

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN *ONLINE* BAGIAN KEMAHASISWAAN BERDASARKAN PERSEPSI MAHASISWA PADA UNIVERSITAS DINAMIKA

Sulistiowati¹⁾ Muhamad Basyrul Muvid²⁾ Tony Soebijono³⁾ Mohammad Al Hafidz⁴⁾ Femmy Liana Purnomo⁵⁾

¹⁾ Program Studi S1 Sistem Informasi Universitas Dinamika, *e-mail: sulist@dinamika.ac.id

²⁾ Program Studi S1 Sistem Informasi Universitas Dinamika, *e-mail: muvid@dinamika.ac.id

³⁾ Program Studi S1 Akuntansi Universitas Dinamika, *e-mail: tonys@dinamika.ac.id

⁴⁾ Program Studi S1 Sistem Informasi STIE Perbanas, *e-mail: Mohammad.hafidz@perbanas.ac.id

⁵⁾ Program Studi S1 Sistem Informasi Universitas Dinamika, *e-mail: 17410100079@dinamika.ac.id

ABSTRAK

Pada masa wabah virus Corona di tahun 2020 hampir semua aktivitas di semua bidang dilakukan secara online, begitu juga dengan aktivitas di dunia pendidikan perguruan tinggi. Salah satu perguruan tinggi swasta di Surabaya yang menerapkan pelayanan secara online adalah Universitas Dinamika. Pada Universitas Dinamika pelayanan secara online dilakukan untuk proses pembelajaran dan pelayanan administrasi. Salah satu bagian yang terkait langsung dengan pelayanan administrasi kepada mahasiswa adalah bagian kemahasiswaan. Pada saat ini Bagian Kemahasiswaan Universitas Dinamika belum mengevaluasi terhadap pelayanan administrasi secara online yang telah diberikan kepada mahasiswa. Oleh sebab itu dilakukan penelitian untuk mengetahui hasil evaluasi pelayanan administrasi secara online yang telah diberikan oleh Bagian Kemahasiswaan Universitas Dinamika. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dengan menggunakan instrumen kualitas pelayanan meliputi lima dimensi yaitu tampilan fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Hasil dari penelitian dengan sampel 115 mahasiswa aktif Universitas Dinamika periode April 2020 diperoleh bahwa kualitas pelayanan di bagian kemahasiswaan secara online untuk dimensi tampilan fisik sudah cukup baik, sedangkan untuk dimensi kehandalan, dimensi daya tanggap, dimensi jaminan, dan dimensi empati sudah cenderung baik. Secara keseluruhan kualitas pelayanan di bagian kemahasiswaan secara online sudah cenderung baik.

Kata kunci: kualitas pelayanan, online, bagian kemahasiswaan, Universitas Dinamika, dimensi

ABSTRACT

When the Coronavirus outbreak in 2020, almost all activities in all fields were carried out online, as well as activities in higher education. One of the private universities in Surabaya that applies online services is Universitas Dinamika. At Universitas Dinamika, online service is carried out for the learning process and administrative services. One of the departments that are directly related to student administration services is the student affairs division. However, the Student Affairs division has not yet evaluated the online administration services that have been provided to students. Therefore, a study was conducted to determine the results of the evaluation of online administration services that have been provided by the Student Affairs division at Universitas Dinamika. This research method is descriptive analysis using service quality instruments including five dimensions, namely physical appearance, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results of the study with a sample of 115 active students at the Universitas Dinamika for the period of April 2020 found that the quality of service in the online student affairs division for the physical appearance dimensions was quite good, while for the reliability, responsiveness, assurance, and empathy dimensions, it was good. Overall, the quality of service in the online student affairs division tends to be good.

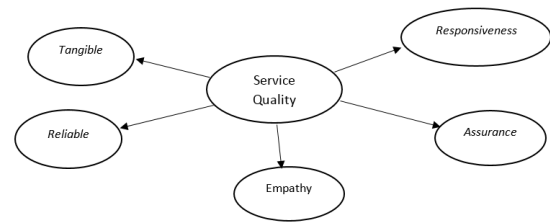
Keywords: Quality of service, online, student affairs division, Universitas Dinamika, dimensions

PENDAHULUAN

Pada masa wabah virus Corona di tahun 2020 hampir semua aktivitas di semua bidang dilakukan secara online, begitu juga dengan aktivitas di dunia pendidikan perguruan tinggi. Salah satu perguruan tinggi swasta di Surabaya yang menerapkan pelayanan secara online adalah Universitas Dinamika. Pada Universitas Dinamika pelayanan secara online dilakukan untuk proses pembelajaran dan pelayanan administrasi. Salah satu bagian yang terkait langsung dengan pelayanan administrasi kepada mahasiswa adalah bagian kemahasiswaan. Pada saat ini Bagian Kemahasiswaan Universitas Dinamika ingin mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi secara online yang telah diberikan kepada mahasiswa. Oleh sebab itu dilakukan penelitian untuk menghasilkan analisis kualitas pelayanan secara online pada bagian kemahasiswaan Universitas Dinamika. Menurut Parasuraman dalam Sulistiowati (2018) Kualitas pelayanan sendiri terdiri atas lima dimensi yaitu: Tangible, Reliable, Responsiveness, Assurance, Empathy. Tangible merupakan penampakan fasilitas fisik dari fasilitas, peralatan dan penampilan personil. Reliable merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan handal dan akurat. Responsiveness merupakan kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Assurance merupakan pelayanan yang meyakinkan berupa penguasaan terhadap ilmu pengetahuan yang terkait dengan bidangnya, serta kesopanan dan keramahan. Empathy merupakan kepedulian, mampu mendengarkan dan berkomunikasi dengan baik, serta memahami kondisi pengguna jasa. Sedangkan kepuasan pelanggan menurut Westbrook dalam Tjiptono (2014) merupakan evaluasi secara umum terhadap pemakaian suatu produk atau suatu jasa yang telah dibeli. Menurut Sulistiowati (2011) Setiap peningkatan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan pelanggan

METODE PENELITIAN

Model konseptual pada penelitian ini ditunjukkan pada gambar 1



Gambar 1. Model Konseptual Kualitas Pelayanan

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan responden mahasiswa aktif Universitas Dinamika pada bulan April 2020.

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian, sedangkan sampel adalah sebagian dari populasi tersebut (Sugiyono, 2017). Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 115 mahasiswa aktif Universitas Dinamika pada bulan April tahun 2020.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas digunakan untuk menguji apakah pertanyaan/pernyataan pada kuesioner valid atau tidak (Sugiyono, 2017). Indikator pernyataan dari kuesioner untuk kualitas pelayanan mengikuti teori kualitas pelayanan dari Parasuraman (1995), terdiri atas tampilan fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Hasil uji validitas dinyatakan valid jika nilai Sig. (2-tailed) lebih besar dari nilai taraf keberartian (5%). Sedangkan hasil dari uji reliabilitas, dapat dikatakan bahwa semua jawaban responden reliabel jika bernilai lebih besar dari 0,7.

Uji Validitas

Pada penelitian ini uji validitas berdasarkan hasil pengolahan data dengan aplikasi SPSS versi 21 (Kadir, 2015).

Hasil Uji Validitas untuk Variabel Tampilan Fisik (Tangible)

Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh bahwa nilai Sig. (2-tailed) pada

TOTX1 semua indikator kurang dari $\alpha=0,05$. Hal ini berarti semua indikator pada variabel tampilan fisik sudah valid.

Tabel 1 Hasil Uji Validitas Untuk Variabel Tampilan Fisik (X1)

		Correlations			
		X11	X12	X13	TOTX1
X11	Pearson Correlation	1	.237*	.480**	.719**
	Sig. (2-tailed)		.011	.000	.000
	N	115	115	115	115
X12	Pearson Correlation	.237*	1	.618**	.788**
	Sig. (2-tailed)	.011		.000	.000
	N	115	115	115	115
X13	Pearson Correlation	.480**	.618**	1	.874**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	115	115	115	115
TOTX1	Pearson Correlation	.719**	.788**	.874**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	115	115	115	115

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

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

Hasil Uji Validitas untuk Variabel Kehandalan (Reliability)

Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh bahwa nilai Sig. (2-tailed) pada TOTX2 semua indikator kurang dari $\alpha=0,05$. Hal ini berarti semua indikator pada variabel Kehandalan sudah valid.

Tabel 2 Hasil Uji Validitas Untuk Variabel Kehandalan (X2)

		Correlations		
		X21	X22	TOTX2
X21	Pearson Correlation	1	.345**	.852**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	115	115	115
X22	Pearson Correlation	.345**	1	.786**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	115	115	115
TOTX2	Pearson Correlation	.852**	.786**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	115	115	115

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

Hasil Uji Validitas untuk Variabel Daya Tanggap (Responsiveness)

Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh bahwa nilai Sig. (2-tailed) pada

TOTX3 semua indikator kurang dari $\alpha=0,05$. Hal ini berarti semua indikator pada variabel Daya Tanggap sudah valid.

Tabel 3 Hasil Uji Validitas Untuk Variabel Daya Tanggap (X3)

		Correlations			
		X31	X32	X33	TOTX3
X31	Pearson Correlation	1	.403**	.258**	.791**
	Sig. (2-tailed)		.000	.005	.000
	N	115	115	115	115
X32	Pearson Correlation	.403**	1	.095	.733**
	Sig. (2-tailed)	.000		.315	.000
	N	115	115	115	115
X33	Pearson Correlation	.258**	.095	1	.596**
	Sig. (2-tailed)	.005	.315		.000
	N	115	115	115	115
TOTX3	Pearson Correlation	.791**	.733**	.596**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	115	115	115	115

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

Hasil Uji Validitas Untuk Variabel Jaminan (Assurance)

Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh bahwa nilai Sig. (2-tailed) pada TOTX4 semua indikator kurang dari $\alpha=0,05$. Hal ini berarti semua indikator pada variabel Jaminan sudah valid.

Tabel 4 Hasil Uji Validitas Untuk Variabel Jaminan (X4)

		Correlations			
		X41	X42	X43	TOTX4
X41	Pearson Correlation	1	.411**	.393**	.817**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	115	115	115	115
X42	Pearson Correlation	.411**	1	.403**	.747**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	115	115	115	115
X43	Pearson Correlation	.393**	.403**	1	.757**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	115	115	115	115
TOTX4	Pearson Correlation	.817**	.747**	.757**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	115	115	115	115

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

Hasil Uji Validitas untuk Variabel Empati (Empaty)

Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh bahwa nilai Sig. (2-tailed) pada TOTX5 semua indikator kurang dari $\alpha=0,05$. Hal ini berarti semua indikator pada variabel Empati sudah valid.

Tabel 5 Hasil Uji Validitas Untuk Variabel Empati (X5)

		Correlations			
		X51	X52	X53	TOTX5
X51	Pearson Correlation	1	.727**	.696**	.896**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	115	115	115	115
X52	Pearson Correlation	.727**	1	.689**	.907**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	115	115	115	115
X53	Pearson Correlation	.696**	.689**	1	.885**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	115	115	115	115
TOTX5	Pearson Correlation	.896**	.907**	.885**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	115	115	115	115

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

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji jawaban responden sudah dapat dipercaya atau tidak (Sujarweni, 2014). Hasil uji reliabilitas berdasarkan hasil pengolahan data dengan SPSS versi 21.

Tabel 6 Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.871	14

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada tabel 6 diperoleh bahwa nilai Cronbach's Alpha = 0.871 lebih besar dari batas minimum 0.7, artinya semua jawaban responden dapat dikatakan reliabel (dapat dipercaya).

HASIL PENELITIAN

Gambaran Umum Responden

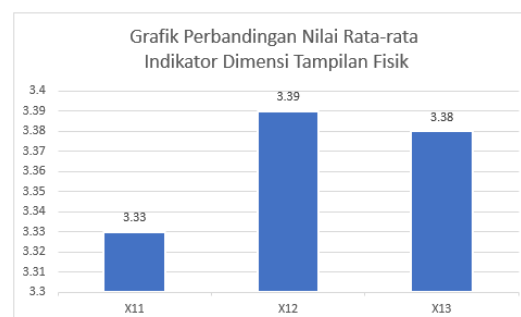
Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 115 responden mahasiswa aktif Universitas Dinamika pada periode April 2020. Hasil pengolahan data dengan SPSS versi 21 diperoleh bahwa responden rata-rata berusia 21 tahun. Responden berjenis kelamin laki-laki sebesar 73% dan perempuan sebesar 27 %.

Analisis Deskriptif Untuk Kualitas Pelayanan Analisis Deskriptif Untuk Dimensi Tampilan Fisik (X1)

Tabel 7 Hasil pengolahan data untuk Dimensi Tampilan Fisik (X1)

No	Indikator	Jawaban (%)					Rata-Rata	Standart Deviasi
		Tidak Setuju (1)	Kurang Setuju (2)	Cukup Setuju (3)	Setuju (4)	Sangat Setuju (5)		
1	Penampilan Staf Bagian Kemahasiswaan terlihat di monitor (HP/Laptop/PC/tablet) sudah bersih dan rapi. (X11)	2.6	16.5	27.8	51.4	1.7	3.33	0.866
2	Penampilan Staf Bagian Kemahasiswaan terlihat di monitor (HP/Laptop/PC/tablet) sudah menarik. (X12)	6.1	9.6	24.3	59.1	.9	3.39	0.905
3	Ruangan untuk pelayanan online terlihat di monitor (HP/Laptop/PC/tablet) sudah bersih dan rapi (X13)	0	18.3	27.8	51.3	2.6	3.38	0.812
Rata-rata Nilai Indikator Dimensi Tampilan Fisik							3.37	

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel 7, diperoleh bahwa rata-rata nilai indikator pada dimensi Tampilan Fisik sebesar 3.37 yang artinya cukup baik.



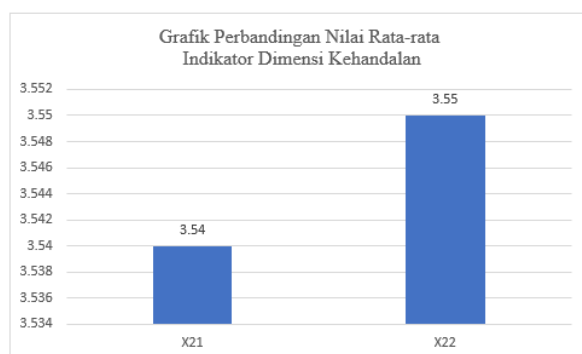
Gambar 2. Grafik Perbandingan Nilai Rata-rata Indikator Dimensi Tampilan Fisik

Analisis Deskriptif Untuk Dimensi Kehandalan (X2)

Tabel 8 Hasil pengolahan data untuk Dimensi Kehandalan (X2)

No	Indikator	Jawaban (%)					Rata-Rata	Standart Deviasi
		Tidak Setuju (1)	Kurang Setuju (2)	Cukup Setuju (3)	Setuju (4)	Sangat Setuju (5)		
1	Pelayanan secara <i>online</i> dari Staf Bagian Kemahasiswaan mudah dan cepat. (X21)	2.6	10.4	27.0	50.4	9.6	3.54	0.901
2	Staf Bagian Kemahasiswaan sudah memberikan pelayanan secara <i>online</i> sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. (X22)		13.0	22.6	60.9	3.5	3.55	0.764
Rata-rata Nilai Indikator Dimensi Kehandalan							3.55	

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel 8, diperoleh bahwa rata-rata nilai indikator pada dimensi Kehandalan sebesar 3.55 yang artinya cenderung baik.



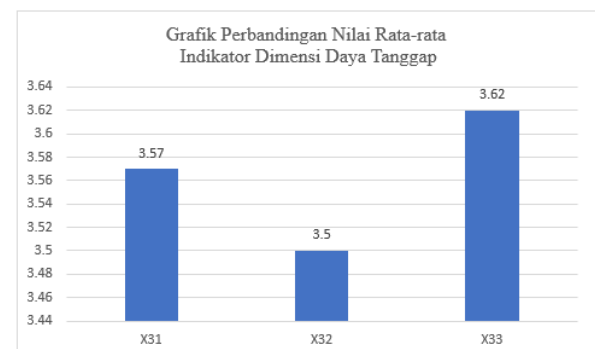
Gambar 3. Grafik Perbandingan Nilai Rata-rata Indikator Dimensi Kehandalan

Analisis Deskriptif untuk Dimensi Daya Tanggap (X3)

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel 9, diperoleh bahwa rata-rata nilai indikator pada dimensi Daya Tanggap sebesar 3.56 yang artinya cenderung baik.

Tabel 9 Hasil pengolahan data untuk Dimensi Daya Tanggap (X3)

No	Indikator	Jawaban (%)					Rata-Rata	Standart Deviasi
		Tidak Setuju (1)	Kurang Setuju (2)	Cukup Setuju (3)	Setuju (4)	Sangat Setuju (5)		
1	Staf Bagian Kemahasiswaan dapat menjawab dengan baik jika ada pertanyaan dari mahasiswa terkait dengan kegiatan di Bagian Kemahasiswaan (misalnya beasiswa prestasi, kegiatan organisasi, kegiatan lomba, dan kegiatan penalaran) secara <i>online</i> . (X31)		15.7	18.3	60.0	6.0	3.57	0.829
2	Secara <i>online</i> , Staf Bagian Kemahasiswaan sudah memberikan solusi terhadap permasalahan mahasiswa sesuai dengan yang diharapkan. (X32)	2.6	13.0	20.0	60.9	3.5	3.50	0.862
3	Secara <i>online</i> , Staf Bagian Kemahasiswaan sudah memberikan solusi terhadap permasalahan mahasiswa sesuai dengan waktu yang dijanjikan. (X33)		8.7	26.9	58.3	6.1	3.62	0.732
Rata-rata Nilai Indikator Dimensi Daya Tanggap							3.56	



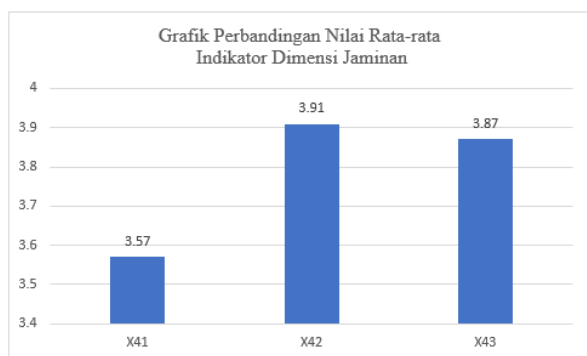
Gambar 4. Grafik Perbandingan Nilai Rata-rata Indikator Dimensi Daya Tanggap

Analisis Deskriptif Untuk Dimensi Jaminan (X4)

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel 10, diperoleh bahwa rata-rata nilai indikator pada dimensi Jaminan sebesar 3.78 yang artinya cenderung baik.

Tabel 10 Hasil pengolahan data untuk Dimensi Jaminan (X4)

No	Indikator	Jawaban (%)					Rata-Rata	Standart Deviasi
		Tidak Setuju (1)	Kurang Setuju (2)	Cukup Setuju (3)	Setuju (4)	Sangat Setuju (5)		
1	Bagian Kemahasiswaan sudah menyosialisasikan secara <i>online</i> kepada mahasiswa tentang informasi kegiatan seperti beasiswa prestasi, kegiatan organisasi, kegiatan lomba, dan kegiatan penalaran. (X41)		13.0	26.1	51.3	9.6	3.57	0.838
2	Bagian Kemahasiswaan sudah menjalankan kegiatannya sesuai dengan kalender akademik. (X42)		1.7	19.2	65.2	13.9	3.91	0.629
3	Staf Bagian Kemahasiswaan sudah memberikan pelayanan secara <i>online</i> dengan santun. (X43)		2.6	22.6	60.0	14.8	3.87	0.682
Rata-rata Nilai Indikator Dimensi Jaminan							3.78	



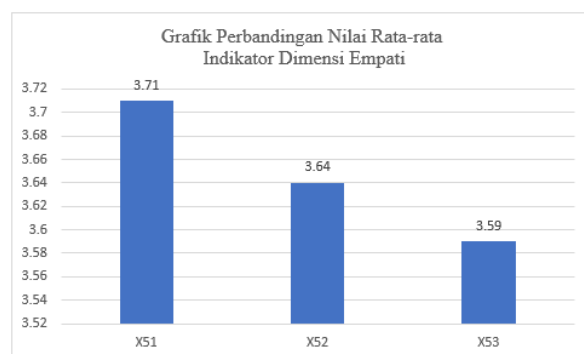
Gambar 5. Grafik Perbandingan Nilai Rata-rata Indikator Dimensi Jaminan

Analisis Deskriptif untuk Dimensi Empati (X5)

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel 11, diperoleh bahwa rata-rata nilai indikator pada dimensi Empati sebesar 3.65 yang artinya cenderung baik.

Tabel 11 Hasil pengolahan data untuk Dimensi Empati (X5)

No	Indikator	Jawaban (%)					Rata-Rata	Standart Deviasi
		Tidak Setuju (1)	Kurang Setuju (2)	Cukup Setuju (3)	Setuju (4)	Sangat Setuju (5)		
1	Jika mahasiswa bertanya secara <i>online</i> tentang perihal yang terkait dengan Bagian Kemahasiswaan, maka Staf Bagian Kemahasiswaan selalu membantunya. (X51)	1.7	8.7	16.5	62.6	10.4	3.71	0.835
2	Selama ini hubungan saya dengan Staf Bagian Kemahasiswaan adalah baik. (X52)	5.2	6.1	20.0	56.5	12.2	3.64	0.957
3	Staf Bagian Kemahasiswaan sudah memberikan pelayanan dengan baik secara <i>online</i> maupun <i>offline</i> . (X53)		14.8	21.7	53.0	10.4	3.59	0.867
Rata-rata Nilai Indikator Dimensi Empati							3.65	



Gambar 6. Grafik Perbandingan Nilai Rata-rata Indikator Dimensi Empati

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data dengan sampel 115 mahasiswa aktif Universitas Dinamika periode April tahun 2020 di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan online di Bagian Kemahasiswaan sudah cukup baik dan cenderung baik dengan rincian setiap dimensi sebagai berikut:

- Rata-rata nilai untuk dimensi Tampilan Fisik sebesar 3.37 yang artinya cukup baik
- Rata-rata nilai untuk dimensi Keandalan sebesar 3.55 yang artinya cenderung baik.
- Rata-rata nilai untuk dimensi Daya Tanggap sebesar 3.56 yang artinya cenderung baik.
- Rata-rata nilai untuk dimensi Jaminan sebesar 3.78 yang artinya cenderung baik.

- e. Rata-rata nilai untuk dimensi Keandalan sebesar 3.55 yang artinya cenderung baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Kadir. (2015). **Statistika Terapan: Konsep, Contoh dan Analisis Data dengan Program SPSS/Lisrel dalam Penelitian**, Jakarta: Rajawali.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L., (1995), ***Delivering Service Quality: Balancing Customer Perception And Expectation***, The Free Press, New York.
- Sugiyono. (2017), **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D**. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sujarweni, V. Wiratn. (2014), **SPSS untuk Penelitian**, Yogyakarta:Pustaka Baru Press
- Sulistiwati, (2018), ***The Influence Of Service Quality Towards Student's Satisfaction At Academic Administration And Students Affair Department (AAK) Institute Of Business And Informatics STIKOM Surabaya***, *Ekonomika'45* : Vol 5 No 2 ISSN : 2354-6581.
- Sulistiwati, (2011), ***Pengaruh Service Quality, Trust, Customer Satisfaction Terhadap Loyalitas Mahasiswa Pada Lembaga Pendidikan dan Pengembangan Profesi (LP3I) Manyar Surabaya***. Snasti STIKOM Surabaya
- Tjiptono, Fandy. (2014), **Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian**, Andi. Offset, Yogyakarta.