

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS KEDOKTERAN UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA

Wilma Yulinda

Magister Manajemen Institut Bisnis Nusantara
wilma.yulinda@yahoo.com

Aloysius Harry Mukti

Magister Manajemen Institut Bisnis Nusantara
aloysiusharry@yahoo.com

ABSTRAK

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu survey melalui kuesioner. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 736 orang mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Indonesia angkatan 2014, 2015, 2016 dan 2017. Survey dilaksanakan pada bulan Oktober - November 2017. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 259 orang mahasiswa. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *simple random sampling*. Pengolahan data statistik dilakukan dengan software SPSS. Temuan dari penelitian ini yaitu dimensi jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti fisik (*tangible*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Sedangkan dimensi keandalan (*reliability*) dan daya tanggap (*responsiveness*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Indonesia.

Kata kunci: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik, kepuasan.

PENDAHULUAN

Ketua Umum Asosiasi Perguruan Tinggi Swasta Indonesia Pusat Dr. Ir. M. Budi Djatmiko M.Si, periode 2016–2020 mengungkapkan saat ini lebih dari 70% perguruan tinggi swasta di Tanah Air memiliki mahasiswa di bawah 500 orang. Hanya 25% perguruan tinggi swasta yang memiliki mahasiswa di atas jumlah tersebut. gogreeneconomy.wordpress.com (2015).

Jumlah unit perguruan tinggi yang terus bertambah hingga mencapai 4.350 tak sebanding dengan angka partisipasi kasar perguruan tinggi di Tanah Air. Kondisi tersebut menyebabkan banyak perguruan tinggi swasta yang berada dalam kondisi tidak sehat. Sesuai dengan kondisi saat ini, maka setiap perguruan tinggi dituntut memberikan layanan pendidikan yang berkualitas dan bernilai tinggi agar mahasiswa merasa puas.

Fenomena yang sering terjadi di Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Indonesia yaitu adanya keterlambatan pengumuman hasil nilai ujian mahasiswa. Kejadian ini akan berdampak pada saat dibukanya periode ujian ulang untuk mata kuliah yang sudah berlangsung. Sebab ketika memasuki periode remedial, mahasiswa merasa bingung apakah harus mengambil remedial atau tidak, karena mereka tidak mengetahui secara pasti hasil nilai ujian yang sebelumnya. Kadangkala hasil nilai ujian yang diumumkan jaraknya hanya satu atau dua hari dari ujian remedialnya, sehingga mahasiswa tidak punya cukup banyak waktu untuk mempersiapkan diri menghadapi ujian remedial.

Fenomena selanjutnya yaitu terkait prosedur pengurusan pembayaran uang kuliah bagi mahasiswa yang terlambat membayar dari jadwal yang telah ditentukan oleh universitas. Kadangkala karena ada kendala dalam keluarga, mahasiswa tidak bisa membayar uang kuliah sesuai jadwal universitas. Menurut Parasuraman *et.al* (1988) dalam Susanto (2012) dimensi yang menentukan kualitas jasa adalah, *reliability/keandalan*, *Responsiveness/daya tanggap*, *Assurance/jaminan*, *Emphaty/empati*, *Tangibles/bukti fisik*.

Berdasarkan ulasan pada latar belakang penelitian terkait hubungan pengaruh antara kualitas pelayanan administrasi akademik dan kepuasan mahasiswa maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan administrasi akademik yang diukur menggunakan dimensi keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Indonesia?
- b) Dari lima dimensi pengaruh kualitas pelayanan, dimensi manakah yang berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Indonesia?

STUDI PUSTAKA

Kepuasan

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas dan senang. Kotler *et.,al* (2016 : 139).

Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan mahasiswa menurut Sopiadin (2010:33) dalam Purwandani *et.,al* (2016) adalah sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa.

Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman *et.,al* (1985) persepsi kualitas pelayanan adalah hasil dari perbandingan antara ekspektasi konsumen dengan kinerja pelayanan aktual. Menurut Tjiptono (2008:85) dalam Wahyungsih *et.,al* (2013), "kualitas layanan mencerminkan perbandingan antara tingkat layanan yang diberikan perusahaan dibandingkan dengan ekspektasi pelanggan".

Hubungan Antar Variabel dan Perumusan Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Sugiyono (2009:64). Berdasarkan rumusan masalah, maka dalam penelitian ini terdapat 5 hipotesis yang akan digunakan untuk menganalisis yaitu:

Pengaruh Dimensi Keandalan (*Reliability*) Terhadap Kepuasan

H1 : Terdapat Pengaruh kualitas pelayanan administrasi akademik yang diukur menggunakan dimensi keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Indonesia.

Pengaruh Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) Terhadap Kepuasan Mahasiswa

H2 : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan administrasi akademik yang diukur menggunakan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Indonesia.

Pengaruh Dimensi Jaminan (*Assurance*) Terhadap Kepuasan Mahasiswa

H3 : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan administrasi akademik yang diukur menggunakan dimensi jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Indonesia.

Pengaruh Dimensi Empati (*Emphaty*) Terhadap Kepuasan Mahasiswa

H4 : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan administrasi akademik yang diukur menggunakan dimensi empati (*emphaty*) terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Indonesia.

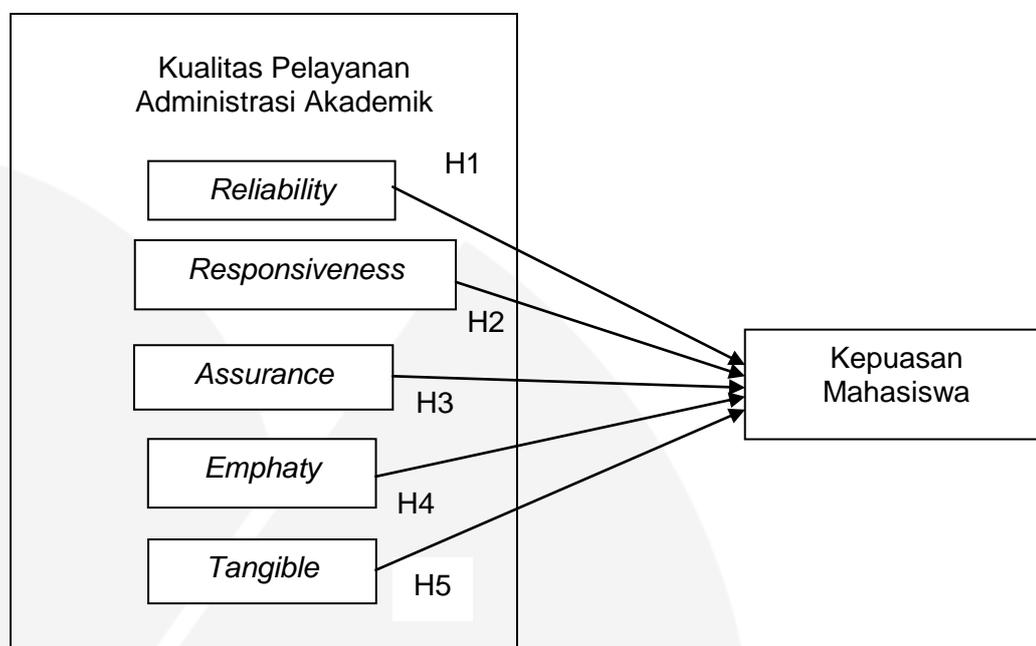
Pengaruh Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) Terhadap Kepuasan Mahasiswa

H5 : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan administrasi akademik yang diukur menggunakan dimensi bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Indonesia.

Kerangka Pemikiran

Variabel-variabel penelitian yang dibutuhkan dalam penelitian ini terdiri dari:

- Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan administrasi akademik yang diukur menggunakan dimensi keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), bukti fisik (*tangible*).
- Variabel dependen adalah kepuasan mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Indonesia.



Gambar 1. Kerangka Konseptual Hubungan Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa

METODOLOGI PENELITIAN

Populasi Dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Indonesia pada angkatan 2014 s.d 2017. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 259 responden. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan *simple random sampling*.

Definisi Operasional Variabel Variabel Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan mahasiswa adalah sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan di bandingkan dengan kenyataan yang diterimanya. Sopiati (2010:33) dalam Purwandani *et.al* (2016).

Variabel Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2008:85) dalam Ghofiroh *et.al* (2016), "kualitas layanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan". Jadi ukuran bagus atau tidaknya pelayanan yang diberikan oleh Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Indonesia dapat dilihat dari apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan mahasiswanya.

Skala Likert

Tabel 1. Skala Likert

Alternatif Jawaban	Skor Pernyataan
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Normal	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

Teknik Analisis Data

Uji Validitas Instrumen

Menurut Sugiyono (2009) hasil penelitian valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi, sedangkan Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid.

Uji Reliabilitas Instrumen

Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, menghasilkan data yang sama.

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan agar persamaan regresi berganda dapat digunakan dengan baik. Uji asumsi klasik terdiri dari berbagai pengujian tetapi yang sering digunakan adalah uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji autokorelasi dan uji multikolinearitas.

Koefisien Determinasi (R^2) dan *Adjusted R*²

Uji koefisien determinasi atau *R square* dan *adjusted R*² digunakan untuk menguji *goodness of fit* dari model regresi. Ghozali (2016).

a). Koefisien Determinasi (R^2)

1. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan 1
2. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas.
3. Nilai R^2 mendekati 1 berarti variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan ke variabel dependen.

b). *Adjusted R Square*

Dari hasil *adjusted R*² kita dapat melihat seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap perubahan variabel dependen.

Uji Regresi Linear Berganda

Persamaan regresi linear berganda yang dipakai adalah: Ghozali (2016:99), Sandora (2013).

$$Y = b_0 + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + e \dots$$

Keterangan :

Y	: variabel dependen
b ₀	: konstanta
b ₁ , b ₂ , b ₃ , b ₄ , b ₅ ,	: koefisien regresi
X ₁ , X ₂ , X ₃ , X ₄ , X ₅	: variabel independen
e	: kesalahan pengganggu

Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi variabel dependen. Penggunaan metode analisis ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan administrasi akademik secara bersama-sama (simultan) yang diukur menggunakan dimensi keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan mahasiswa.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi pada dasarnya adalah studi mengenai ketergantungan variabel dependen (terikat) dengan satu atau lebih variabel independen (variabel penjelas/bebas).

Uji Parsial Model Regresi (Uji t)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Ghozali (2016:97).

Tabel 2. Uji Parsial (Uji t)

Model		Coefficients ^a		Standardized Coefficients Beta	T	Sig.
		Unstandardized Coefficients B	Std. Error			
1	(Constant)	.106	.208		.509	.611
	Reliability	.083	.081	.084	1.031	.304
	Responsiveness	-.052	.084	-.055	-.617	.538
	Assurance	.221	.076	.215	2.895	.004
	Emphaty	.263	.090	.241	2.930	.004
	Tangibility	.268	.084	.242	3.199	.002
	Lagsatis	.157	.047	.157	3.345	.001

a. Dependent Variable: satisfaction

Sumber : pengolahan data kuesioner, 2017

Dari hasil pengujian di atas dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

H1 : Terdapat Pengaruh kualitas pelayanan administrasi akademik yang diukur menggunakan dimensi keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Indonesia.

H2 : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan administrasi akademik yang diukur menggunakan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Indonesia.

- H3 : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan administrasi akademik yang diukur menggunakan dimensi jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Indonesia.
- H4 : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan administrasi akademik yang diukur menggunakan dimensi empati (*emphaty*) terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Indonesia.
- H5 : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan administrasi akademik yang diukur menggunakan dimensi bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Indonesia.

Uji Simultan Model Regresi (Uji F)

Uji F dikenal dengan Uji serentak atau uji model/uji anova, yaitu uji untuk melihat bagaimana pengaruh semua variabel bebasnya secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya.

**Tabel 3. Uji Simultan (Uji F)
ANOVA^a**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	53.414	6	8.902	38.215	.000 ^b
Residual	58.470	251	.233		
Total	111.884	257			

a. Dependent Variable: satisfaction

b. Predictors: (Constant), lagsatis, assurance, Tangibility, Reliability, Emphaty, Responsiveness

Sumber : pengolahan data kuesioner, 2017

Berdasarkan hasil uji t (parsial) dan uji F (simultan) atau Anova maka dapat ditarik kesimpulan hipotesis sebagai berikut:

- H1 ditolak dengan hipotesis: Terdapat pengaruh kualitas pelayanan administrasi akademik yang diukur menggunakan dimensi keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Indonesia.
- H2 ditolak dengan hipotesis: Terdapat pengaruh kualitas pelayanan administrasi akademik yang diukur menggunakan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Indonesia.
- H3 diterima dengan hipotesis: Terdapat pengaruh kualitas pelayanan administrasi akademik yang diukur menggunakan dimensi jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Indonesia.
- H4 diterima dengan hipotesis: Terdapat pengaruh kualitas pelayanan administrasi akademik yang diukur menggunakan dimensi empati (*emphaty*) terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Indonesia.
- H5 diterima dengan hipotesis: Terdapat pengaruh kualitas pelayanan administrasi akademik yang diukur menggunakan dimensi bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Indonesia.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian di atas, dapat ditarik kesimpulan dibawah ini:

- a). Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan administrasi akademik yang diukur menggunakan dimensi keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Indonesia. Maka hasil analisis pada penelitian ini disimpulkan bahwa:
 1. Dari hasil analisis data secara parsial melalui uji t diperoleh hasil bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara keandalan (*reliability*) sebagai dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Indonesia.
 2. Dari hasil analisis data secara parsial melalui uji t diperoleh hasil bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara daya tanggap (*responsiveness*) sebagai dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Indonesia.
 3. Dari hasil analisis data secara parsial melalui uji t diperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara jaminan (*assurance*) sebagai dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Indonesia.
 4. Dari hasil analisis data secara parsial melalui uji t diperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara empati (*emphaty*) sebagai dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Indonesia.
 5. Dari hasil analisis data secara parsial melalui uji t diperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara bukti fisik (*tangible*) sebagai dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Indonesia.
- b). Dari hasil pengujian, dimensi kualitas pelayanan yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Indonesia adalah dimensi jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti fisik (*tangible*).

Saran-saran yang ingin peneliti sampaikan dalam penelitian ini adalah:

- a). Saran untuk institusi
 1. Hasil temuan dari penelitian ini selayaknya Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Indonesia lebih memperhatikan dan selalu melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan administrasi akademik khususnya pada dimensi jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti fisik (*tangible*) agar tercapai kepuasan mahasiswa yang maksimal karena ketiga dimensi tersebut berada dalam kategori netral.
 2. Pada dimensi jaminan (*assurance*) terdapat salah satu pernyataan yang tidak mendapatkan respon baik yaitu keramah tamahan. Hal ini dapat dihindari apabila luaran aktifitas administrasi dan layanan keluhan digantikan dengan basis online.
 3. Pemberian pelatihan *sofskill* untuk meningkatkan kemampuan berkomunikasi dengan mahasiswa agar terbentuk karakter staf administrasi yang lebih berempati.
- b). Saran untuk penelitian selanjutnya:
 1. Penelitian lebih lanjut dapat menambah variabel yang lain yang belum ada dalam penelitian ini.
 2. Penelitian lebih lanjut dapat menambah periode pengamatan penelitian dan jumlah sampel penelitian agar dapat lebih menggeneralisir hasil penelitian menjadi lebih memadai.

3. Penelitian lebih lanjut dapat menggunakan pengolah data yang lebih akurat dengan analisa *Structural Equation Modeling* (SEM).

DAFTAR PUSTAKA

- Ghofiroh, N., Sudarwant, T, 2016, Pengaruh kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada SMM ISO 9001 : 2008 Kemahasiswaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya), **Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)**, Vol.3 No.3.
- Ghozali, I, 2016, **Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23**, Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler P, Keller K.L, 2016, **Manajemen Pemasaran**, Edisi ke-13 Jilid 1, Penerbit Erlangga.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L, 1985, A. *Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*, **Journal of marketing**, vol 49, p 41-50.
- Purwandi, D., Sutarsih, C., Sururi, 2016, Pengaruh Mutu Layanan Sarana dan Prasarana Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Pendidikan Teknologi dan Kejuruan Universitas Pendidikan Indonesia. **Jurnal ADPEND**, hal 80-90.
- Sandora, M, 2013, Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Administrasi di Tingkat Fakultas Terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN SUSKA Riau, **Sosial Budaya**, vol 10 No.02, hal 122-132.
- Sugiyono, 2009, **Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D**, Penerbit Alfabeta Bandung.
- Susanto, P, 2012, Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik dan Citra Merek Lembaga Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Padang, **TINGKAP** Vol. VIII No.I Th.2012, hal 65-78.
- Tjiptono F & Chandra, 2011, **Service, Quality, & Satisfaction**, Edisi ke-3, Yogyakarta : Andi.
- Wahyuningsih *et.,al.*, 2013, Kepuasan Mahasiswa FKIP UNS Atas Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik, **Jurnal Pendidikan Bisnis dan Ekonomi (BISE)**, Vol.1 No.1, hal 89-99.
- <https://www.google.co.id/amp/s/gogreeneconomy.wordpress.com/2014/09/30/peran-angka-partisipasi-kasar-apk-untuk-mengetahui-tingkat-keberhasilan-pembangunan-bidang-pendidikan>, diakses pada 30 September 2014.
- M.bisnis.com/Kalimantan/read/20170504/448/650484/perguruan-tinggi-swasta-pertumbuhan-unit-dan-mahasiswa-tak-sejalan, diakses pada 04 Mei 2017.
- www.uki.ac.id