

## **Pengaruh Pelayanan Administrasi Akademik dengan Sistem Registrasi Online Terhadap Kepuasan Mahasiswa Politeknik Negeri Jakarta**

*Dewi Susilowati, Dewi Winarni Susyanti\*, Titik Purwinarti\*\**

*Jurusan Administrasi Bisnis Terapan, Administrasi Niaga*

[Dewi180739@yahoo.co.id](mailto:Dewi180739@yahoo.co.id)

### **Abstrak**

Penelitian ini diberi judul tentang Pengaruh Pelayanan Administrasi Akademik dengan Sistem Registrasi Online terhadap kepuasan mahasiswa di Politeknik Negeri Jakarta. Penelitian ini dilakukan di kampus Politeknik negeri Jakarta. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan administrasi akademik dengan sistem registrasi online terhadap kepuasan mahasiswa. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa politeknik negeri Jakarta yang berjumlah 6733 orang, dengan total sample sebanyak 99 responden. Ini didapatkan menggunakan rumus slovin. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner, melakukan observasi, dan wawancara. Teknik sampling menggunakan teknik non Probability sampling dengan model teknik aksidental. Untuk menganalisis data menggunakan program windows SPSS 20. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan administrasi akademik dengan sistem registrasi *online* terhadap kepuasan mahasiswa, dengan koefisien korelasi yang didapat sebesar 0,460 dengan taraf kesalahan 0,005. Dengan demikian dapat diketahui bahwa variabel pelayanan administrasi akademik dengan sistem registrasi *online* memberikan kontribusi sebesar 21,2% terhadap kepuasan mahasiswa, sedangkan sisanya sebesar 78,8% ditentukan faktor lain.

Kata Kunci : Hubungan, administrasi akademik, sistem registrasi online, kepuasan mahasiswa, pelayanan

### **Abstract**

*This research is entitled the influence of Academic Administration Service with Online Registration System toward Student Satisfaction. This research was conducted at State Polytechnic of Jakarta. This study is aimed to determine how much influence quality of Academic Administration Service with Online Registration System to Student's satisfaction. Population in this research are Student's at State Polytechnic of Jakarta, the numbering is 6.733 people, with a total of sample is 99 respondents. This is used Slovin formulas. Data were collected by questionnaires, observation, and interviews. Sampling technique using non probability sampling technique with the type of accidental sampling. To analyze the data using SPSS 20 program. The result of the research is significant influence between academic administration service with online registration system toward student satisfaction, with a correlation coefficient of 0,460 with 0,005 standar error. It can be shown that the variable of academic administration service quality with online registration system contributed 21,2% of student satisfaction, while the rest equal to 78,8% is determined by the other factors.*

*Keywords : Influence, academic administrative, online registration system, student satisfaction, service*

### **PENDAHULUAN**

Dalam upaya memuaskan konsumen tidak hanya kualitas produk dan jasa yang terus ditingkatkan, tetapi lembaga penyedia produk dan jasa berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan.

Menurut Parasuraman *et. al.*, dalam Tjiptono (2007) Terdapat lima dimensi penting yang menentukan tingkat *service quality* yaitu *Tangible* (bukti langsung), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya tanggap), *Assurance* (jaminan),

*Empathy* (kepedulian) sehingga kualitas pelayanan dapat diukur dengan kinerja dimensi pelayanan tersebut diatas sesuai dengan harapan pelanggan. Jika kinerjanya lebih rendah dari harapannya, maka pelanggan kecewa. Jika kinerja sama dengan harapannya maka pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapannya maka pelanggan akan sangat puas.

Dalam pelaksanaan registrasi semester dengan sistem *online* ini, para mahasiswa mampu melakukan pembayaran spp lebih mudah, karena dapat dilakukan dimanapun hanya dengan melakukan setoran tunai maupun transfer via ATM melalui bank

yang bekerjasama dengan pihak kampus, tanpa harus datang/ melapor kembali ke kampus. Ini yang mendasari penulis untuk melakukan penelitian pada Mahasiswa Politeknik Negeri Jakarta karena diketahui bahwa mahasiswa merasakan perubahan yang signifikan pada proses pelayanan administrasi secara *online* namun masih melakukan lapor diri atau pembayaran manual saat mengajukan pembayaran bertahap.

### **Perumusan Masalah**

Pada pembatasan masalah, penulis membatasi masalah hanya pada dua Variabel, yaitu Kualitas Pelayanan Registrasi Semester Dengan Sistem *online* sebagai variable independen (X) dan Kepuasan mahasiswa Politeknik Negeri Jakarta yang diberi pelayanan sebagai variable dependen (Y). dan Perumusan masalah pada dua hal yaitu:

1. Bagaimana Proses pelaksanaan registrasi semester dengan sistem *online* di Politeknik Negeri Jakarta?
2. Apakah kualitas pelayanan registrasi semester dengan sistem *online* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Politeknik Negeri Jakarta ?

Tujuan penelitian ini adalah:

Mengetahui permasalahan teknis maupun non teknis yang sering ditemui serta mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa selama proses pelaksanaan registrasi *online* di Politeknik Negeri Jakarta.

Manfaat Penelitian

1. Secara teoritis, penelitian ini dapat memberi informasi mengenai peningkatan kepuasan.
2. Bagi penulis sendiri penelitian ini bermanfaat sebagai upaya memperdalam ilmu-ilmu manajemen jasa yang telah dipelajari selama perkuliahan.
3. Secara praktis kegunaan penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan perumusan bagi

kemajuan teknologi dan meningkatkan pelayanan prima bagi pegawai di Politeknik Negeri Jakarta dan sebagai masukan dalam mengukur kepuasan mahasiswa di Politeknik Negeri Jakarta.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Pengertian Pelayanan Publik**

Kottler (2000) mendefinisikan pelayanan (jasa) sebagai suatu perbuatan di mana seseorang atau suatu kelompok menawarkan pada kelompok atau orang lain sesuatu yang pada dasarnya tidak berwujud dan produksinya berkaitan atau tidak dengan fisik produk.

Dari pengertian mengenai pelayanan publik tersebut, maka dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan publik yang dimaksud dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

### **Kualitas Pelayanan Publik**

Dalam sinambela (2010: 6), secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat.

Pelayanan merupakan ujung tombak pemerintah dalam memenuhi kebutuhan rakyatnya. Dari pelayanan inilah masyarakat dapat memberikan penilaian mengenai kualitas kerja pemerintah. Menurut Moenir (2006:205) sasaran manajemen pelayanan adalah bersifat tunggal, yaitu kepuasan penerima layanan. Selain itu, masih dalam buku yang sama Moenir (2006:41) mengatakan bahwa tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai akan menyebabkan pekerjaan menjadi lamban, waktu banyak yang hilang dan penyelesaian masalah terlambat. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

### **Pengertian kepuasan**

Kata kepuasan atau *satisfaction* berasal dari bahasa latin “*satis*” artinya cukup baik atau memadai, dan “*facio*” yang artinya melakukan atau membuat. Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya memenuhi sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Sedangkan menurut Oliver dalam Suprato (2001:233) mengatakan bahwa, kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/ hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Menurut Kotler (2007:177) terdapat dua dimensi kepuasan pelanggan dalam hal ini masyarakat yaitu sebagai berikut:

1. Kinerja, adalah sesuatu yang dicapai oleh para pegawai maupun pelanggan.
2. Harapan, yaitu sesuatu yang dapat diharapkan bagi pelanggan.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian dilakukan di Politeknik Negeri Jakarta yang beralamat di Jalan Prof. Dr. G.A. Siwabessy, Kampus UI Depok, 16425.

Dalam Penelitian ini Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif, yaitu: “metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme<sup>1</sup>, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.” (Sugiyono, 2012:13).

Menurut Sugiyono (2012:117-118) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya, populasi yang akan diteliti adalah mahasiswa Politeknik Negeri Jakarta yang berjumlah 6733 orang. Dari perhitungan di

atas, didapatkan sampel sejumlah 98,53, jadi sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 99 responden.

Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini adalah *Non-Probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel (Sugiyono, 2012:95).

Penentuan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik sampling Aksidental. Menurut Sugiyono (2002) teknik sampling aksidental adalah “teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang bertemu dengan peneliti dan dipandang cocok sebagai sumber data dapat dijadikan sebagai sampel”.

Skala pengukuran yang digunakan dalam instrument penelitian ini adalah skala *likert*, yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena social.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **Deskripsi Responden**

Responden dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Politeknik Negeri Jakarta yang masih berstatus aktif dalam proses perkuliahan. Menjelaskan hasil penelitian yang telah diolah dari data mentah dengan menggunakan teknik analisis data yang relevan, yaitu berdasarkan jawaban responden dalam kuesioner, diperoleh data mengenai karakteristik responden yang diidentifikasi berdasarkan Jenis Kelamin, Tahun Angkatan, Jurusan, dan Usia.

#### **Interprestasi Hasil Jawaban Responden**

Rekapitulasi hasil jawaban responden adalah penghitungan hasil kuisisioner yang terdiri dari lima pilihan jawaban yaitu: sangat setuju, setuju, ragu – ragu, tidak setuju, dan sangat tidak setuju (berdasarkan skala Likert) terhadap setiap butir pernyataan yang mewakili variabel X

(pelayanan administrasi registrasi *online*) dan variabel Y (Kepuasan).

Berdasarkan dari persentasi jawaban responden yang terkumpul dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi akademik dengan sistem registrasi semester *online* memberikan pengaruh yang signifikan terhadap indikator kinerja, harapan, nilai, dan daya saing yang berada pada pernyataan variabel kepuasan.

## Pengujian Instrumen

### a. Uji Validasi

Penelitian yang dilakukan ini ada 2 (dua) variabel yang diteliti yaitu Pelayanan Administrasi Akademik dengan sistem registrasi *Online* (X) sebagai variabel bebas dan variabel Kepuasan Mahasiswa (Y) sebagai variabel terikat. Butir pernyataan dikatakan valid bila  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel, yaitu 0,217. Hasil perhitungan uji validitas dengan SPSS bahwa seluruh instrument kuesioner bersifat valid.

### b. Uji Reliabilitas

Pada uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *Alpha Cronbach's*. Angka yang didapat melalui metode *Alpha Cronbach's* kemudian dibandingkan dengan nilai alpha minimum = 0,700 atau 0,7 (pallant, 2005:6) . Bila nilai *Alpha Cronbach's* lebih besar maka variabel penelitian dikatakan reliabel atau terpercaya.

**Tabel 1. Hasil Uji Alpha Cronbach's**

No	Variabel	Nilai Alpha Cronbach's	Syarat Minimal Nilai Alpha Cronbach's	ket
1	Pelayanan	0,907	0,700	Reliabel dan Sangat andal
2	Kepuasan	0,872	0,700	Reliabel dan Sangat andal

Dari table tersebut diatas, bahwa untuk variabel Pelayanan Administrasi akademik dengan sistem registrasi semester *online* (X), Kepuasan Mahasiswa (Y) nilai *Alpha Cronbach's* yang diperoleh lebih besar dari 0,700, maka dapat disimpulkan bahwa instrumen untuk kedua variabel adalah reliabel/terpercaya dengan tingkat keandalan pada nilai  $> 0.80 - 1.00$  yaitu sangat andal.

### c. Uji Normalitas

Uji normalitas dari data residual dikatakan normal bila nilai probabilitasnya (sig) lebih besar dari 0,05. Berdasarkan penghitungan SPSS dengan dengan teknik statistik 1 sampel Kolmogorov Smirnov didapatkan nilai sig = 0,591, sehingga bahwa data residual Pelayanan dan Kepuasan berdistribusi normal karena nilai signifikan lebih besar dari 0,05. Dengan demikian semua data terdistribusi normal.

### d. Uji Korelasi Sederhana

Koefisien korelasi untuk menunjukkan tingkat hubungan antar variabel penelitian yang menunjukkan keeratan hubungan antara variabel tersebut.

**Tabel 2. Hasil Koefisien Korelasi antar Variabel Correlations**

	Pelayan an	Kepuasan
Pelaya nan	Pearson Correlati	1
	Sig. (2- tailed)	,460**
	N	138
Kepua san	Pearson Correlati	,460**
	Sig. (2- tailed)	,000
	N	138

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

Berdasarkan hasil perhitungan koefisien korelasi ( $r$  hitung) atas hubungan X dan Y sebesar 0,460 dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0.005$  yang berarti terdapat korelasi yang signifikan dan arah hubungan faktor pelayanan dan kepuasan

adalah positif, artinya makin baik atau makin tinggi nilai pelayanan akan semakin meningkat pula kepuasan yang dirasakan.

#### e. Uji regresi dan Uji t

$$Y = 32,731 + 0,357X$$

Berdasarkan hasil analisis data seperti yang telah disajikan. persamaan estimasi yang didapatkan berarti Nilai koefisien 0,357 bermakna, Setiap kenaikan faktor Pelayanan sebesar 1, akan ada kenaikan faktor Pelayanan sebesar 0,357.

**Tabel 3. Hasil Uji T Dengan Tabel Coefficients**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	32,731	3,234		10,122	,000
Pelayanan	,357	,059	,460	6,046	,000

#### a. Dependent Variable: Kepuasan

Berdasarkan dasar keputusan yang menyatakan jika probabilitasnya (nilai sig) < 0,05 atau  $-t \text{ tabel} > t \text{ hitung}$  atau  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  maka pelayanan berpengaruh. Maka dari hasil tabel diatas nilai sig. Variabel pelayanan = 0,000 < 0,05, sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel pelayanan administrasi akademik dengan sistem registrasi semester *online* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Makin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin tinggi kepuasan yang dirasakan, dan sebaliknya .

#### f. Koefisien Determinasi

Besarnya pengaruh pelayanan administrasi akademik dengan sistem registrasi semester *online* terhadap kepuasan mahasiswa dapat diketahui melalui koefisiensi determinasi yaitu:

**Tabel 4. Hasil Koefisiensi Determinasi Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,460 <sup>a</sup>	,212	,206	5,944

a. Predictors: (Constant), Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan

Pada tabel diatas menunjukkan nilai koefisien determinasi (R Square) = 0,212. Jadi nilai koefisiensi determinasi yang diperoleh adalah  $0,212 \times 100\% = 21,2\%$ , yang berarti bahwa 21,2% dari varians kepuasan dapat dijelaskan oleh faktor dalam variabel pelayanan , sedangkan 78,8% sisanya dijelaskan oleh faktor lain di luar model variabel yang diteliti.

Berdasarkan pada hasil pengolahan data dan analisis data yang telah dilakukan, maka terbukti bahwa kualitas pelayanan administrasi akademik dengan sistem registrasi *online* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Politeknik Negeri Jakarta. Hal ini terbukti dari hasil perhitungan / uji korelasi *product moment* yang telah dilakukan. Dimana jika pelayanan yang diberikan oleh administrasi akademik PNJ baik maka penerima layanan administrasi akademik dengan sistem registrasi semester *online* atau dalam hal ini adalah mahasiswa akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Kesimpulan dari seluruh penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut:

- Diketahui hasil perhitungan koefisien korelasi (r hitung) atas hubungan X dan Y sebesar 0,460 dengan nilai sig. variabel pelayanan = 0,000 < 0,05, sehingga dapat dinyatakan bahwa

variabel pelayanan administrasi akademik dengan sistem registrasi semester *online* secara persial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Makin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin tinggi kepuasan yang dirasakan, dan sebaliknya

- b. Diketahui nilai koefisiensi determinasi yang diperoleh adalah  $0,212 \times 100\% = 21,2\%$ , yang berarti bahwa 21,2% dari varians kepuasan dapat dijelaskan oleh faktor dalam variabel pelayanan, sedangkan 78,8% sisanya dijelaskan oleh faktor lain di luar model variabel yang diteliti.
- c. Dengan nilai koefisien 0,0212 berarti menandakan belum maksimalnya pelayanan dalam hal registrasi semester *online*. Karena mungkin belum sepenuhnya sistem yang diterapkan memberikan kemudahan sehingga belum memenuhi harapan mahasiswa.

### Saran

Penulis akan memberikan saran yang diharapkan dapat menjadi masukan yang positif terkait pelaksanaan sistem pelayanan administrasi akademik dengan sistem registrasi semester *online* yaitu:

- a. Politeknik Negeri Jakarta harus melakukan pelatihan- pelatihan bagi para pegawai untuk meningkatkan pelayanan prima agar lebih maksimal saat harus merespon keluhan- keluhan mahasiswa dan meningkatkan kinerja berupa perbaikan yang terus- menerus dalam keterampilan di bidang teknologi informasi dan komunikasi penunjang administrasi akademik berbasis *online*.
- b. Perlunya peningkatan fasilitas sarana pendukung layanan sistem administrasi akademik dengan sistem registrasi *online* seperti penambahan server sehingga tidak terjadi *over load*.
- c. Memaksimalkan koordinasi antar bagian yang bersangkutan dengan proses registrasi mahasiswa atau berupa sosialisasi yang menyeluruh untuk informasi yang ter *update* agar bisa

langsung diakses dihalaman web utama PNJ, sehingga dapat diakses oleh mahasiswa.

### DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, Philip.2003. Sistem Management.(Edisi Indonesia oleh Hendra Teguh, Ronny dan Benjamin Molan). Jakarta:PT Indeks.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller.2007. Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid I. Jakarta:PT Indeks.
- Kadir, Abdul.2003. Pengenalan Teknologi Informasi. Yogyakarta : Andi
- , 2002. Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa. Jakarta: Gramedia
- Kotler, Philip, 1997. Manajemen Pemasaran, Edisi Bahasa Indonesia Jilid 1, Edisi 9, PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Sugiyono, 2009, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, Penerbit Alfabeta : Bandung