



Perspektif kepuasan mahasiswa : Pengaruh good university governance terhadap kompetensi tenaga pengajar dan fasilitas pendidikan

Yetri Martika Sari

Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung

yetri.martika@radenintan.ac.id

Info Artikel

Sejarah artikel:

Diterima 15 Mei 2022

Disetujui 20 Mei 2022

Diterbitkan 25 Mei 2022

Kata kunci:

Good University Governance; Kepuasan mahasiswa; Kompetensi tenaga pengajar; Fasilitas pendidikan; Perguruan tinggi

Keywords :

Good University Governance; Student satisfaction; Lecturer competence; Learning facilities; University

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk menguji pengaruh good university governance dan indikator-indikator yang membentuknya terhadap indikator-indikator kompetensi tenaga pengajar dan fasilitas pendidikan ditinjau dari perspektif kepuasan mahasiswa. Data penelitian dikumpulkan menggunakan kuesioner dan diperoleh 278 responden yang merupakan mahasiswa aktif tingkat strata 1 di Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri di Bandar Lampung. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dan menggunakan smartPLS dalam mengolah data. Hasil penelitian ini menegaskan dugaan bahwa good university governance berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa atas kompetensi tenaga pengajar dan fasilitas pendidikan, terdukung sebagian. Penelitian ini memberikan insight bahwa tidak semua indikator dari good university governance memberikan pengaruh terhadap indikator kepuasan mahasiswa atas kompetensi tenaga pengajar dan fasilitas pendidikan. Hal ini dapat dijadikan acuan dalam mengelola Perguruan Tinggi untuk mencapai misi world class university dan pelaksanaan kebijakan kampus merdeka.

ABSTRACT

The purpose of this study is to examine the effect of good university governance and its indicators on indicators of competence of lecturer and learning facilities in terms of student satisfaction perspective. The research data was collected using a questionnaire and obtained 278 respondents who are active students at Strata 1 level at the State Islamic Religious College in Bandar Lampung. This research is a quantitative research and uses smartPLS in processing data. The results of this study confirm the notion that good university governance has an effect on student satisfaction on the competence of lecturer and learning facilities, partially supported. This study provides insight that not all indicators of good university governance have an influence on indicators of student satisfaction on the competence of lecturer and learning facilities. This result can be used as a reference in managing higher education institutions to achieve the mission of a world class university and the implementation of an independent campus policy.



©2022 Penulis. Diterbitkan oleh Program Studi Akuntansi, Institut Koperasi Indonesia.

Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi CC BY

(<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

PENDAHULUAN

Kebijakan Merdeka Belajar - Kampus Merdeka untuk pendidikan tinggi dikeluarkan oleh Menteri Pendidikan dan Kebudayaan yang tertuang dalam Permendikbud Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi bertujuan untuk meningkatkan mutu pembelajaran dan lulusan pendidikan tinggi. Permendikbud ini memaksa pendidikan tinggi di Indonesia untuk membuat perencanaan strategis dan mengelola pendidikan tinggi dengan lebih baik, dimana pembelajaran yang berfokus pada mahasiswa menjadi rujukan dalam menyusun rencana dan mengelola perguruan tinggi.

Penerapan Merdeka Belajar – Kampus Merdeka ini menimbulkan pertanyaan terkait kesiapan pendidikan tinggi dalam menerapkan kebijakan ini. Masih terdapatnya beberapa masalah yang harus dihadapi oleh pendidikan tinggi terkait ketersediaan, kecukupan dan kualitas sumber daya manusia (SDM) khususnya dalam hal ini adalah tenaga pengajar (Alie, 2022). Jumlah tenaga pengajar yang tidak memadai dibandingkan dengan jumlah mahasiswa yang dimiliki, tenaga pengajar dengan kualifikasi Doktor dan Profesor yang masih sedikit, banyaknya tenaga pengajar yang hanya fokus pada tugas-tugas pokok pendidikan dan pengajaran merupakan beberapa contoh terkait permasalahan SDM yang dihadapi oleh pendidikan tinggi (Fabriza, 2020). Selain masalah SDM, keterbatasan fasilitas pendidikan menjadi tantangan lainnya yang harus dihadapi oleh pendidikan tinggi (Alie, 2022). Kedua aspek ini merupakan faktor yang dapat mendukung tercapainya kepuasan stakeholder pendidikan tinggi (Annamdevula & Bellamkonda, 2016; Weerasinghe & Fernando, 2018a).

Kepuasan *stakeholder* menjadi tanggung jawab pedidikan tinggi untuk memenuhinya. *Stakeholder* pada pendidikan tinggi terdiri dari *stakeholder* internal dan eksternal. *Stakeholder* internal meliputi mahasiswa, dosen, dan karyawan. Sedangkan *stakeholder* eksternal meliputi masyarakat, pemerintah, pemerintah daerah, BAN-PT, dan lainnya. Terkait kebijakan Merdeka Belajar – Kampus Merdeka dimana pendidikan tinggi dituntut untuk fokus kepada pembelajaran mahasiswa, maka penelitian ini akan fokus meneliti kepuasan *stakeholder* internal khususnya mahasiswa di Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri di Bandar Lampung (selanjutnya disebut Perguruan Tinggi). Saat ini, Perguruan Tinggi mempunyai misi untuk menjadi *world class university*, sehingga strategi kebijakan Merdeka Belajar mendukung tercapainya misi tersebut. Ditjen Pendis Kemenag RI, Suyitno, pada acara Pembinaan Manajemen Perguruan Tinggi Islam menyatakan bahwa untuk dapat menjadi *world class university* Perguruan Tinggi harus berorientasi akademik dan meningkatkan mutu pendidikan tinggi (Nugroho, 2022).

Salah satu upaya strategis dalam menyikapi kebijakan Merdeka Belajar dan pelaksanaan misi Perguruan Tinggi untuk menjadi *world class university* adalah dengan memperkuat manajemen dan tata kelola Perguruan Tinggi berdasarkan prinsip *Good University Governance* (GUG). GUG dapat menjamin pelaksanaan Perguruan Tinggi yang akuntabel, transparan dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Prinsip GUG dapat dilihat dalam penelitian Ekawati dan Sari (2020) yang terdiri dari transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi dan keadilan. Lima prinsip GUG tersebut mengacu pada prinsip *governance* yang juga umum digunakan dalam penelitian GCG. Prinsip GUG sendiri secara jelas dijabarkan dalam pasal 63 Undang-undang No.21 Tahun 2012 tentang perguruan tinggi. Berdasarkan Undang-undang tersebut prinsip GUG terdiri dari akuntabilitas, transparansi, nirlaba, penjaminan mutu, dan efektivitas dan efisiensi. Sementara itu, menurut Peraturan Pemerintah No.66 Tahun 2010 pasal 49 prinsip GUG terdiri dari nirlaba, akuntabilitas, penjaminan mutu, transparansi, dan akses berkeadilan.

Penelitian terkait kepuasan mahasiswa ini sudah diteliti oleh Sabihaini & Satoto (2016) dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi dosen dan fasilitas belajar berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa, meskipun diperoleh beberapa catatan pebaikan terkait fasilitas wifi dan kantin. Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Musin, et al (2020), yang mengangkat variabel GUG dalam kaitannya dengan kepuasan mahasiswa menunjukkan hasil *good university governance*, kualitas pengajaran dosen, dan fasilitas pembelajaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, dimana kualitas pengajar dosen dipengaruhi oleh *good university governance*.

Isnaini, et al (2015), dan Putri (2018) membuktikan bahwa profesionalisme dan keahlian tenaga pengajar dapat meningkatkan kepuasan kepada mahasiswa. Bagaimana tenaga pengajar mempunyai profesionalisme dan keahlian yang diharapkan sehingga dapat memberikan kepuasan kepada mahasiswa dapat ditentukan dengan bagaiman GUG diterapkan dalam suatu pendidikan tinggi
H₁: *Good University Governance* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa ditinjau dari aspek kompetensi tenaga pengajar

Faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa dari aspek fasilitas pendidikan adalah kuantitas dan kualitas dari fasilitas pendidikan itu sendiri (Muhsin et al., 2020). *University Governance* yang baik tentu akan dapat meningkatkan kinerja pendidikan tinggi, yang salah satunya dapat dilihat dari fasilitas pendidikan. Sehingga, Sehingga GUG dapat mendorong maksimalnya proses belajar mengajar di pendidikan tinggi.

H₂: *Good University Governance* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa ditinjau dari aspek fasilitas pendidikan.

Penelitian ini mengembangkan penelitian Sabihaini & Satoto (2016) dan memodifikasi penelitian Muhsin, et al (2020) dengan menggunakan GUG sebagai variabel independen dan fasilitas pendidikan serta kompetensi tenaga pengajar sebagai indikator untuk menilai kepuasan mahasiswa. Prinsip GUG yang digunakan dalam penelitian ini mengkolaborasi prinsip-prinsip GUG yang tercantum dalam penelitian Ekawati, et al (2020), Undang-undang No.12 tahun 2012 dan PP No.66 Tahun 2010, sehingga diperoleh delapan prinsip GUG yang akan digunakan dalam penelitian ini, yaitu transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi, keadilan (*fairness*), penjamin mutu dan relevansi, efektifitas dan efisiensi, dan nirlaba.

Berdasarkan penjabaran di atas, penelitian ini bertujuan untuk (i) menguji penerapan GUG di Perguruan Tinggi dalam kaitan terpenuhinya kepuasan mahasiswa atas kompetensi tenaga pengajar dan fasilitas pendidikan. (ii) menganalisis secara terperinci pengaruh langsung tiap indikator GUG terhadap indikator kepuasan mahasiswa yang ditinjau dari indikator kompetensi tenaga pengajar dan fasilitas pendidikan (iii) berkontribusi memberikan *insight* bagi Perguruan Tinggi terkait poin-poin yang perlu ditingkatkan terkait manajemen dan pengelolaan Perguruan Tinggi dalam rangka penerapan kebijakan Merdeka Belajar dan menuju *world class university*.

METODE PENELITIAN

Jenis Data, Populasi dan Sampel

Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner ke populasi penelitian. Kuesioner terdiri dari pertanyaan terbuka dan tertutup, sehingga dapat menampung masukan dan harapan dari mahasiswa terkait topik yang sedang diteliti.

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif strata 1 (S1) di Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri di Bandar Lampung. Penentuan sampel menggunakan *simple random sampling*, dimana populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk menjadi sampel. Dari pendistribusian kuesioner peneliti memperoleh sebanyak 278 responden. Data yang berhasil dikumpulkan dianalisis menggunakan SmartPLS 3.

Definisi Operasional Variabel

Variabel penelitian yang digunakan adalah *Good University Governance* sebagai variabel independen, dan kompetensi tenaga pengajar dan fasilitas pendidikan sebagai aspek dari variabel dependen yaitu kepuasan mahasiswa.

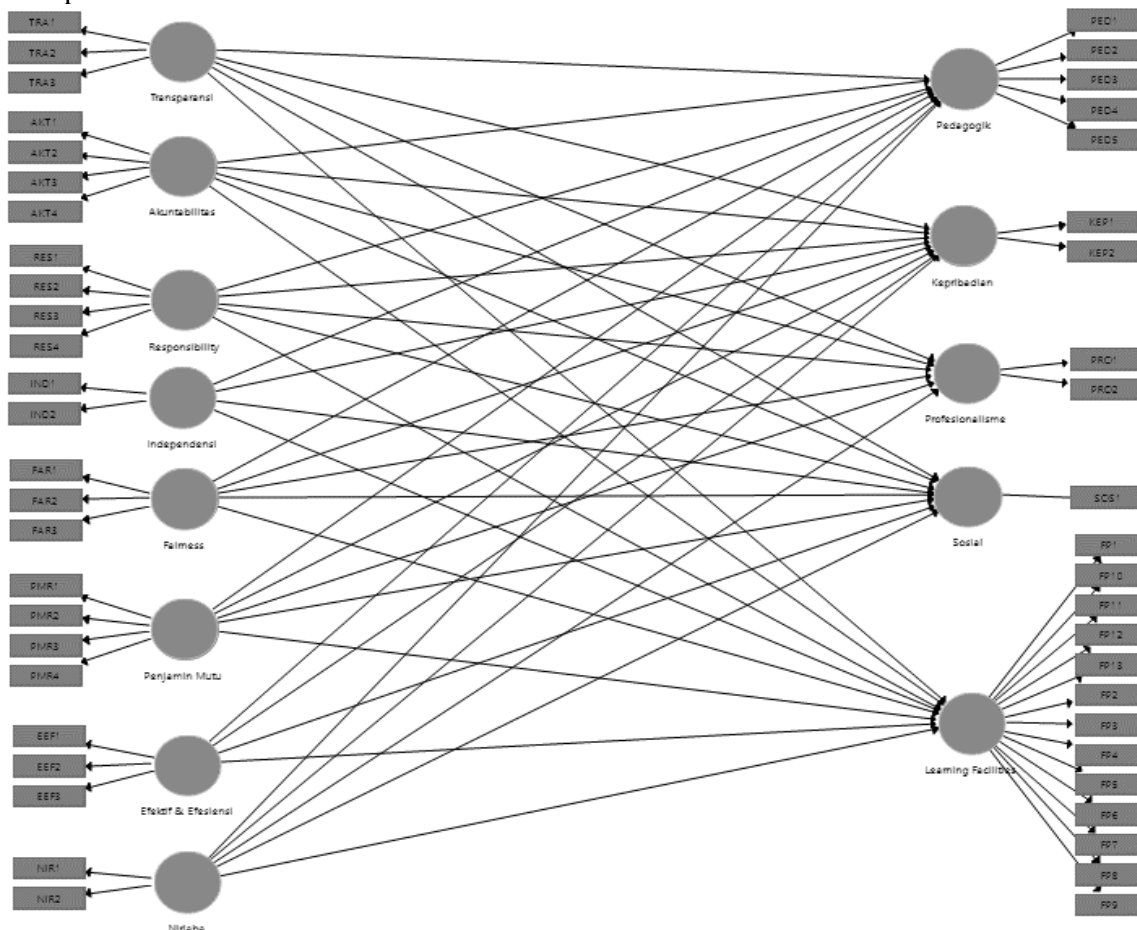
Tabel 1 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
Fasilitas Pendidikan	1. Kualitas bangunan dan ruang kelas	Skala likert 1-4 (Tidak Puas – Sangat Puas)
	2. Kualitas kursi kelas	
	3. Kualitas papan di kelas	
	4. Kualitas proyektor LCD	
	5. Wi-fi dalam kelas	
	6. Kualitas pencahayaan dalam kelas	
	7. Kenyamanan di dalam kelas	
	8. Jumlah buku yang cukup di dalam perpustakaan	
	9. Kenyamanan di perpustakaan	
	10. Kualitas dan kebersihan toilet	
	11. Kecukupan ruang untuk beribadah	
	12. Kecukupan fasilitas parkir	
	13. Kecukupan fasilitas kantin	
Kompetensi Tenaga pengajar	1. Kompetensi pedagogik	Skala likert 1-4 (Tidak Puas – Sangat Puas)
	2. Kompetensi kepribadian	
	3. Kompetensi profesional	
	4. Kompetensi sosial	
<i>Good University Governance</i>	1. Transparansi	Skala likert 1-4 (Tidak Baik – Sangat Baik)
	2. Akuntabilitas	
	3. Responsibility	
	4. Independensi	
	5. Fairness	
	6. Penjamin Mutu dan relevansi	
	7. Efektifitas dan Efisiensi	
	8. Nirlaba	

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Pengujian

Dua tahapan yang perlu dilakukan dengan menggunakan smartPLS 3 yaitu: penilaian model pengukuran dan penilaian model struktural. Penilaian model pengukuran dilakukan untuk menguji validitas dan reliabilitas skala pengukuran. Sementara penilaian model struktural dilakukan untuk menguji hipotesis. Model penelitian ini menguji langsung hubungan antar tiap indikator variabel, seperti terlihat pada Gambar 2.



Gambar 2 Model Penelitian

Penilaian Model Pengukuran

Tahap pertama dari penilaian model pengukuran menurut Hall (2008) adalah menganalisis validitas konvergen dan reliabilitas model yang dilihat dari nilai *outer loading*, *composite reliability*, *cronbach's alpha*, dan *average variance extracted*. Pada pengujian pertama model pengukuran terdapat lima indikator dari fasilitas pendidikan yang mempunyai nilai *outer loading* di bawah 0.7 atau dengan kata lain tidak memenuhi *rule of thumb*, sehingga perlu dieliminasi dari model. Lima indikator tersebut adalah FP5, FP6, FP11, FP12, dan FP13. Kemudian pada pengujian kedua, terdapat satu indikator dari fasilitas pendidikan yang perlu dikeluarkan dari model karena nilai *outer loading* tidak memenuhi *rule of thumb*, yaitu FP9. Setelah semua indikator yang tidak memenuhi *rule of thumb* dikeluarkan dan menguji kembali model, maka diperoleh nilai validitas konvergen dan reliabilitas seperti pada Tabel 2.

Tabel 2 Validitas Konvergen dan Reliabilitas

Composite/ Indikator	Outer Loading	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	AVE
Transparansi		0.73	0.848	0.652
TRA1	0.861			
TRA2	0.828			

Composite/ Indikator	Outer Loading	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	AVE
TRA3	0.727			
Akuntabilitas		0.777	0.857	0.601
AKT1	0.747			
AKT2	0.8			
AKT3	0.816			
AKT4	0.734			
Responsibility		0.804	0.872	0.629
RES1	0.796			
RES2	0.813			
RES3	0.768			
RES4	0.795			
Independensi		0.71	0.873	0.775
IND1	0.888			
IND2	0.873			
Fairness		0.761	0.863	0.678
FAR1	0.858			
FAR2	0.837			
FAR3	0.771			
Penjamin Mutu		0.791	0.864	0.614
PMR1	0.763			
PMR2	0.798			
PMR3	0.771			
PMR4	0.801			
Efektif & Efisiensi		0.824	0.895	0.74
EEF1	0.853			
EEF2	0.892			
EEF3	0.835			
Nirlaba		0.701	0.869	0.768
NIR1	0.851			
NIR2	0.901			
Pedagogik		0.823	0.875	0.585
PED1	0.779			
PED2	0.785			
PED3	0.714			
PED4	0.713			
PED5	0.826			
Kepribadian		0.813	0.915	0.843
KEP1	0.922			
KEP2	0.914			
Profesionalisme		0.8	0.909	0.833
PRO1	0.911			
PRO2	0.915			
Sosial		1	1	1
Fasilitas Pendidikan		0.914	0.932	0.663

Composite/ Indikator	Outer Loading	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	AVE
FP1	0.843			
FP2	0.889			
FP3	0.834			
FP4	0.846			
FP7	0.842			
FP8	0.711			
FP10	0.718			

Sumber: data diolah, 2022

Hasil *outer loading*, *composite reliability*, *cronbach's alpha*, dan *average variance extracted* (AVE) pada Tabel 2 terlihat sudah memenuhi *thresholds* yang telah ditentukan untuk validitas konvergen dan reliabilitas. Untuk validitas konvergen terlihat dari nilai *outer loading* yang mempunyai nilai lebih besar dari 0.7 (Hair, Hult, Ringle, & Sarstedt, 2017) dan nilai AVE yang mempunyai nilai di atas 0.5 (Hall, 2008). Sementara itu, untuk reliabilitas terlihat dari nilai *cronbach's alpha* dan *composite reliability* yang mempunyai nilai di atas *rule of thumb*, yaitu 0.7 (Chenhall, 2005). Sehingga dapat disimpulkan model penelitian memenuhi persyaratan validitas konvergen dan *reliable*.

Pengujian selanjutnya pada tahap model pengukuran ini adalah menguji validitas diskriminan. Validitas diskriminan dapat dilihat dari nilai *fornell lacker criterion* dan *cross loading* yang merupakan pengukur validitas diskriminan. Hasil pengujian *fornell lacker criterion* menunjukkan bahwa korelasi suatu variabel dengan dirinya sendiri lebih besar dibandingkan nilai korelasi konstruk dengan variabel lainnya, dan nilai *cross loading* menunjukkan bahwa korelasi indikator dengan variabelnya sendiri menunjukkan nilai yang lebih besar dibandingkan nilai korelasi indikator dengan variabel lainnya. Berdasarkan dua kondisi tersebut maka dapat disimpulkan bahwa validitas deskriminan dalam model ini valid.

Penilaian Model Struktural

Uji model struktural menunjukkan nilai R² untuk kompetensi pedagogik sebesar 0.669, kompetensi kepribadian sebesar 0.478, kompetensi profesional sebesar 0.54, kompetensi sosial sebesar 0.396, dan fasilitas pendidikan sebesar 0.512. Nilai R² tersebut menunjukkan bahwa pengaruh *good university governance* dapat dijelaskan oleh indikator variabel kompetensi tenaga pengajar untuk kompetensi pedagogik sebesar 66.9%, kompetensi kepribadian sebesar 47.8%, kompetensi profesional sebesar 54%, dan kompetensi sosial sebesar 39.6%. Sementara untuk fasilitas pendidikan dapat menjelaskan pengaruh *good university governance* sebesar 51.2%.

Hasil pengujian model struktural pada Tabel 3 menunjukkan bahwa pengaruh antara tiap indikator *good university governance* terhadap kepuasan mahasiswa ditinjau dari tiap indikator kompetensi tenaga pengajar sebagian bernilai signifikan (*p value* < 0.05). Beberapa yang menunjukkan nilai *p value* signifikan, antara lain: (i) pengaruh transparansi terhadap kepuasan mahasiswa atas kompetensi profesional tenaga pengajar dengan nilai *p value* sebesar 0.023, (ii) pengaruh tanggung jawab terhadap kepuasan mahasiswa atas kompetensi profesional dan kompetensi kepribadian tenaga pengajar mempunyai nilai *p value* masing-masing sebesar 0.006 dan 0.038, (iii) pengaruh penjamin mutu dan relevansi terhadap kepuasan mahasiswa atas kemampuan profesional, kemampuan pedagogik, dan kemampuan kepribadian tenaga pengajar dengan nilai *p value* masing-masing sebesar 0.027, 0.012, dan 0.014, (iv) pengaruh nirlaba terhadap kepuasan mahasiswa atas kemampuan sosial, kemampuan profesional dan kemampuan pedagogik tenaga pengajar yang mempunyai nilai *p value* masing-masing sebesar 0.02, 0.00, dan 0.015, (v) pengaruh independensi terhadap kepuasan mahasiswa atas kompetensi kepribadian tenaga pengajar dengan nilai *p value* sebesar 0.01, dan (vi) pengaruh fairness terhadap kepuasan mahasiswa atas kemampuan profesional dan kemampuan pedagogik tenaga pengajar dengan nilai masing-masing *p value* sebesar 0.005 dan 0.001. Path coefficient (β) untuk semua indikator GUG yang berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa menunjukkan nilai positif. Sementara untuk indikator GUG lainnya seperti efektif dan efisien, dan akuntabilitas tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan

terhadap kepuasan mahasiswa atas kompetensi tenaga pengajar. Sehingga dapat disimpulkan bahwa GUG berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa atas kompetensi tenaga pengajar, didukung sebagian.

Tabel 3 Pengujian Model Struktural

	B	T Statistics	P Values
Transparansi -> Sosial	0.044	0.59	0.555
Transparansi -> Profesional	0.16	2.281	0.023*
Transparansi -> Pedagogik	0.063	1.102	0.271
Transparansi -> Fasilitas Pendidikan	-0.006	0.098	0.922
Transparansi -> Kepribadian	0.045	0.662	0.508
Responsibilitas -> Sosial	0.145	1.429	0.154
Responsibilitas -> Profesional	0.194	2.768	0.006*
Responsibilitas -> Pedagogik	0.097	1.202	0.23
Responsibilitas -> Fasilitas Pendidikan	-0.106	1.235	0.217
Responsibilitas -> Kepribadian	0.182	2.076	0.038*
Penjamin Mutu -> Sosial	0.066	0.761	0.447
Penjamin Mutu -> Profesional	0.151	2.219	0.027*
Penjamin Mutu -> Pedagogik	0.172	2.52	0.012*
Penjamin Mutu -> Fasilitas Pendidikan	-0.083	0.976	0.33
Penjamin Mutu -> Kepribadian	0.208	2.475	0.014*
Nirlaba -> Sosial	0.197	2.328	0.02*
Nirlaba -> Profesional	0.248	4.059	0*
Nirlaba -> Pedagogik	0.147	2.435	0.015*
Nirlaba -> Fasilitas Pendidikan	0.115	1.501	0.134
Nirlaba -> Kepribadian	0.083	1.092	0.275
Independensi -> Sosial	0.12	1.277	0.202
Independensi -> Pedagogik	0.061	0.904	0.366
Independensi -> Fasilitas Pendidikan	0.287	3.336	0.001*
Independensi -> Kepribadian	0.238	2.592	0.01*
Fairness -> Sosial	0.144	1.451	0.147
Fairness -> Profesional	0.226	2.806	0.005*
Fairness -> Pedagogik	0.241	3.193	0.001*
Fairness -> Fasilitas Pendidikan	0.102	1.097	0.273
Fairness -> Kepribadian	0.113	1.286	0.199
Efektif & Efisiensi -> Sosial	0.067	0.645	0.519
Efektif & Efisiensi -> Pedagogik	0.14	1.895	0.059
Efektif & Efisiensi -> Fasilitas Pendidikan	0.367	4.1	0*
Efektif & Efisiensi -> Kepribadian	-0.022	0.207	0.836
Akuntabilitas -> Sosial	-0.029	0.282	0.778
Akuntabilitas -> Profesional	-0.091	1.138	0.256
Akuntabilitas -> Pedagogik	0.058	0.814	0.416
Akuntabilitas -> Fasilitas Pendidikan	0.123	1.369	0.172
Akuntabilitas -> Kepribadian	-0.028	0.298	0.766

Catatan: (*) = Signifikan

Sumber: data diolah, 2022

Tabel 3 juga menunjukkan bagaimana pengaruh tiap indikator GUG terhadap kepuasan mahasiswa atas fasilitas pendidikan. Berdasarkan Tabel 3 tersebut terlihat bahwa pengaruh independensi, dan efektif dan efisien terhadap kepuasan mahasiswa atas fasilitas pendidikan bernilai signifikan ($p\ value < 0.05$), dengan nilai masing-masing $p\ value$ sebesar 0.001 dan 0.00, dan $path\ coefficient$ (β) untuk kedua hubungan tersebut bernilai positif. Sementara indikator GUG lainnya tidak menunjukkan nilai $p\ value$ yang signifikan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa GUG berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa atas fasilitas pendidikan, terdukung sebagian.

Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman tentang bagaimana *good university governance* dapat membantu Perguruan Tinggi meningkatkan kepuasan mahasiswa atas kemampuan tenaga pengajar dan fasilitas pendidikan. Hal ini dilakukan dengan mengklarifikasi indikator-indikator GUG yang dapat membantu Perguruan Tinggi dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa atas kemampuan tenaga pengajar dan fasilitas pendidikan.

Hipotesis pertama (H_1) yaitu *good university governance* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa atas kompetensi tenaga pengajar, terdukung sebagian. Artinya, semakin baik GUG maka kepuasan mahasiswa atas kompetensi tenaga pengajar akan semakin baik. Dikatakan terdukung sebagian karena tidak semua indikator GUG berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa atas kompetensi tenaga pengajar. Hal ini terlihat dari hasil pengujian, dimana dari delapan indikator GUG, hanya transparansi, responsibilitas, independensi, keadilan (*fairness*), penjamin mutu dan relevansi, dan nirlaba yang berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa atas kompetensi tenaga pengajar. Sementara akuntabilitas, dan efektif dan efisien tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa atas kompetensi tenaga pengajar.

Hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhsin (2020) yang menyatakan bahwa *good university governance* berpengaruh terhadap kualitas mengajar dan kepuasan mahasiswa, dan penelitian Siyami (2021) yang menunjukkan bahwa *good university governance* berpengaruh terhadap kepuasan *stakeholder*. Penelitian Machmuddah (2019) yang meneliti pengaruh *good university governance* terhadap kinerja perguruan tinggi menunjukkan hasil yang signifikan.

Hipotesis kedua (H_2) yaitu *good university governance* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa atas fasilitas pendidikan, terdukung sebagian. Dimana untuk kepuasan mahasiswa atas fasilitas pendidikan hanya indikator independensi dan efisien dan efektif dari GUG yang mempunyai pengaruh yang signifikan. Indikator GUG lainnya seperti transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, keadilan, penjamin mutu dan relevan, dan nirlaba tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa atas fasilitas pendidikan. Hasil ini sesuai dengan penelitian Muhsin (2020) yang menyatakan bahwa GUG berpengaruh terhadap fasilitas pembelajaran dan kepuasan mahasiswa.

Sesuai dengan teori *servqual*, hasil dari proses penerapan *good university governance* yang dilakukan oleh Perguruan Tinggi dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada *stakeholder* khususnya mahasiswa menimbulkan adanya gap ekspektasi kepuasan mahasiswa atas kompetensi tenaga pengajar dan fasilitas pendidikan. Kemudian, teori *stakeholder* menekankan agar Perguruan Tinggi dalam menerapkan *good university governance* berdasarkan etika, moral dan nilai-nilai yang dapat memberikan kepuasan kepada seluruh *stakeholder*.

KESIMPULAN

Good university governance memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa atas kompetensi tenaga pengajar dan fasilitas pendidikan. Namun, ketika ditinjau lebih detail ke indikator-indikator yang membentuk variabel-variabel penelitian diperoleh data bahwa tidak semua indikator *good university governance* berpengaruh terhadap indikator kepuasan mahasiswa atas kompetensi tenaga pengajar maupun kepuasan mahasiswa atas fasilitas pendidikan. Bahkan, indikator GUG yaitu akuntabilitas tidak mempunyai pengaruh baik terhadap kepuasan mahasiswa atas kompetensi tenaga pengajar maupun kepuasan mahasiswa atas fasilitas pendidikan. Pemahaman Perguruan Tinggi akan indikator-indikator yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa dapat membantu pimpinan dalam mengelola Perguruan Tinggi dan mengevaluasi kinerja, sehingga kebijakan Kampus Merdeka dan misi Perguruan Tinggi untuk menjadi *world class university* dapat tercapai.

DAFTAR PUSTAKA

- Alie, M. (2022). Upaya Menjawab Masalah Pendidikan Tinggi di Indonesia. Retrieved April 10, 2022, from <http://www.marzukialie.com/?show=tulisan&id=57>
- Annamdevula, S., & Bellamkonda, R. S. (2016). Effect of Student Perceived Service Quality on Student Satisfaction, Loyalty and Motivation in Indian Universities: Development of HiEduQual. *Journal of Modelling in Management*, 11(2), 488–517.
- Byars, S. M., & Stanberry, K. (2018). *Business Ethics*. Houston, Texas: OpenStax.
- Chenhall, R. H. (2005). Integrative Strategic Performance Measurement Systems, Strategic Alignment of Manufacturing, Learning and Strategic Outcomes: An Explanatory Study. *Journal Accounting, Organizations and Society*, 30, 395–422.
- Ekawati, E., & Sari, Y. M. (2020). An Analysis of the Internal Control Department Role in Achieving Good University Governance with Leader Commitment as a Mediating Variable in State Islamic Universities in Indonesia. *Test Engineering and Management*, 83, 1853–1866.
- Fabriza, R. (2020). Fenomena Pendidikan Dalam Perguruan Tinggi di Indonesia | Universitas Stikubank (UNISBANK). Retrieved April 10, 2022, from <https://www.unisbank.ac.id/v2/news/fenomena-pendidikan-dalam-perguruan-tinggi-di-indonesia/>
- Hair, J. ., Hult, G. T. ., Ringle, C. ., & Sarstedt, M. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (2nd ed). Thousand Oakes, CA: Sage.
- Hall, M. (2008). *The Effect of Comprehensive Performance Measurement Systems on Role Clarity , Psychological Empowerment and Managerial Performance*. 33, 141–163. <https://doi.org/10.1016/j.aos.2007.02.004>
- Indonesia, P. R. *Tentang Guru dan Dosen*. , Pub. L. No. Undang-undang No.14 (2005). Indonesia.
- Isac, F. L., & Rusu, S. (2014). Theories of Consumer’s Satisfaction and The Operationalization of The Expectation Disconfirmation Paradigm. *Economy Series*, (2), 82–88.
- Isnaini, M., Wardani, D. K., & Noviani, L. (2015). Pengaruh Kompetensi Dosen dan Fasilitas Belajar Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Ekonomi FKIP UNS. *Jurnal Pendidikan Bisnis Dan Ekonomi*, 1(2), 1–20.
- Kardono, K., & Nurkhin, A. (2016). Analisis Kepuasan Pelayanan Perguruan Tinggi (Kasus pada Prodi Magister Pendidikan Ekonomi Unnes). *Cakrawala Pendidikan*, XXXI(02), 164–175. <https://doi.org/https://doi.org/http://dx.doi.org/10.21831/cp.v15i2.9881>
- Lieharyani, D. C. U., Hari Ginardi, R. V., Ambarwati, R., & Multazam, M. T. (2019). Assessment for Good University Governance in Higher Education Focus on Align Strategy Business With It at Big Data Era. *Journal of Physics: Conference Series*, 1175(1). Institute of Physics Publishing. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1175/1/012204>
- Machmuddah, Z. (2019). Peranan Good University Governance Terhadap Kinerja Perguruan Tinggi. *Jurnal Akuntansi Indonesia*, 8(2), 167. <https://doi.org/10.30659/jai.8.2.167-183>
- Muhsin, Martono, S., Nurkhin, A., Pramusinto, H., Afsari, N., & Arham, A. F. (2020). The Relationship of Good University Governance and Student Satisfaction. *International Journal of Higher Education*, 9(1), 1–10. <https://doi.org/10.5430/ijhe.v9n1p1>
- Nugroho, A. P. (2022, February 10). UIN Lampung Bersiap Menuju World Class University. Retrieved April 10, 2022, from <https://m.lampost.co/berita-uin-lampung-bersiap-menuju-i-word-class-university-i.html>
- Parmar, B. L., Freeman, R. E., Harrison, J. S., Wicks, A. C., Purnell, L., & de Colle, S. (2010). Stakeholder Theory: The State of The Art. *Academy of Management Annals*, 4(1), 403–445. <https://doi.org/10.1080/19416520.2010.495581>

- Putri, M. K. (2018). Pengaruh Kinerja Dosen dan Pelayanan Administratif terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indragiri (STIE-I) Rengat Kabupaten Indragiri Hulu. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, VII(04), 46–56. <https://doi.org/https://doi.org/https://doi.org/10.34006/jmb.v7i4.18>
- Rosyid, A., Fakhрина, A., & Huda, M. (2014). Survei atas Implementasi Good University Governance Studi Kasus STAIN Pekalongan. *Jurnal Penelitian*, 11(1). <https://doi.org/10.28918/JUPE.V11I1.419>
- Sabihaini, S., & Satoto, S. H. (2016). Analisis Pengaruh Kompetensi Dosen dan Fasilitas Belajar Terhadap TingkatKepuasan Mahasiswa Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi danBisnis UPN “Veteran” Yogyakarta. *Journal of Economic & Social*, 2(1), 11–19.
- Siyami, N. (2021). Impact of the Good University Governance Implementation to Measure Stakeholder Satisfaction STIE Rajawali Purworejo. *Proceedings of the 3rd International Conference on Banking, Accounting, Management and Economics (ICOBAME 2020)*, 169(Icobame 2020), 74–77. <https://doi.org/10.2991/aebmr.k.210311.015>
- Soutar, G. N. (2001). *Service Quality Management in Hospitality, Tourism, and Leisure*. (J. Kandampully, C. Mok, & B. Sparks, Eds.). New York: The Haworth Hospitality Press.
- Weerasinghe, I. M. S., & Fernando, R. L. S. (2018a). Critical Factors Affecting Students’ Satisfaction with Higher Education in Sri Lanka. *Quality Assurance in Education*, 26(1), 115–130. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/QAE-04-2017-0014>
- Weerasinghe, I. M. S., & Fernando, R. L. S. (2018b). University Facilities and Student Satisfaction in Sri Lanka. *International Journal of Educational Management*, 32(5), 866–880.