



## KONTRIBUSI KINERJA DOSEN DAN PELAYANAN ADMINISTRATIF TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA STIA LAN BANDUNG

**Budi Setiawan**

Dosen STIA LAN Bandung

### *Abstrak*

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi kepuasan mahasiswa berdasarkan kepada kinerja dosen dan pelayanan administratif di STIA-LAN Bandung, dengan menggunakan model pendekatan Analisis Jalur. Model tersebut akan menggunakan Software SPSS yang secara luas sudah banyak digunakan dalam berbagai jenis penelitian persepsi yang kemudian penulis kembangkan dengan menggunakan variabel independent kinerja dosen dan pelayanan administrative terhadap variabel dependent nya yaitu variabel Kepuasan Mahasiswa.

Dalam penelitian ini digunakan metode pengumpulan data yaitu dengan menyebarkan angket/kuesioner kepada mahasiswa sesuai jumlah sampel yang terpilih dengan menggunakan teknik sampling Slovin. Kuesioner diberikan kepada responden yaitu para mahasiswa tugas belajar dan izin belajar di STIA-LAN Bandung yang aktif mengikuti perkuliahan di STIA LAN Bandung. Isian kuesioner yang diterima kembali adalah sebanyak 92 (Sembilan puluh dua) buah dan yang layak untuk dianalisis datanya dengan menggunakan SPSS adalah berjumlah 85 (delapan puluh lima).

Setelah dilakukan analisis terhadap 85 responden yang telah mengisi kuesioner dengan benar, maka diperoleh simpulan yaitu Pengaruh dari Kinerja Dosen terhadap Kepuasan Mahasiswa adalah sebesar 0,269. Pengaruh dari Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa adalah sebesar 0,331. Korelasi antara Kinerja Dosen dengan Pelayanan Akademik adalah sebesar 0,458. Korelasi antara Kinerja Dosen dengan Kepuasan Mahasiswa adalah sebesar 0,424. Pengaruh variabel lain diluar model (error) sebesar 0,34, diperoleh dengan menggunakan rumus  $\xi = 1 - R^2 = 1 - 0,656 = 0,34$ .

**Kata Kunci:** Kinerja, Pelayanan Administrasi, Kepuasan Mahasiswa

### CONTRIBUTION TO THE PERFORMANCE OF ADMINISTRATIVE SERVICES LECTURER AND STUDENTS SATISFACTION STIA LAN BANDUNG

*This study aims to determine perceptions of the performance of student satisfaction based on those faculty and administrative services in Bandung STIA-LAN, using Path Analysis Model approach. The model uses SPSS software which is widely used in many different types of perception research that later writers develop using independent variables of performance of faculty and administrative services to its dependent variable is the variable student satisfaction.*

*This study uses data collection method by distributing questionnaires / questionnaire to students according to the number of samples selected using Slovin sampling techniques. The questionnaire are given to the respondents, the students studying in STIA-LAN Bandung enabled LAN STIA follow lectures in Bandung. Received completed questionnaires were returned by 92 (Ninety-two) and is worth analyzing data using SPSS is numbered 85 (eighty-five).*

*After analysis of the 85 respondents who filled out the questionnaire correctly, then the conclusion is obtained Lecturer Effect of Performance on Student Satisfaction amounted to 0.269. Influence of Academic Services Student Satisfaction amounted to 0.331. Correlation between Performance Lecturer at Academic Services amounted to 0,458. The correlation between the performance is Lecturer in Student Satisfaction at 0.424. The influence of other variables outside the model (error) of 0.34, was obtained by using the formula  $\xi = 1 - R^2 = 1 - 0.656 = 0.34$ .*

**Keywords:** Performance, Administrative Services, Student Satisfaction

#### A. LATAR BELAKANG MASALAH

Sesuai dengan Rencana Strategis (Renstra) Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi - Lembaga Administrasi Negara (STIA-LAN) tahun 2010 - 2014 yang lebih menekankan pada peningkatan Kinerja Dosen dan Pelayanan di sisi Administratif, maka diharapkan akan menambah akselerasi dan mendongkrak kinerja Perguruan Tinggi Kedinasan ini menuju penyelenggaraan pendidikan tinggi yang lebih profesional dan lebih efisien dalam proses penyelenggaraannya. Dengan sasaran utama pada aspek dosen yang mensyaratkan memiliki kemampuan praktis dan kemampuan akademis

minimal jenjang pascasarjana (Magister), akan meningkatkan kualitas pembelajaran di STIA-LAN Bandung karena dosen pengajar telah mempunyai kemampuan akademis dan kapasitas praktis dari pengalaman yang bersangkutan dalam memimpin suatu organisasi pemerintahan. Untuk aspek pelayanan administratif, maka perbaikan dari sisi sarana dan prasarana pendukung proses pembelajaran telah dilakukan semaksimal mungkin, pengembangan *Information, Communication Technology* (ICT) seperti misalnya; SIMAK, Hot Spot Area di tempat-tempat strategis dalam proses pembelajaran, dan



pemanfaatan Information Technology (IT) ini di setiap ruangan kelas, akan sangat membantu dosen dan mahasiswa dalam menggali informasi sebanyak-banyaknya mengenai keilmuan di bidang administrasi dan manajemen yang sedang dipelajarinya.

Sejalan dengan tuntutan masyarakat akan kompetensi aparatur yang akan menyokong tuntutan terhadap pengisian platform organisasi, maka STIA-LAN Bandung berusaha menjawabnya dengan menyelenggarakan dan mengembangkan beberapa jurusan dan program studi yang up to date, sesuai tuntutan kebutuhan pasar baik untuk jenjang Strata 1 (satu), maupun Strata 2. Perbaikan mendasar terus dilakukan melalui kegiatan dilingkungan internal seperti misalnya; Bedah Buku Aktual, rapat pengembangan kurikulum, peningkatan mutu pendidikan dan melakukan benchmark ke beberapa perguruan tinggi ternama di dalam dan luar negeri. Dengan target dan tujuan yang cukup jelas yaitu mencetak setiap aparatur negara yang profesional di bidangnya melalui jenjang penyelenggaraan pendidikan tinggi, maka kebutuhan untuk mengembangkan teknologi informasi di STIA-LAN Bandung menjadi persyaratan utama. Upaya pengembangan dan perbaikan sarana dan prasarana ini dilaksanakan melalui program yang telah dicanamngkan oleh manajemen yaitu program "Quick Wins" yang akan menjadi andalan dalam usaha meningkatkan mutu pelayanan akademik dan pelayanan umum di STIA-LAN Bandung.

Berbagai upaya peningkatan kinerja dosen di STIA-LAN Bandung sudah mulai menuai hasil positif, salah satunya adalah dengan diberikannya penghargaan dalam bentuk sertifikasi dosen kepada 6 (enam) orang dosen tetap di STIA-LAN Bandung dan pada tahun 2011 ini akan ada penambahan dosen yang akan disertifikasi lagi sebanyak 8 (delapan) orang, tentunya aktivitas tersebut akan mendorong kinerja dosen menjadi lebih baik di kemudian hari. Hal ini pun merupakan kepercayaan besar dari Dirjen Pendidikan Tinggi terhadap STIA-LAN Bandung yang telah dipandang layak untuk mendapatkan penghargaan bagi para dosen tetapnya berupa tambahan take home pay, yang pada gilirannya akan mendorong individu dosen tersebut untuk berprestasi dan terus meningkatkan kinerjanya. Sedangkan yang tidak kalah fenomenalnya adalah bahwa rasio jumlah pegawai STIA-LAN Bandung, untuk 2 – 3 tahun ke depan STIA-LAN Bandung akan

memiliki 11 (sebelas) orang pegawai yang bergelar Doktor (Strata-3) dengan total jumlah pegawai yang 47 (empat puluh tujuh) orang berarti ada 23% yang bergelar Doktor, 38% bergelar Magister, 19% bergelar Sarjana sedangkan sisanya 20% adalah lulusan Diploma dan SLTA (Sumber data kepegawaian STIA-LAN Bandung). Kondisi ini akan menjadi asset pegawai yang cukup baik dan dapat diandalkan bagi perkembangan STIA-LAN Bandung di masa yang akan datang dimana era persaingan antar perguruan tinggi yang sudah sedemikian ketat dalam dekade ini.

Menyimak dari hasil penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan persepsi mahasiswa terhadap penyelenggaraan pendidikan di STIA-LAN Bandung (Budi Setiawan, JIA, Vol. 2 No. 4, 2005). Dari ke-empat faktor utama yang menjadi pendorong mahasiswa mengikuti pendidikan (*Price-Harga, Image, Momen Pelayanan, dan Tahapan Pelayanan*), menunjukkan bahwa Komponen "Harga" (*Price*) dan Komponen Momen Pelayanan (*Evidence of Service*) menjadi daya tarik mahasiswa mengikuti perkuliahan di STIA-LAN Bandung, hal ini di dukung oleh besarnya kontribusi dari komponen tersebut sebesar 64,84% dan 66,79%. Untuk Komponen Harga dari 6 (enam) atribut yang diamati ternyata untuk atribut Biaya Pendaftaran dan atribut Biaya SPP untuk setiap semester menjadi daya tarik utama mahasiswa mengikuti perkuliahan di STIA-LAN Bandung. Sedangkan untuk Komponen Momen Pelayanan yang menjadi faktor pendorong mahasiswa adalah kebersihan lingkungan tempat perkuliahan, kebersihan lingkungan area kampus dan kemudahan/kesederhanaan dalam pelayanan Administratif.

Untuk Komponen Citra (*Image*) dan Komponen Tahap Pelayanan (*Service Encounters*) masih banyak yang perlu diperbaiki dan terus dibenahi oleh manajemen, kontribusi dari kedua komponen tersebut masih relative kecil. Keadaan ini diperlihatkan oleh besaran kontribusi untuk ke-dua komponen tersebut adalah sebesar 48,056% dan sebesar 43,392%. Khususnya untuk komponen Citra (*Image*) dari STIA-LAN Bandung yang masih dinilai negatif oleh mahasiswa adalah masih belum mencukupinya kualitas hasil lulusan untuk dapat bersaing di pasar global dan masih adanya sebagian dosen yang masih memanfaatkan mahasiswa untuk kepentingan pribadi, kondisi ini jelas akan merugikan citra STIA-LAN Bandung di mata mahasiswa dan instansi



pengirim mahasiswa. Jadi selama ini, Image mahasiswa terhadap kemudahan dalam menyelesaikan studi di STIA-LAN Bandung dikarenakan masih ada dalam pikiran para mahasiswa (dicitrakan) dengan cara melakukan pendekatan terhadap dosen dan petugas pelayanan administratif di STIA-LAN Bandung. Sedangkan untuk Tahapan Pelayanan yang dinilai masih menjadi kendala, dan hal ini menjadi penghambat dalam proses pembelajaran karena masih lemahnya pada atribut Pelayanan Her-Registrasi, Petugas Satpam dan Pelayanan pada saat mahasiswa akan mengajukan Seminar Rancangan Penelitian. Walaupun berbagai upaya telah dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam hal her-registrasi dengan cara melalui pembayaran langsung melalui Bank dan perbaikan dalam mekanisme pelayanan akademik, tentunya upaya-upaya tersebut masih harus di jaga dan terus dilakukan evaluasi secara masif untuk menjaga citra STIA-LAN Bandung di benak para mahasiswa dan para dosennya.

## B. LANDASAN TEORI

Mahasiswa, Dosen dan penyelenggara pendidikan adalah komponen-komponen yang tidak bisa dilepaskan dari proses pendidikan tinggi di STIA-LAN Bandung. Dimana peranan ke tiga komponen tersebut akan menjadi titik sentral dalam menciptakan kualitas pendidikan yang lebih baik. Sesuai dengan ketentuan yang ada dalam pedoman penyelenggaraan pendidikan STIA-LAN Bandung tahun 2008, yang didalamnya tertuang kebijakan mutu penyelenggaraan pendidikan tinggi kedinasan yaitu; selalu berupaya untuk menghasilkan lulusan yang professional, memiliki keunggulan yang kompetitif, berwawasan global, berdaya saing dan siap mengelola sumber daya manusia aparatur. Dengan kebijakan mutu tersebut, maka STIA-LAN Bandung terus berupaya meningkatkan kualitas penyelenggaraan pendidikannya dengan mencoba melakukan sinergi di ketiga komponen tersebut yaitu; mahasiswa, dosen dan penyelenggara pendidikan. Berbagai upaya tersebut antara lain dilakukan melalui peningkatan sarana proses pembelajaran melalui penggunaan ICT di lingkungan STIA-LAN Bandung, peningkatan kualitas ruangan perkuliahan dan peningkatan profesionalisme kinerja tenaga pengajar (dosen) yang pada gilirannya akan memberikan

kepuasan kepada para mahasiswa dalam mengikuti perkuliahan di STIA-LAN Bandung. Untuk keperluan tersebut, maka penulis akan memberikan terlebih dahulu kerangka tinjauan teori dalam bentuk definisi operasional kepada setiap variabel-variabel yang menjadi fokus penelitian. Hal ini diharapkan dapat memperjelas serta akan memudahkan bagi peneliti serta para pembaca yang tertarik dalam kajian ini dan yang lebih penting lagi adalah untuk mengidentifikasi permasalahan penelitian yang akan dilakukan disini.

### 1. Pengertian Kinerja

Pengertian kinerja sangat beragam, namun secara sederhana dapat diartikan sebagai produktivitas kerja yang dapat dicapai seseorang dalam suatu waktu tertentu. Untuk lebih jelasnya dibawah ini akan dikemukakan beberapa pengertian kinerja dari para ahli. Gordon (1993: 191) menjelaskan bahwa: *"Performance was a function of employees ability, acceptance of the goal, level of the goal, and the interaction of the goal with their ability"*. Pendapat Gordon ini menjelaskan bahwa kinerja menunjukkan kemampuan tenaga kerja, tujuan yang jelas, dan pengaruh antara kemampuan dengan tujuan organisasi.

Konsep kinerja menurut Cascio (1992: 267) adalah: *"Sebuah gambaran/deskripsi tentang kekuatan dan kelemahan yang terkait dengan pekerjaan dari seseorang atau satu kelompok"*. Salah satu bidang kemampuan yang diperlukan untuk mendukung proses kinerja yakni kemampuan teknis (*technical skill*) merupakan kemampuan menggunakan pengetahuan, metode, teknik dan peralatan yang diperlukan untuk melaksanakan tugas tertentu yang diperoleh dari pengalaman, pendidikan dan training.

Wikipedia (2007) menyatakan bahwa: *"Organizational performance comprises the actual output or results of an organization as measured against its intended outputs (or goals and objectives)"*. Berdasarkan pendapat tersebut kinerja organisasi merupakan hasil atau output riil dari suatu organisasi sebagai ukuran terhadap hasil yang diharapkan keluaran (sasaran hasil dan tujuan).

Selanjutnya kinerja organisasi dinyatakan oleh Haworth *Organizational Performance Resources* (2007) adalah sebagai berikut:

*Organizational performance is the result of factors such as work processes; team/group communication and interaction; corporate culture and image; policies;*



*leadership; climate for innovation and creativity; and loyalty. Human performance factors can either positively or negatively influence organizational performance and vice-versa.*

Kinerja organisasi adalah hasil dari faktor seperti proses pekerjaan; komunikasi team/group dan interaksi; gambaran dan budaya organisasi, kebijakan, kepemimpinan, iklim untuk inovasi dan kreativitas, dan kesetiaan. Sedangkan faktor kinerja pegawai secara positif atau negatif mempengaruhi kinerja organisasi. Selanjutnya Caplow (1976) menyatakan bahwa: "Conception of organizational performance was based on common sense, and on the notion that organizations need a way to concretely identify their purpose and assess how well they are doing in relation to it". Menurut Caplow konsep kinerja organisasi didasarkan pada akal sehat, dan dugaan terhadap kebutuhan organisasi sebagai suatu jalan untuk mengidentifikasi tujuan mereka dan menilai seberapa baik mereka melakukan hal itu.

Kinerja (*performance*) juga dapat didefinisikan sebagai tingkat pencapaian hasil atau "degree of accomplishment" atau dengan kata lain, kinerja merupakan tingkat pencapaian tujuan organisasi (Rue & Byars, 1981). Penilaian kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan organisasi dalam mencapai misinya.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja dapat dilihat dari segi hasil yang dicapai seorang/sekelompok orang/pegawai dalam pencapaian tujuan organisasi (tingkat pencapaian suatu kegiatan/program) berdasarkan kemampuan dan pengalaman yang merupakan perbandingan antara pencapaian dengan kemampuannya.

Keberhasilan suatu organisasi dapat dilihat dari pencapaian kinerjanya dalam menjalankan kegiatan atau program organisasi. Menurut R.A. Supriyono (2000; 356), kinerja adalah suatu beban tugas yang diberikan untuk dapat diselesaikan sesuai dengan apa yang telah ditetapkan sebelumnya dan tugas tersebut dapat dipertanggungjawabkan.

Selain definisi di atas, Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi (Lembaga Administrasi Negara RI, 1993: 3). Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja menurut Lembaga Administrasi Negara RI (1999;7) adalah : (1)

Masukan (*inputs*), adalah segala sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan untuk menghasilkan keluaran, seperti dana, sumber daya manusia, informasi, kebijaksanaan/peraturan perundang-undangan; (2) Keluaran (*outputs*), adalah segala sesuatu yang diharapkan langsung dicapai dari suatu kegiatan yang dapat berupa fisik dan/atau non fisik; (3) Hasil (*outcomes*), adalah segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya keluaran kegiatan pada jangka menengah/efek langsung; (4) Manfaat (*benefit*), adalah suatu yang terkait dengan tujuan akhir dari pelaksanaan kegiatan ; (5) Dampak (*impacts*), adalah pengaruh yang ditimbulkan baik positif maupun negatif pada setiap tingkatan indikator berdasarkan asumsi yang telah ditetapkan.

## 2. Kinerja Dosen

Dosen adalah sebutan yang seringkali kita dengan bagi seseorang yang mengajar di Perguruan Tinggi. Namun pada hakekatnya, sang dosen adalah pegawai dari suatu instansi apakah itu negeri atau swasta. Hamalik (2003:123) Dosen adalah tenaga kependidikan yang memiliki kompetensi kependidikan. Kompetensi disini sering diartikan sebagai ..... rational performance which satisfactorily meets the objectives for a desired condition. Secara total kompetensi kependidikan disini meliputi kompetensi professional, kompetensi kemasyarakatan, dan kompetensi kepribadian. Tiap kompetensi itu mengandung aspek kognitif, afektif, psikomotor, produktif dan eksploratorik dengan macam-macam dimensi yang lengkap dan menyeluruh.

Dalam Undang-Undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, Bab I paal 1 ayat 6, dosen disebutkan sebagai pendidik termasuk pula di dalamnya guru, konselor, pamong belajar, dan sebagainya. Dalam Bab XI pasal 39 ayat 2 disebutkan "Pendidik merupakan tenaga professional yang bertugas merencanakan dan melaksanakan proses pembelajaran, menilai hasil pembelajaran, melakukan pembimbingan dan pelatihan, serta melakukan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, terutama bagi pendidik di perguruan tinggi". Kemudian dalam Peraturan Pemerintah Nomor 60 tahun 1999 tentang pendidikan tinggi, Bab I pasal 1: "Dosen adalah tenaga pendidik atau kependidikan pada perguruan tinggi yang khusus diangkat dengan tugas utama mengajar". Atau dalam Bab IX pasal 101 ayat 2: "Dosen adalah seorang yang



berdasarkan pendidikan an keahliannya diangkat oleh penyelenggara perguruan tinggi dengan tugas utama mengajarpada perguruan tinggi yang bersangkutan”.

Dengan demikian sebutan resmi bagi seorang yang mengajar di perguruan tinggi adalah dosen sebagaimana yang diamanatkan dalam undang-undang dan peraturan pemerintah. Oleh karena itu sangatlah mudah bagi kita untuk mengukur kinerja dosen berdasarkan definisi dosen seperti tersebut di atas.

Selain memberikan materi pembelajaran kepada siswanya, dosen juga memberikan evaluasi terhadap mahasiswanya setelah melewati proses pembelajaran. Evaluasi dilakukan secara bertahap, setidaknya dua kali dalam satu semester, yaitu dengan melakukan Ujian Tengah Semester (UTA) dan Ujian Akhir Semester (UAS). Namun kadangkala bagi dosen yang rajin biasanya melakukan evaluasi tambahan melalui kegiatan tugas-tugas kelompok maupun individu, quiz, dan kegiatan lainnya di dalam kelas.

Hamalik (2003:124-125) peranan dosen tidak hanya sebagai pengajar, tetapi juga sekaligus bertindak sebagai pembimbing. Di pihak lain dosen sebagai pemimpin dalam ruang kuliah, sebagai komunikator dengan masyarakat, sebagai pengembang ilmu dan penjabaran luasan ilmu (innovator), bahkan juga berperan sebagai pelaksana administrasi kurikulum di kampus atau lembaga perguruan tingginya.

Selanjutnya Hamalik (2003: 125-126) peranan yang mendasari dan mengarahkan tugas-tugas seorang dosen di perguruan tinggi antara lain sebagai berikut:

#### 1) Tugas dalam Pendidikan dan Pengajaran

- ▶ Memberi kuliah, termasuk memberi dan memeriksa ujian, makalah, dan skripsi
- ▶ Membantu memberi kuliah dan mempersiapkan bahan-bahan kuliah
- ▶ Membantu memeriksa makalh dan skripsi
- ▶ Menjadi sponsor atau ko sponsor alam penyusunan makalah dan skripsi
- ▶ Memimpin dan mengelola laboratorium dan studio
- ▶ Memimpin dan membimbing praktek di laboratorium atau praktek kependidikan, praktek bengkel kerja, dan praktek di lapangan
- ▶ Memberikan laboran praktek
- ▶ Memberikan latihan responsi
- ▶ Memberikan bimbingan dan pengajaran remedial

#### 2) Tugas dalam Penelitian

- ▶ Kegiatan penelitian meliputi:
  - ▶ Mengadakan penelitian ilmiah
  - ▶ Membimbing penelitian bagi mahasiswa dalam persiapan skripsi, tesis ataupun disertasi
  - ▶ Berpartisipasi dala kegiatan seminar dan berbagai kegiatan ilmiah lainnya
  - ▶ Membimbing penelitian untuk menjurus kepada spesialisasi dan pembuatan laporan ilmiah.
- #### 3) Kegiatan pengabdian kepada lembaga perguruan tinggi dan pengabdian kepada masyarakat:
- ▶ Pembinaan institusional dan kader ilmiah
  - ▶ Turut menentukan kebijaksanaan dalam kerangka induk akademik
  - ▶ Pemegang otoritas dalam spesialisasinya
  - ▶ Merencanakan dan melaksanakan pembentukan serta pembinaan kader
- #### 4) Bimbingan kepada para mahasiswa dalam rangka memenuhi kebutuhan dan minat mahasiswa di dalam proses pendidikan.
- #### 5) Tugas membantu kelancaran perkuliahan, ujian-ujian dan tugas lainnya yang dibebankan oleh ketua jurusan.

### 3. Kualitas Pelayanan

Albrecht dalam Lovelock (1992: 10) mendefisikan pelayanan adalah " ...a total organizational approach that makes quality of service as perceived by the customer, the number one driving force for the operation of the business" Pelayanan adalah suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis. Sedangkan Gasperz (1997: 241) mengutarakan sejumlah ciri pelayanan jasa yang sekaligus membedakannya dari pelayanan barang, yaitu:

- ▶ Pelayanan merupakan out put tak berbentuk (intangible output).
- ▶ Pelayanan merupakan output varaiabel, tidak standar.
- ▶ Pelayanan tidak dapat disimpan dalam inventori, tetapi dapat dikonsumsi dalam produksi.
- ▶ Terdapat hubungan langsung yang erat dengan pelanggan melalui proses pelayanan.
- ▶ Pelanggan berpartisipasi dalam memberikan proses pelayanan.
- ▶ Keterampilan personel "diserahkan" atau diberikan secara langsung kepada pelanggan.
- ▶ Pelayanan tidak dapat diproduksi secara masal.



- Membutuhkan pertimbangan pribadi yang tinggi dari individu yang memberikan pelayanan.
- Perusahaan jasa pada umumnya bersifat padat karya.
- Fasilitas pelayanan berada dekat lokasi pelanggan.
- Pengukuran efektivitas pelayanan bersifat subyektif.
- Pengendalian kualitas terutama dibatasi pada pengendalian proses.
- Option penerapan harga lebih rumit.

Berikutnya Toha, (1991:39) memberikan pengertian pelayanan masyarakat sebagai “suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka pencapaian suatu tujuan”.

Sedangkan Moenir (1995:10) mengartikannya sebagai: Suatu bentuk kepentingan yang menyangkut orang banyak atau masyarakat, tidak bertentangan dengan norma dan aturan, yang kepentingan tersebut bersumber pada kebutuhan (hajat/hidup) orang banyak/masyarakat itu. Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang ditujukan guna memenuhi kepentingan orang banyak, disebut pelayanan umum. Pelayanan merupakan kegiatan seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor materiil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Untuk mempersiapkan pelayan yang berkualitas yang sesuai dengan yang diharapkan perlu berdasarkan pada sistem kualitas yang memiliki ciri atau karakteristik tertentu. Suatu masyarakat pelanggan, akan selalu bertitik tolak kepada pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan. Kaitan dengan kualitas pelayanan Fitzsimmons mengutarakan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu yang kompleks dan rumit adanya, sehingga menentukan sejauhmana kualitas pelayanan tersebut, hal ini dapat dikemukakan dalam lima dimensi (Fitzsimmons, 1994: 190) sebagai berikut:

- *Reliability*, kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen atau pelanggan.
- *Responsiveness*, kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan

memberikan pelayanan yang tepat.

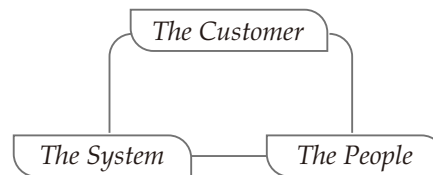
- *Assurance*, pengetahuan atau wawasan, kesopan-santunan, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta respek terhadap konsumen.
- *Empathy*, kemampuan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberi perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.
- *Tangible*, penampilan para pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan.

Sedangkan tolok ukur akan kualitas pelayanan dapat diukur oleh sepuluh dimensi, menurut Zethami, (1990:21-22) sebagai berikut:

- *Tangible*, terdiri dari fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi
- *Reliability*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat
- *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap mutu pelayanan yang diberikan
- *Competence*, tuntutan dimilikinya pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan
- *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen, serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi
- *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat
- *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan risiko.
- *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
- *Communications*, kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat
- *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Sedangkan yang dikembangkan oleh Garvin (Tjiptono dan Diana, 1998:27) ada 8 (delapan) dimensi kualitas pelayanan yang dapat digunakan sebagai kerangka perencanaan strategis dan analisis, antara lain:

- Kinerja (*Performance*) karakteristik operasi pokok dan produksi inti.



**Gambar 1.**  
**Mekanisme Pelayanan**

- ▶ Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*Features*), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap
- ▶ Kehandalan (*Reliability*), yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai
- ▶ Kesesuaian dengan spesifikasi (*Conformance to Specification*), yaitu sejauhmana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan.
- ▶ Daya tahan (*Durability*), berkaitan dengan berapa lama produksi tersebut dapat terus digunakan.
- ▶ *Serviceability*, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi, penanganan keluhan yang memuaskan.
- ▶ Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indera.
- ▶ Kualitas yang dipersepsikan (*Perceived Quality*), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggungjawab perusahaan terhadapnya.

Peningkatan kualitas produk/jasa merupakan fokus strategi peningkatan kualitas kerja Henry Simamora (2000:24) dalam bukunya *Manajemen Sumber Daya Manusia* mengemukakan bahwa: Dalam upaya memperoleh keunggulan kompetitif melalui strategi peningkatan kualitas kerja, maka praktik-praktik kunci manajemen sumber daya manusia yang dilakukan adalah:

- ▶ Menyusun deskripsi pekerjaan yang relatif tetap dan dijabarkan secara eksplisit,
- ▶ Meningkatkan partisipasi karyawan dalam pengambilan keputusan yang relevan dengan kondisi kerja dan pekerjaan itu sendiri.
- ▶ Melakukan bauran antara kriteria individu dan kelompok untuk penilaian kinerja haruslah berjangka pendek dan berorientasi pada hasil.
- ▶ Menerapkan keseragaman perlakuan terhadap karyawan dan jaminan keselamatan kerja karyawan.
- ▶ Melakukan pelatihan dan pengembangan karyawan yang ekstensif dan

berkesinambungan.

Pratik-pratik seperti ini memungkinkan peningkatan kualitas pelayanan dengan membantu meyakinkan adanya perilaku yang sangat diandalkan dan individu yang dapat menentukan tujuan-tujuan organisasi, dan jika diperlukan akan bersifat luwes dan adaptis terhadap tugas-tugas baru dalam mengantisipasi berkembangnya kemajuan teknologi.

Sedangkan menurut Albercht (Ratnasari, 1995:19), terdapat 3 (tiga) kunci sukses dalam memberikan pelayanan, yaitu:

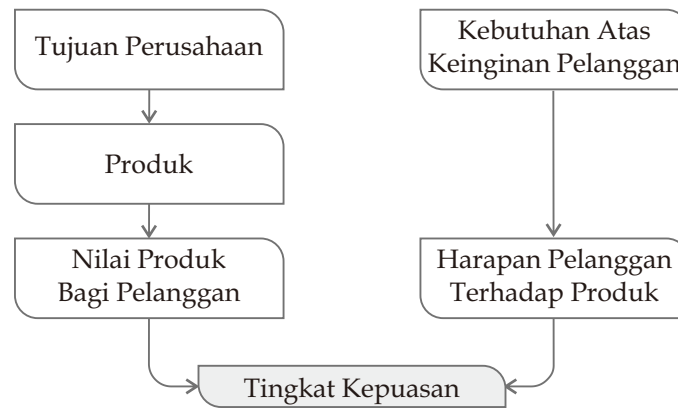
- ▶ Visi atau strategi untuk produk pelayanan
- ▶ Orang digaris depan yang berorientasi pada pelanggan
- ▶ Sistem yang menyenangkan pelanggan

#### **4. Kepuasan Pelanggan**

Menurut Richard F. Gerson (1993) dalam Arief (2007; 167) kepuasan pelanggan akan terjadi bila harapan pelanggan tercapai atau terpenuhi. Menurut Hoffman dan Beteson (1997), kepuasan atau ketidakpuasan adalah perbandingan dari ekspektasi konsumen kepada persepsi mengenai interaksi jasa (*service encounter*) yang sebenarnya. Maka kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang terhadap kinerja suatu produk setelah pelanggan menggunakannya apakah telah sesuai dengan harapan pelanggan atau tidak. Kepuasan terjadi karena adanya kesesuaian (titik temu) antara pelanggan dengan kinerja yang pelanggan rasakan. Harapan pelanggan merupakan pikiran atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi produk baik produk berbentuk barang ataupun jasa. Sedangkan, kinerja yang dirasakan adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang ia terima setelah setelah mengkonsumsi produk yang dibeli.

Untuk memperjelas konsep kepuasan ini, maka akan penulis tampilkan alur dari dari konsep kepuasan yang disampaikan oleh Arif; 2007;169.

Menurut Lele (Arif, 2007:176) ada empat



**Gambar 2.**  
**Alur Konsep Kepuasan**

faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, seperti yang terlihat pada Gambar 3.

Menurut Tjiptono, (2007: 224 - 225): Kepuasan adalah respon yang diberikan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan (*expectation*) dengan kinerja (*perceived performance*) yang dirasakan, yakni:

- Kinerja > Harapan = Kepuasan
- Kinerja < Harapan = Ketidakpuasan

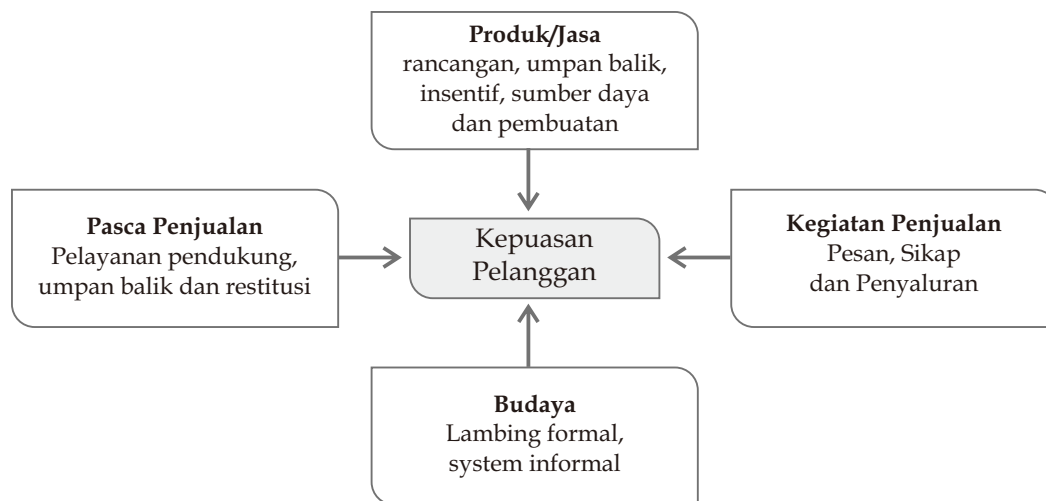
Adapun ciri-ciri dari kepuasan dapat diindikasikan seperti berikut:

- *Trust* (komponen relasi bisnis yang menentukan tingkat keyakinan)
- *Bonding* (Komponen relasi bisnis yang mendorong dua pihak bertindak bersama dalam rangka mewujudkan tujuan yang diharapkan)
- Komunikasi (pertukaran dan saling berbagi informasi)

- *Share Value* (komponen yang menunjukkan sejauh mana para mitra bisnis memiliki kesamaan keyakinan)
  - *Empati* (komponen relasi bisnis yang memungkinkan kedua pihak untuk melihat situasi dari perspektif mitra bisnis masing-masing)
  - *Reciprocity* (komponen relasi bisnis yang merefleksikan kesediaan masing-masing pihak untuk saling membantu atau membalas kebaikan yang dilakukan salah satu pihak)
- (Sin, et al. 2002, dalam Tjiptono, 2007:224-225)

### 5. Operasionalisasi Variabel

Pemahaman konsep dalam penelitian ini perlu untuk dibatasi agar penelitian ini lebih fokus dan lebih menyesuaikan dengan karakteristik responden yang akan dijadikan target penelitian. Untuk itu disusun definisi operasional variabel yang diharapkan dapat



**Gambar 3.**  
**Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen**

Sumber: Lele (Arief, 2007:176)



menjadikan penelitian ini lebih jelas dalam upaya mencapai tujuan yang ingin diperoleh dalam penelitiannya.

ü Kinerja Dosen adalah kemampuan dosen untuk memenuhi secara optimal segala tuntutan tanggung jawab selama yang bersangkutan berada dalam situasi mengajar, baik menyangkut persiapan, pelaksanaan dan pengendalian sebagaimana dimaksudkan dalam Tri Dharma Perguruan Tinggi khususnya bidang pengajaran.

Adapun untuk indikator variabel kinerja dosen adalah sebagai berikut: (Gomes, 2008:142)

- ▶ *Quantity of Work*, jumlah jam kerja yang dilakukan dalam suatu periode tertentu
- ▶ *Quality of Work*, kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya
- ▶ *Job Knowledge*, luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan keterampilannya
- ▶ *Creativeness*, keaslian gagasan-gagasan yang dimunculkan dan tindakan-tindakan untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang timbul
- ▶ *Cooperation*, kesediaan untuk bekerjasama dengan orang lain (sesama anggota organisasi)
- ▶ *Dependedability*, kesadaran dan dapat dipercaya dalam hal kehadiran dan penyelesaian kerja
- ▶ *Initiative*, semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan dalam memperbesar tanggung jawabnya
- ▶ *Personal qualities*, menyangkut kepribadian, kepemimpinan, keramahan dan integritas pribadi.

1. Pelayanan Administratif adalah segala kegiatan pelayanan teknis dan administratif baik umum maupun akademik oleh staf yang diperlukan dalam mengelola sumber daya manusia, sarana prasarana, program dalam rangka kelancaran proses pelaksanaan perkuliahan. Adapun indikator yang digunakan dalam Pelayanan Administratif adalah: (Fitzsimmons, 1994: 190):

- ▶ *Reliability*, kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen atau pelanggan.
- ▶ *Responsiveness*, kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang tepat.
- ▶ *Assurance*, pengetahuan atau wawasan,

kesopan-santunan, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta respek terhadap konsumen.

- ▶ *Empathy*, kemampuan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberi perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.
- ▶ *Tangible*, penampilan para pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan.

2. Kepuasan Mahasiswa adalah respon mahasiswa terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan (expectation) dengan kinerja (perceived performance) yang dirasakan, yakni;

Kinerja > Harapan = Kepuasan

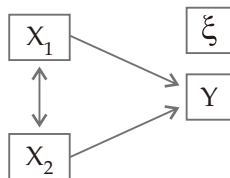
Kinerja < Harapan = Ketidakpuasan

Adapun indikator dari kepuasan mahasiswa adalah sebagai berikut: (Sin et al. 2002 dalam Tjiptono, 2007:224-225)

- ▶ *Trust* (komponen relasi bisnis yang menentukan tingkat keyakinan)
- ▶ *Bonding* (Komponen relasi bisnis yang mendorong dua pihak bertindak bersama dalam rangka mewujudkan tujuan yang diharapkan)
- ▶ Komunikasi (pertukaran dan saling berbagi informasi)
- ▶ *Share Value* (komponen yang menunjukkan sejauh mana para mitra bisnis memiliki kesamaan keyakinan)
- ▶ Empati (komponen relasi bisnis yang memungkinkan kedua pihak untuk melihat situasi dari perspektif mitra bisnis masing-masing)
- ▶ *Reciprocity* (komponen relasi bisnis yang merefleksikan kesediaan masing-masing pihak untuk saling membantu atau membalas kebaikan yang dilakukan salah satu pihak)

### C. METODE

Penelitian ini untuk mengungkapkan hubungan - pengaruh antar variabel, yaitu suatu penelitian yang diarahkan untuk mengetahui hubungan berdasarkan data yang diperoleh dari kuesioner/ angket. Variabel tersebut akan terdiri dari Kinerja Dosen (X1), Pelayanan Administratif (X2) dan Kepuasan Mahasiswa (Y). Secara



**Gambar 4.**  
**Model Penelitian**

umum Struktur Model Penelitian yang akan peneliti tawarkan dalam penelitian ini ada pada Gambar 4.

### Hipótesis

Berdasarkan model penelitian pada Gambar 4, maka rumusan hipótesis statistik nya akan membentuk 3 (tiga) model hiotesis yang akan di uji dengan menggunakan teknik statistika. Adapun rumusan hipótesis nya adalah sebagai berikut:

Hipótesis 1:

- $H_0$ : Tidak ada pengaruh antara Kinerja Dosen terhadap Kepuasan Mahasiswa
- $H_1$ : Ada pengaruh antara Kinerja Dosen terhadap Kepuasan Mahasiswa

Hipótesis 2:

- $H_0$ : Tidak ada pengaruh antara Pelayanan Administratif terhadap Kepuasan Mahasiswa
- $H_1$ : Ada pengaruh antara Pelayanan Administratif terhadap Kepuasan Mahasiswa

Hipótesis 3:

- $H_0$ : Tidak ada pengaruh secara bersama-sama antara Kinerja Dosen dan Pelayanan Administratif terhadap Kepuasan Mahasiswa
- $H_1$ : Ada pengaruh secara bersama-sama antara Kinerja Dosen dan Pelayanan Administratif terhadap Kepuasan Mahasiswa

### Tahapan Proses Penelitian

Metode penelitian kuantitatif dalam Budi (2005) menyebutkan berdasarkan tujuannya, penelitian dapat dikelompokkan ke dalam:

- Studi Eksplorasi yaitu studi yang dilakukan apabila peneliti tidak mempunyai informasi sebelumnya mengenai fenomena yang akan diteliti, jadi studi ini dilakukan untuk pemahaman yang lebih baik mengenai

masalah yang belum banyak diteliti.

- Studi Deskriptif yaitu studi yang dilakukan untuk mengetahui dan menggambarkan karakteristik dari variabel-variabel dalam suatu situasi.
- Studi Eksplanatory yaitu studi yang biasanya dilakukan untuk menjelaskan suatu hubungan tertentu atau menentukan perbedaan antara kelompok atau independensi dari dua atau lebih faktor dalam suatu situasi.

Adapun jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian kontribusi kinerja dosen dan pelayanan administratif terhadap kepuasan mahasiswa adalah menggunakan penelitian penjelasan (*explanatory research*) sebagaimana dijelaskan Singarimbun (1989:5) bahwa penelitian penjelasan adalah penelitian yang bermaksud untuk menjelaskan hubungan kausal antar variabel-variabel melalui pengujian hipotesis.

Dengan metode eksplanatori tersebut dapat dijelaskan peristiwa atau fenomena dan hal-hal yang berkenaan mengenai keterkaitan implementasi pengorganisasian dengan efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Perawatan Pamanukan Kabupaten Subang dan menguji hipotesis yang diajukan.

### Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah “Mahasiswa STIA-LAN Bandung yang sedang aktif mengikuti perkuliahan”. Berdasarkan catatan di bagian administrasi kemahasiswaan sampai dengan Semester Genap 2011 ada sebanyak 1.093 mahasiswa yang aktif dan terbagi dalam 2 (dua) Jenjang Studi: Strata-1 dan Strata-2 dapat dilihat pada Tabel 1.

Mengingat jumlah populasi mahasiswa aktif di STIA-LAN Bandung ada 1.093 mahasiswa yang tersebar di program Strata-2 dan Strata-1, maka dalam penelitian ini menggunakan teknik pemilihan sampel dengan menggunakan rumus yang dikemukakan oleh Slovin (Sevila,1993:161) yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

$n$  = sampel

$N$  = populasi

$e$  = nilai kritis ( tingkat kesalahan sample, dalam hal ini ditetapkan 10%)



**Tabel 1. Daftar Populasi Mahasiswa Aktif STIA-LAN Bandung**

Jenjang/Program Studi	Jumlah
<b>Strata-2</b>	<b>269</b>
a. Magister Pembangunan Daerah	84
b. Magister Ekonomi Publik	36
c. Magister Sumber Daya Aparatur	95
d. Magister Kebijakan Publik	54
<b>Strata-1</b>	<b>824</b>
a. Manajemen Pembangunan Daerah (MPD)	198
b. Manajemen Ekonomi Publik-Kuangan Publik (MEP-KP)	189
c. Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)	437
<b>Total</b>	<b>1.093</b>

Sumber: Data Mahasiswa di Sekretariat STIA-LAN Bandung

$$n = \frac{1.093}{1 + 1.093 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{1.093}{1 + 1.093 (0,01)}$$

$$n = \frac{1.093}{1 + 10.93} = 91,6 \approx 92$$

Jadi jumlah sampel sebagai responden dalam penelitian ini adalah 92 mahasiswa. Secara proporsional komposisi jumlah sampel berdasarkan jenjang Strata-2 dan Strata-1 ada pada Tabel 2.

#### Teknik Pengumpulan Data

Dalam teknik pengumpulan data memakai cara sebagai berikut:

- ▶ Studi Dokumentasi, yaitu pengumpulan data dengan mempelajari buku-buku, laporan-laporan dan peraturan-peraturan yang memperkuat landasan teori yang berhubungan dengan masalah yang dibahas dalam penulisan penelitian mandiri ini.
- ▶ Kuesioner, yaitu pengumpulan data melalui penyebaran seperangkat daftar pernyataan

kepada responden, untuk kepentingan penelitian ini penulis menggunakan alternatif jawaban yang telah tersedia.

#### Teknik Analisis dan Pengolahan Data

Dalam penelitian ini, penulis berusaha untuk mengungkapkan bagaimanakah respon penilaian responden terhadap masing variabel penelitian (X1 dan X2) terhadap Y dan menguji pengaruh Variabel X1 dan X2 secara bersama-sama maupun secara parsial terhadap variabel lainnya baik langsung maupun tidak langsung. Untuk menguji pengaruh, teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Jalur (*path analysis*). Dengan menggunakan analisis jalur ini, dapat ditunjukkan pengaruh dari satu variabel penyebab ke variabel akibat melalui koefisien lintasan atau koefisien jalur dengan simbol  $\beta_{xy}$ .

Persyaratan yang diperlukan dalam analisis jalur, diantaranya adalah:

- ▶ Hubungan antara variabel harus merupakan hubungan linier dan aditif.
- ▶ Semua variabel residu tidak mempunyai korelasi satu sama lain.

**Tabel 2. Daftar Populasi dan Proporsional Sampel Mahasiswa Aktif STIA-LAN Bandung**

Jenjang/Program Studi	Jumlah	Sampel
<b>Strata-2</b>	<b>269</b>	<b>24</b>
a. Magister Pembangunan Daerah	84	8
b. Magister Ekonomi Publik	36	3
c. Magister Sumber Daya Aparatur	95	9
d. Magister Kebijakan Publik	54	4
<b>Strata-1</b>	<b>824</b>	<b>68</b>
a. Manajemen Pembangunan Daerah (MPD)	198	16
b. Manajemen Ekonomi Publik-Kuangan Publik (MEP-KP)	189	15
c. Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)	437	37
<b>Total</b>	<b>1.093</b>	<b>92</b>



- Skala pengukuran baik pada variabel penyebab maupun pada variabel akibat sekurang-kurangnya interval.

Untuk memenuhi skala pengukuran interval, maka data ordinal dari hasil isian kuesioner akan ditransformasi terlebih dahulu ke dalam skala interval melalui metode interval berurutan (*Method Successive Interval*) dari Thurstone (Harus Al Rasyid, 1993:131). Perbaikan skala dari ordinal ke interval ini dilakukan untuk setiap item variabel.

Apabila semua persyaratan telah terpenuhi, maka dilakukan analisis jalur dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Hitung koefisien jalur antara variabel penyebab dengan variabel akibat. Perhitungan ini didasarkan pada struktur hubungan antar variabel penyebab dengan sebuah variabel akibat. Pada struktur pertama, koefisien jalur merupakan koefisien korelasi antara variabel X dengan Y. Adapun rumus yang digunakan menggunakan rumus Korelasi Pearson (Dergibson Siagian, 2000:271) adalah sebagai berikut:

Menghitung besar pengaruh variabel penyebab dengan variabel akibat:

$$P_{xy} = r_{yx} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

2. Menghitung koefisien determinasi variabel lainnya yang tidak dimasukkan ke dalam model, dengan rumus:

$$P_{y\xi} = \sqrt{1 - R_{yx}^2}$$

$$P_{y\xi}^2 = 1 - R_{yx}^2$$

3. Pengujian hipotesis

Hipotesis pada pengujian ini adalah sebagai berikut:

$$H_0 = P_{yx} \leq 0$$

$$H_1 = P_{yx} > 0$$

Statistik Uji yang digunakan adalah:

$$t = \frac{P_{yx} \sqrt{n - 2}}{\sqrt{1 - R_{yx}^2}}$$

Kriteria uji: Tolak  $H_0$  jika  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel (Pengujian Signifikan)

Statistik Uji di atas mengikuti distribusi  $t$  dengan derajat bebas  $n - 2$  yang dalam hal ini:

- $P_{yx}$  merupakan koefisien jalur yang menunjukkan pengaruh dari variabel (X) terhadap variabel (Y).
- $R_{2yx}$  menyatakan koefisien determinasi dari variabel penyebab terhadap variabel akibat.

Teknik pengujian data adalah menggunakan perangkat lunak yang digunakan dalam pengujian data tersebut yaitu SPSS Ver.19.0.

#### D. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

Dengan menyebarkan kuesioner sebanyak 92 buah, ternyata kuesioner yang dikembalikan kepada penulis berjumlah 90 kuesioner, akan tetapi yang benar-benar dapat digunakan dalam analisis pembahasan adalah berjumlah 85 kuesioner. Adapun sebanyak 5 kuesioner yang lain tidak dapat digunakan karena tidak terisi secara lengkap.

Jumlah responden wanita dan pria yang mengisi kuesioner lengkap berimbang yaitu 42 responden wanita dan 43 responden pria. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengelompokan responden berdasarkan jenis kelaminnya sudah cukup terwakili. Mayoritas responden ternyata juga adalah mahasiswa yang benar-benar aktif mengikuti perkuliahan sehingga dengan ini mengindikasikan bahwa mereka benar-benar dapat meniali kinerja dosen, pelayanan administratif dan tentunya dapat merespon kepuasan mahasiswa dalam memperoleh pendidikan di STIA-LAN Bandung.

Pengujian reliabilitas dan validitas instrumen telah dilakukan dengan melihat nilai Cronbach's Alpha atau Composite Reliability dan dapat disimpulkan bahwa nilai korelasi antar konstruk yang menunjukkan keandalan dan validitasnya terhadap konstruk yang ada sudah cukup memadai. Secara keseluruhan hasil uji coba instrumen penelitian dapat diperlihatkan sebagai berikut:

#### 1. Uji Validitas dan Reliabilitas untuk Variabel Kinerja Dosen

Dari hasil uji coba kuesioner diperoleh hasil pengujian dengan menggunakan Software SPSS Versi 19 diperoleh gambarannya pada Tabel 2.



**Tabel 2. Uji Validitas dan Reliabilitas untuk Kinerja Dosen**

Item Pertanyaan	Corrected Item Total Correlation	Keterangan
BUTIR1	0.6426	Valid
BUTIR2	0.6011	Valid
BUTIR3	0.4410	Valid
BUTIR4	0.4753	Valid
BUTIR5	0.5060	Valid
BUTIR6	0.5828	Valid
BUTIR7	0.6636	Valid
BUTIR8	0.3608	Valid
BUTIR9	0.5371	Valid
BUTIR10	0.3654	Valid
BUTIR11	0.4426	Valid
BUTIR12	0.3244	Valid
BUTIR13	0.3477	Valid
BUTIR14	0.5132	Valid
BUTIR15	0.3896	Valid

Dari hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan yaitu sebanyak 25 item pertanyaan menunjukkan untuk di kolom *Corrected Item Total Correlation*-nya nilai korelasi (Skor > 0,300) dengan demikian seluruh item pertanyaannya adalah Valid dan Reliabel.

## 2. Uji Validitas dan Reliabilitas untuk Variabel Pelayanan Administratif

Dari hasil uji coba kuesioner untuk variabel pelayanan administratif diperoleh hasil pengujian dengan menggunakan Software SPSS Versi 19 diperoleh gambarannya pada Tabel 3.

Dari hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan yaitu sebanyak 18 item

Item Pertanyaan	Corrected Item Total Correlation	Keterangan
BUTIR16	0.4707	Valid
BUTIR17	0.4752	Valid
BUTIR18	0.5135	Valid
BUTIR19	0.5253	Valid
BUTIR20	0.6315	Valid
BUTIR21	0.3692	Valid
BUTIR22	0.3226	Valid
BUTIR23	0.5244	Valid
BUTIR24	0.3634	Valid
BUTIR25	0.3996	Valid

### Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 25

Alpha = 0.8826

pertanyaan untuk variabel kepuasan mahasiswa menunjukkan untuk di kolom *Corrected Item Total Correlation*-nya nilai korelasi (Skor > 0,300) dengan demikian seluruh item pertanyaannya adalah Valid dan Reliabel.

## Uji Hipotesis Keterkaitan Variabel Kinerja Dosen, Pelayanan Administratif dan Variabel Kepuasan Mahasiswa

Dalam penelitian ini penulis merasa tertarik untuk mengungkap hubungan sikap antara variabel di Perguruan Tinggi Kedinasan STIA-LAN Bandung berdasarkan tiga variabel sebagai berikut: Kinerja Dosen, Pelayanan Administratif dan Kepuasan Mahasiswa (Gambar 5).

**Tabel 3. Uji Validitas dan Reliabilitas untuk Kepuasan Mahasiswa**

Item Pertanyaan	Corrected Item Total Correlation	Keterangan
BUTIR1	0.6435	Valid
BUTIR2	0.4032	Valid
BUTIR3	0.5478	Valid
BUTIR4	0.4211	Valid
BUTIR5	0.5462	Valid
BUTIR6	0.3438	Valid
BUTIR7	0.6276	Valid
BUTIR8	0.5431	Valid
BUTIR9	0.4225	Valid
BUTIR10	0.5634	Valid
BUTIR11	0.3376	Valid
BUTIR12	0.4865	Valid

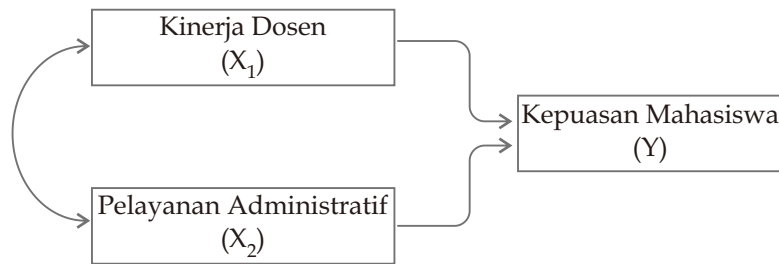
Item Pertanyaan	Corrected Item Total Correlation	Keterangan
BUTIR13	0.3772	Valid
BUTIR14	0.6542	Valid
BUTIR15	0.4228	Valid
BUTIR16	0.6738	Valid
BUTIR17	0.4153	Valid
BUTIR18	0.5427	Valid

### Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 18

Alpha = 0.8527



**Gambar 5.**  
**Variabel Penelitian untuk 2 Variabel Bebas dan 1 Variabel Tak Bebas**

Model tersebut tersebut akan penulis coba untuk diuji secara empirik melalui sebuah penelitian berdasarkan sebuah sampel random berukuran 85 orang responden mahasiswa yang memenuhi kriteria untuk dapat dianalisis.

Ke-tiga variabel tersebut diukur dengan menggunakan instrumen pengukuran yang dikembangkan berdasarkan berbagai teori yang mendukung, dengan memberikan skor yang skalanya interval.

Dari hasil pengolahan data yang menggunakan SPSS Versi 19, maka Output SPSS diperoleh gambaran pada Tabel 4.

Tampak bahwa koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,656 berarti bahwa 65,6% variabilitas variabel Kepuasan Mahasiswa dapat diterangkan oleh variabel bebas dalam hal ini Kinerja Dosen dan Pelayanan Administratif.

Kemudian untuk menguji apakah terdapat pengaruh yang kuat secara simultan antara Kinerja Dosen dan Pelayanan Administratif terhadap Kepuasan Mahasiswa maka dapat dilihat dari hasil pengujian pada Tabel 5.

Berdasarkan perhitungan SPSS diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 8,194. Dimana kriteria penolakan  $H_0$ , jika:  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  atau  $F_0 > F_{1,n-3}$ , dengan mengambil taraf

signifikan sebesar 5%, maka dari tabel distribusi F didapat nilai  $F_{tabel}$  untuk  $F_{0,05,1,82} = 3,96$ . Atau cukup kita melihat nilai dari Sig. F yang diperoleh sebesar 0,001 yang artinya dengan lebih kecil dari 5% masih menunjukkan signifikan (Artinya terdapat pengaruh yang kuat secara bersama-sama antara Kinerja Dosen dan Pelayanan Administratif Terhadap Kepuasan Mahasiswa). Dikarenakan 8,194 lebih besar dari 3,96 dan Sig. F sebesar 0,000, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa  $H_0$  ditolak. Artinya dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan secara linier antara Kinerja Dosen, Pelayanan Administratif dengan Kepuasan Mahasiswa. Yang juga dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh secara bersama-sama antara Kinerja Dosen, Pelayanan administratif terhadap dengan Kepuasan Mahasiswa sebesar Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) = 0.656 atau 65,6 % atau ini juga dapat diartikan bahwa pengaruh variabel-variabel di luar model sangatlah kecil yaitu sebesar  $1 - R^2 = 0,34$  (error).

Untuk menguji secara parsial (sendiri-sendiri) atau untuk mengetahui variabel bebas mana yang berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat di uji dengan uji t, hasilnya adapada Tabel 6.

**Tabel 4.**

	R	R-square	Std. Error of the Estimate				
Model				F change	$df_1$	$df_2$	Sig. F change
1	0.808	0.656	11.180	8.194	2	82	0.01

a Predictors: (Constant), PELAYANAN ADMINISTRATIF, KINERJA DOSEN

**Tabel 5. Hasil Analisis Anova untuk Model Regresi X1, X2 dan Y**

Model		Sum of square	df	Mean square	F	Sig.
1	Regression	2471.398	8	1235.699	8.194	0.001
	Residual	12365.849	82	150.803		
	Total	14837.247	84			

a Predictors: (Constant), PELAYANAN ADMINISTRATIF, KINERJA DOSEN

b Dependent Variable: KEPUASAN MAHASISWA



**Tabel 6. Hasil Analisis Anova untuk Model Regresi  $X_1$ ,  $X_2$  dan  $Y$**

Model	Unstandardized Coefficients	df	Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	26.732	6.969	0.269	3.836	0.000
KINERJA DOSEN	0.170	0.105	0.331	2.618	0.003
PELAYANAN ADMINISTRATIF	0.331	0.104		3.168	0.002

a Dependent Variable: KEPUASAN MAHASISWA

Dari hasil perhitungan Program SPSS untuk analisis jalur, koefisien yang digunakan adalah Koefisien Beta atau koefisien yang telah distandarisasi (*Standardized Coefficients*). Kriteria penolakan (Hipotesis)  $H_0$ , jika  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  atau dalam kondisi  $t_0 > t_{\alpha,1,n-3}$ .

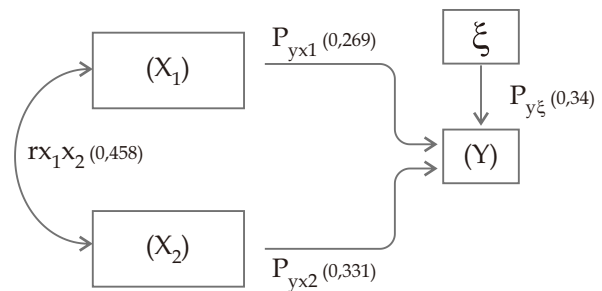
- ▶ Koefisien pertama = 0,269, diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,618 dengan mengambil taraf signifikan = 5%, maka nilai  $t_{tabel}$  atau  $t_{0,025; 82} = 1,960$ , karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dengan perkataan lain Kinerja Dosen berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa sebesar 0,269.
- ▶ Koefisien kedua = 0,331, diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,168 dengan taraf signifikan yang sama yaitu = 5%, maka nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dengan demikian  $H_0$  ditolak atau dengan kata lain Pelayanan Adminsitratif berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa sebesar 0,331.
- ▶ Sedangkan hubungan korelasi antara Kinerja Dosen dengan Pelayanan Administratif (0,458), Kinerja Dosen dengan Kepuasan Mahasiswa (0,424) serta Pelayanan Administratif dengan Kepuasan Mahasiswa (0,674) masing-masing cara perhitungannya akan ditunjukkan sebagai berikut:

Mahasiswa, maka akan dilakukan perhitungan dengan SPSS versi 17 adalah sebagai berikut:

- ▶  $R_{x_1x_2} = 0,458$
- ▶  $R_{x_1x_3} = 0,424$
- ▶  $R_{x_2x_3} = 0,674$

Selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 7.

Berdasarkan hasil pengolahan data data dapat dibuat dalam bentuk diagram jalur dan persamaan struktural. Dengan menyertakan koefisien estimasi hasil pengolahan data, maka diagram jalur dan persamaan strukturalnya ada pada Gambar 7.



**Gambar 7.**

Untuk menghitung dan mengetahui besarnya koefisien korelasi antara Kinerja Dosen, Pelayanan Administratif dan Kepuasan

**Tabel 7. Nilai Korelasi Parsial antara  $X_1$ ,  $X_2$  dan  $Y$**

Model		KINERJA DOSEN	PELAYANAN ADMINISTRATIF	KEPUASAN MAHASISWA
KINERJA DOSEN	Pearson Correlation	1	0.458	0.424
	Sig. (2-tailed)	.	0.005	0.009
	N	85	85	85
PELAYANAN ADMINISTRATIF	Pearson Correlation	0.458	1	0.674
	Sig. (2-tailed)	0.005	.	0.000
	N	85	85	85
KEPUASAN MAHASISWA	Pearson Correlation	0.424	0.674	1
	Sig. (2-tailed)	0.009	0.000	.
	N	85	85	85

\* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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



Ringkasan sementara dari hasil analisis data tersebut dengan memperhatikan variabel kinerja dosen, pelayanan akademik dan kepuasan mahasiswa adalah sebagai berikut:

- Pengaruh dari Kinerja Dosen terhadap Kepuasan Mahasiswa adalah sebesar 0,269
- Pengaruh dari Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa adalah sebesar 0,331
- Korelasi antara Kinerja Dosen dengan Pelayanan Akademik adalah sebesar 0,458
- Korelasi antara Kinerja Dosen dengan Kepuasan Mahasiswa adalah sebesar 0,424
- Pengaruh variabel lain diluar model (error) sebesar 0,34, diperoleh dengan menggunakan rumus  $\xi = 1 - R^2 = 1 - 0,656 = 0.34$ .

#### E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan, maka dapat penulis simpulkan sebagai berikut:

1. Kinerja Dosen selama ini dinilai oleh mahasiswa sudah cukup baik, hal tersebut diindikasikan dari sikap dosen dalam memberikan materi kuliah sesuai dengan harapan mahasiswa, namun demikian masih saja ada sebagian kecil dosen yang sering terlambat dalam memberikan hasil koreksi ujian mahasiswa baik pada saat UTS maupun UAS. Kondisi ini dirasakan mengganggu oleh sebagian besar mahasiswa karena mahasiswa dan tentunya sekretariat STIA-LAN Bandung yang dalam hal ini bagian administrasi akademik akan terlambat pula dalam menghasilkan Kartu Hasil Studi Mahasiswa.
2. Pelayanan Administratif, yaitu di bagian administrasi akademik dan bagian administrasi umum, mendapatkan penilaian positif dari hampir keseluruhan mahasiswa yang ada di STIA-LAN Bandung. Kondisi tersebut agar terus dipertahankan dan kalau memungkinkan untuk di tingkatkan lagi, khususnya pada aspek Assurance dan aspek Emphaty pegawai terhadap mahasiswa yang memerlukan pelayanan.
3. Dari hasil pengujian hipotesis yang akan melihat keterkaitan variabel-variabel yang diteliti, maka dapat dilihat dari hasil analisis data dengan menggunakan SPSS adalah sebagai berikut:
  - Pengaruh dari Kinerja Dosen terhadap Kepuasan Mahasiswa adalah sebesar 0,269

- Pengaruh dari Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa adalah sebesar 0,331
- Korelasi antara Kinerja Dosen dengan Pelayanan Akademik adalah sebesar 0,458
- Korelasi antara Kinerja Dosen dengan Kepuasan Mahasiswa adalah sebesar 0,424
- Pengaruh variabel lain diluar model (error) sebesar 0,34, diperoleh dengan menggunakan rumus  $\xi = 1 - R^2 = 1 - 0,656 = 0.34$ .

Rekomendasi yang dapat penulis sampaikan kepada manajemen STIA-LAN Bandung dalam upaya melakukan perbaikan di sisi kinerja dosen dan pelayanan administratif menurut persepsi mahasiswa adalah sebagai berikut:

1. Bagi para dosen yang masih sering melakukan keterlambatan dalam memberikan hasil koreksi UTS dan UAS agar terus diberikan pengertian dan di tuntut komitmennya terhadap STIA-LAN Bandung, Hal-hal lainnya yang disarankan mahasiswa untuk para dosen adalah sebagai berikut:
  - Tingkat kehadiran dan ketepatan waktu mengajar agar terus ditingkatkan.
  - Perlu penambahan dalam latihan melalui studi kasus dan pemecahan masalahnya.
  - Para dosen hendaknya memberikan kesimpulan di setiap akhir sesi perkuliahan mengenai pembahasan materi kuliah di setiap sesi pertemuannya.
2. Untuk bagian pelayanan administratif agar terus lebih kreatif dalam upaya memberikan peraturan maupun ketentuan yang harus di jalankan oleh mahasiswa, agar menjaga keseragaman dalam memberikan teguran maupun peringatan kepada mahasiswa yang melanggar ketentuan yang sudah ditetapkan oleh lembaga. Hal-hal yang sudah dinilai baik agar terus dipertrahankan, untuk menjaga citra STIA-LAN Bandung di dalam mengelola institusi pendidikan tinggi kedinasan.
3. Pengaruh pada variabel *independent* (variabel bebas) terhadap variabel *dependent* (variabel tak bebas) sudah sesuai dengan teori yang ada, sehingga untuk para peneliti yang tertarik dalam penelitian ini agar di tambahkan variabel bebasnya agar lebih jelas variabel implisit yang tidak penulis teliti saat ini dapat di deteksi lebih jauh lagi.



## REFERENSI

- Arief, Muhtosin, 2006, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*, Malang, Bayu Media Publishing
- Arikunto, S, 2002, *Prosedur Penelitian; Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta, Rineka Cipta
- Armstrong, Michael and Baron, Angela, 1998, *Performance Management*, Institute of Personnel and Development
- Creswell, John W. 2009, *Research Design: Qualitative, Quantitative, And Mixed Method Approaches*, University of Nebraska-Lincoln
- Bacal, Robert (alih bahasa Surya Dharma), 2001, *Performance Management*, Jakarta: PTSUN.
- Fandy Tjiptono, 1997, *Prinsip-Prinsip Total Quality Services*, Yogyakarta, Andi
- Harun Al-Rasyid, 1994, *Teknik Penarikan Sampel Dan Penyusunan Skala*, Program Pasca Sarjana UNPAD.
- Milkovich, Geroge T., John W. Boudreau, 1997, *Human Resources Management*, Irwin.
- Nazir, Mohammad, 1988, *Metode Penelitian*, Jakarta: Ghalia Indonesia
- Normann, Richard, 1991, *Service Management*, England, Jhon Wiley & Sons.
- Rangkuti, Freddy, 2003, *Measuring Customer Satisfaction*, Jakarta, PT. Gramedia
- Santoso Singgih dan Tjiptono Fandy, 2002, *Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*, Jakarta, PT. Gramedia.
- Sevilla, Condello, dkk, 1993, *Pengantar Metode Penelitian*, Jakarta: Universitas Indonesia (UI-Press)
- Silalahi, Ulber, 2008, *Metode dan Metodologi Penelitian*, Bandung, Penerbit Bina Budhaya
- Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung, Alfabeta CV.