

Analisis Pelayanan Badan Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE Yadika Bangil

Ufi Rumefi

Akuntansi, STIE Yadika Bangil
e-mail: ufi.rumefi@yahoo.com

Abstract

This research was conducted to find out if BAAK services including The Facilities and Infrastructure Subsection (X1), Student Subsection (X2), Financial SubSection (X3) and Academic Subsection (X4) partially or simultaneously affect the satisfaction of the student (Y), the purpose in this study is to know and explain the influence of sub-sections Facilities and Infrastructure (X1), Student Subsection (X2), Finance SubSection (X3) and Academic Subsection (X4) partially or simultaneously against student satisfaction (Y) sample in this study are students who have frequency of visitation rate at BAAK more than 12 times in one month. The results of the study obtained adjusted R square of .815 this means that 81.5% of free variables affect bound variables, Variable X2 up to variable X4 affects variable Y with sig value < 0.05 while variable X1 does not affect variable Y with sig value of 0.05.

Keywords: *Academic Service, Student Affairs, Satisfaction*

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah pelayanan BAAK yang meliputi Sub bagian Sarana dan Prasarana (X1), Sub bagian Kemahasiswaan (X2), Sub Bagian Keuangan (X3) dan Sub bagian Akademik (X4) secara parsial maupun secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (Y), Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh Sub bagian Sarana dan Prasarana (X1), Sub bagian Kemahasiswaan (X2), Sub Bagian Keuangan (X3) dan Sub bagian Akademik (X4) secara parsial maupun secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa (Y) sample dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang mempunyai frekuensi tingkat kunjungan pada BAAK lebih dari 12 kali dalam satu bulan. hasil penelitian didapatkan *adjusted R square* sebesar .815 hal ini berarti 81,5% variabel bebas mempengaruhi variabel terikat, Variabel X2 sampai dengan variabel X4

mempengaruhi variabel Y dengan nilai sig < 0,05 sedangkan variabel X1 tidak mempengaruhi variabel Y dengan nilai sig > 0,05.

Kata Kunci: Pelayanan Akademik, Kemahasiswaan, Kepuasan

PENDAHULUAN

Pada dasarnya, pengertian kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan, Philip Kotler mengatakan bahwa kepuasan adalah hasil yang dirasakan oleh konsumen yang mengalami kinerja, sebuah lembaga yang sesuai dengan harapannya. Jika suatu instansi pemerintah dan lembaga lainnya mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa Instansi pemerintah dan lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik. (Mahyaruddin, 2020)

BAAK (Badan Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan) merupakan barisan terdepan dalam memberikan pelayanan pada sekolah tinggi. segala aktivitas pelayanan baik mahasiswa ataupun dosen dan bertumpu pada pelayanan BAAK begitu pentingnya peranan BAAK (Badan Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan) dalam sekolah tinggi membuat BAAK harus menjaga dan memberikan pelayanan terbaik sehingga akan muncul pandangan yang terbaik bukan hanya untuk BAAK tapi juga untuk pihak sekolah tinggi tempat BAAK bernaung.

Penelitian ini penting di lakukan dengan harapan agar bisa menjadi koreksi bagi pihak BAAK STIE Yadika Bangil dalam hal Akademik maupun non akademik sehingga dapat di kerucutkan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh Sub bagian Sarana dan Prasarana (X1), Sub bagian Kemahasiswaan (X2), Sub Bagian Keuangan (X3) dan Sub bagian Akademik (X4) secara parsial maupun secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa (Y).

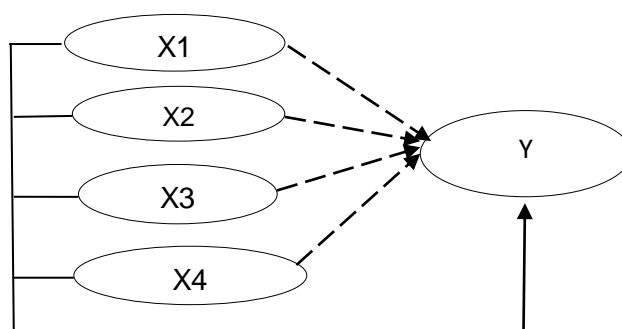
Hasil penelitian penelitian terdahulu yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Subbag Akademik, Kemahasiswaan, dan Alumni Fakultas Ekonomi Univesitas Negeri

Surabaya menunjukkan bahwa nilai t-hitung kualitas pelayanan administrasi akademik (X) terhadap kepuasan mahasiswa (Y) adalah 6,771 dimana lebih besar dari ttabel sebesar 1,968. Maka dapat disimpulkan kualitas pelayanan administrasi akademik berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di Subbag Akademik, Kemahasiswaan, dan Alumni Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya. Selanjutnya kualitas pelayanan administrasi akademik (X) berpengaruh sebesar 12% terhadap kepuasan mahasiswa (Y) dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. (Amalina, 2018).

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda dengan menggunakan alat bantu uji SPSS, Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Purposive sampling* dengan kriteria mahasiswa yang menjadi responden adalah mahasiswa yang mempunyai tingkat kunjungan ke BAAK lebih dari 12 kali dalam satu bulan karena responden tersebut dianggap paling sering memperoleh pelayanan dari BAAK, dari total 312 mahasiswa sebanyak 64 mahasiswa melakukan kunjungan ke BAAK lebih dari 12 kali dalam satu bulan. Alat uji dalam penelitian ini menggunakan SPSS.

Berikut merupakan kerangka pikir dari penelitian yang dilakukan.



Gambar 1. Kearangka Berpikir

Berikut merupakan Definisi Operasional Variabel penelitian:

Tabel 1. Definisi Operasional Variabel

Variabel Penelitian	Definis Operasional	Indikator Penelitian
Sub Bagian Sarana Dan Prasarana (X1)	Sub Bagian Sarana adalah peralatan dan perlengkapan yang secara langsung dan tidak langsung dipergunakan untuk menunjang proses pendidikan, khususnya proses belajar mengajar, seperti gedung, ruang kelas, meja kursi, serta alat-alat dan media pengajaran. (Habib, 2020)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kecakapan dalam menjaga Kebersihan Lingkungan, Gedung, dan menjaga Fungsi gedung serta perangkatnya. 2. Kepedulian dalam keamanan Aksesibilitas data dan informasi. 3. Kecepatan dalam menanggapi keluhan berkaitan dengan sarana dan prasarana.
Sub Bagian Kemahasiswaan (X2)	Sub Bagian kemahasiswaan memiliki tugas memberikan pelayanan kepada mahasiswa untuk mewujudkan atribut soft skill yang sesuai dengan nilai budaya universitas. (Sarwani, 2020)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemudahan di temui pada saat di butuhkan. 2. Kecakapan dalam menyelesaikan keluhan administrasi kemahasiswaan 3. Keramahan dan kemampuan berkomunikasi dengan mahasiswa
Sub Bagian Keuangan (X3)	Sub bagian ini mempunyai tugas menyelenggarakan kegiatan dan dukungan administrasi dalam bidang penganggaran, perbendaharaan, akuntansi dan pelaporan. (Putri, 2017)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kecakapan dalam penguasaan informasi terkait dengan informasi keuangan mahasiswa. 2. Kemudahan di temui saat di butuhkan 3. Kecepatan dan Keramaan dalam berkomunikasi dengan mahasiswa tentang hal-hal yang berkaitan dengan keuangan mahasiswa
Sub Bagian Akademik (X4)	Sub bagian Akademik yaitu serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata dan kasat mata dari pihak institusi kepada civitas akademika. (Thadi, 2020)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kecepatan dalam pelayanan Surat menyurat. 2. Kecakapan dalam menyelesaikan keluhan administrasi akademik. 3. Keramaan saat di temui.
Kepuasan Mahasiswa (Y)	Kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja (Majid, 2020)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terpenuhi kebutuhan akan pelayanan yang di harapkan. 2. Keseesuaian antara Penjelasan dengan harapan. 3. Penyampaian informasi yang cepat saat di butuhkan.

Sumber: data di olah 2020

HASIL PENELITIAN

1. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 2. Analisis Persamaan Regresi Linier Berganda

Coefficients^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	.303	.230	
	X1	.071	.138	.075
	X2	.296	.112	.297
	X3	.243	.103	.260
	X4	.311	.139	.338

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data Output SPSS 16 diolah 2020

Dari hasil analisis regresi linier berganda diperoleh persamaan sebagai berikut :

$$Y = 0,303 + 0,071X_1 + 0,296X_2 + 0,243X_3 + 0,311X_4 + e$$

Hasil penjelasan dari persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

- a. Jika Variabel (X1), (X2), (X3), dan (X4) sama dengan 0 maka besaran variabel Y adalah 0,303
- b. Jika X1 (Sub bagian Sarana dan Prasarana) dianggap 1 maka akan di peroleh persamaan $Y = 0,303 + 0,071$. Artinya jika X1 naik 1 tingkat maka Y naik sebesar 0,071.
- c. Jika X2 (Sub bagian Kemahasiswaan) dianggap 1 maka akan diperoleh persamaan $Y = 0,303 + 0,296$. Artinya jika X2 naik 1 tingkat maka Y naik sebesar 0,296
- d. Jika X3 (Sub bagian Keuangan) dianggap 1 maka akan diperoleh persamaan $Y = 0,303 + 0,243$. Artinya jika X3 naik 1 tingkat maka Y naik sebesar 0,243

- e. Jika X4 (Sub bagian Akademik) dianggap 1 maka akan diperoleh persamaan $Y = 0.303 + 0,311X_4$. Artinya jika X4 naik 1 tingkat maka Y naik sebesar 0,311

2. Analisis Koefisien Determinasi

Tabel 3. Koefisien Determinasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.909 ^a	.827	.815	.24707	2.342

a. Predictors: (Constant), X4, X3, X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber : Data Output SPSS 16 diolah 2020

Hasil perhitungan regresi dapat diketahui bahwa korelasi atau hubungan antara variabel Kepuasan Mahasiswa dengan seluruh variabel bebas yaitu Sub bagian Sarana dan Prasarana (X1), Sub bagian Kemahasiswaan (X2), Sub Bagian Keuangan (X3) dan Sub bagian Akademik (X4) adalah $0,827 > 0,05$. Sedangkan koefisien regresi atau pengaruh pada determinasi (*adjusted R²*) di peroleh sebesar 0,815. Hal ini berarti 81,5% kepuasan Mahasiswa dipengaruhi oleh variabel bebas yaitu Sub bagian Sarana dan Prasarana (X1), Sub bagian Kemahasiswaan (X2), Sub Bagian Keuangan (X3) dan Sub bagian Akademik (X4) sedangkan sisanya sebesar 18,5% diterangkan variabel lain seperti rasa nyaman dalam kegiatan Belajar.

3. Pengujian Hipotesis

- a. Hasil Pengujian Hipotesis I (Uji F / Simultan)

Tabel 4. Hasil Uji F

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	17.180	4	4.295	70.359	.000 ^a
	Residual	3.601	59	.061		
	Total	20.781	63			

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	17.180	4	4.295	70.359	.000 ^a
Residual	3.601	59	.061		
Total	20.781	63			

a. Predictors: (Constant), X4, X3, X2, X1)

b. Dependent Variable: Y

Sumber :Data Output SPSS 16 diolah 2020

Berdasarkan perhitungan diperoleh nilai F hitung sebesar 70,359.Sedangkan F tabel (df1 = 4dan df2 = 59) sebesar 2,53 dengan *level of significant(a)* sebesar 0,05 dan *sig F* sebesar 0,000. Karena F hitung > F tabel yaitu 70,359 > 2,53 dan *sig F* < *level of signifi cant (a)* yaitu 0,000 < 0,05 maka Ho ditolak Ha diterima. Ha diterima, maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen yang meliputi sub bagian sarana adan prasarana (X1), Sub bagian Kemahasiswaan (X2), Sub bagian Keuangan (X3) dan Sub bagian akademik (X4) secara simultan atau bersama-sama mempengaruhi variabel Kepuasan Mahasiswa (Y) secara signifikan

b. Hipotesis II (UjiT/Parsial)

Tabel 5. Hasil Pengujian Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.303	.230		1.320	.192
X1	.071	.138	.075	.515	.609
X2	.296	.112	.297	2.628	.011
X3	.243	.103	.260	2.357	.022
X4	.311	.139	.338	2.246	.028

a. Dependent Variable: Y

Sumber :Data OutputSPSS 16 diolah 2020

Berdasarkan perhitungan diperoleh nilai t tabel sebesar 2,00030 (df residual = 64) $n-k / 64-4 = 60$. Dengan *level of significant (a)* sebesar 0,05. Dan diperoleh hasil sebagai berikut: Sub bagian Kemahasiswaan (X2), Sub Bagian Keuangan (X3) dan Sub bagian Akademik (X4) mempengaruhi variable kepuasan mahasiswa (Y) karena di dapat nilai sig untuk masing-masing variable tersebut < dari 0,05 jika tulis secara berurutan sebesar 0,11 untuk variable X2, 0,22 untuk variabel X3 dan 0,28 untuk variabel X4, sedangkan variabel X1 tidak mempengaruhi variabel Kepuasan mahasiswa dengan nilai sig pada table t sebesar 0,609 > 0,05 hal ini dapat di uraikan bahwa untuk sub bagian sarana dan prasarana tidak mempengaruhi kepuasan mahasiswa dalam pelayanan BAAK di karenakan tanggung jawab sub bagian sarana dan prasarana bukan sepenuhnya pada pihak BAAK.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari hasil penelitian di atas adalah: variabel independen yang meliputi sub bagian sarana dan prasarana (X1), Sub bagian Kemahasiswaan (X2), Sub bagian Keuangan (X3) dan Sub bagian akademik (X4) secara parsial hanya variabel X1 yang tidak berpengaruh terhadap variabel Y dengan nilai sig > 0,005 yaitu sebesar 0,609, sisanya variabel X2, X3 dan X4 berpengaruh terhadap variabel Y dengan nilai sig berturut-turut 0,11, 0,22, 0,28.

Variabel independen yang meliputi sub bagian sarana dan prasarana (X1), Sub bagian Kemahasiswaan (X2), Sub bagian Keuangan (X3) dan Sub bagian akademik (X4) secara simultan atau bersama-sama mempengaruhi variabel Kepuasan Mahasiswa (Y) secara signifikan, dengan nilai *adjusted R square* sebesar 0.815 atau 81,5% variabel bebas mempengaruhi variabel terikat.

DAFTAR PUSTAKA

Amalina Dzakiratullah, N. U. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa di subbag akademik,

- kemahasiswaan, dan alumni fakultas ekonomi univesitas negeri surabaya. *Inspirasi Manajemen Pendidikan.* , 6(3).
- Habib, M. S. (2020). Manajemen sarana dan prasarana dalam upaya meningkatkan mutu pembelajaran (studi komparatif pada madrasah aliyah negeri 1 mukomuko dengan madrasah aliyah miftahul ulum mukomuko).
- Mahyaruddin, A. (2020). Analisis Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan (FISIP) Terhadap Pelayanan Biro Bagian Administrasi Akademik Dan Kemahasiswaan UIN Ar-Raniry. *Doctoral dissertation, UIN AR-RANIRY.*
- Mahyaruddin, A. (2020). Analisis Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan (FISIP) Terhadap Pelayanan Biro Bagian Administrasi Akademik Dan Kemahasiswaan UIN Ar-Raniry. *Doctoral dissertation, UIN AR-RANIRY.*
- Nusron A. 2019. Konsep dan Pembuatan Kuisisioner Pelayanan BAAK. *Diakses pada tanggal 08 Januari 2019*
- Putri, A. F. (2017). Pembuatan Portfolio Layanan TI Bidang Akademik, Kemahasiswaan, Keuangan, dan Sarana Prasarana Berdasarkan Service Strategy ITIL V3.
- Sarwani, M. (2020). Rancang Bangun Aplikasi Manajemen Beasiswa Menggunakan Metode SAW pada Bagian Kemahasiswaan Universitas Dinamika.
- Thadi, R. (2020). udit Komunikasi Organisasi Layanan Akademik di IAIN Bengkulu. *Jurnal Penelitian Komunikasi* , 23(1).