

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA BAGIAN AKADEMIK POLITEKNIK SAWUNGGALIH AJI PURWOREJO

Danis Imam Bachtiar¹⁾, Yeni Kristiyan²⁾

Politeknik Sawunggalih Aji (POLSA) –Purworejo

1) danisbachtiar77@gmail.com, 2) yenikristiyan@gmail.com

Abstract

In an educational institution, service is one of the most important things to note. Good service will be a satisfaction for the customer, in this case the students.

Sawunggalih Aji Polytechnic is one of the colleges in Purworejo Regency. One of the core services in these colleges is academic services, where the main users are students. The services provided so far there are still some shortcomings related to physical aspects and human resources. To find out how the level of satisfaction of students with academic services is needed a study especially related to several factors including evidence of tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The research used was a questionnaire with multiple validity, reliability and linear regression analysis.

Result of validity and reliability test, all items are declared valid because result of each test value $r_{hitung} > 0,279$ and reliable because value of $Alpha > 0,6$. Regression result $Y = 1,276 + 0,195 \text{tangible} + 0,093 \text{reliability} + 0,077 \text{responsiveness} + 0,508 \text{emphaty} + 0,340 \text{assurance}$. In the F test (Anova) obtained F_{count} of 31,426 > F_{table} value which means that independent variable together effect to student's satisfaction. While in t test, the variable that has significant effect on student satisfaction is assurance variable with t count 2,953 > from t table value 2.015 and significance value equal to 0.005

Keywords: service, service quality

1. Pendahuluan

Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi sekarang ini, kualitas pelayanan dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif, karena kualitas layanan merupakan salah satu faktor yang menentukan pemilihan sesuatu yang dapat memuaskan pelanggan. Menurut Fandy Tjiptono (Hardyansah, 2011) kualitas adalah (1) kesesuaian dengan persyaratan, (2) Kecocokan dengan pemakaian, (3) Perbaikan berkelanjutan, (4) Bebas dari kerusakan atau cacat, (5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat, (6) Melakukan segala sesuatu secara benar, (7) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. Oleh karena itu, sebuah pelayanan prima harus diberikan kepada pelanggan sehingga pelanggan dapat merasakan kepuasan atas pelayanan yang telah diberikan.

Rumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian ini yaitu sejauh mana pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan mahasiswa?, sejauh mana pengaruh kehandalan

terhadap kepuasan mahasiswa?, sejauh mana pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan

mahasiswa?, sejauh mana pengaruh jaminan terhadap kepuasan mahasiswa?, dan sejauh mana pengaruh empati terhadap kepuasan mahasiswa?.

Tujuan

Tujuan dari pembuatan Sistem Informasi Manajemen Inventori berbasis *web* agar memudahkan pengolahan, pengelolaan, pelaporan aset dan barang yang ada di sekolah.

METODE ANALISIS

Uji Validitas

Uji validitas kuesioner dimaksudkan untuk mengetahui ketepatan suatu item, apakah sudah tepat atau belum dalam mengukur apa yang diukur. Item yang valid ditunjukkan dengan adanya korelasi yang signifikan antara item terhadap skor total item (Priyatno, 2016:51).

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas ini digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat ukur yang akan

digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Item yang valid ditunjukkan dengan adanya korelasi yang signifikan antara item terhadap skor total item (Priyatno, 2016:60).

Uji Regresi Linier Berganda

Metode analisis regresi merupakan suatu metode penganalisa data untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen yang ditampilkan dalam bentuk persamaan regresi. Dimana analisis regresi terdapat dua macam, yaitu regresi linier sederhana dan berganda. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antara dua atau lebih variabel independen dengan satu variabel dependen yang ditampilkan dalam suatu bentuk persamaan regresi (Priyatno, 2016:92).

Metode Penilaian Skala Kuesioner

Dalam penelitian ini, selain metode analisa data dengan menggunakan SPSS 21, penulis dalam pembuatan kuesioner menggunakan skala likert. Menurut Sugiyono (2007:86) dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator sebagai tolak ukur untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif yang dapat berupa kata-kata antara lain:

- a. Sangatsetuju (5)
- b. Setuju (4)
- c. Ragu-ragu (3)
- d. Tidaksetuju (2)
- e. Sangattidaksetuju (1)

Metodologi Penelitian

Menurut Sugiyono (2011:2) Metode penelitian pada dasarnya merupakan suatu cara ilmiah untuk mendapatkan data-data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Dalam hal ini penulisan laporan Tugas Akhir ini, metode yang

digunakan bersifat “Deskriptif” yaitu menggambarkan suatu objek berdasarkan

fakta yang tampak apa adanya sesuai dengan kenyataan.

Objek Penelitian

Penelitian dilakukan oleh penulis di bagian pelayanan akademik Politeknik Sawunggalih Aji Purworejo, Objek penelitian diarahkan pada kualitas pelayanan mahasiswa pada bagian akademik.

PEMBAHASAN

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
1	Laki-laki	18	36%
2	Perempuan	32	64%
Total		50	100%

1. Deskripsi Responden

Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin.

Tabel 1. Deskripsi responden

Deskripsi responden berdasarkan program studi.

Tabel 2. Deskripsi responden

No.	Program Studi	Frekuensi	Presentase
1	TI	18	36%
2	AK	13	26%
3	AB	19	38%
Total		50	100%

Hasil Kuesioner

a. Jumlah kuesioner dan responden.

Dalam penelitian ini, penulis mengangkat permasalahan mengenai analisis kualitas pelayanan pada bagian akademik Politeknik Sawunggalih Aji. Untuk mengumpulkan data berupa informasi yang dibutuhkan, penulis menggunakan kuesioner yang disebar kepada 50 sampel mahasiswa aktif POLSA tahun akademik 2015 s.d. 2017. Berikut ini adalah tabel jumlah kuesioner yang berhubungan dengan penelitian.

Keterangan	Jumlah
Kuesioner yang disebar	50
Kuesioner yang kembali	50
Kuesioner yang tidak kembali	0

Variabel penelitian

Kualitas pelayanan yang diberikan

mempunyai peran penting dalam menentukan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan itu sendiri. Banyak indikator yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa diantaranya yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Untuk lebih jelasnya akan disajikan tanggapan responden melalui tabel frekuensi dimana frekuensi tiap variabel akan menjelaskan berapa banyak mahasiswa dan presentase mahasiswa yang sangat setuju (5), setuju (4), ragu-ragu (3), tidak setuju (2) dan sangat tidak setuju (1) dalam tiap pernyataan yang disajikan.

1. Bukti Fisik(X1)

Berdasarkan tanggapan responden mengenai variabel bukti fisik dari 50 responden, dengan indikator X1.1 s.d. X1.3 rata-rata memberikan jawaban setuju, dimana pada indikator pegawai berpenampilan rapi dan sopan sesuai dengan situasi dan kondisi mendapatkan jawaban sebesar (60%) responden setuju, 9 (18%) responden sangat setuju, 6 (12%) ragu-ragu, 3 (6%) tidak setuju dan 2 (4%) sangat tidak setuju. Kemudian indikator ruang administrasi bersih dan tertata secara rapi yaitu sebanyak 29 (58%) setuju, namun disisi lain tingkat keragu-ruguan mahasiswa terhadap indikator ruang pelayanan administrasi nyaman masih cukup tinggi yaitu dengan jumlah 19 (38%) responden.

2. Kehandalan(X2)

Berdasarkan tanggapan responden mengenai variabel kehandalan dari 50 responden, dengan indikator X2.1 s.d. X2.4 responden memberikan jawaban setuju dan ragu-ragu. Indikator yang paling banyak mendapatkan respon setuju adalah pegawai akademik memberikan pelayanan yang memuaskan sesuai dengan kebutuhan yaitu sebanyak 30 (60%) responden, kemudian indikator prosedur pelayanan akademik tidak berbelit-belit juga cukup banyak mendapat jawaban setuju dari mahasiswa, yaitu sebesar 25 (50%) responden. Adapun indikator yang memperoleh jawaban tingkat keraguan

3. Daya Tanggap(X3)

Berdasarkan tanggapan responden mengenai variabel daya tanggap dari 50 responden, dengan indikator X3.1 s.d. X3.6 responden memberikan jawaban sangat setuju dan setuju cukup banyak. Pada indikator pegawai akademik memiliki sifat sopan, ramah, jujur dan dapat dipercaya sebanyak 29 (58%) responden memberikan jawaban setuju

dan 11 (22%) responden memberikan jawaban sangat setuju. Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat juga bahwa sebanyak tiga indikator memperoleh jawaban setuju yang samayaitu sebanyak 25 (50%)responden.

4. Empati(X4)

Berdasarkan tanggapan responden mengenai variabel empati dari 50 responden, dengan indikator X4.1 s.d. X4.3, lebih dari 50% responden setuju bahwa akses pelayanan administrasi mudah adalah indikator yang paling mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa yaitu sebanyak 30 (60%) responden memberikan tanggapan setuju, 5 (10%) responden sangat setuju tetapi 9 (18%) masih ragu-ragu. Kemudian indikator pegawai akademik mempunyai kemampuan komunikasi yang baik juga mendapat tanggapan sebanyak 28 (56%) responden memberikan jawaban setuju, 11 (22%) sangat setuju, 8 (16%) ragu-ragu, 1 (2%) tidak setuju dan 2 (4%) memberikan tanggapan sangat tidak setuju.

5. Jaminan(X5)

Berdasarkan tanggapan responden mengenai variabel jaminan dari 50 responden, dengan indikator X5.1 dan X5.2 sebanyak 25 (50%) responden setuju bahwa dalam memberikan pelayanan bagian akademik mampu menyimpan data mahasiswa secara aman. Pada indikator yang kedua yaitu bagian akademik mampu menjaga kerahasiaan data mahasiswa, responden yang memberikan tanggapan sangat setuju cukup banyak yaitu 16 (32%), kemudian 21 (42%) setuju, 10 (20%) ragu-ragu, 2 (4%) tidak setuju dan 1 (2%) sangat tidak setuju.

6. Kepuasan mahasiswa(Y)

Berdasarkan tanggapan responden mengenai variabel kepuasan dari 50 responden, pada indikator Y1 "Saya puas dengan kecepatan dan ketepatan pelayanan yang diberikan oleh pegawai akademik" responden memberikan jawabansetujusebesar32(64%), 3(6%)sangatsetuju,7(14%) ragu-ragu, 6 (12%) tidak setuju dan 2 (4%) sangat tidak setuju.Pada indikator Y2 "Saya puas dengan kemampuan pelayanan yang diberikanoleh

pegawai akademik" responden memberikan jawaban setuju sebesar 27 (54%), 9 (18%) sangat setuju, 10 (20%) ragu-ragu, 4 (8%) tidak setuju

dan 0 pada pilihan sangat tidak setuju. Pada indikator Y3 “Saya puas dengan keramahan yang dimiliki oleh pegawai akademik” responden memberikan jawaban setuju sebesar 28 (56%), 7 (14%) sangat setuju, 13 (26%) ragu-ragu, 1 (2%) dan 1 (2%) sangat tidak setuju. Kemudian pada indikator Y4 “Saya puas dengan fasilitas yang ada pada bagian akademik” responden memberikan jawaban setuju sebesar 24 (48%), 8 (16%) sangat setuju, 14 (28%) ragu-ragu, 3 (6%) dan 1 (2%) sangat tidak setuju.

X2.2	0,716	0,279	Valid
X2.3	0,700	0,279	Valid
X2.4	0,713	0,279	Valid

Dari hasil uji validitas butir variabel kehandalan (X2) menunjukkan bahwa tidak ada butiran yang gugur karena syarat terpenuhi yaitu nilai koefisien item total (*Corrected Item Total Correlation*) lebih dari 0,279 sehingga ketiga butir pernyataan variabel kehandalan (X2) tersebut dinyatakan valid dalam menjelaskan variabelnya.

Pengujian validitas, reliabilitas dan regresi linier berganda

a. Uji Validitas

Uji validitas butir pernyataan untuk variabel bukti fisik (X1). Jika r hitung lebih besar dari r tabel dan bernilai positif, maka butir pernyataan atau indikator tersebut dinyatakan valid. Variabel bukti fisik (X1) terdiri dari tiga pernyataan. Hasil uji validitas butir pernyataan untuk variabel bukti fisik (X1) dengan menggunakan bantuan program SPSS Versi 21 dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Variabel	No. Pernyataan	R hitung	R tabel	Kriteria
Bukti fisik	X1.1	0,651	0,279	Valid
	X1.2	0,761	0,279	Valid
	X1.3	0,604	0,279	Valid

Dari hasil uji validitas butir variabel bukti fisik (X1) menunjukkan bahwa tidak ada butiran yang gugur karena syarat terpenuhi yaitu nilai

Variabel	No. Pernyataan	R hitung	R tabel	Kriteria
Empati	X4.1	0,736	0,279	Valid
	X4.2	0,820	0,279	Valid
	X4.3	0,866	0,279	Valid

koefisien item total (*Corrected Item Total Correlation*) lebih dari 0,279 sehingga ketiga butir pernyataan variabel bukti fisik (X1) tersebut dinyatakan valid dalam menjelaskan variabelnya. Validitas butir pernyataan untuk variabel *reliability* (X2) terdiri dari empat pernyataan. Hasil uji validitas butir pernyataan untuk variabel *reliability* (X2) dengan menggunakan program SPSS 21 dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Variabel	No. Pernyataan	R hitung	R tabel	Kriteria
Kehandalan	X2.1	0,648	0,279	Valid

Variabel	No. Pernyataan	R hitung	R tabel	Kriteria
Daya Tanggap	X3.1	0,761	0,279	Valid
	X3.2	0,797	0,279	Valid
	X3.3	0,724	0,279	Valid
	X3.4	0,796	0,279	Valid
	X3.5	0,744	0,279	Valid
	X3.6	0,768	0,279	Valid

Validitas butir pernyataan untuk variabel daya tanggap (X3) terdiri dari enam pernyataan. Hasil uji validitas butir pernyataan untuk variabel daya tanggap (X3) dengan menggunakan program SPSS 21 dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Dari hasil uji validitas butir variabel daya tanggap (X3) menunjukkan bahwa tidak ada butiran yang gugur karena syarat terpenuhi yaitu nilai koefisien item total (*Corrected Item Total Correlation*) lebih dari 0,279 sehingga keenam butir pernyataan variabel daya tanggap (X3) tersebut dinyatakan valid dalam menjelaskan variabelnya.

Validitas butir pernyataan untuk variabel empati (X4) terdiri dari tiga pernyataan. Hasil uji validitas butir pernyataan untuk variabel empati (X4) dengan menggunakan program SPSS 21 dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Dari hasil uji validitas butir variabel empati (X4) menunjukkan bahwa tidak ada butiran yang gugur karena syarat terpenuhi yaitu nilai koefisien item total (*Corrected Item Total Correlation*) lebih dari 0,279 sehingga ketiga butir pernyataan variabel *emphaty* (X4) tersebut dinyatakan valid dalam menjelaskan variabelnya. Validitas butir pernyataan untuk variabel jaminan (X5) terdiri dari dua pernyataan. Hasil uji validitas butir pernyataan untuk variabel jaminan (X5)

dengan menggunakan program SPSS 21 dapat dilihat pada tabel berikutini:

Variabel	No. Pernyataan	R hitung	R tabel	kriteria
Jaminan	X5.1	0,715	0,279	Valid
	X5.2	0,733	0,279	Valid

Dari hasil uji validitas butir variabel jaminan (X5) menunjukkan bahwa tidak ada butir yang gugur karena syarat terpenuhi yaitu nilai koefisien item total (*Corrected Item Total Correlation*) lebih dari 0,279 sehingga kedua butir pernyataan variabel jaminan (X5) tersebut dinyatakan valid dalam menjelaskan variabelnya.

Validitas butir pernyataan untuk variabel kepuasan mahasiswa (Y) terdiri dari empat pernyataan. Hasil uji validitas butir pernyataan untuk variabel kepuasan mahasiswa (Y) dengan menggunakan program SPSS 21 dapat dilihat pada tabel berikutini:

Dari hasil uji validitas butir variabel kepuasan mahasiswa (Y) menunjukkan bahwa tidak ada butir yang gugur karena syarat terpenuhi yaitu nilai koefisien item total (*Corrected Item Total Correlation*) masing-masing indikator lebih dari 0,279 sehingga keempat butir pernyataan variabel kepuasan mahasiswa (Y) tersebut dinyatakan valid dalam menjelaskan variabelnya.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan mengenai analisis kualitas pelayanan pada bagian akademik Politeknik Sawunggalih Aji, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Hasil uji t, variabel bukti fisik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini dikarenakan nilai thitung < ttabel yaitu - 1,604 < 2,015, nilai signifikansi > nilai alpha 0,05 (0,116 > 0,05).
2. Hasil uji t, variabel kehandalan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini dikarenakan nilai thitung < ttabel yaitu 0,736 < 2,015, nilai signifikansi > nilai alpha 0,05 (0,466 > 0,05).
3. Hasil uji t, variabel daya tanggap tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini dikarenakan nilai thitung < ttabel yaitu 0,736 < 2,015, nilai signifikansi > nilai alpha 0,05 (0,466 > 0,05).
4. Hasil uji t, variabel empati berpengaruh

signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini dikarenakan nilai thitung > ttabel yaitu 2,953 > 2,015, nilai signifikansi 0,005.

5. Hasil uji t, variabel jaminan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini dikarenakan nilai thitung < ttabel yaitu 1,954 < 2,015, nilai signifikansi > nilai alpha 0,05 (0,057 > 0,05).
6. Hasil uji t, faktor paling dominan adalah variabel empati. Hal ini dikarenakan nilai thitung lebih besar dari 2,015 dan nilai signifikansi 0,05.
7. Hasil uji analisis determinasi yaitu sebesar 78,1% kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat dan 21,9% disebabkan oleh faktor lain.
8. Hasil analisis uji F diperoleh $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu 31,426 > 2,427 dan nilai signifikansi uji F 0,000 maka H_a (hipotesis) diterima artinya variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat.
9. Hasil uji analisis koefisien regresi diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$\text{Kepuasan mahasiswa} = 1,276 + 0,195 \text{ bukti fisik} + 0,093 \text{ kehandalan}$$

Berdasarkan pembahasan mengenai analisis kualitas pelayanan pada bagian akademik Politeknik Sawunggalih Aji, maka ada beberapa hal yang perlu diperbaiki agar kualitas pelayanan yang diberikan menjadi lebih baik lagi kedepannya. Beberapa saran yang dapat penulis berikan antaralain:

1. Jumlah kuesioner hanya 50, maka untuk peneliti selanjutnya harus lebih banyak lagi.
2. Dalam kaitannya indikator kualitas pelayanan bukti fisik, perlu adanya peningkatan fasilitas pelayanan akademik seperti penambahan tempat untuk pelayanan mahasiswa.
3. Dalam kaitannya indikator kualitas pelayanan kehandalan, perlu adanya peningkatan kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan akademik, misalnya diberikan pelatihan tentang pelayanan konsumen.
4. Dalam kaitannya indikator kualitas pelayanan daya tanggap, perlu adanya peningkatan kecepatan dan ketepatan pelayanan akademik, misalnya ketika ada mahasiswa yang datang pegawai langsung menghampiri dan menanyakan apa yang dibutuhkan oleh mahasiswa.

Daftar Pustaka

- Alwi, Hasan dkk. (2007). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Edisi Ketiga :Yogyakarta.
PendekatanPraktik.Cetakan ke-15
Rineka Cipta:Jakarta. Hardyansyah. (2011)
Kualitas PelayananPublik. Gava Media
Yogyakarta.
- Moelong. (2009). *Metode Penelitian Kualitatif danKuantitatif*. PT
RemajaRosdakaya: Bandung.
- Priyatno, Duwi. (2016). *Belajar Alat Analisis Data Dan Cara Pengolahannya Dengan SPSS Praktis dan Mudah Dipahami untuk Tingkat Pemula dan Menengah*.Gava
Media:Yogyakarta.
- Ratminto.(2015) . *Manajemen Pelayanan Prima*.
CV Andi Offset:Yogyakarta.
- Riduwan.(2014). *Pemasaran Jasa*. CV Andi
Offset : Yogyakarta.
- Sopiatin, Popi. (2010) .*Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*. Ghalia Indonesia :
Bogor.
- Sugiyono .(2013). *Metode Penelitian Administrasi*. CV Alfabeta :Bandung.
- Sugiyono.(2011). *Metode Penelitian Puantitatif Kualitatif dan R&D*.
Alfabeta:Bandung.
- Sunyoto, Danang. (2013). *Dasar-DasarManajemenPemasaran*.CAPS:Yogyak
arta.
- Harun, H.R., and Mulyono, N.B. 2016. *Inventory Management in Non-Food Convenience Store*.
Journal of Business and Management Vol. 5,
No. 6, 2016 796-801.