

Analisa Kualitas Pelayanan Jurusan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Teknik Mesin Unud

I Made Dwi Budiana P¹⁾, Dewa Made Priyantha Wedagama²⁾

¹⁾Jurusan Teknik Mesin, Fakultas Teknik Universitas Udayana, Kampus Bukit Jimbaran Bali

²⁾Jurusan Teknik Sipil, Fakultas teknik, Universitas Udayana, Kampus Bukit Jimbaran Bali

Abstrak

Jurusan Teknik Mesin adalah satu dari beberapa jurusan yang memiliki akreditasi A. Untuk mempertahankan kinerja tersebut hendaknya Jurusan lebih memperhatikan kualitas pelayanannya terutama kepada mahasiswa sebagai pelanggan. Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan Jurusan terhadap kepuasan mahasiswa Teknik Mesin Unud serta mencari prioritas utama dari faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Penelitian ini melibatkan seratus responden. Dari hasil perhitungan didapat bahwa Daya Tanggap (*Responsiveness*), Reabilitas (*Reliability*), Bukti Fisik (*Tangible*), Empati (*Empaty*), Jaminan (*Assurance*) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa Jurusan Teknik Mesin Universitas Udayana. Adapun persamaan regresi linier berganda yang didapat adalah : $Y = 5,034 + 0,156X_1 + 0,140X_2 + 0,095X_3 + 0,234X_4 + 0,264X_5$. Dari diagram kartesius dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) maka didapat gambaran posisi masing-masing faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Ada 3 item yang berada pada kuadran A (Prioritas Utama) yaitu $X_{1,2}$ yaitu Kemampuan dosen untuk cepat tanggap dalam membantu masalah mahasiswa, $X_{3,9}$ yaitu Ketersediaan buku dan diktat di ruang baca, dan yang terakhir $X_{5,5}$ Terbentuknya jaringan jurusan dan alumni.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Daya Tanggap, Reabilitas, Bukti Fisik, Empati, Jaminan

Abstract

*Department of Mechanical Engineering is one of the majors accredited A. To maintain the performance of the Department should pay more attention to the quality of services especially to students as customers. The purpose of this study was to determine the effect of service quality to the satisfaction of the Department of Mechanical Engineering students Unud and looking for the main priorities of factors that affect student satisfaction. This research involved a hundred repondents. The research result shows that responsiveness (*Responsiveness*), The reliability (*Reliability*), Physical Evidence (*Tangible*), Empathy (*Empaty*), Security (*Assurance*) influence simultaneously against student satisfaction Udayana University Department of Mechanical Engineering. The multiple linear regression equation obtained are as follows: $Y = 5,034 + 0,156 X_1 + 0,140 X_2 + 0,095 X_3 + 0,234 X_4 + 0,264 X_5$. From diagram cartesius by using Importance Performance Analysis (IPA) Method hence got picture of position of each factor that influence student's satisfaction. There are three item that are in quadrant A (main priority) that is $X_{1,2}$ that is the ability of lecturer to be quick responsive in assisting student problem, $X_{3,9}$ that is availability book in reading room, and last $X_{5,5}$ formation of network of departement and graduates.*

Keywords: Services Quality, Responsiveness, Reliability, Tangible, Empaty, Assurance, linier regression

1. PENDAHULUAN

Dunia pendidikan saat ini khususnya perguruan tinggi sedang menghadapi tantangan dalam menyiapkan sumberdaya yang mampu bersaing di tingkat global. Sebelum dapat mencetak sarjana yang handal sebagai output, perguruan tinggi diharapkan mampu mengontrol kualitas dari proses pembelajaran. Berdasarkan UU No 20 / 2003 maka muncullah penjaminan mutu yang diwadahi dalam suatu sistem yang disebut Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) pada masing-masing perguruan tinggi yang kemudian ditegaskan kembali oleh Kemenristekdikti melalui surat no 801/B/PG/2015 tentang Pemetaan Implementasi SPMI di Perguruan Tinggi melalui 5 (lima) langkah utama yaitu penetapan, pelaksanaan, pelaksanaan, evaluasi, pengendalian dan peningkatan standar pendidikan tinggi yang disingkat PPEPP. Dari kelima tahapan tersebut terdapat tahap evaluasi yang sangat penting di dalam proses pencapaian standar Dikti. Evaluasi secara garis besar bisa dilakukan pihak internal dan eksternal. Salah satu pihak eksternal yang dapat mengevaluasi mutu dan kinerja perguruan tinggi adalah para stakeholder (masyarakat, mahasiswa, orang tua mahasiswa, pengguna lulusan, instansi-instansi). Bentuk evaluasi salah satunya adalah tentang kepuasan dari para stakeholder terhadap mutu dan pelayanan yang mereka terima. Salah satu pelanggan dari perguruan tinggi adalah mahasiswa karena mahasiswa adalah pelanggan yang secara langsung dapat merasakan pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi sehingga feed back dari mahasiswa sangat dibutuhkan didalam mengevaluasi mutu dan pelayanan perguruan tinggi yang bersangkutan

Salah satu jurusan yang terus berupaya meningkatkan kualitas dalam menghadapi tantangan adalah Jurusan Teknik Mesin Universitas Udayana. Saat ini Jurusan Teknik Mesin telah terakreditasi A dan telah memiliki sistem Pengukuran Kinerja yang terintegrasi dengan menggunakan metode *Performance Prism* yang dihasilkan dari penelitian penulis pada tahun 2015. Sistem tersebut mampu memantau mutu dan kinerja secara terus menerus. Dari hasil penelitian tersebut diidentifikasi 60 *stakeholder requirement* dan *contribution* yang menjadi dasar dalam menentukan 21 *key performance indicator* (KPI). Penelitian kali ini akan dilakukan analisa kepuasan stakeholder yang akan diwakilkan mahasiswa jurusan Teknik Mesin Universitas Udayana agar mengetahui apakah jurusan telah memenuhi keinginan yang diharapkan dari mahasiswa. Selama ini jurusan belum pernah melakukan pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan jurusan walaupun dari beberapa kali diadakannya talk show banyak terdapat keluhan-keluhan yang di sampaikan mahasiswa kepada jurusan baik mengenai sarana fisik, metode pengajaran, dosen, pegawai sampai SIMAK (sistem informasi jurusan). Adapun tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (*services quality*) terhadap kepuasan mahasiswa sehingga nantinya dapat dilakukan peningkatan mutu jurusan serta didapatkan input stakeholder requirement yang akan dituangkan dalam KPI untuk perbaikan sistem pengukuran kinerja jurusan sehingga Jurusan Teknik Mesin Universitas Udayana dapat terus meningkatkan produktivitasnya serta dapat mempertahankan akreditasi A ”.

2. METODE

Metode penelitian menjelaskan bagaimana langkah-langkah penelitian dilakukan atau tahapan-tahapan apa saja yang dilakukan dalam pengolahan data sehingga mencapai tujuan penelitian. Langkah-langkah atau rincian dari metode penelitian yang diharapkan adalah mengikuti tahapan sebagai berikut :

2.1. Rancangan Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.

Rancangan penelitian menjelaskan rencana dari struktur riset yang mengarahkan proses dan hasil penelitian sedapat mungkin menjadi valid, objektif, efisien, dan efektif. Berdasarkan hipotesis yang diajukan, diidentifikasi dua jenis variabel dalam penelitian ini yaitu variabel

bebas (independen) adalah variabel yang diduga sebagai penyebab atau pendahulu dari variabel lain. Dalam hal ini variabel bebasnya adalah kualitas pelayanan (*services quality*) (X) yaitu kualitas pelayanan yang diberikan oleh jurusan kepada mahasiswa yang terdiri dari :

- Daya tanggap (*responsiveness*) = X₁
- Reabilitas (*reability*) = X₂
- Bukti fisik (*tangibles*) = X₃
- Empati (*empaty*) = X₄
- Jaminan (*assurance*) = X₅

Variabel berikutnya adalah variabel terikat (*dependent variable*) yaitu kepuasan mahasiswa (Y). Pengujian mengenai pengaruh kualitas pelayanan yang digambarkan melalui kelima variabel bebas yang telah dijabarkan diatas terhadap kepuasan mahasiswa dilakukan dengan menggunakan analisis regresi berganda yang terdiri dari uji F dan uji t kemudian dijadikan dasar dalam membuat kesimpulan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Analisis Regresi Linier Berganda

Berikut adalah hasil perhitungan :

Tabel.1 Rekapitulasi Analisa Regresi Linier Berganda

Variabel	Koef Regresi (B)	Beta	t _{hitung}	t _{tabel}	Sig t	Alpha	Hipotesis
Konstanta	5,034	-	2,561	-	0,012		
X ₁	0,156	0,219	2,353	1,98	0,021	0,05	DITERIMA
X ₂	0,140	0,219	2,348	1,98	0,021	0,05	DITERIMA
X ₃	0,095	0,174	2,023	1,98	0,046	0,05	DITERIMA
X ₄	0,234	0,268	2,389	1,98	0,019	0,05	DITERIMA
X ₅	0,264	0,399	5,025	1,98	0,000	0,05	DITERIMA
F Hitung = 13,851 F Tabel = 2,3 Sig F = 0,000 Alpha = 0,05				N=100 R=0,651 R Square = 0,424 Adjusted R Square = 0,394			

Berdasarkan hasil perhitungan tabel diatas dimana F hitung lebih besar dari F tabel maka H₁ yang berbunyi ada pengaruh antara Daya Tanggap (*Responsiveness*), Reabilitas (*Reliability*), Bukti Fisik (*Tangible*), Empati (*Empaty*), Jaminan (*Assurance*) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa Jurusan Teknik Mesin Universitas Udayana diterima. Besar pengaruh variabel bebas tersebut adalah sebesar 39,4 % dan sisanya sebanyak 60,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Untuk menguji parsial digunakan uji t, dengan membandingkan nilai t hitung dan t tabel yang menunjukkan pengaruh masing – masing variabel bebas terhadap kepuasan mahasiswa adalah sebagai berikut :

1. t_{hitung} X₁ 2,353 ≥ t_{hitung} 1,980 dan nilai p = 0,021 ≤ 0,05 sehingga H₁ diterima, yang menunjukkan Daya Tanggap (*Responsiveness*) berpengaruh signifikan, sedangkan H₀ ditolak.
2. t_{hitung} X₂ 2,348 ≥ t_{hitung} 1,980 dan nilai p = 0,021 ≤ 0,05 sehingga H₁ diterima, yang menunjukkan Reabilitas (*Reability*) berpengaruh signifikan, sedangkan H₀ ditolak.

3. $t_{hitung} X_3 2,023 \geq t_{hitung} 1,980$ dan nilai $p = 0,046 \leq 0,05$ sehingga H_1 diterima, yang menunjukkan Bukti Fisik (*Tangible*) berpengaruh signifikan, sedangkan H_0 ditolak.
4. $t_{hitung} X_4 2,389 \geq t_{hitung} 1,980$ dan nilai $p = 0,019 \leq 0,05$ sehingga H_1 diterima, yang menunjukkan Empati (*Empaty*) berpengaruh signifikan, sedangkan H_0 ditolak.
5. $t_{hitung} X_5 5,025 \geq t_{hitung} 1,980$ dan nilai $p = 0,000 \leq 0,05$ sehingga H_1 diterima, yang menunjukkan Jaminan (*Assurance*) berpengaruh signifikan, sedangkan H_0 ditolak.

Adapun persamaan regresi linier berganda yang didapat adalah sebagai berikut : $Y = 5,034 + 0,156 X_1 + 0,140 X_2 + 0,095 X_3 + 0,234 X_4 + 0,264 X_5$

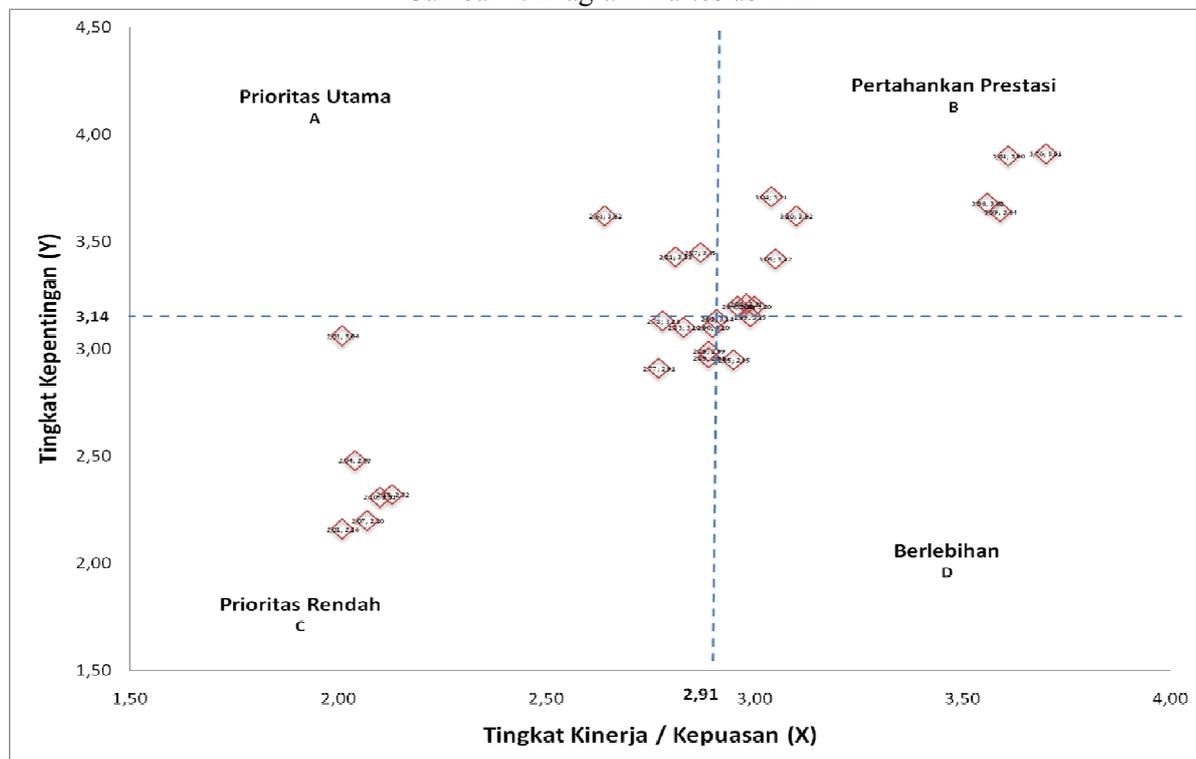
Dari persamaan diatas dapat di interpretasikan adalah :

1. Peningkatan Daya Tanggap (*Responsiveness*) sebesar 1 satuan akan meningkatkan kepuasan mahasiswa sebesar 0,156.
2. Peningkatan Reabilitas (*Reability*) sebesar 1 satuan akan meningkatkan kepuasan mahasiswa sebesar 0,140.
3. Peningkatan Bukti Fisik (*Tangible*) sebesar 1 satuan akan meningkatkan kepuasan mahasiswa sebesar 0,095.
4. Peningkatan Empati (*Empaty*) sebesar 1 satuan akan meningkatkan kepuasan mahasiswa sebesar 0,234.
5. Peningkatan Jaminan (*Assurance*) sebesar 1 satuan akan meningkatkan kepuasan mahasiswa sebesar 0,264.

3.2. Importance Performance Analysis (IPA)

Metode ini digunakan untuk mengetahui posisi masing-masing faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa pada kuadran yang telah ditentukan. Metode ini terdiri dari empat kuadran berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan.

Gambar 1. Diagram Kartesius IPA



4. SIMPULAN

Dari hasil penelitian disimpulkan :

1. Seluruh variabel terikat X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 berpengaruh secara positif terhadap variabel bebas Y baik secara simultan maupun parsial
2. Dari diagram kartesius dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) maka didapat gambaran posisi masing-masing faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Ada 3 item yang berada pada kuadran A (Prioritas Utama) yaitu $X_{1,2}$ yaitu Kemampuan dosen untuk cepat tanggap dalam membantu masalah mahasiswa, $X_{3,9}$ yaitu Ketersediaan buku dan diktat di ruang baca, dan yang terakhir $X_{5,5}$ Terbentuknya jaringan jurusan dan alumni.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Dimiyati, T.T dan Dimiyati, Ahmad (1994) “*Operation Research*”: Model-Model Pengambilan Keputusan’, Cetakan Ketiga, PT Sinar Baru Algensindo, Bandung
- [2] Gazpersz, Vincent (1998) “*Manajeme Produktivitas Total*”: Edisi 1, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- [3] Penindra, I.M.D.Budiana (2013) “*Peningkatan Produktivitas Pada Fakultas Teknik Jurusan Teknik Mesin Universitas Udayana Melalui Perancangan Sistem Pengukuran Kinerja Yang Terintegrasi*”, Prosiding Seminar Nasional Mesin dan Industri 2003, Univ Tarumanagara, Jakarta
- [4] Putra, J.R (1988) “*Dasar-dasar Produktivitas*”: Edisi 1, Karunia, Universitas Indonesia, Jakarta
- [5] Saaty, T.L (1993) “*Pengambilan Keputusan Bagi Para Pemimpin: Proses Hirarki Analitik untuk Pengambil Keputusan Dalam Situasi yang Kompleks*” PT Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta.
- [6] Summanth, D.J (1984) “*Productivity Engineering and Management*”, Edisi 3, McGraw Hill Company, New York.