



Hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi Dengan Kepuasan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Palembang

Samsilayurni, Hendra Suprianto

Universitas Muhammadiyah Palembang, Palembang, Indonesia
yurni.samsila66@gmail.com

Received: 3 Juni 2020

Accepted: 5 Juni 2020

Online Published: 8 Juli 2020

Abstrak: Hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi Dengan Kepuasan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Palembang. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Kualitas Pelayanan Administrasi dengan Kepuasan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Palembang". Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah seluruh mahasiswa aktif angkatan 2017 yang berjumlah 2000, yang menjadi sampel 200. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dan observasi. Analisa data penelitian ini menggunakan statistik deskriptif. Hasil penelitian didapatkan maka dapat dikatakan bahwa ada hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan mahasiswa. Hal ini dilihat dari nilai pearson correlation sebesar 0,438 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari pada nilai alpha. Sementara nilai $r_{tabel} = 0,1381$ pada tingkat keyakinan 5% ($\alpha = 0,05$). Hal ini berarti nilai r_{hitung} lebih besar dari pada r_{tabel} , yang mengindikasikan bahwa terdapat hubungan besarnya hubungan tersebut yaitu 0,438 persen. Bahwa terdapat hubungan pelayanan administrasi dengan kepuasan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Palembang.

Kata Kunci: *Kualitas, Pelayanan, Administrasi, Kepuasan*

Abstract: The Relationship Between the Quality of Administrative Services and the Student Satisfaction of Muhammadiyah University of Palembang: This study aims to describe the Quality of Administrative Services with the Student Satisfaction of Muhammadiyah University of Palembang ". This research is quantitative descriptive. The population of this research is all active students of 2017, amounting to 2000, which became a sample of 200. Data collection techniques were carried out through questionnaires and observation. Analysis of the data in this study uses descriptive statistics. The results obtained can be said that there is a relationship between service quality and student satisfaction. This can be seen from the Pearson correlation value of 0.438 and a significance value of 0.000 less than the alpha value. While the value of $r_{table} = 0.1381$ at 5% confidence level ($\alpha = 0.05$). This means that the calculated value is greater than the r_{table} , which indicates that there is a relationship of the magnitude of the relationship that is 0.438 percent. That there is a relationship between administrative services and the satisfaction of students at the Muhammadiyah University of Palembang.

Keywords: Quality, Service, Administration, Satisfaction

▪ INTRODUCTION

Pendidikan adalah usaha manusia untuk membina kepribadiannya sesuai dengan nilai-nilai dalam masyarakat. Hasbilla (2012:1) mengungkapkan bahwa pendidikan adalah sebagai usaha yang dijalankan oleh seseorang atau kelompok orang lain agar menjadi dewasa atau mencapai tingkat hidup atau penghidupan yang lebih tinggi, inilah yang menjadi tugas utama bagi lembaga pendidikan, terutama lembaga pendidikan tinggi atau perguruan tinggi.

Undang-Undang no 12 tahun 2012 pasal 4, bahwa fungsi Perguruan Tinggi adalah “Mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa; Mengembangkan Sivitas Akademika yang inovatif, responsif, kreatif, terampil, berdaya saing, dan kooperatif melalui pelaksanaan Tridharma. Untuk mewujudkan tuntutan diatas, maka Perguruan Tinggi mampu memberikan aktivitas manajemen pelayanan yang maksimal dan profesional. Menurut Moenir (2015:190) Ada 3 bentuk layanan yang bisa dilakukan yaitu: 1) layanan dengan lisan, 2) layanan melalui tulisan dan 3) layanan dengan perbuatan, ketiga bentuk layanan ini tidak berdiri sendiri tetapi berkolaborasi. Lain lagi Menurut Tjiptono Dkk (2003:27) terdapat lima kriteria penentu kualitas jasa layanan, yaitu kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), keyakinan/jaminan (assurance), perhatian individu (empathy), dan berwujud/bukti fisik (tangible), kelima kriteria layanan inilah yang menjadi tolak ukur dari kepuasan pelanggan atau peserta didik. Kepuasan peserta didik ditentukan oleh kualitas yang dikehendaki peserta didik, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perguruan tinggi (Siti Maisaroh, 2005:2).

Joko T (2012), melakukan penelitian mengenai Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara pelayanan administrasi akademik antara kinerja dan harapan terhadap kepuasan mahasiswa dengan hasil rata-rata 3,11 (Cukup Memuaskan) dan harapan mahasiswa 4,40 (Penting) berdasarkan indikator kualitas layanan yang digunakan yaitu *Reliability* (kepercayaan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (keyakinan), *Empathy* (perhatian individu), dan *Tangibles* (berwujud). Wagiran (2012) melakukan penelitian tentang kepuasan mahasiswa Jurusan Pendidikan Teknik Mesin FT UNY terhadap layanan akademik dan non akademik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa termasuk dalam kategori sangat rendah hingga sedang atau sebesar 49% dari skor maksimal.

Universitas Muhammadiyah Palembang adalah salah satu Perguruan Tinggi Muhammadiyah (PTM) di kota Palembang yang bergerak dalam bidang pendidikan. Dalam konteks penelitian ini yang dimaksud dengan kualitas pelayanan adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai administrasi di lingkungan Universitas Muhammadiyah Palembang. Pelayanan pegawai administrasi meliputi segala sesuatu yang berkaitan dengan tugas-tugas administrasi yang dilaksanakan, yaitu Bagian Administrasi Umum dan Kepegawaian (BAUK), Bagian Administrasi Keuangan (BAKEU), Bagian Administrasi Akademik Kemahasiswaan (BAAK), Bagian Kemahasiswaan dan Al Islam Kemuhammadiyah (BKMAIK), Unit Laboratorium dan Unit Perpustakaan. Namun dalam penelitian ini penulis hanya akan berkonsentrasi pada layanan pada Bagian Administrasi Akademik Kemahasiswaan (BAAK) dan Bagian Administrasi Keuangan (BAKEU),

Pelayanan administrasi di Universitas Muhammadiyah Palembang telah dilaksanakan semaksimal mungkin, tetapi adakah hubungannya dengan kepuasan mahasiswa?. Kualitas banyak mempunyai dimensi dan mungkin diterapkan dalam satu waktu, kualitas dapat juga dilihat dari persektip produsen dan konsumen. Heizer dkk (dalam Wibowo 2017:113) Kualitas adalah kemampuan produk atau jasa memenuhi kebutuhan pelanggan. Menurut Fandy D (2005: 2) beberapa definisi kualitas yang sering dijumpai antara lain kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian, perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat, melakukan segala sesuatu secara benar sejak awal dan sesuatu yang membahagiakan pelanggan/konsumen. Menurut Toni (2011: 11) kualitas adalah sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan. Artinya, kualitas didasarkan pada pengalaman actual pelanggan atau konsumen terhadap produk atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan-persyaratan tersebut. Zulian (2010: 7) menyatakan kualitas sebagai kesempurnaan dan kesesuaian terhadap persyaratan. Kualitas dan layanan memainkan peranan penting dalam pemasaran semua produk, dan terutama menjadi hal penting dalam banyak industri karena merupakan pembeda yang paling efektif bagi sejumlah produk/jasa.

Dimensi kualitas pelayanan (*service quality*) menurut Krajewski (dalam Wibowo (2017: 112) yaitu: 1) kesesuaian dengan Spesifikasi; 2) nilai; 3) cocok untuk digunakan; 4)dukungan; 5)kesan psikologi. Russel dkk (dalam Wibowo 2017:115) juga mengklasifikasi dimensi kualitas pelayanan dalam perspektif konsumen adalah sebagai berikut: a) *performence*, b)*feature*, c) *reliability*, d) *conformance*, e) *durability*, f) *serviceability*, g) *aesthetics*, h) *safety*, i) *other perceptions*. Kemudian lebih lanjut Wibowo, (2017:115) mengelompokan dimensi kualitas pelayanan berdasarkan persektif jasa adalah sebagai berikut: a) *Time and timeliness*, b) *completeness*, c) *courtesy*, d)*accessibility and convenience*, e) *accuracy*, f. *Responsiveness*.

Danang (2012: 65) punya pendapat bahwa ada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu: 1)tangible (atribut yang tampak), 2)reliability (dapat diandalkan), 3)assurance (jaminan atau kemampuan dipercaya), 4)empathy (kepedulian) dan 5)responsiveness (daya tanggap). Kemudian Yazid (2003 : 102-105) juga berpendapat bahwa ada lima komponen dalam dimensi kualitas pelayanan yaitu 1) keandalan,yaitu kemampuan yang dapat diandalkan, akurat dan konsisten dalam mengerjakan jasa sesuai dengan yang diinginkan konsumen, 2) tanggapan, yaitu kemauan untuk membantu konsumen dan memberikan jasa dengan segera, 3) jaminan yaitu keandalan atau jaminan kompetensi, dapat dipercaya, kejujuran pemberi jasa, pemilikan kecakapan dan pengetahuan yang diperlukan untuk mengerjakan jasa dan kredibilitas, 4) empati yaitu rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, serta kemudahan untuk dihubungi, 5) bukti langsung, yaitu fasilitas atau elemen-elemen fisik, peralatan, personel dan material-material komunikasi. Namun dalam penelitian ini yang dijadikan dimensi kualitas pelayanan adalah; 1. Keandalan (*Reliability*), 2) Daya Tanggap (*Responsiveness*), 3) Kepedulian (*Empathy*), 4) Keindahan (*aesthetics*), 5. Bukti langsung, kelima dimensi ini diterapkan dalam pelayanan administrasi di Universitas Muhammadiyah Palembang

▪ METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini adalah menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif, tujuannya untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan mahasiswa/i Universitas Muhammadiyah Palembang khusus mahasiswa/i reguler yang aktif diangkatan 2017 yang berjumlah 2000 dari 7 Fakultas. Menurut Arikunto (2014: 21) jika subjek kurang dari 100 orang maka lebih baik diambil semuanya untuk diteliti. Selanjutnya jika jumlah subjek besar lebih dari 100 orang, maka diambil 10%-15% atau 20%-25% dari jumlah populasi. Pada penelitian ini yang menjadi sampel yaitu seluruh mahasiswa reguler yang aktif dan diambil 10% dari masing-masing angkatan. Maka sampel yang diambil dalam penelitian ini berjumlah 237 mahasiswa

Tabel 3.1.
Sebaran Populai Penelitian

No	Fakultas	Angkatan 2017		Jumlah
		L	P	
1	Tehnik	415	73	488
2	Ekonomi dan Bisnis	209	367	576
3	Keguruan Dan Ilmu Pendidikan	26	165	191
4	Pertanian	113	25	138
5	HUKUM	371	58	429
6	Agama Islam	60	30	90
7	Kedokteran	41	47	88
JUMLA		1235	765	2000

(Sumber: BAAK Univ. Muhammadiyah Palembang)

Tabel 3.2.
Sampel Penelitian

No	Fakultas	Angkatan 2017		Jumlah	10 %
		L	P		
1	Tehnik	415	73	488	49
2	Ekonomi dan Bisnis	209	367	576	58
3	Keguruan Dan Ilmu Pendidikan	26	165	191	19
4	Pertanian	113	25	138	14
5	HUKUM	371	58	429	42
6	Agama Islam	60	30	90	9
7	Kedokteran	41	47	88	9
JUMLA				2000	200

(Sumber: BAAK Univ. Muhammadiyah Palembang)

▪ HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 3.4 Tingkat Kualitas Pelayanan Administrasi Dengan Kepuasan Mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Palembang

No .	Kategori	Kualitas Pelayanan				
		Realibility (Kehandalan)	Tangibles (Bukti Fisik)	Responsiv enes (Daya Tanggap)	Assurance (Jaminan)	Empathy (Empati)
1	Sangat Baik	99,5%	98,5%	86,0%	84,0%	68,5%
2	Baik	3,0%	61,5%	48,0%	3,5%	17,0%
3	Tidak Baik	5,5%	13,0%	45,0%	4,5%	18,5%
4	Sangat Tidak Baik	7.5%	7,0%	9,5%	9,5%	23,0%

Sebaran kuesioner yang menjelaskan hubungan pelayanan dengan kepuasan melalui beberapa item, yaitu realibility /kehandalan (4 item), tangibles /bukti fisik (4 item), responsiveness /daya tanggap (4 item), assurance /jaminan (4 item) , empathy /empati (4 item). Berdasarkan kategorinya dapat dijelaskan kualitas pelayanan administrasi dapat diketahui bahwa realibility /kehandalan “sangat baik” (99,5%) sedangkan kualitas pelayanan empathy/empati berada pada “sangat tidak baik” (23 %).

Tabel 3.5 Statistik Deskriptif tingkat kualitas pelayanan administrasi dengan kepuasan Mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Palembang

Statistik	Kualitas Pelayanan				
	Realibility (Kehandalan)	Tangible s (Bukti Fisik)	Responsi venes (Daya Tanggap)	Assurance (Jaminan)	Empathy (Empati)
<i>Mean</i>	71,34%	65,5%	77,5%	78,45%	88,45%
<i>Jumlah item</i>	4	4	4	4	4
<i>skor minimal idela</i>	4	4	4	4	4
<i>Skor maksimal idela</i>	9	12	14	14	14
<i>Skor minimal perolehan</i>	7	9	12	14	14
<i>Skor maksimal perolehan</i>	7	9	12	14	64

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan administrasi dengan kepuasan mahasiswa di universitas Muhammadiyah Palembang. Menurut Yazid (2003: 102-105) berpendapat bahwa ada lima kualitas pelayanan administrasi yaitu: 1) Keandalan, 2) Bukti fisik, 3) Daya tanggap, 4) Jaminan, 5) Empati. Dari hasil penelitian di atas dapat diketahui bahwa tingkat kualitas pelayanan administrasi. Sebagai berikut berdasarkan pada kategori realibility (kehandalan) (99,5%) “sangat baik” sedangkan kualitas tangibles (bukti fisik) sebagai besar (61,5%) pada kategori “baik”, sedangkan kualitas tidak baik assurance (jaminan) sebagai besar (4,5%), pada kategori “tidak baik”, sedangkan kualitas tangibles (bukti fisik) sebagai besar (7,0%) pada kategori “sangat tidak baik”. Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan administrasi yang diberikan terkait kelengkapan, kualitas, jumlah dan penataan ruang kurang disesuaikan dengan kebutuhan mahasiswa sehingga belum dapat memuaskan pelayanan administrasi. Bila ditinjau dari perolehan per- item , pada kualitas pelayanan administrasi item soal 12 memperoleh skor rendah (95) tentang prosedur layanan.

ANALISIS KORELASI

Correlations

		Kualitas Layanan	Kepuasan Mahasiswa
Kualitas Layanan	Pearson Correlation	1	.438**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	200	233
Kepuasan Mahasiswa	Pearson Correlation	.438**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	200	200

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat dikatakan bahwa ada hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan mahasiswa. Hal ini dilihat dari nilai pearson correlation sebesar 0,438 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari pada nilai alpha. Sementara nilai $r_{tabel} = 0,1381$ pada tingkat keyakinan 5% ($\alpha = 0,05$). Hal ini berarti nilai r_{hitung} lebih besar dari pada r_{tabel} , yang mengindikasikan bahwa terdapat hubungan besarnya hubungan tersebut yaitu 0,438 persen. Bahwa terdapat hubungan pelayanan administrasi dengan kepuasan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Palembang.

CONCLUSION

Berdasarkan hasil analisa data dan pembahasan yang telah diuraikan di atas, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa ada hubungan antara kualitas layanan dengan

kepuasan mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Palembang. Hal ini dilihat dari nilai pearson correlation sebesar 0,438 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari pada nilai alpha. Sementara nilai $r_{tabel} = 0,1381$ pada tingkat keyakinan 5% ($\alpha = 0,05$). Hal ini berarti nilai r_{hitung} lebih besar dari pada r_{tabel} , yang mengindikasikan bahwa terdapat hubungan besarnya hubungan tersebut yaitu 0,438 persen. Hubungan ini dapat dikategorikan dengan kriteria hubungan sedang cenderung rendah.

Sebagai saran, bagi setiap instansi perguruan tinggi agar dapat menjalankan pelayanan prima untuk meningkatkan kualitas yang lebih baik. Disarankan untuk melakukan penelitian selanjutnya, karena didapatkan hasil hubungannya rendah yaitu 0,438. Ini berarti ada faktor lain yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa tersebut.

▪ REFERENSI

- Bell, Ahmad Khusaini. 2016. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Spa Club Arena Yogyakarta. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Arikunto, S. 2014. Prosedur Penelitian. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arifah Alfiani. 2016. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik di Subbag Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Daryanto, M. 2010. Administrasi Pendidikan. Cet. 6. Jakarta: Rineka Cipta.
- Danang Sunyoto. 2013. Teori Kuesioner dan Analisa Data untuk Pemasaran dan Prilaku Konsumen. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Gaspersz Vincent. 2001. Total Quality Management. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Indah, Elza Putri. 2012. Tanggapan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin. Skripsi. Universitas Hasanuddin Makassar.
- Joko Triono, M. 2012. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang. Skripsi. IAIN Walisongo Semarang. (dipakai)
- Kotler, Philip & Keller, K.L. 2009. Manajemen Pemasaran. Edisi 13. Jilid 2. (Bob. sabran. Terjemahan). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 1997. Dasar-Dasar Pemasaran – Principles of Marketing, edisi VII. Jakarta: Prehalindo.
- Lupiyoadi, R. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat.
- Mahendra. 2008. Kesuksesan Katalog Elektronik Perpustakaan Akademik: Pengaruh Ketakutan Komputer, Pemakaidan Kualitas Pelayanan Pustakawan Dengan Kualitas dan Kualitas Informasi Sebagai Variabel Kendali. Tesis S2. Program Studi Akuntansi Pasca Sarjana UGM.
- Maisaroh, Siti. 2005. Pengaruh Manajemen Mutu Layanan terhadap Kepuasan Peserta Didik di Universitas PGRI Yogyakarta. Laporan Penelitian. Universitas PGRI Yogyakarta.
- Nasution, Nur. 2004. Manajemen Jasa Terpadu. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sallis, Edward. 2006. Total Quality Management in Education; Manajemen Mutu Pendidikan, terj. Ahmad Ali Riyadi, et.al., IRCiSoD, Yogyakarta., Cet. IV.
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D). Bandung: Alfabeta.

- Sukanti.(2009). Analisis Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Akuntansi FISE UNY. Jurnal Pendidikan Akuntansi Indonesia (Vol.Viii. Nomor 1).
- Tjiptono, Fandy.2014. Manajemen Jasa. Yogyakarta: Penerbit Andi. (dipakai)
- Tjiptono, Fandy dan Diana. 2003. Total Quality Management. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2005. Prinsip-prinsip Total Quality Service. Edisi V. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Wijaya, Toni. 2011. Manajemen Kualitas Jasa. Jakarta: PT INdeks.
- Yazid. 2005. *Pemasaran Jasa, Konsep dan Implementasi*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Zulian Yamit. 2010. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa. Cet. 5*. Yogyakarta: Ekonisia.