dalam menuntut ilmu di D3 Akuntansi. Hal yang menjadi sorotan adalah fasilitas pendukung kegiatan belajar mengajar dan informasi lowongan pekerjaan juga informasi untuk lokasi PKL.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S., 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Armstrong, P. a. K., 2011. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. 13 ed. Jakarta: Erlangga.
- Bruce L, B., 2001. *Qualitative Research Methods For The Social Sciences*. United State of Amerika: California State University.
- Crosby, I. L. S., 2000. *Manajemen Kualitas dan Kompetitif Terjemahan Mohammad Musa*. Jakarta: Fajar Agung.
- Darmadi, H., 2011. *Darmadi, Hamid*. Bandung: Alfabeta.
- Davidow, W. H. & B. U., 1989. *Total Customer Service*. New York: Harper & RowPublisher.
- Dwiyanto, A., 2002. *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*. Yogyakarta: PSKK-UGM.
- Gaspersz, V., 2007. *Total Quality Manajemen*. s.l.:Total Quality Manajemen.
- Groonros, C., 1990. *Service Management and Marketing: A Moment of Truth*. Singapore: Maxwell Macmillan International.
- Kartono, 1987. *Kamus Psikologi*. Bandung: Pionir Jaya.
- Kasmir, 2011. *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P., 2006. *Manajemen pemasaran, jilid I*. 11 ed. jakarta: P.T Indeks Gramedia.
- Kumorotomo, W. d. A. M., 2011. *Sisstem informasi manajemen dalam organisasi-organisasi publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Lewis, R. C. a. B. H. B., 1983. *The Marketing Aspect Of Service*. L. Berry et al.: American Marketing.
- Lovelock, W., 2011. *Services Marketing (People, Technology, Strategy)*. England: Pearson Education Limited.
- Maksum, A., 2012. *Metodologi penelitian dalam olahraga*. Surabaya: Unesa.
- Moenir, 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Parasuraman, A., 2005. A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for future Research. *Journal of marketing*.
- Payne, A., 2000. *The Essence of Services Marketing*. 2 ed. Yogyakarta: Andi.

- Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Administrasi dilengkapi dengan Metode*. Bandung: Alfabeta.
- Sukandarrumidi, 2006. *Metodologi Penelitian Petunjuk Praktis untuk Peneliti*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Widodo, J., Good Governance Telaah Dari Dimensi Akuntabilitas, Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi Dan Otonomi Daerah. 2001. Surabaya: Insan Cendekia.
- Wilton, T. d., 1988. *Kepuasan Pelanggan*. 2 ed. Klaten: Bayumedia Publishing.
- Zeithaml, B., 2003. *Service Marketing Integrating Costumer Focus Across the Firm*,. 3 ed. Boston: Mc GrowHill/Irwin.