

# Pengaruh Sarana Prasarana

*by* Musdalifah Dachrud

---

**Submission date:** 12-Apr-2022 09:18AM (UTC+0700)

**Submission ID:** 1808395631

**File name:** Pengaruh\_Sarana\_Prasarana\_Hlm.165-end.pdf (164.78K)

**Word count:** 3120

**Character count:** 19427

## Pengaruh Sarana Prasarana dan Pelayanan Umum terhadap Kepuasan Mahasiswa di IAIN Manado

Agus Ronny Iskandar, Musdalifah Dachrud, Rivai Boloti

Pascasarjana IAIN Manado

e-Mail: [agusiskandar@iain-manado.ac.id](mailto:agusiskandar@iain-manado.ac.id), [musdalifahdachrud@iain-manado.ac.id](mailto:musdalifahdachrud@iain-manado.ac.id),  
[rivaibolotio@iain-manado.ac.id](mailto:rivaibolotio@iain-manado.ac.id)

### Abstract

*Research objectives: 1) to analyze the influence of infrastructure on satisfaction students in IAIN Manado; 2) to analyze the influence of public services on satisfaction students in IAIN Manado; 3) to analyze simultaneously the influence of infrastructure and public services on satisfaction students in IAIN Manado. Research methodology: quantitative with the sample of 297 students, using regression and multiple correlations. Variables: facilities ( $X_1$ ), public services ( $X_2$ ), and student satisfaction ( $Y$ ) in IAIN Manado. The research results: 1) There is a positive and significant influence of infrastructure on student satisfaction at IAIN Manado; 2) there is a positive and significant influence of public services ( $X_2$ ) on student satisfaction ( $Y$ ) at IAIN Manado; 3) comprehensively there is a positive influence and significant between infrastructure ( $X_1$ ) and public service ( $X_2$ ) on student satisfaction ( $Y$ ) in IAIN Manado. With the increase in the quality of infrastructure, it led to an increase in student satisfaction in IAIN Manado. With increasing the quality of public services, it led to an increase in student satisfaction in IAIN Manado. If infrastructure and public services increased, it led to an increase in student satisfaction in IAIN Manado.*

**Keywords:** Satisfaction, Infrastructure, Public Service

### Abstrak

*Tujuan penelitian: 1) Untuk menganalisis pengaruh sarana prasarana terhadap Kepuasan Mahasiswa di IAIN Manado; 2) Untuk menganalisis pengaruh pelayanan umum terhadap Kepuasan Mahasiswa di IAIN Manado; 3) Untuk menganalisis secara simultan ada pengaruh sarana prasarana dan pelayanan umum terhadap Kepuasan Mahasiswa di IAIN Manado. Metode penelitian yaitu kuantitatif dengan jumlah sampel 297 mahasiswa, menggunakan regresi dan korelasi berganda, dengan variabel terdiri dari sarana prasarana ( $X_1$ ), Pelayanan Umum ( $X_2$ ), dan Kepuasan mahasiswa ( $Y$ ) di IAIN Manado. Hasil penelitian: 1) Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara sarana prasarana terhadap kepuasan mahasiswa di IAIN Manado. 2) Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara pelayanan umum ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan ( $Y$ ) Mahasiswa di IAIN Manado. 3) Secara komprehensif ada pengaruh yang positif dan signifikan antara sarana prasarana ( $X_1$ ) dan pelayanan umum ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Mahasiswa ( $Y$ ) di IAIN Manado. Dengan meningkatnya kualitas sarana prasarana maka, berimplikasi pada peningkatan kepuasan mahasiswa di IAIN Manado. Dengan meningkatnya kualitas pelayanan umum, maka berimplikasi pada peningkatan kepuasan mahasiswa di IAIN Manado. Jika sarana prasarana*

dan pelayanan umum meningkat, maka berimplikasi pada peningkatan kepuasan mahasiswa di IAIN Manado

**Kata Kunci:** *Kepuasan, Sarana Prasarana, Pelayanan Umum*

## Pendahuluan

Mengingat pentingnya sarana prasarana dalam kegiatan pembelajaran, maka mahasiswa, dosen dan kampus akan terkait secara langsung. Mahasiswa akan lebih terbantu dengan dukungan sarana prasarana pembelajaran. Tidak semua mahasiswa mempunyai tingkat kecerdasan yang bagus sehingga penggunaan sarana prasarana pembelajaran akan membantu mahasiswa selama proses pembelajaran, khususnya yang memiliki kelemahan dalam mengikuti kegiatan pembelajaran. Bagi dosen akan terbantu dengan dukungan fasilitas sarana prasarana. Kegiatan pembelajaran juga akan lebih variatif, menarik dan bermakna. Sedangkan kampus berkewajiban sebagai pihak yang paling bertanggung jawab terhadap pengelolaan seluruh kegiatan yang diselenggarakan. Selain menyediakan sarana prasarana tersebut, kampus juga menjaga dan memelihara sarana prasarana yang telah dimiliki.

Di samping sarana prasarana pelayanan umum di Kampus juga memiliki peran penting dalam meningkatkan mutu lembaga pendidikan. Untuk itu pelayanan yang diberikan kepada warga kampus harus taat prosedur dan para pegawai harus bekerja secara profesional, artinya dalam memberikan pelayanan harus objektif.

IAIN Manado merupakan salah satu perguruan tinggi negeri yang belum lama berubah status dari STAIN menjadi IAIN. Dengan berubahnya status tersebut maka pengembangan-pengembangan telah di buat oleh IAIN Manado. Pengembangan tersebut termasuk pengembangan fasilitas umum menjadi lebih baik, internet lebih luas jaringannya, dan pembangunan perpustakaan di IAIN Manado. Hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya perubahan tersebut mengindikasikan bahwa kesiapan STAIN menjadi IAIN sudah sangat maksimal.

Dengan adanya pengembangan sarana dan prasarana di IAIN Manado maka diharapkan adanya peningkatan pelayanan baik dari aspek mahasiswa, dosen, staf dan struktural. Fasilitas-fasilitas tersebut sangat menunjang pelaksanaan tugas dari masing-masing civitas akademik baik itu mahasiswa, dosen, staf maupun pejabat struktural, sehingga secara keseluruhan tujuan-tujuan yang ditetapkan oleh manajemen IAIN Manado dapat dicapai sesuai dengan perencanaan.

Hal ini menunjukkan dengan adanya peningkatan atau pengembangan sarana dan prasarana di IAIN Manado, harus berbanding lurus dengan peningkatan kualitas pelayanan. Indikasi pelayanan meningkat adalah kepuasan mahasiswa dalam menggunakan sarana dan prasarana yang ada di IAIN Manado. Selama ini IAIN Manado belum pernah melakukan kajian tentang kepuasan mahasiswa dalam menggunakan sarana prasarana.

Pengkajian terhadap sarana dan prasarana memang menjadi bahan diskusi yang tetap aktual dan menarik, sebab keberadaan sarana dan prasarana dalam

pendidikan mutlak dibutuhkan pada proses pendidikan. Tanpa sarana dan prasarana pendidikan, proses pendidikan akan mengalami kesulitan yang sangat serius, bahkan bisa menggagalkan pendidikan. Oleh karena itu sarana dan prasarana mesti dikelola dengan tata kelola (*governance*) yang baik agar dapat berkembang secara dinamis dan sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan zaman.<sup>1</sup> Dari uraian ini maka sarana prasarana di IAIN Manado salah satu faktor yang dianggap penting untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa dalam menggunakan sarana prasarana tersebut.

Begitu juga dengan pelayanan umum. Pemberian pelayanan publik oleh aparat pemerintah kepada masyarakat (termasuk mahasiswa) sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat dengan tujuan untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat. Karena itu, kedudukan aparat pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, dengan demikian akan menentukan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya untuk mewujudkan kesejahteraan bagi rakyatnya sebagaimana tertuang dalam konsep "*welfare state*". Sehubungan dengan kewajiban melaksanakan pelayanan publik bagi pemerintah, Sipayung menyatakan bahwa: "Setiap orang mempunyai hak begitu juga kewajiban. Sebagaimana seorang warga negara, setiap orang mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan yang baik dari pemerintah. Tiap orang juga berhak memperoleh perlindungan hukum dari tindakan sewenang-wenang dari pejabat tata usaha negara sendiri".<sup>2</sup> Dari uraian tersebut maka pelayanan umum menjadi salah satu faktor penting untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa di IAIN Manado. Mendapatkan kenyamanan dalam layanan umum maka menjadi hak dari mahasiswa di IAIN Manado.

Dari uraian di atas maka pelaksanaan kajian kepuasan mahasiswa dalam menggunakan sarana prasarana di IAIN Manado merupakan sesuatu yang penting. Peneliti sangat tertarik untuk melakukan penelitian berkaitan dengan kepuasan mahasiswa dalam menggunakan sarana dan prasarana serta pelayanan umum di IAIN Manado. Secara umum peneliti ingin mengetahui kepuasan mahasiswa berkaitan dengan penggunaan fasilitas umum, informasi dan teknologi, serta penggunaan perpustakaan, serta layanan umum di IAIN Manado. Penelitian ini dapat memberikan informasi berkaitan dengan kepuasan mahasiswa dalam menggunakan sarana dan prasarana serta pelayanan umum di IAIN Manado.

### Pelayanan Umum (Publik)

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana

25

<sup>1</sup> Sul Nizar, *Sejarah Pendidikan Islam* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2007), hlm. 109.

<sup>2</sup> P.J.J Sipayung, *Pejabat Sebagai Calon Tergugat Dalam Peradilan Tata Usaha Negara* (Jakarta: CV. Sri Rahayu, 1989), h. 55

5

telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakikatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Karenanya Birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik dan profesional.<sup>3</sup>

Menurut Moenir (2001) Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Tujuan pelayanan publik adalah mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah.<sup>4</sup>

### 20 Konsep Kepuasan

Kata kepuasan atau *satisfaction* berasal dari bahasa Latin statis, artinya cukup baik (melakukan atau membuat). Sehingga secara sederhana dapat diartikan sebagai usaha pemenuhan sesuatu. Untuk meningkatkan mutu pelayanan organisasi tidak ada pilihan lain kecuali peningkatan profesional sumber daya manusia, sebagai modal utama layanan kepada masyarakat, serta berupaya terus menerus melakukan berbagai efisiensi dan diferensiasi layanan yang mampu meningkatkan *out put*. Untuk itu pihak organisasi dituntut terus mengenali dan merespon berbagai faktor eksternal yang perlu dipertimbangkan. Menurut Oliver dalam Supranto (2011) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan sangat puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan sangat puas harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitive terhadap harga dan memberi komentar yang baik.<sup>5</sup>

### 2 Konsep Sarana dan Prasarana

Sarana Prasarana pendidikan sebagai salah satu penunjang keberhasilan pendidikan, yang mengacu pada Standar sarana dan prasarana yang dikembangkan oleh Badan Standar Nasional Pendidikan (BSNP) dan ditetapkan dengan Peraturan Menteri, seringkali menjadi kendala dalam proses penyelenggaraan pendidikan.<sup>6</sup>

---

<sup>3</sup> Irsan, *Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Simpung di Bandar Lampung* (Tesis; Bandar Lampung, Universitas Lampung, 2012), hlm. 9

<sup>4</sup> Moenir H.A.S., *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2001), hlm. 13

<sup>5</sup> Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan* (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), hlm. 86

<sup>6</sup> Djamarah Syaiful, *Strategi Belajar Mengajar* (Cet. II; Jakarta: Asdi Mahasatya, 2000), hlm.

Kendala-kendala yang dihadapi antara lain adalah adanya penyediaan sarana yang belum memadai atau lengkap. Permasalahan sarana dan prasarana sangat penting untuk ditangani lebih serius, karena sangat berpengaruh dalam kelancaran proses belajar mengajar, karena di samping menjadi lebih nyaman, juga sekaligus menjadi media pembelajaran dengan peralatan yang harus disesuaikan termasuk penyediaan fasilitas yang mutlak harus dipenuhi, yang tentunya kesemuanya itu harus sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan ilmu dan pengetahuan. Seringkali dalam pemenuhan sarana dan prasarana ditentukan oleh pihak sekolah bersama komite sekolah berdasar pada keinginan dan kebutuhan sekolah masing-masing semata.<sup>7</sup>

Bagi beberapa perguruan tinggi yang telah memenuhi sarana dan prasarananya akan meningkatkannya agar lebih baik lagi, hal ini adalah wajar sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas proses belajar mengajar ya pada tujuannya untuk meningkatkan kualitas pendidikan itu sendiri. Adapun permasalahan yang sering timbul adalah tidak terkendalanya rencana yang diprogramkan oleh pihak perguruan tinggi dengan harapan untuk memenuhi keinginan secara maksimal yang seringkali kurang efektif karena tidak langsung dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa di kampus yang bersangkutan, hal ini bisa terjadi karena tidak adanya standarisasi yang diharuskan untuk dipenuhinya.<sup>8</sup>

### Pengaruh Sarana Prasarana (X<sub>1</sub>) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y)

Hasil korelasi parsial sarana prasarana (X<sub>1</sub>) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) di IAIN Manado, dengan variabel kontrol adalah variabel pelayanan umum (X<sub>2</sub>) diperoleh hasil, yaitu:

Tabel 1. Korelasi Parsial Sarana Prasarana (X<sub>1</sub>) Terhadap Kepuasan (Y) Mahasiswa IAIN Manado dengan Variabel Kontrol Pelayanan Umum (X<sub>2</sub>)

Control Variables		X <sub>1</sub>	Y	
X <sub>2</sub>	X <sub>1</sub>	Correlation	1,000	,209
		Significance (2-tailed)	.	,000
		df	0	294
Y	X <sub>1</sub>	Correlation	,209	1,000
		Significance (2-tailed)	,000	.
		df	294	0

Dari tabel di atas korelasi parsial antara sarana prasarana (X<sub>1</sub>) terhadap kepuasan mahasiswa IAIN (Y) dengan variabel kontrol pelayanan umum (X<sub>2</sub>) diperoleh hasil korelasi parsial (r) = 0,20<sup>9</sup> artinya mempunyai hubungan yang rendah. Hasil signifikan (2-tailed) adalah 0,000 dengan taraf kesalahan 5% (0,05)

<sup>9</sup> Margono, S, *Metodologi Penelitian Pendidikan* (Cet. V; Jakarta: Rineka Cipta, 2005), hlm. 84

<sup>21</sup> Azhari, Akyas, *Psikologi Umum dan Perkembangan* (Cet. I; Jakarta: Mizan Publika, 2004), hlm. 83

maka dapat diuraikan  $0,000 < 0,05$  atau  $\text{sig} < 0,05$  artinya mempunyai hubungan yang signifikan.

Pengaruh sarana prasarana ( $X_1$ ) terhadap kepuasan mahasiswa ( $Y$ ) sebagaimana uraian di bawah ini, yaitu:

**Tabel 2.**  
**Koefisien Pengaruh Sarana Prasarana ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Mahasiswa ( $Y$ )**

Uraian	Koefisien	r	Determinan ( $r^2$ )	Sig.
(Constant)	33,827	0,432	0,187	0,000
$X_1$ (Sarana Prasarana)	,647			0,000

Dari tabel di atas dapat diuraikan hubungan atau korelasi sederhana yaitu ( $r$ ) = 0,432 artinya ada hubungan yang cukup kuat antara sarana prasarana ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Mahasiswa ( $Y$ ) di IAIN Manado, dengan determinan ( $r^2$ ) yaitu 0,187 atau 18,7% artinya perubahan dari kepausan mahasiswa yang dapat dijelaskan dengan sarana prasarana berjumlah 18,7%. Selanjutnya formulasi regresi sederhana yaitu  $Y = 33,827 + 0,647X_1$  artinya ada pengaruh yang positif antara sarana prasarana ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Mahasiswa ( $Y$ ) di IAIN Manado.

Dengan menetapkan taraf kesalahan 5% (0,05) maka jika  $\text{Sig} > 0,05$  maka terima  $H_0$  dan jika  $\text{Sig} < 0,05$  maka terima  $H_1$ . Hasil penelitian menunjukkan signifikan ( $\text{sig}$ ) yaitu 0,00 sehingga dapat diuraikan  $0,00 < 0,05$  atau  $\text{sig} < 0,05$  artinya terima  $H_1$  sehingga hasilnya menunjukkan ada pengaruh yang positif dan signifikan antara sarana prasarana ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Mahasiswa ( $Y$ ) di IAIN Manado.

### Analisis pengaruh pelayanan umum ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan ( $Y$ ) Mahasiswa

Hasil korelasi parsial pelayanan umum ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Mahasiswa ( $Y$ ) di IAIN Manado, dengan variabel kontrol adalah variabel sarana prasarana ( $X_1$ ) diperoleh hasil, yaitu:

**Tabel 3. Korelasi Parsial Pelayanan Umum ( $X_2$ ) Terhadap Kepuasan ( $Y$ ) Mahasiswa IAIN Manado dengan Variabel Kontrol sarana prasarana ( $X_1$ )**

Control Variables		$X_2$	$Y$
$X_2$	Correlation	1,000	,535
	Significance (2-tailed)	.	,000
	df	0	294
$Y$	Correlation	,535	1,000
	Significance (2-tailed)	,000	.
	df	294	0

Dari tabel di atas korelasi parsial antara pelayanan umum ( $X_2$ ) terhadap kepuasan mahasiswa IAIN ( $Y$ ) dengan variabel kontrol sarana prasarana ( $X_1$ ) diperoleh hasil korelasi parsial ( $r$ ) = 0,535 artinya mempunyai hubungan yang

cukup sedang Hasil signifikan (2-tailed) adalah 0,000 dengan taraf kesalahan 5% (0,05) maka dapat diuraikan  $0,000 < 0,05$  atau  $\text{sig} < 0,05$  artinya mempunyai hubungan yang signifikan.

Pengaruh pelayanan umum (X<sub>2</sub>) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) di IAIN Manado sebagaimana uraian di bawah ini, yaitu:

Tabel 4. Koefisien Pengaruh Pelayanan Umum (X<sub>2</sub>) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y)

Uraian	Koefisien	r	Determinan (r <sup>2</sup> )	Sig.
(Constant)	18,959	0,627	0,393	0,000
X <sub>2</sub> (Pelayanan Umum)	1,149			0,000

Dari tabel di atas dapat diuraikan hubungan atau korelasi sederhana yaitu (r) = 0,627 artinya ada hubungan yang kuat antara pelayanan umum (X<sub>2</sub>) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) di IAIN Manado, dengan determinan (r<sup>2</sup>) yaitu 0,393 atau 39,3% artinya perubahan dari kepuasan mahasiswa yang dapat dijelaskan dengan pelayanan umum berjumlah 39,3%.

Selanjutnya formulasi regresi sederhana yaitu  $Y = 18,959 + 1,149X_1$  artinya ada pengaruh yang positif antara pelayanan umum (X<sub>2</sub>) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) di IAIN Manado.

Dengan menetapkan taraf kesalahan 5% (0,05) maka jika  $\text{Sig} > 0,05$  maka terima Ho dan jika  $\text{Sig} < 0,05$  maka terima H<sub>1</sub>. Hasil penelitian menunjukkan signifikan (sig) yaitu 0,00 sehingga dapat diuraikan  $0,00 < 0,05$  atau  $\text{sig} < 0,05$  artinya terima H<sub>1</sub> sehingga hasilnya menunjukkan ada pengaruh yang positif dan signifikan antara pelayanan umum (X<sub>2</sub>) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) di IAIN Manado.

### Pengaruh Sarana Prasarana (X<sub>1</sub>) dan Pelayanan Umum (X<sub>2</sub>) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y)

Pengaruh sarana prasarana (X<sub>1</sub>) dan pelayanan umum (X<sub>2</sub>) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) di IAIN Manado sebagaimana uraian di bawah ini, yaitu:

Tabel 5. Koefisien Pengaruh Sarana Prasarana (X<sub>1</sub>) dan Pelayanan Umum (X<sub>2</sub>) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y)

Uraian	Koefisien	F Sig	R	Determinan (R <sup>2</sup> )	Sig.
(Constant)	9,971		0,6	0,420	0,027
X <sub>1</sub> (Sarana Prasarana)	0,275	0,00	48		0,000
X <sub>2</sub> (Pelayanan Umum)	0,995				0,000

Dari tabel di atas dapat diuraikan hubungan atau korelasi berganda yaitu (R) = 0,648 artinya ada hubungan yang kuat antara sarana prasarana (X<sub>1</sub>) dan pelayanan umum (X<sub>2</sub>) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) di IAIN Manado, dengan determinan (R<sup>2</sup>) yaitu 0,420 atau 42% artinya perubahan dari kepuasan mahasiswa

yang dapat dijelaskan dengan sarana prasarana dan pelayanan umum berjumlah 42%.

Formulasi regresi berganda yaitu  $Y = 9,971 + 0,272X_1 + 0,995X_2$  artinya ada pengaruh yang positif antara sarana prasarana ( $X_1$ ) dan pelayanan umum ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Mahasiswa ( $Y$ ) di IAIN Manado, di mana yang paling berpengaruh yaitu variabel pelayanan umum. Dengan menetapkan taraf kesalahan 5% (0,05) maka jika  $Sig > 0,05$  maka terima  $H_0$  dan jika  $Sig < 0,05$  maka terima  $H_1$ . Hasil penelitian menunjukkan signifikan (sig) yaitu 0,00 sehingga dapat diuraikan  $0,00 < 0,05$  atau  $sig < 0,05$  artinya terima  $H_1$  sehingga hasilnya menunjukkan ada pengaruh yang positif dan signifikan antara sarana prasarana ( $X_1$ ) dan pelayanan umum ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Mahasiswa ( $Y$ ) di IAIN Manado.

Berdasarkan hasil analisis data tentang hubungan atau korelasi sederhana yaitu ( $r$ ) = 0,432 artinya ada hubungan yang cukup kuat antara sarana prasarana ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Mahasiswa ( $Y$ ) di IAIN Manado, dengan determinan ( $r^2$ ) yaitu 0,187 atau 18,7% artinya perubahan dari kepausan mahasiswa yang dapat dijelaskan dengan sarana prasarana berjumlah 18,7%.

### Simpulan

Analisis data penelitian menunjukkan bahwa (1) ada pengaruh yang positif dan signifikan antara sarana prasarana terhadap kepuasan mahasiswa, (2) ada pengaruh yang positif dan signifikan antara pelayanan umum terhadap kepuasan mahasiswa, dan (3) ada pengaruh yang positif dan signifikan antara sarana prasarana dan pelayanan umum secara bersama-sama terhadap kepuasan mahasiswa di IAIN Manado. Berdasarkan simpulan penelitian, maka implikasi hasil penelitian ini adalah bahwa (1) dengan meningkatnya kualitas sarana prasarana maka, berimplikasi pada peningkatan kepuasan mahasiswa, (2) dengan meningkatnya kualitas pelayanan umum, maka berimplikasi pada peningkatan kepuasan mahasiswa, dan (3) jika sarana prasarana dan pelayanan umum meningkat, maka berimplikasi pada peningkatan kepuasan mahasiswa.

### Daftar Pustaka

- Azhari, Akyas, *Psikologi Umum dan Perkembangan*, Cet. I; Jakarta: Mizan Publika, 2004
- Djamarah Syaiful, *Strategi Belajar Mengajar*, Cet. II; Jakarta: Asdi Mahasatya, 2000
- Irsan, "Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Simpung di Bandar Lampung" Tesis, Bandar Lampung, Universitas Lampung, 2012
- Margono, S, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Cet. V; Jakarta: Rineka Cipta, 2005
- Moenir, H.A.S., *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2001
- P.J.J Sipayung, *Pejabat Sebagai Calon Tergugat Dalam Peradilan Tata Usaha Negara* Jakarta: CV. Sri Rahayu, 1989
- Samsul Nizar, *Sejarah Pendidikan Islam*, Jakarta: Prenadamedia Group, 2007
- Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Rineka Cipta, 2011

# Pengaruh Sarana Prasarana

## ORIGINALITY REPORT

**41** %  
SIMILARITY INDEX

**39** %  
INTERNET SOURCES

**25** %  
PUBLICATIONS

**27** %  
STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<a href="http://eprints.ums.ac.id">eprints.ums.ac.id</a> Internet Source	<b>4</b> %
<b>2</b>	<a href="http://eprints.uny.ac.id">eprints.uny.ac.id</a> Internet Source	<b>4</b> %
<b>3</b>	<a href="http://ejournal.unsrat.ac.id">ejournal.unsrat.ac.id</a> Internet Source	<b>3</b> %
<b>4</b>	<a href="http://repositori.stikes-ppni.ac.id">repositori.stikes-ppni.ac.id</a> Internet Source	<b>3</b> %
<b>5</b>	<a href="http://repository.staialhidayahbogor.ac.id">repository.staialhidayahbogor.ac.id</a> Internet Source	<b>3</b> %
<b>6</b>	<a href="http://repo.apmd.ac.id">repo.apmd.ac.id</a> Internet Source	<b>2</b> %
<b>7</b>	<a href="http://text-id.123dok.com">text-id.123dok.com</a> Internet Source	<b>2</b> %
<b>8</b>	<a href="http://www.neliti.com">www.neliti.com</a> Internet Source	<b>2</b> %
<b>9</b>	<a href="http://repo.iain-tulungagung.ac.id">repo.iain-tulungagung.ac.id</a> Internet Source	<b>2</b> %

10	<a href="http://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Internet Source	2%
11	Asep Candra Hidayat. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA (STUDI KASUS DI UNIVERSITAS AZZAHRA JAKARTA)", Majalah Ilmiah Bijak, 2018 Publication	1%
12	<a href="http://repository.uhn.ac.id">repository.uhn.ac.id</a> Internet Source	1%
13	<a href="http://www.researchgate.net">www.researchgate.net</a> Internet Source	1%
14	Submitted to IAIN Bukit Tinggi Student Paper	1%
15	<a href="http://bdkmanado.kemenag.go.id">bdkmanado.kemenag.go.id</a> Internet Source	1%
16	<a href="http://eprint.stieww.ac.id">eprint.stieww.ac.id</a> Internet Source	1%
17	Andre Permana Putra, Samidjo Samidjo. "HUBUNGAN ANTARA PENGUASAAN MATA DIKLAT PRODUKTIF DAN NILAI PRAKTIK KERJA INDUSTRI DENGAN HASIL UJI KOMPETENSI KEAHLIAN SISWA KELAS XII TEKNIK KENDARAAN RINGAN DI SMK NEGERI 1 GANTIWARNO KLATEN TAHUN AJARAN 2014/2015", TAMAN VOKASI, 2016	1%

---

18	Submitted to Universitas Tidar Student Paper	1 %
19	asihsafitri27.wordpress.com Internet Source	1 %
20	jurnalmadani.stiemadani.ac.id Internet Source	1 %
21	repository.uksw.edu Internet Source	1 %
22	id.123dok.com Internet Source	1 %
23	www.yumpu.com Internet Source	1 %
24	Aprilia Ayuning Tias, Kristanti Yuntoro Putri. "THE RELATIONSHIP BETWEEN FREQUENCY OF LISTENING AND VOCABULARY MASTERY TOWARD LISTENING ABILITY AT THE FIRST GRADE STUDENTS OF MAN 4 KEDIRI", Jurnal Pendidikan Bahasa Inggris Proficiency, 2021 Publication	1 %
25	paiftkuinsa.blogspot.com Internet Source	1 %
26	digilib.unimed.ac.id Internet Source	1 %
27	es.scribd.com	

Internet Source

1 %

28

repository.iainpalopo.ac.id

Internet Source

1 %

Exclude quotes Off

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography Off