

**INFLUENCE OF QUALITY OF ACADEMIC ADMINISTRATION
SERVICES ON STUDENT SATISFACTION
FACULTY OF TEACHER TRAINING AND EDUCATION
UNIVERSITY OF RIAU**

Latifa Ramadhani¹), Syakdanur NAS²), Hardisem Syabrus³)
Email: latifaraaa@gmail.com¹, Ur pekonfkip@yahoo.com², hardi_545@yahoo.co.id³
No.Hp: 0853-7551-2501

*Economic Education Studies Program
Faculty of Teacher Training and Education
Riau University*

Abstract: *This research aims to determine the influence of the quality of academic administration services to the satisfaction of students of the Faculty of Teacher Training and education (FKIP) Riau University. The population of this research is students of FKIP University of Riau school year 2016-2017 as many as 1,215 students. The sample determination in this study used purposive sampling techniques, where the samples were chosen with certain considerations. Students of FKIP Riau University, 2016-2017, are students who are assessed as having often interacted with the academic administration. From the population above, the 249 samples were set to be considered sufficient to represent the population in the study. Data is collected using a poll of the quality of the academic administration services distributed to respondents. Data analysis uses simple linear regression test data analysis. Based on the results of the research influence the quality of academic administration services on the satisfaction of the University of Riau students is 13.5%, while the remaining 86.5% is influenced by other factors that are not researched in this research such as factors High quality of college performance, facilities and infrastructure, emotional, or cost. It is hoped that the academic administration of FKIP University of Riau can improve the quality of academic service to the students, as this concerns the responsibility as an officer and student assessment of performance.*

Key Words : *Quality of Service, Student Satisfaction.*

PENGARUH KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN UNIVERSITAS RIAU

Latifa Ramadhani¹), Syakdanur NAS²), Hardisem Syabrus³)

Email: latifaraaa@gmail.com¹, Ur pekonfkip@yahoo.com², hardi_545@yahoo.co.id³
No.Hp: 0853-7551-2501

Program Studi Pendidikan Ekonomi
Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Riau

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) Universitas Riau. Populasi penelitian ini adalah mahasiswa FKIP Universitas Riau tahun ajaran 2016-2017 sebanyak 1.215 mahasiswa. Penentuan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, dimana sampel dipilih dengan pertimbangan tertentu. Mahasiswa FKIP Universitas Riau angkatan 2016-2017 merupakan mahasiswa yang dinilai telah sering berinteraksi dengan bagian administrasi akademik. Dari jumlah populasi diatas, maka ditetapkanlah sebanyak 249 sampel yang dianggap cukup untuk mewakili populasi pada penelitian ini. Data dikumpulkan dengan menggunakan angket tentang kualitas layanan administrasi akademik yang disebarkan kepada responden. Analisis data menggunakan analisis data uji regresi linear sederhana. Berdasarkan hasil penelitian pengaruh kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa FKIP Universitas Riau adalah sebesar 13,5% sedangkan sisanya 86,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini seperti faktor kualitas kinerja perguruan tinggi, sarana dan prasarana, emosional, ataupun biaya. Diharapkan kepada bagian administrasi akademik FKIP Universitas Riau untuk dapat meningkatkan kualitas layanan akademik terhadap mahasiswa, karena hal ini menyangkut tanggungjawab sebagai seorang petugas dan penilaian mahasiswa terhadap kinerja.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Mahasiswa.

PENDAHULUAN

Keberlangsungan perguruan tinggi sebagai suatu lembaga pendidikan tidak akan terlepas dari peran dan keberadaan mahasiswa yang mereka miliki. Mahasiswa merupakan pihak eksternal yang menentukan keberhasilan suatu lembaga pendidikan. Untuk mencapai keberhasilan dalam sebuah usaha bidang pendidikan masa kini para pimpinan, dosen, dan pegawai harus memperhatikan kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa. Menurut Yusuf Hadijaya (2012) kepuasan mahasiswa harus menjadi dasar dari keputusan manajemen, sehingga perguruan tinggi harus menjadikan peningkatan kepuasan mahasiswa sebagai suatu sasaran yang mendasar. Dalam rangka untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, suatu institusi pendidikan secara *continue* harus mengadakan pembinaan kelembagaan. Langkah ini penting untuk memperbaiki pelayanan dari waktu ke waktu.

Dalam Pedoman Pemilihan Administrasi Akademik Berprestasi tahun 2017 yang dikeluarkan oleh Kemenristekdikti, layanan administrasi akademik dikelompokkan menjadi tiga yaitu layanan administrasi mahasiswa, layanan administrasi akademik untuk program studi dan layanan administrasi akademik untuk dosen. Layanan administrasi akademik untuk mahasiswa antara lain layanan registrasi dan herregistrasi, pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), surat menyurat yang berhubungan dengan perkuliahan, layanan seminar, ujian, tugas akhir, pencetakan transkrip, Surat Keterangan Lulus (SKL), legalisir, informasi dan layanan akademik lainnya.

Kepuasan mahasiswa sendiri dipengaruhi oleh beberapa faktor, hal tersebut disampaikan oleh J. Supranto (2011) kualitas kinerja perguruan tinggi, kualitas layanan, sarana dan prasarana, emosional, dan biaya. Faktor-faktor tersebut terkadang menjadi penyebab rendahnya kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diterimanya dari bagian administrasi akademik. Faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa pada penelitian ini adalah kualitas layanan. Pada observasi awal peneliti kepada mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) Universitas Riau tahun ajaran 2016-2017, melihat bahwa kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh bagian administrasi akademik FKIP Universitas Riau dikatakan rendah. Hal ini dibuktikan dengan beberapa tanggapan yang peneliti terima seperti tidak puasnya mahasiswa terhadap kurang baiknya perhatian petugas kepada mahasiswa, kecewanya mahasiswa karena petugas sering tidak ada ditempat dan hadir tidak tepat waktu, dan kurang puasnya mahasiswa dengan lambatnya penyelesaian urusan setelah melakukan wawancara.

Danang Sunyoto (2012) menyatakan bahwa kualitas merupakan suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah mempunyai nilai guna. Konsep kualitas menurut Goetsch dan Davis (dalam Tony Wijaya, 2017) menyatakan bahwa kualitas adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan. Menurut Avianti (dalam J. Supranto, 2011) menyatakan bahwa kualitas dapat berarti *superiority* atau *excellence* yaitu melebihi standar umum yang berlaku.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) Universitas Riau. Populasi penelitian ini adalah mahasiswa FKIP Universitas Riau tahun ajaran 2016-2017 sebanyak 1.215 mahasiswa. Penentuan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, dimana sampel dipilih dengan pertimbangan tertentu. Mahasiswa FKIP Universitas Riau angkatan 2016-2017 merupakan mahasiswa yang dinilai telah sering berinteraksi dengan bagian administrasi akademik. Dari jumlah populasi diatas, maka ditetapkanlah sebanyak 249 sampel yang dianggap cukup untuk mewakili populasi pada penelitian ini. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dan analisis data menggunakan uji regresi linier sederhana. Data yang digunakan adalah data primer yaitu melalui penyebaran angket dan dokumentasi.

HASIL PENELITIAN

Kualitas Layanan

Danang Sunyoto (2012) menyatakan bahwa kualitas merupakan suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah mempunyai nilai guna.

Tabel 1. Kategori skor Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik

Kategori	Skor	Frekuensi	Persentase
Tinggi	$51 \geq X$	0	0%
Sedang	$34 \leq X < 51$	32	12,85%
Rendah	$X < 34$	217	87,15%
Σ		249	100%

Sumber : Data Olahan, 2019

Dari Tabel 1. dapat diketahui bahwa kualitas layanan administrasi akademik FKIP Universitas Riau berada pada kategori rendah dengan rata-rata 25,90 atau 38,09%.

Kepuasan Mahasiswa

Menurut Prasuraman (dalam Tony Wijaya, 2017) menyatakan kepuasan mahasiswa "*is a college student's perception of a single service experience*" yang berarti bahwa kepuasan adalah suatu persepsi mahasiswa terhadap pengalaman pelayanan yang dialaminya.

Tabel 2. Kategori skor Kepuasan Mahasiswa

Kategori	Skor	Frekuensi	Persentase
Tinggi	$X \geq 30$	0	0%
Rendah	$20 \leq X < 30$	26	10,44%
Sedang	$X < 20$	223	89,56%
Σ		249	100%

Sumber: Data Olahan, 2019

Dari Tabel 1. dapat diketahui bahwa kualitas layanan administrasi akademik FKIP Universitas Riau berada pada kategori rendah dengan rata-rata 15,35 atau 38,36%.

Regresi Linier Sederhana

Dari tabel dapat disusun persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut :

$$Y = 10,427 + 0,190X$$

Arti angka–angka dalam persamaan regresi diatas adalah:

- 1) Nilai konstanta (a) sebesar 10,427. Artinya adalah apabila kualitas layanan administrasi akademik diasumsikan sebesar nol (0), maka kepuasan mahasiswa sebesar 10,427.
- 2) Nilai koefisien regresi variabel kepuasan mahasiswa sebesar 0,190. Artinya adalah setiap peningkatan motivasi belajar sebesar satu satuan maka akan meningkat hasil belajar belajar sebesar 0,190 satuan.

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk untuk mengukur besar variabel independen mampu memperjelaskan bersama-sama variabel independen.

Tabel 3. Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.368 ^a	.135	.132	2.98094

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan Administrasi Akademik

Sumber: Data Olahan 2019

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui untuk R^2 (R Square) diperoleh nilai sebesar 0,135. Jadi pengaruh dari kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa FKIP Universitas Riau adalah sebesar 0,135 atau 13,5% sedangkan sisanya

86,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini, seperti faktor kualitas kerja perguruan tinggi, emosional, dan biaya.

Pembahasan

Pengaruh kualitas pelayanan administrasi akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) Universitas Riau terhadap

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini ditunjukkan dari hasil uji regresi linear sederhana dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Harapan mahasiswa dengan kenyataan yang didapatkan ketika meminta layanan akan mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan tersebut.

Konsep kualitas menurut Goetsch dan Davis (dalam Tony Wijaya, 2017) menyatakan bahwa kualitas adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam hal ini, kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang baik, yaitu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan.

Sebagai salah satu unsur utama dalam pengelolaan pendidikan, bagian administrasi akademik diharuskan untuk menjaga kualitas pelayanan yang diberikannya kepada mahasiswa. Menurut Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2016) terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan banyak manfaat, seperti harmonisnya hubungan pelanggan dengan penyedia layanan, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut, serta menciptakan reputasi yang baik.

Bagian Administrasi Akademik FKIP UNRI dalam melayani mahasiswa aktif memiliki beberapa tupoksi seperti, registrasi dan herregistrasi, pengisian kartu rencana studi (KRS), surat menyurat yang berhubungan dengan perkuliahan, layanan seminar, ujian, pencetakan transkrip, legalisir, informasi dan layanan akademik lainnya. Namun sayangnya seringkali terdapat keluhan dari mahasiswa mengenai pelayanan yang diberikan oleh bagian administrasi akademik FKIP UNRI. Seperti lamanya proses pembuatan surat menyurat dari waktu yang dijanjikan hingga pelayanan pegawai bagian administrasi akademik yang dianggap tidak ramah.

Hasil penelitian di atas memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aida W. Batubara pada tahun 2014 yang menyebutkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil tersebut sesuai dengan teori yang disampaikan oleh Goetsch dan Davis (dalam Tony Wijaya, 2017) bahwasanya kualitas adalah terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Artinya, pelayanan yang berkualitas adalah yang dapat memberikan kepuasan bagi penerimanya

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Simpulan

Kualitas Layanan Akademik Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Riau secara umum berada pada kategori rendah. Artinya perpaduan antara karakteristik serta sifat pelayanan teknis dan administratif dalam bidang akademik yang menjadi taraf terhadap mahasiswa dalam upaya membantu pemenuhan kebutuhan mahasiswa tersebut masih tergolong rendah. Kepuasan mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Riau secara umum berada pada kategori rendah. Artinya terjadi ketidaksesuaian harapan atau hal yang dirasakan oleh mahasiswa dengan perlakuan yang diterimanya ketika meminta layanan bagian administrasi akademik. Terdapat pengaruh yang signifikan kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Dengan arah hubungan positif dimana jika kualitas layanan akademik tinggi maka kepuasan mahasiswa juga akan tinggi. Sebaliknya jika kualitas layanan akademik rendah maka kepuasan mahasiswa juga akan rendah. Berdasarkan koefisien determinasi diperoleh 13,5% artinya kualitas layanan akademik memberikan pengaruh sebesar 13,5% terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Riau sedangkan 86,5% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian, maka penulis akan memberikan rekomendasi yang diharapkan dapat memberikan manfaat, yaitu :

1. Bagi Petugas Administrasi Akademik
Kepada petugas administrasi akademik Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan hendaknya meningkatkan kualitas layanan akademik terhadap mahasiswa. Karena hal ini menyangkut tanggung jawabnya sebagai seorang petugas dan penilaian mahasiswa terhadap kinerjanya.
2. Bagi Mahasiswa
Diharapkan selalu memberikan kritikan dan saran atas kinerja pegawai yang memberikan layanan akademik mahasiswa. Hal ini bertujuan untuk memberikan gambaran atas kinerja petugas.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya
Hasil penelitian ini belum sempurna dan masih banyak kekurangan, hal ini tidak terlepas dari keterbatasan-keterbatasan peneliti seperti, waktu, biaya, tenaga dan keterbatasan-keterbatasan lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Administrasi Berprestasi. 2017. *Pedoman Pemilihan Administrasi Akademik Berprestasi*. Kemenristedikti.
- Aida W. Batubara, Paham Ginting & Arlina Nurbaity. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan *Word of Mouth* Mahasiswa Program Studi Diploma III Administrasi Perpajakan FISIP USU. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*. 14 (02): 191-202. Universitas Sumatera Utara.
- Bambang Suharjo. 2013. *Statistik Terapan Disertai Contoh Aplikasi dengan SPSS*. Graha Ilmu: Yogyakarta.
- Danang Sunyoto. 2012. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. CAPS: Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality Dan Satisfaction Edisi 4*. Andi Offset: Yogyakarta.
- J. Supranto. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Rineka Cipta: Jakarta.
- Tony Wijaya. 2017. *Manajemen Kualitas Jasa(Desai Servqual, QFD, dan Kano)*. Indeks: Jakarta.
- Yusuf Hadijaya. 2012. *Administrasi Pendidikan*. Perdana Publishing: Medan.