

P-21

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
MAHASISWA PADA LAYANAN DI UNIT LAYANAN TERPADU
POLITEKNIK NEGERI BALIKPAPAN**

**ANALYSIS OF FACTORS AFFECTING STUDENT SATISFACTION WITH
SERVICES AT THE BALIKPAPAN STATE POLYTECHNIC INTEGRATED
SERVICE UNIT**

Ida Suriana^{1*}, Ramli²

^{1,2}Politeknik Negeri Balikpapan

*Email : ida.suriana@poltekba.ac.id

Diterima 31-10-2021	Diperbaiki 01-11-2021	Disetujui 01-11-2021
---------------------	-----------------------	----------------------

ABSTRAK

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat Negara sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum sangat strategis karena akan menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat. Untuk itu perlu diketahui apa saja faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan layanan publik. Faktor Tangibles, Reliabilitys, Responsiveness, Assurance, dan Empathy sangat mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Tangibles, Reliabilitys, Responsiveness, Assurance, dan Empathy Terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Politeknik Negeri Balikpapan, baik secara simultan ataupun secara Parsial. Sampel penelitian sebanyak 218 responden. Metode penelitian menggunakan teknik analisis data adalah regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa dan secara parsial terdapat 3 (tiga) variabel yang berpengaruh yaitu Tangibles, Reliability dan Empathy.

Kata kunci : Tangibles, Reliabilitys, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Kepuasan Mahasiswa.

ABSTRACT

The public service provision given by government officials to the community is an implication of the function of the state apparatus as public servants so that the position of government officials in public services becomes very strategic because it will determine the extent to which the government is able to provide the best service for the community. Based on this reason, it is necessary to know what factors influence the satisfaction of using public services. Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy factors greatly affect students satisfaction. The research's aim is to determine the effect of Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Company Empathy on Student Satisfaction at the Balikpapan State Polytechnic, either simultaneously or partially. The research samples were 218 respondents. The research method for data analysis technique is multiple linear regression. The result shows that simultaneously Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy have a significant effect on student satisfaction and partially. There are 3 (three) influential variabels, namely Tangibles, Reliability and Empathy.

Keywords : Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and student satisfaction.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik menjadi salah satu aspek penting bagi pemerintahan. Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari

fungsi aparat Negara sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*Public service*) sangat strategis karena akan menentukan sejauhmana pemerintah mampu

memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauhmana Negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuannya. Pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang atau instansi tertentu dengan tujuan memberikan bantuan pelayanan yang akan mempermudah masyarakat untuk mencapai tujuan tertentu. Menurut UU No 25 tahun 2009[1], Bab 1 pasal 1 ayat 1 tentang pelayanan publik, Mendefinisikan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu [1]. Pendidikan tinggi menjadi salah satu pilihan yang diambil oleh siswa yang telah menyelesaikan pendidikan dibangku SMA. Satuan pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan dapat berbentuk akademi, politeknik, sekolah tinggi, institute dan universitas. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan masyarakat. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada masyarakat untuk menjalin hubungan yang baik dengan pemerintah. Terdapat 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan antara lain [2]: (1) Bukti fisik (*tangibles*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan salah satu cara perusahaan jasa dalam menyajikan kualitas layanan terhadap pelanggan. (2) Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. (3) Daya tanggap (*responsiveness*) adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas. (4) Jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. (5) Empati (*empathy*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi

yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Dengan kualitas pelayanan yang baik diharapkan pengguna jasa akan merasakan kepuasan dalam pelayanan. Kepuasan (*Satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka [3].Solichin [4] menjelaskan dalam penelitiannya semua variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sedangkan Yuliarmi [5] menemukan bahwa variabel *reliability* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu perlunya untuk dilakukan penelitian ulang terhadap faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan.

Sebagai satu-satunya Politeknik Negeri di Balikpapan sangat penting untuk menjaga kualitas layanan kepada masyarakat. Politeknik Negeri Balikpapan disingkat Potekba adalah sebuah perguruan tinggi negeri Vokasi pertama di Balikpapan yang berlokasi persis di tepi Jalan Soekarno Hatta KM 8, Kota Balikpapan, Kalimantan Timur. Sebelumnya, Poltekba berstatus PTS dari tahun 2002. Setelah keluarnya SK Permendiknas No 41 Tahun 2011, pada 9 September 2011, yang ditandatangani Menteri Pendidikan Nasional (Mendiknas) Muhammad Nuh. Politeknik Negeri Balikpapan saat ini memiliki 5 Jurusan dan 13 Program Studi yang menyelenggarakan program diploma tiga dan sarjana terapan. Saat ini Politeknik Negeri Balikpapan atau yang biasa disebut Poltekba memiliki satu Unit Layanan Terpadu. Unit Layanan Terpadu ini memberikan layanan baik kepada calon mahasiswa, mahasiswa ataupun unit-unit luar yang memiliki kepentingan terhadap Politeknik Negeri Balikpapan. Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka bagaimanakah tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan di Unit Layanan Terpadu Politeknik Negeri Balikpapan, karena Poltekba merupakan salah institusi pemerintahan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dan baru saja memberikan layana terpadu sehingga perlu diketahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa pada unit layanan terpadu Politeknik Negeri Balikpapan

untuk dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yang lebih baik lagi.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode Penelitian Kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan [6]. Populasi dalam Penelitian ini adalah Mahasiswa aktif di Politeknik Negeri Balikpapan yang berjumlah 1447. Teknik Pengambilan sampling yang digunakan adalah Teknik Sampling Non Probabilitas yaitu *purposive sampling* yang merupakan pengambilan sampling dipilih berdasarkan pertimbangan tertentu [7]. Kriteria dalam penelitian ini adalah pernah menggunakan layanan di ULT. Jumlah Sampel dalam penelitian ini berjumlah 282 responden yang diambil dalam pendekatan Herry King. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis regresi berganda dengan rumus sebagai berikut :

$$Y = a + bX_1 + bX_2 + bX_3 + bX_4 + bX_5 + e$$

Dimana:

Y = Variabel dependen (nilai kepuasan)

X = Variabel independen (X1: *Tangible*, X2 : *Reliability*, X3 : *Responsiveness*, X4 : *Assurance*, X5 : *Empathy*)

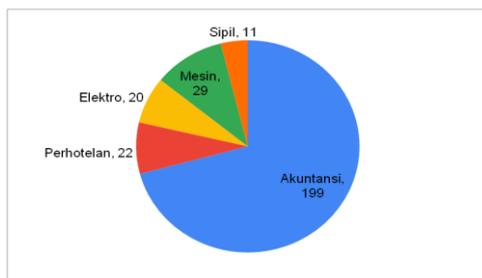
a=Konstanta (nilai Y' apabila X = 0)

b=Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

HASIL PENELITIAN

Hasil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Karakteristik responden berdasarkan jurusan adalah sebagai berikut :



Gambar 1. Karakteristik responden berdasarkan jurusan

- b. Uji Validitas

Uji validitas yang dilakukan dengan melakukan korelasi bivariat antara masing-masing skor indikator dengan total nilai konstruk. Dari hasil uji yang dilakukan dengan SPSS 24. Diharapkan korelasi antar masing-masing variabel indikator terhadap total konstruk menunjukkan hasil yang signifikan sehingga dapat disimpulkan bahwa masing-masing indikator pertanyaan adalah valid.

- c. Uji Reliabilitas

Tabel 1. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
<i>Tangible</i> (X1)	0.847	Reliabel
<i>Reliability</i> (X2)	0.742	Reliabel
<i>Responsiveness</i> (X3)	0.880	Reliabel
<i>Assurance</i> (X4)	0.838	Reliabel
<i>Empathy</i> (X5)	0.710	Reliabel
Kepuasan (Y)	0.812	Reliabel

- d. Hasil Uji Multikolinearitas dan Heteroskedastisitas

Hasil uji multikolinearitas dapat terlihat dari tabel dibawah ini :

Tabel 2. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	VIF	Keterangan
<i>Tangible</i> (X1)	2.309	Tidak ada multikolinearitas
<i>Reliability</i> (X2)	3.639	Tidak ada multikolinearitas
<i>Responsiveness</i> (X3)	4.356	Tidak ada multikolinearitas
<i>Assurance</i> (X4)	4.062	Tidak ada multikolinearitas
<i>Empathy</i> (X5)	1.671	Tidak ada multikolinearitas

- e. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi linear berganda merupakan analisis untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (*independent*) yang jumlahnya lebih dari satu terhadap satu variabel terikat (*dependent*). Model analisis regresi linear berganda digunakan untuk menjelaskan hubungan dan seberapa besar pengaruh variabel-variabel bebas (*independent*) terhadap variabel terikat (*dependent*). Uji regresi linier berganda dalam penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS 24.

Tabel 3. Hasil Regresi Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.221	.523		2.335	.020
X1	.084	.039	.114	2.139	.033
X2	.264	.103	.171	2.569	.011
X3	-.014	.074	-.014	-.194	.846
X4	-.015	.070	-.015	-.216	.829
X5	.647	.044	.665	14.637	.000

Berdasarkan tabel *coefficients*, diperoleh model regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 1.221 + 0.084X_1 + 0.264X_2 - 0.014X_3 - 0.015X_4 + 0.647X_5$$

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Dari hasil analisis regresi terdapat 3(tiga) variabel independen yang berpengaruh pada kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *Responsiveness*, dan *Empathy*.

1) Variabel *tangible* (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y) Hal ini dikarenakan pengaruh *tangible* terhadap kepuasan mahasiswa memiliki nilai kurang dari 0.05 yaitu 0.033. Artinya semakin baik *tangible* maka meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Bukti fisik (*tangibles*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Sarana dan prasarana fisik dari pemberi jasa seperti Poltekba yang dapat diandalkan serta keadaan lingkungan sekitar yang baik merupakan salah satu cara dalam memberikan kualitas pelayanan yang terbaik. Hal inilah yang dilakukan oleh Poltekba untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi mahasiswa sehingga dapat meningkatkan kepuasan

mahasiswa dalam menggunakan layanan yang diberikan oleh Poltekba. Poltekba melakukan renovasi Unit Layanan Terpadu (ULT) dan ULT telah digunakan mulai tahun 2020 untuk memberikan pelayanan kepada mahasiswa maupun pihak eksternal dari Poltekba. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian [2] dan [8]

- 2) Variabel *Reliability* (X2) berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini terlihat dari nilai signifikansi sebesar 0.011 atau lebih besar dari 0.05. Artinya Variabel *Reliability* (X2) berpengaruh signifikan parsial terhadap variabel kepuasan mahasiswa. Variabel *Reliability* atau keandalan berpengaruh kepada kepuasan mahasiswa dalam mendapatkan pelayanan di ULT Poltekba. Semakin tinggi yaitu respon cepat dari petugas serta ketelitian dari petugas selama melakukan pelayanan yang merupakan keandalan dari petugas yang ada di ULT Poltekba maka semakin tinggi juga kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa. Variabel *Reliability* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan [4].
- 3) *Responsiveness* (X3) tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini terlihat dari nilai signifikansi sebesar 0.846 atau lebih besar dari 0.05. Artinya Variabel *Reliability* (X2) tidak berpengaruh signifikan parsial terhadap variabel kepuasan mahasiswa.
- 4) Variabel *Assurance* (X4) tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini terlihat dari nilai signifikansi sebesar 0.829 atau lebih besar dari 0.05. Artinya Variabel *Reliability* (X2) tidak berpengaruh signifikan parsial terhadap variabel kepuasan mahasiswa.
- 5) Variabel *Empathy* (X5) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y). Hal ini dikarenakan pengaruh *Empathy* terhadap kepuasan mahasiswa memiliki nilai kurang dari 0.05 yaitu 0.00 Artinya semakin baik *Empathy* maka meningkatkan kepuasan mahasiswa. Empati yaitu memberikan perhatian kepada pelanggan dan berupaya memahami kebutuhan yang diperlukan. Sikap petugas di ULT Poltekba dengan memberikan empati yang tinggi

menggambarkan perhatian yang tinggi kepada mahasiswa. Hal ini menunjukkan jika empati petugas pelayanan tinggi maka mahasiswa semakin merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan namun sebaliknya jika empati yang diberikan menurun maka rasa kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan di ULT juga akan turun. Variabel *Empathy* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan[5].

f. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui keeratan hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Nilai R² terletak antara 0 sampai dengan 1 ($0 \leq R^2 \leq 1$). Tujuan menghitung koefisien determinasi adalah untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Dalam penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS Statistik 24. Dari hasil analisis data diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4. Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.814a	.663	.656	.66192

Sumber : Peneliti (2021)

Dari Tabel 4. diperoleh hasil bahwa nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,656 hal ini berarti *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy* mampu menjelaskan kepuasan nasabah sebesar 65.6%, setelah disesuaikan terhadap sampel dan variabel independen. Sedangkan sisanya 34.4% dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis pengaruh *tangible* (X1), *reliability* (X2), *responsiveness* (X3), *assurance* (X4) dan *empathy* (X5) terhadap kepuasan nasabah (Y) dapat diambil kesimpulan yaitu terdapat 3 (tiga) variabel independen yang berpengaruh pada kualitas pelayanan yaitu *tangible, Responsiveness*, dan *Empathy*.

SARAN

Dalam penelitian selanjutnya sebaiknya memberikan gambaran fasilitas apa yang perlu ditingkatkan agar pelayanan di ULT Poltekba dapat terus ditingkatkan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih kepada Direktur Politeknik Negeri Balikpapan, Kepala P3M Politeknik Negeri Balikpapan serta Dosen-dosen Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Balikpapan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. 2009.
- [2] N. Lumempow, S. Mandey, and R. Jopie, "Analisis Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan the Analysis of Factors of the Quality of Customer Satisfaction on Pt . Bank Mandiri," *Emba*, vol. 3, no. 3, pp. 1275–1286, 2015.
- [3] P. Kotler, *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks, 2005.
- [4] M. Solichin, Rasyidi, and S. Halimatusa'diah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan (Reliability, Assurance, Tangible, Empathy, Dan Responsiveness) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Kalteng Cabang Muara Teweh," *J. Bisnis Dan Pambang.*, vol. 8, no. Vol 8, No 2 (2019): JULI 2019, pp. 38–47, 2019.
- [5] N. Nyoman and T. Puspaningsih, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan," *Bul. Stud. Ekon.*, vol. 12, no. 1, pp. 9–28, 2007.
- [6] Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfa Beta, 2012.
- [7] E. Yuandari, *Metodologi Penelitian Dan Statistik*. Bogor: In Media, 2017.
- [8] Syopian, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Pelindo II Cabang Bengkulu," *Creat. Res. Manag. Journal-CRMJ*, vol. 1, pp. 1–20, 2018.