

Kualitas Layanan Administrasi di Pascasarjana Universitas Negeri Malang

¹Indah Lestari, ²Endang Sungkawati, ³Erna Atiwi

Program Studi Manajemen FEB Universitas Wisnuwardhana Malang, Indonesia

Email: Indah.lestari@um.ac.id

Abstract: *The purpose of this study is to determine (1) what factors influence student satisfaction; (2) which factors most influence student satisfaction. The method used is quantitative research, where data is collected by distributing questionnaires to respondents as many as 50 people, and analyzed with explanatory patterns. The results of the study are: (1) administrative services with their dimensions namely physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy affect student satisfaction with administrative services positively and significantly. This means that if students receive quality administrative services, they will feel satisfaction in receiving services; (2) empathy dimension is the most dominant factor towards student satisfaction, employees who have empathy, warm and sincere attitude can help students better, students are happy when receiving administrative services there is personal attention to them.*

Keyword: *service quality, administration, satisfaction*

Abstrak: Tujuan penelitian ini untuk mengetahui (1) faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa; (2) faktor yang mana yang paling mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Metode yang digunakan adalah penelitian kuantitatif, di mana data dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden sebanyak 50 orang, dan dianalisis dengan pola eksplanasi. Hasil penelitian adalah: (1) layanan administrasi dengan dimensinya yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi secara positif dan signifikan. Artinya jika mahasiswa menerima layanan administrasi yang berkualitas maka mereka akan merasakan kepuasan dalam menerima pelayanan; (2) dimensi empati merupakan faktor yang paling dominan terhadap kepuasan mahasiswa, pegawai yang memiliki sikap empati, hangat dan ikhlas dapat membantu mahasiswa dengan lebih baik, mahasiswa senang apabila dalam menerima layanan administrasi ada perhatian personal kepada mereka.

Kata Kunci: kualitas layanan, administrasi, kepuasan

PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia yang selalu ingin berubah dan berkembang. Pendidikan mutlak ada dan diperlukan selama ada kehidupan. Penyertaan pendidikan dalam usaha pembangunan merupakan salah satu langkah yang strategis. Dalam Undang-undang Nomor 20 tahun 2003 dinyatakan bahwa pendidikan di Indonesia atau pendidikan nasional berfungsi untuk mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta membentuk peradaban bangsa yang bermanfaat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa (Hamalik, 2000). Pendidikan juga bertujuan untuk mengembangkan potensi didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertaqwa kepada Tuhan YME, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, dan menjadi warga Negara yang demokratis serta bertanggung jawab.

Dalam dunia pendidikan terutama dalam pendidikan tinggi terdapat 3 (tiga) unsur utama yang selalu berkaitan yaitu Pendidik, Tenaga Kependidikan dan Peserta Didik. Pendidik merupakan tenaga profesional yang bertugas merencanakan dan melaksanakan proses pembelajaran, menilai hasil pembelajaran, melakukan pembimbingan dan pelatihan, serta melakukan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, terutama bagi pendidik pada perguruan tinggi. Tenaga Kependidikan bertugas melaksanakan pelayanan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada satuan pendidikan.

Peserta didik pada tingkat perguruan tinggi adalah mahasiswa. Peran tenaga kependidikan untuk menciptakan suasana pendidikan yang baik, menyenangkan, kreatif, dinamis, menjadikan perlunya tenaga kependidikan memiliki komitmen profesional untuk meningkatkan mutu pendidikan sesuai dengan kedudukan dan kepercayaan yang diberikan kepadanya.

Pascasarjana di Universitas Negeri Malang merupakan salah satu lembaga jasa yang bergerak dibidang pendidikan, tepatnya pada pendidikan tinggi dan dirancang untuk menghasilkan sumberdaya manusia (SDM) berkompentensi tinggi, berkarakter, berkemampuan sebagai pemimpin, dan mampu mengakses berbagai informasi terbaru. Pendidikan pascasarjana diharapkan dapat berkontribusi secara substansial dalam berbagai isu pendidikan tinggi; pemerataan, relevansi, kualitas, daya saing, dan Internasionalisasi.

Administrasi merupakan layanan terhadap suatu subjek tertentu, pada awalnya administrasi merujuk pada pekerjaan yang berkaitan dengan pengabdian atau pelayanan. Dalam hal ini lebih ditekankan terhadap layanan administrasi, yaitu layanan umum, layanan keuangan, layanan akademik, dan layanan kemahasiswaan, karena pada kenyataannya mahasiswa selaku konsumen antara satu dengan yang lainnya mempunyai pandangan yang berbeda terhadap layanan yang diberikan oleh pegawai kepadanya. Mereka menganggap ada yang ramah, ada yang tidak, ada yang tanggap ada yang tidak tanggap, dan sebagainya sehingga mereka merasakan belum adanya kepuasan terhadap layanan administrasi yang diberikan oleh pegawai.

Layanan yang mengutamakan prinsip efisiensi dan produktivitas merupakan spesifikasi teknis tentang tolok ukur layanan minimum yang diberikan oleh suatu perusahaan (Tjiptono, 2014; Anneahira, 2009). Bagi perguruan tinggi, pelayanan kepada warga perguruan tinggi dengan mempertimbangkan kualitas layanan, pemerataan, kesetaraan layanan, biaya, serta kemudahan untuk mendapatkan layanan. Layanan kepada mahasiswa antara lain layanan akademik, layanan umum, layanan kemahasiswaan, dan layanan keuangan. Sehingga untuk memahami arti pentingnya layanan administrasi bagi semua elemen di lembaga pendidikan, maka lembaga pendidikan harus berusaha menyediakan fasilitas yang lengkap termasuk didalamnya ruangan perkuliahan, sarana dan prasarana yang memadai, pegawai yang ramah, santun dan pandai. (Setiyawan, 2016; Mardhotillah, 2016; Mas'ud, 2019).

Pemberian layanan administrasi yang memuaskan harapan dari mahasiswa dan pegawai administrasi merupakan program kerja dari tenaga administrasi di Pascasarjana Universitas Negeri Malang. Kualitas Pelayanan administrasi dapat memuaskan mahasiswa, jika tenaganya merupakan pegawai yang berkualitas, bermutu, dan tahu akan segala tugas-tugas yang diembannya.

Dari latar belakang masalah yang diuraikan di atas, maka tujuan dari penelitian adalah 1) untuk mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh terhadap Kepuasan mahasiswa Pascasarjana Universitas Negeri Malang, 2) untuk mengetahui faktor yang paling mempengaruhi kepuasan mahasiswa Pascasarjana Universitas Negeri Malang.

METODE

Penelitian ini dilakukan selama dua bulan di Pascasarjana Universitas Negeri Malang, pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 50 orang pascasarjana yang saat ini menempuh pada semester 3. Metode penelitian dengan menggunakan pola eksplanasi yaitu penelitian yang bermaksud menggambarkan pola hubungan atau pengaruh antar dua variable atau lebih (Sugiyono, 2018). Pola hubungan tersebut biasanya bersifat simetris, kausal, atau timbal balik. dan analisis dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Instrument penelitian ini adalah kuesioner, pengujian instrument dilakukan dengan tujuan untuk menguji apakah instrumen yang digunakan dalam penelitian ini memenuhi syarat-syarat alat ukur yang baik atau sesuai dengan standar metode penelitian, instrumen dikatakan baik apabila memenuhi tiga persyaratan utama yaitu (1) valid; (2) reliabel; dan (3) praktis. (Sugiyono, 2018). Dengan melakukan analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda, pengujian hipotesis satu (Uji F) dan pengujian hipotesis dua (Uji t) dapat dilihat bahwa bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati mempunyai nilai yang lebih dalam meningkatkan kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Layanan administrasi akademik di Pascasarjana Universitas Negeri Malang meliputi penyediaan sarana, penyediaan pedoman dan prosedur layanan, layanan Kartu Rencana Studi (KRS) Mahasiswa, layanan perkuliahan, layanan penjadwalan dan layanan pelaksanaan ujian, administrasi evaluasi perkuliahan dan layanan akademik lainnya yang menjadi bagian dari layanan administrasi akademik unit kerjanya. Dalam melakukan layanan administrasi akademik selain pelayanan yang baik sudah menjadi harga mati diperlukan juga kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan oleh pimpinan di Pascasarjana Universitas Negeri Malang untuk mendukung proses pelayanan akademik yang ditujukan untuk semua elemen di Lembaga, sehingga dapat dikatakan sebagai pelayanan yang berkualitas bagi penerima layanan.

Layanan keuangan meliputi mengelola keuangan, membuat daftar honorarium ujian tesis, disertasi, mengajar, membimbing, menyiapkan SPD untuk perjalanan dinas, Layanan, menghitung alokasi dana, layanan beasiswa, layanan kerjasama. Layanan umum meliputi layanan surat menyurat, layanan informasi, foto copy, layanan konsumsi rapat, ujian. Layanan kemahasiswaan meliputi layanan wisuda, layanan kelulusan, layanan entry berkas maba, layanan penataan ruang.

Kualitas layanan administrasi merupakan perbandingan antara layanan administrasi yang dirasakan oleh mahasiswa dengan kualitas layanan administrasi yang diharapkan oleh mahasiswa. Jika kualitas layanan administrasi yang dirasakan sama atau bahkan melebihi kualitas layanan dari yang diharapkan maka dapat dikatakan pelayanan tersebut berkualitas atau sudah sesuai dengan pencapaian pendidikan di Universitas.

Layanan administrasi dengan dimensinya yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi secara positif dan signifikan (Tri, 2010). Artinya jika mahasiswa menerima layanan administrasi yang berkualitas maka mereka akan merasakan kepuasan dalam menerima pelayanan. Dengan melakukan analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda, pengujian hipotesis satu (Uji F) dan pengujian hipotesis dua (Uji t) dapat dilihat bahwa bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati mempunyai nilai yang lebih dalam meningkatkan kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa. Hasil perhitungan statistik dengan SPSS di dapatkan hasil sebagai berikut.

Tabel 1. Rekapitulasi Hasil Regresi Linier Berganda

Variabel	B	t	Sig	Keterangan
Konstanta	-8,023	-2,151	0,040	Signifikan
Bukti Fisik (X1)	0,262	2,350	0,026	Signifikan
Kehandalan (X2)	0,318	2,507	0,018	Signifikan
Daya Tanggap (X3)	0,398	3,087	0,004	Signifikan
Jaminan (X4)	0,500	3,646	0,001	Signifikan
Empati (X5)	0,548	4,176	0,000	Signifikan
R square	=	0,749		
F hitung	=	17,310		
F tabel	=	2,545		
T tabel	=	2,045		

Berdasarkan Tabel 1. Dapat dibuat persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = -8,023 + 0,262 (X1) + 0,318 (X2) + 0,398 (X3) + 0,500 (X4) + 0,548 (X5) + e$$

Analisis regresi linier berganda menjelaskan bahwa setiap variabel yang memiliki nilai positif menunjukkan bahwa setiap peningkatan skor bukti fisik (X1), kehandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5) sebesar 1 satuan akan meningkatkan skor pada kepuasan konsumen (Y). Pengujian hipotesis satu (uji F) dilakukan untuk menguji secara simultan dengan membandingkan nilai F_{hitung} dengan nilai F_{tabel} , dimana apabila nilai F_{hitung} lebih besar dari nilai F_{tabel} maka keputusan yang diambil adalah adanya pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan. Pada tabel di atas menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} 17,310 lebih besar dari nilai F_{tabel} 2,545 hal ini menunjukkan bahwa secara simultan Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Pascasarjana Universitas Negeri

Malang. Pengujian hipotesis dua (uji t) dilakukan untuk menguji secara parsial dengan membandingkan nilai t hitung dengan t table, apabila t hitung lebih besar dari t tabel atau nilai signifikansi lebih kecil dari alpha 5 % maka dapat dikatakan bahwa bukti fisik (X1), kehandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5) berpengaruh secara nyata pada Kepuasan Konsumen (Y) pada taraf signifikansi 5 %.

Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen (Harianto, 2018). Setiap mahasiswa sebagai konsumen di PT pasti berharap untuk mendapatkan layanan yang baik, layanan yang baik dibentuk dari dimensi-dimensi berupa pertama: bukti fisik dimana bukti fisik ini menyangkut fasilitas yang diberikan kepada mahasiswa oleh perguruan tinggi, perguruan tinggi sebagai penyedia jasa murni, perlu memberikan layanan jasa yang ditunjang oleh sarana pendukung seperti ruangan kelas, fasilitas belajar, dan tempat parkir. Mahasiswa akan merasa nyaman belajar di ruangan kelas yang bersih, luas, dan rapi dalam penataannya, fasilitas perkuliahan yang lengkap, dan tempat parkir kendaraan yang aman apabila ditinggalkan untuk mengikuti perkuliahan (Tri, 2010). Dengan melihat penghitungan analisis regresi linier berganda di atas didapatkan bahwa bukti fisik memiliki nilai koefisien 0,262 dan nilai t hitung 2,350 menunjukkan bahwa setiap peningkatan nilai sebesar satu satuan maka akan meningkatkan nilai pada kepuasan. Dengan kehandalan yang dimiliki pegawai sesuai dengan harapan, mahasiswa akan senang dengan merasa ada yang membantu dan memperhatikannya misalkannya bersikap simpatik serta mampu menyelesaikan suatu masalah yang sedang dihadapi oleh mahasiswa dengan memberikan masukan dan solusi untuk menyelesaikan masalah tersebut, dan mampu memberikan informasi untuk pelaksanaan ujian, pengajuan beasiswa dan yang dibutuhkan oleh mahasiswa. Dengan melihat penghitungan analisis regresi linier berganda di atas didapatkan bahwa bukti fisik memiliki nilai koefisien 0,308 dan nilai t hitung 2,507 menunjukkan bahwa setiap peningkatan nilai sebesar satu satuan maka akan meningkatkan nilai pada kepuasan.

Dimensi ke tiga adalah daya tanggap, dalam hal ini meliputi ketanggapan pegawai dalam mengantisipasi keluhan mahasiswa, kecekatan pegawai dalam melayani, dan kesanggupan memenuhi permintaan mahasiswa, misalnya mahasiswa yang mempunyai masalah terlambat KRS, mahasiswa belum membayar biaya studi sampai waktunya habis belum membayar, dengan memberikan masukan, bahkan memberikan solusi agar mahasiswa tersebut segera mengisi KRS dan melakukan pembayaran. Dengan melakukan analisis regresi linier berganda terhadap daya tanggap memiliki nilai koefisien sebesar 0,398 dan nilai t hitung 3,087 menunjukkan bahwa setiap peningkatan nilai sebesar satu satuan maka akan meningkatkan nilai pada kepuasan.

Jaminan merupakan dimensi keempat di mana pengetahuan, keterampilan, keamanan, kredibilitas, komunikasi dan sopan santun pegawai dalam pemberian layanan adalah jaminan dari layanan yang diberikan oleh pegawai Pascasarjana UM, apabila pegawai dalam melayani bermuka cemberut, tidak ramah, dan suka marah pasti mahasiswa akan malas datang ke Tata Usaha (TU). Melihat hal tersebut membuktikan bahwa kapabilitas pegawai dalam memberikan layanan memegang peranan penting untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa, sesuai pendapat Hamalik (2000) dalam sistem sekolah sekarang ini, masalah pengetahuan, kecakapan, dan keterampilan tenaga pengajar dan tenaga administrasi (pegawai) mendapat perhatian yang serius. Mahasiswa senang dilayani pegawai yang berkomunikasi secara baik ditambah dengan sikap yang santun, dan ramah. Dengan melakukan penghitungan analisis regresi linier berganda terhadap jaminan, memiliki nilai koefisien sebesar 0,500 dan nilai t hitung 3,646 menunjukkan bahwa setiap peningkatan nilai sebesar satu satuan maka akan meningkatkan nilai pada kepuasan.

Selain bukti fisik, keandalan, daya tanggap, dan jaminan atas layanan yang diberikan, sikap empati juga diperlukan dalam pemberian layanan administrasi. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa empati merupakan faktor yang paling dominan terhadap kepuasan mahasiswa. Pegawai yang berempati, hangat dan ikhlas dapat membantu mahasiswa dengan lebih baik. Mahasiswa akan senang apabila dalam menerima layanan administrasi ada perhatian secara personal kepada mereka, misalnya mahasiswa mengalami masalah dengan studinya, pegawai bersedia memberikan bantuan dan arahan secara personal dengan mendengarkan keluhan masalah yang sedang dihadapi terutama masalah tentang pendidikannya dengan sikap yang baik. Dengan melakukan penghitungan analisis regresi linier berganda terhadap jaminan yang memiliki nilai koefisien sebesar 0,548 dan nilai t hitung 4,176 menunjukkan bahwa setiap peningkatan nilai sebesar satu satuan maka akan meningkatkan nilai pada kepuasan.

Dari pembahasan di atas dapat terlihat bahwa layanan administrasi dengan dimensinya yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi secara positif dan signifikan. Artinya jika mahasiswa menerima layanan administrasi yang berkualitas maka mereka akan merasakan kepuasan dalam menerima pelayanan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan hasil penelitian di atas dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: penggambaran ruangan yang bersih, ruang kuliah yang mudah dijangkau, fasilitas perkuliahan yang lengkap, perpustakaan dengan buku yang lengkap, bersih, dan nyaman, sarana parkir yang memberikan rasa aman sebagai sektor bukti fisik yang akan meningkatkan kepuasan mahasiswa; pegawai yang memiliki ketelitian, bersikap simpatik dan sanggup menyelesaikan masalah, serta bersedia menyediakan informasi pada saat dibutuhkan sebagai sektor kehandalan yang akan meningkatkan kepuasan mahasiswa; pegawai yang selalu tanggap dalam mengantisipasi keluhan mahasiswa, cekatan, mempunyai kesanggupan untuk memenuhi permintaan mahasiswa yang berhubungan dengan studi, sebagai sektor daya tanggap yang akan meningkatkan kepuasan mahasiswa; pegawai mempunyai pengetahuan yang tinggi tentang etika, mempunyai kredibilitas, tanggung jawab yang tinggi, dan mempunyai kemampuan yang baik dalam berkomunikasi, sebagai sektor jaminan yang akan meningkatkan kepuasan mahasiswa; dan terakhir pegawai memiliki kemauan untuk memahami kebutuhan mahasiswa, selalu bertindak adil dalam memberikan pelayanan, adanya perhatian secara individual kepada mahasiswa, sebagai sektor empati akan meningkatkan kepuasan mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

- Anneahira, 2009 *Pengertian Pelayanan*, (Online), http://www.anneahira.com/pengertian_pelayanan.htm). diunduh tanggal 15 Oktober 2019.
- Hamalik, O., 2000 *Psikologi Belajar dan Mengajar*, Bandung, Sinar Baru Algesindo
- Hariato, R.D. Haslinda. 2018. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UPT Wilayah III Pasar Klandasan Kota Balikpapan. *Jurnal Arthavidya*. VOL 20 NO 2. HAL 160 – 170
- Kotler, P., 2009. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Prenhallindo
- Mardatillah. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Stie Madani Balikpapan . *Jurnal Arthavidya*. Vol 18, NOMOR 2 . 107 -130
- Mas'ud, A., Kresnani, E. 2019. Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang . *Jurnal Arthavidya*. VOL 19 NO 2 . HAL 101 – 118
- Setiyawan. 2016. Membangun Citra Kampus Melalui Kepuasan Mahasiswa Berdasarkan Kualitas Layanan. *Jurnal Arthavidya* . VOL 18 NO 2. HAL 21 – 46
- Sugiyono, 2018 *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung, Alfabeta
- Tjiptono, F. 2014, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta; Andi Offset
- Tri, K, 2010. *Pengujian Tentang Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Prestasi Belajar Mahasiswa di Prodi Pendidikan Ekonomi Universitas Negei Padang dengan Motivasi Belajar Sebagai Intervening Variabel*, Tesis tidak diterbitkan. Malang: Program Pascasarjana UM.
- Undang Undang Republik Indonesia nomor 20 tahun 2003, tentang *Sistem Pendidikan Nasional*.