



Pengaruh Kinerja Pelayanan Pegawai Bagian Administrasi Umum terhadap Tingkat Kepuasan Sivitas Akademika di Politeknik Harapan Bersama Kota Tegal

Bahri Kamal^{1*}, Muhamad Bakhar²

¹⁻²Program Studi D3 Akuntansi, Politeknik Harapan Bersama, Indonesia

*Penulis Korespondensi: bahrikamal17@gmail.com¹

Abstract. *This research aims to find out the effects of the service performance of the general administration staff on the level satisfaction of the academic community at the harapan bersama polythechnic tegal. The sample was selected by means of the slovin formula technique and it consisted of 98 consumers. The techniques used in data collection were observation, interview, literature, and questionnaire. The data analysis techniques were quantitative with the statistic analysis descriptive quantitative, data quality test (validity test and reliability test), classic assumption test (normality's test, multicollinearity test, heteroskedasticity test, and autocorrelation test), multiple linear regression, hypothesis's test (t's test and F's test) and coefficient of determination. The results of the research show that : (1) there is a positive and significant partially between effect of the service performance in cleanliness on the satisfaction of the academic community at the Harapan Bersama Polytechnic Tegal, indicated by a regression coefficient of 0,286, a $t_{observed}$ value of 4,472, and a significance value of 0,000; (2) there is a positive and significant partially between effect of the service performance in infrastructure on the satisfaction of the academic community at the Harapan Bersama Polytechnic Tegal.*

Keywords: *Academic Community Satisfaction; Harapan Bersama Polytechnic; Hypothesis Test; Linear Regression; Service Performance*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kinerja pelayanan Pegawai Bagian Administrasi Umum Terhadap Tingkat Kepuasan Sivitas Akademika di Politeknik Harapan Bersama. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik perhitungan rumus slovin dengan jumlah sampel sebanyak 98 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, studi pustaka dan kuesioner. Teknik analisis data adalah kuantitatif dengan menggunakan Analisis Statistik Deskriptif, Uji Kualitas Data (Uji Validitas dan Uji Reliabilitas), Uji Asumsi Klasik (Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas, Uji Heteroskedastisitas dan Uji Autokorelasi), Analisis Regresi Linier Berganda, Uji Hipotesis (uji t dan uji F) dan Koefisien Determinasi. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa : (1) terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara kinerja pelayanan dalam kebersihan terhadap kepuasan sivitas akademika di Politeknik Harapan Bersama Kota Tegal, dibuktikan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,286, nilai t_{hitung} sebesar 4,472, dan nilai signifikansi sebesar 0,000; (2) terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara kinerja pelayanan dalam sarana prasarana terhadap kepuasan sivitas akademika di Politeknik Harapan Bersama Kota Tegal

Kata kunci: Kepuasan Sivitas Akademika; Kinerja Pelayanan; Politeknik Harapan Bersama; Regresi Linear; Uji Hipotesis

1. LATAR BELAKANG

Di dalam dunia pendidikan, semakin meningkat kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan formal, khususnya pendidikan tinggi, menjadikan perguruan tinggi sebagai sektor strategis yang diharapkan dapat menghasilkan sumber daya manusia yang bermutu. Keadaan persaingan yang cukup kompetitif antar perguruan tinggi menuntut lembaga pendidikan memperhatikan mutu pendidikan dan kelembagaan sehingga mampu serta unggul dalam persaingan tersebut.

Perguruan tinggi harus melakukan langkah antisipasi guna menghadapi persaingan yang semakin kompetitif serta bertanggung jawab untuk menggali dan meningkatkan segala

aspek pelayanan yang dimiliki, karena sebuah pelayanan yang dimiliki oleh lembaga tertentu akan menjadi gambaran dari kualitas lembaga tersebut, jika pelayanan yang diberikan menurut konsumen itu baik maka sebuah lembaga tersebut bisa dikatakan baik. Tapi sebaliknya jika pelayanan yang dimiliki suatu lembaga buruk maka lembaga tersebut akan dikatakan buruk. Termasuk juga pelayanan dalam sebuah lembaga pendidikan. Penelitian mengenai berbagai permasalahan yang dihadapi perguruan tinggi dalam kaitannya dengan pengukuran mutu jasa, penilaian dengan pendekatan akreditasi serta penilaian yang sifatnya langsung seperti tingkat gagal studi (DO), masa studi dan lainnya dianggap tidak cukup sehingga diperlukan paradigma baru sebagai indikator pengukuran mutu pendidikan.

Menurut Ronald Barnett ada empat aspek penting dalam pendidikan tinggi yaitu, pendidikan tinggi sebagai produksi sumber daya manusia yang berkualitas, pendidikan tinggi sebagai tempat pelatihan riset karir, pendidikan tinggi sebagai manajemen efisiensi dari syarat pengajaran, dan pendidikan tinggi sebagai sebuah materi dari perluasan kesempatan hidup. Bila melihat kepada empat dimensi tersebut, dan bertolak kepada pedoman penjaminan mutu pendidikan tinggi yang dikeluarkan direktorat pendidikan tinggi

Pada dasarnya, pengertian kepuasan/ketidakpuasan pelanggan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Jadi, pengertian kepuasan pelanggan berarti sekurang-kurangnya sama dengan apa yang di harapkan. Seperti seorang pelanggan mengharapkan administrasi melayani tepat waktu, akan tetapi kenyataannya terlambat, sehingga mengecewakan/menimbulkan rasa tidak puas Sedangkan menurut Philip Kotler mengatakan bahwa kepuasan adalah hasil yang dirasakan oleh konsumen yang mengalami kinerja sebuah lembaga yang sesuai dengan harapannya. Konsumen merasa puas dan gembira kalau harapan mereka terpenuhi termasuk kepuasan dari sivitas akademika terhadap layanan pegawai bagian administrasi umum yang diberikan apakah pelayanan-pelayanan tersebut sudah sesuai dengan standar yang semestinya. Sehingga dengan bersandar pada permasalahan tersebut, peneliti ingin meneliti kepuasan sivitas akademika sebagai pelanggan lembaga pendidikan terhadap bagian administrasi umum di lingkungan Politeknik Harapan Bersama

Di dunia Pendidikan dalam meningkatkan mutu pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat fasilitas saja tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pelayanan komunikasi yang baik dan ramah terhadap sivitas akademika di lingkungan Politeknik Harapan Bersama Kota Tegal yaitu terdiri dari pelayanan terhadap karyawan dosen dan mahasiswa serta tamu yang berada di Politeknik Harapan Bersama

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan adanya ketidakpuasan yang dirasakan oleh sivitas kademika Politeknik Harapan Bersama atas pelayanan yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan yang diperolehnya setelah membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana pengaruh mutu pelayanan pegawai di bagian administrasi umum terhadap tingkat kepuasan para pengguna yaitu sivitas akademika di lingkungan Politeknik Harapan Bersama Kota Tegal

2. KAJIAN TEORITIS

Pengembangan Hipotesis

Manajemen pemasaran menurut Kotler dan Keller mengemukakan bahwa pemasaran dapat dilihat dari dua sudut pandang (Alma, 2018). Dalam buku yang berjudul Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa yang dikarang oleh Prof. Dr. Alma Buchori menjelaskan bahwa *“Marketing management is the analysis, planning, implementation, and control of programs designed to create, build and maintain beneficial objectives”* yang dapat diartikan manajemen pemasaran adalah kegiatan menganalisis, merencanakan, mengimplementasikan, dan mengendalikan segala kegiatan (program), dengan tujuan untuk membuat, membangun dan memelihara tujuan yang menguntungkan organisasi.

Pada dasarnya pemahaman tentang manajemen pemasaran merupakan sebuah ilmu aplikatif dalam sebuah perusahaan atau organisasi untuk meningkatkan efisiensi atau efektivitas dari kegiatan pemasaran untuk menjaga keberlangsungan hidup perusahaan dengan proses perencanaan, koordinasi, pelaksanaan dan pengendalian dengan mengaitkan konsep pemasaran. Jika dihubungkan dengan penelitian ini, penelitian ini mengacu pada pemasaran jasa. Definisi dari pemasaran jasa yang dikutip oleh Kotler dan Keller dalam Fandy Tjiptono (2016) adalah kegiatan jasa merupakan kegiatan yang bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Variabel Kinerja Pelayanan (Kebersihan) (X1)

Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya. Sedangkan pengertian kinerja menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN), dapat diartikan sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi. Dalam konteks organisasi pemerintah, kinerja instansi pemerintah adalah mengenai gambaran tingkat pencapaian sasaran, ataupun tujuan instansi pemerintah sebagai penjabaran dari visi, misi dan

strategi instansi pemerintah yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan- kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan. Di dalam buku Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia, penilaian kinerja adalah salah satu tahapan penting dalam siklus pembangunan sumber daya manusia, baik di sektor publik maupun swasta. Penilaian kinerja ini merupakan proses pengukuran terhadap tingkat penyelesaian tugas-tugas yang dilakukan oleh pegawai selama masa tertentu dengan menggunakan instrumen yang sesuai dengan karakter tugas tersebut. Adapun substansi instrumen pengukuran kinerja ini terdiri dari aspek-aspek yang berpengaruh terhadap kualitas pelaksanaan tugas dan dapat diukur melalui:

- a. Prestasi kerja (*achievement*)
- b. Keahlian (*skill*)
- c. Perilaku (*attitude*)
- d. Kepemimpinan (*leadership*)

Variabel Sarana Prasarana (X2)

Dalam konteksnya, prasarana lebih mengacu kepada fasilitas pendukung pembelajaran atau perkuliahan yang secara tidak langsung, seperti gedung lokasi, lapangan olahraga, audit dan sebagainya. Sedangkan sarana, mengacu pada representasi prasarana bersinggungan secara langsung dengan kegiatan pembelajaran atau perkuliahan seperti ruang, buku diktat, perpustakaan dan laboratorium.

Menurut Kepmendiknas No. 079/1975, sarana pendukung akademik terdiri atas tiga kelompok besar. Pertama, bangunan dan perabot perlengkapannya yang berfungsi sebagai fasilitas fisik untuk menunjang kegiatan belajar mengajar. Kedua, alat perkuliahan yang meliputi buku diktat, alat peraga, serta laboratorium sebagai sarana penunjang proses pembelajaran. Ketiga, media perkuliahan yang mencakup media audiovisual atau multimedia dan media non-visual yang digunakan untuk memperkaya metode dan efektivitas penyampaian materi perkuliahan.

Variabel Administrasi (X3)

Di dalam pekerjaan teknis Administrasi, layanan merupakan bagian dari aktivitas yang berupa mekanis. Layanan pada dasarnya adalah orang yang memberikan atau mengurus apa yang diperlukan oleh orang lain baik berupa barang atau jasa kepada pengguna jasa yang membutuhkan suatu informasi. Menurut yang dikemukakan oleh Gronroos (dalam bukunya Ratminto dan Atik Septi Winarsih tentang manajemen pelayanan) mendefinisikan pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat

diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan Pegawai atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan Layanan atau *to service*, di sebuah administrasi berbeda dengan layanan pada kegiatan kemasyarakatan yang lain, seperti layanan kesehatan, layanan kependudukan dan layanan keagamaan. Perbedaan itu tentu dikaitkan dengan tugas dan fungsi masing-masing bidang, meskipun pada dasarnya suatu layanan mempunyai prinsip-prinsip yang sama atau berdekatan.

Pada prinsipnya konsep pelayanan memiliki berbagai macam definisi yang berbeda redaksi, namun pada intinya merujuk pada konsepsi dasar yang sama. Dan berikut diberikan beberapa definisi mengenai pengertian pelayanan.

- a. Kotler dialih bahasakan oleh Hendra Teguh, mendefinisikan pelayanan adalah kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak pada pihak yang lain yang pada dasarnya tidak menghasilkan kepemilikan.
- b. Moenir menyatakan pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pengertian proses ini terbatas dalam kegiatan manajemen dalam kegiatan manajemen untuk pencapaian tujuan organisasi.
- c. Menurut Bharata seperti dikutip Erlando dinyatakan pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.
- d. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia disebutkan pelayanan adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.
- e. Sedangkan dalam KepMenPan No. 81/93 dinyatakan pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan pemerintah pusat/daerah, BUMN/BUMD, dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat, dan atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- f. Tjiptono dalam Sonya Mahanani menyatakan: Pelayanan adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan apa pun.

Variabel Kepuasan Sivitas Akademika (Y)

Kepuasan pelanggan adalah konsep penting dalam pemasaran dan penelitian konsumen. Sudah menjadi pendapat umum bahwa jika konsumen merasa puas dengan suatu produk atau merek, mereka cenderung akan terus membeli dan menggunakannya serta memberitahu orang lain tentang pengalaman mereka yang menyenangkan dengan produk tersebut. Jika mereka tidak dipuaskan, mereka cenderung beralih merek serta mengajukan keberatan pada produsen, pengecer, dan bahkan menceritakannya kepada konsumen atau pelanggan lain. Melihat

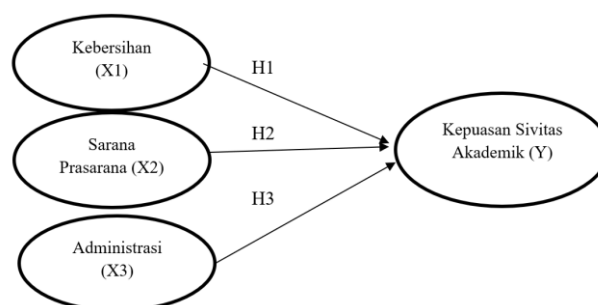
tingginya tingkat kepentingannya pada pemasaran. Kepuasan telah menjadi subjek dari beberapa penelitian konsumen yang dilakukan cukup gencar.

Hasil kepuasan pelanggan disebut juga dengan mutu, karna mutu dapat didefinisikan sebagai sesuatu yang memuaskan dan melampaui keinginan dan kebutuhan pelanggan. Mutu ini bisa disebut sebagai mutu yang hanya ada di mata orang yang melihatnya. Ini merupakan definisi yang sangat penting. Sebab, ada satu risiko yang sering sekali kita abaikan dari definisi ini, yaitu kenyataan bahwa para pelanggan adalah pihak yang membuat keputusan terhadap mutu. Dan mereka melakukan penilaian tersebut dengan merujuk pada produk terbaik yang bisa bertahan dalam persaingan. Kepuasan karyawan akan mendorong tumbuhnya loyalitas karyawan pada organisasi. Selanjutnya loyalitas karyawan akan mengarah pada peningkatan produktivitas. Produktivitas karyawan mendorong penciptaan nilai pelayanan external yang kemudian menentukan kepuasan pelanggan external, karena kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor penentu loyalitas pelanggan.

Dalam era kompetisi bisnis yang ketat seperti sekarang, kepuasan pelanggan merupakan hal yang utama, pelanggan diibaratkan seorang raja yang harus dilayani namun hal ini bukan berarti menyerahkan segalanya kepada pelanggan. Usaha memuaskan kebutuhan pelanggan harus dilakukan secara menguntungkan atau bersifat *win-win solution* yaitu keadaan di mana kedua belah pihak merasa menang dan tidak ada yang dirugikan.

Kerangka Pemikiran Penelitian

Penelitian ini bertujuan menganalisis bagaimana Kinerja pelayanan dalam Kebersihan, Sarana prasarana dan Administrasi mempengaruhi kepuasan sivitas akademika Politeknik Harapan Bersama di Kota Tegal. Oleh karena itu, untuk memberikan gambaran teoritis, penelitian ini menggunakan kerangka pemikiran sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Pikir Penelitian

Sumber: Kerangka Penelitian yang Dikembangkan

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah dari sivitas akademika di Politeknik Harapan Bersama sejumlah 4511 terdiri dari Dosen (Tenaga pendidik) 150, Tenaga kependidikan 164 dan mahasiswa 4214. Dalam penelitian ini jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus slovin sebagai berikut (Sugiyono, 2016).

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

Keterangan :

N= ukuran sampel

N= ukuran populasi

E= persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel sebesar 10%.

$$\begin{aligned} &= \frac{N}{1 + (Ne)^2} \\ &= \frac{4511}{1 + 4511(10\%)^2} \\ &= \frac{4511}{1 + 45,1^2} = \frac{4511}{46,1} \\ &= 97,8 \end{aligned}$$

Jadi, Berdasarkan rumus diatas maka jumlah minimal yang harus diambil adalah 97,8 dibulatkan menjadi 98 orang untuk sampelnya.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda, yang bertujuan untuk menganalisis hubungan variabel bebas (x) secara serentak terhadap variabel tidak bebas (y). Untuk melihat hubungan antara variabel digunakan rumus regresi linear berganda (Supranto, 2010)

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Sivitas akademika

a = konstanta

B₁ = koefisien regresi x₁

B₂ = koefisien regresi x₂

B₃ = koefisien regresi x₃

X₁ = Kebersihan

X₂ = Sarana Prasarana

X₃ = Administrasi

Uji t (Parsial)

Uji t digunakan untuk menguji apakah terdapat pengaruh antara faktor internal eksternal terhadap keputusan pengguna. Hipotesis yang digunakan dalam pengujian penelitian ini adalah :

- Ho₁ :Variabel-variabel bebas (kebersihan) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan).
- Ho₂ :Variabel-variabel bebas (sarana prasarana) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan)
- Ho₃ :Variabel-variabel bebas (administrasi) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan)
- Ha₁ :Variabel-variabel bebas (kebersihan) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan).
- Ha₂ :Variabel-variabel bebas (sarana prasarana) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan)
- Ha₃ :Variabel-variabel bebas (administrasi) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan)

Dasar pengambilan keputusan (Ghozali, 2014) adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikan, yaitu :

- a. Apabila angka probabilitas signifikansi $> 0,05$, maka Ho diterima dan Ha ditolak.
- b. Apabila angka probabilitas signifikansi $< 0,05$, maka Ho ditolak dan Ha diterima.

Uji F (Uji Simultan)

Uji F dilakukan untuk menguji apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen/terikat. Dalam penelitian ini uji F dilakukan untuk mengetahui bahwa kinerja layanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan. Tingkat signifikansi atau probabilitasnya adalah sebesar 5% atau 0,05

Koefisien Determinasi

Koefisien ini digunakan untuk menggambarkan kemampuan model menjelaskan variasi yang terjadi dalam variabel dependen (Ghozali, 2016) Koefisien determinan (R^2) dinyatakan dalam presentase. Nilai koefisien korelasi (R^2) ini berkisar antara $0 < R^2 < 1$. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Tetapi jika nilai yang dimiliki semakin besar menunjukkan bahwa semakin banyak informasi yang mampu diberikan oleh variabel-variabel independen untuk

memprediksi variansi variabel dependen. Koefisien Determinan (R^2) dirumuskan sebagai berikut:

$$KD = R^2 \times 100\%$$

Keterangan:

KD = Koefisien Determinasi

R = Koefisien Korelasi

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Responden

Analisis statistika deskriptif dalam penelitian ini meliputi karakteristik responden dan analisis statistika deskriptif responden secara individu atau dengan kata lain keadaan sifat atau ciri khusus yang dapat memberikan karakteristik diri responden. dalam penelitian ini adalah civitas akademika Politeknik Harapan Bersama yang berjumlah 98 responden. Adapun pembahasan mengenai masing-masing analisis statistika deskriptif adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia

Jenis Kelamin	Frekuensi	Usia	Frekuensi
laki-laki	42	<30	72
Perempuan	56	30-45	25
Total	98	>45	1
		Total	98

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 42 orang, sedangkan responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 56 orang. Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan. Dan berdasarkan usia responden dengan usia <30 tahun sebanyak 72 orang, responden dengan usia antara 30-45 tahun sebanyak 25 orang, dan responden dengan usia >45 tahun sebanyak 1 orang. Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berusia <30 tahun.

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau validnya tiap indikator pada suatu kuesioner. Jumlah item pernyataan dalam variabel ini menggunakan 29 butir pernyataan. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan *Pearson Correlation* yaitu dengan cara tingkat signifikansi dari hasil korelasi setiap indikator dengan total indikator, apabila nilai *Sig.* < 0,05 maka variabel tersebut valid. Hasil uji validitas menggunakan *Pearson Correlation*. dapat disimpulkan bahwa nilai korelasi masing-masing indikator (pernyataan) yaitu kebersihan 1-9, sarana prasarana 1-9, dan administrasi 1-2 terhadap kepuasan 1-9 menunjukkan nilai *sig. (2-tailed)* atau nilai signifikansi seluruh indikator lebih kecil dari *alpha* 0,05. Hal tersebut menunjukkan bahwa seluruh variabel di atas dinyatakan valid

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban responden terhadap pernyataan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *cronbach's alpha* (α). Suatu variabel dikatakan reliabel (layak) jika *cronbach's alpha* $> 0,60$ dan dikatakan tidak reliabel jika *cronbach's alpha* $< 0,60$.

Tabel 2. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kebersihan	0,876	Reliabel
Sarana Prasarana	0,832	Reliabel
Administrasi	0,735	Reliabel
Kepuasan	0,916	Reliabel

Uji Normalitas Data

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data yang diambil berdistribusi normal atau tidak. Pengujian dilakukan dengan menggunakan *Kolmogorov-Smirnov*. Suatu data berdistribusi normal jika nilai *Asym. Sig (2-tailed)* lebih besar dari *alpha* 0,05.

Tabel 3. Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test							
N	Normal Parameters ^{a,b}		Most Extreme Differences			Test Statistic	Asymp. Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Absolute	Positive	Negative		
98	0	0,98441463	0,066	0,066	-0,045	0,066	0,200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Uji Multikolinieritas

Berdasarkan uji multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen atau tidak. Hasil yang diharapkan dalam pengujian multikolinearitas adalah tidak terjadinya korelasi antar variabel independen. Pengujian dapat diketahui melalui nilai *Tolerance Value* (TOL) dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Jika nilai *Tolerance Value* lebih besar dari 0,10 dan VIF lebih kecil dari 10, maka tidak terjadi multikolinearitas.

Tabel 4. Uji Multikoliniera

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Kebersihan (X1)	0,398	2,512	Tidak terjadi multikolinearitas
Sarana Prasarana (X2)	0,259	3,859	Tidak terjadi multikolinearitas
Administrasi (X3)	0,302	3,314	Tidak terjadi multikolinearitas

Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah varian dari variabel pada model regresi sama atau tidak. Yang diharapkan adalah variasi dari variabelnya sama (homoskedastisitas). Pengujian dilakukan dengan menggunakan uji statistik *Glejser* dilakukan dengan melihat masing-masing variabel independen memiliki nilai *sig.* lebih kecil dari nilai *alpha* 0,05 (dengan dependen yang sudah di transform) maka model regresi tidak terkena gejala heteroskedastisitas (varian data homogen).

Tabel 5. Uji Heteroskedastisitas

Model	Understandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,743	0,976		1,787	0,077
Kebersihan	0,018	0,040	0,072	0,441	0,661
Sarana_Prasarana	-0,014	0,052	-0,053	-0,263	0,793
Administrasi	-0,016	0,178	-0,017	-0,090	0,928

Dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi pada variabel kebersihan sebesar 0,661 lebih besar dari *alpha* 0,05, nilai signifikansi pada variabel sarana prasarana sebesar 0,793 lebih besar dari nilai *alpha* 0,05 dan nilai signifikansi pada variabel administrasi sebesar 0,928 sehingga variabel kebersihan, sarana prasarana, dan administrasi dalam penelitian ini tidak terkena gejala heteroskedastisitas.

Uji Autokorelasi

Berdasarkan uji autokorelasi dapat disimpulkan bahwa nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,417 lebih besar dari 0,05 sehingga data dalam penelitian ini tidak mengalami atau tidak mengandung autokorelasi.

Tabel 6. Uji Autokorelasi

Runs Test	
	Unstandardized Residual
Test Value ^a	-0,13132
Cases < Test Value	49
Cases >= Test Value	49
Total Cases	98
Number of Runs	46
Z	-0,812
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,417
a. Median	

Analisis Regresi Linier Berganda

Persamaan regresinya adalah sebagai berikut :

$$Y = 3,367 + 0,286X_1 + 0,337X_2 + 1,316X_3$$

- Nilai konstanta sebesar 3,367 menunjukkan bahwa jika kebersihan, sarana prasarana, dan administrasi sebesar 0 satuan maka kepuasan sebesar 3,367 satuan.
- Nilai koefisien regresi sebesar 0,286 menunjukkan bahwa setiap peningkatan variabel kebersihan (X_1) sebesar 1 satuan dapat menyebabkan peningkatan kepuasan sebesar 0,286 satuan.
- Nilai koefisien regresi sebesar 0,337 menunjukkan bahwa setiap peningkatan variabel sarana prasarana (X_2) sebesar 1 satuan dapat menyebabkan peningkatan kepuasan sebesar 0,337 satuan.
- Nilai koefisien regresi sebesar 0,316 menunjukkan bahwa setiap peningkatan variabel administrasi (X_3) sebesar 1 satuan dapat menyebabkan peningkatan kepuasan sebesar 0,316 satuan.

Uji Parsial (Uji t)

Tabel 7. Uji Parsial (Uji t)

Model	Understandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3,367	1,543		2,183	0,032
	0,286	0,064		4,472	0,000
Kebersihan			0,298		
Sarana_Prasarana	0,337	0,083	0,336	4,070	0,000
Administrasi	1,316	0,282	0,358	4,674	0,000

Berdasarkan tabel di atas dengan melihat nilai t_{hitung} dan menggunakan angka signifikansi maka dapat disimpulkan bahwa :

- Nilai t_{hitung} pada variabel kebersihan sebesar $4,472 > t_{tabel} 1,661$ sehingga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara parsial antara variabel kebersihan terhadap variabel kepuasan.
- Nilai t_{hitung} pada variabel sarana prasarana sebesar $4,070 > t_{tabel} 1,661$ sehingga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara parsial antara variabel sarana prasarana terhadap variabel kepuasan.
- Nilai t_{hitung} pada variabel administrasi sebesar $4,674 > t_{tabel} 1,661$ sehingga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara parsial antara variabel administrasi terhadap variabel kepuasan.
- Nilai signifikansi variabel kebersihan sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai α 0,05 sehingga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara parsial antara variabel kebersihan terhadap variabel kepuasan.
- Nilai signifikansi variabel sarana prasarana sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai α 0,05 sehingga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara parsial antara variabel sarana prasarana terhadap variabel kepuasan.

Uji Simultan (Uji F)

Tabel 8. Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2586,461	3	862,154	157,060	,000 ^b
	Residual	515,998	94	5,489		
	Total	3102,459	97			

a. Dependent Variable: Kepuasan
b. Predictors: (Constant), Administrasi, Kebersihan, Sarana_Prasarana

Berdasarkan tabel di atas dengan melihat nilai F_{hitung} dan menggunakan angka signifikansi maka dapat disimpulkan bahwa :

- Nilai F_{hitung} sebesar $157,060 > F_{tabel} 2,70$ sehingga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara variabel kebersihan, sarana prasarana, dan administrasi terhadap variabel kepuasan.
- Nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai α 0,05 sehingga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara variabel kebersihan, sarana prasarana, dan administrasi terhadap variabel kepuasan.

Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 9. Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,913 ^a	0,834	0,828	2,343
a. Predictors: (Constant), Administrasi, Kebersihan, Sarana Prasarana				

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa nilai koefisien determinasi ($Adj R^2$) sebesar 0,828. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan harga dapat menjelaskan variabel kepuasan pelanggan sebesar 83% sedangkan sisanya sebesar 17% dijelaskan oleh variabel lainnya.

Pembahasan

Pengaruh Kinerja Pelayanan dalam Kebersihan terhadap Kepuasan Sivitas Akademika di Politeknik Harapan Bersama Kota Tegal

Hasil analisis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kebersihan mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan sivitas akademika. Hal tersebut ditunjukkan dengan hasil Uji t dalam tabel 4.14 diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 4,472 lebih besar dari nilai t_{tabel} sebesar 1,661 dan nilai signifikansi variabel kebersihan sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai α 0,05 sehingga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel kebersihan terhadap variabel kepuasan sivitas akademika.

Dari hasil analisis, kinerja pelayanan dalam kebersihan yang diberikan Pegawai Bagian Administrasi Umum termasuk dalam kategori baik sesuai dengan pernyataan sebagian besar responden. Hal ini dapat dilihat dari kebersihan taman Politeknik Harapan Bersama, kebersihan ruang lobby/front office, kebersihan ruang prodi, unit, dan ruang pimpinan, kebersihan ruang aula dan sport center, kebersihan masjid, kebersihan lantai dan tangga di setiap gedung, kebersihan toilet gedung, kebersihan tempat parkir, kebersihan asrama, klinik, dan cafe.

Hal ini menunjukkan bahwa responden menganggap kinerja pelayanan dalam kebersihan penting dan perlu diperhatikan dalam sivitas akademika. Semakin tinggi tingkat kinerja pelayanan dalam kebersihan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan sivitas akademika.

Pengaruh Kinerja Pelayanan dalam Sarana Prasarana terhadap Kepuasan Sivitas Akademika di Politeknik Harapan Bersama Kota Tegal

Hasil analisis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel sarana prasarana mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan sivitas akademika. Hal tersebut ditunjukkan dengan hasil Uji t dalam tabel 4.14 diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 4,070 lebih besar dari nilai t_{tabel} 1,661 dan nilai signifikansi variabel sarana prasarana sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai α 0,05 sehingga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel sarana prasarana terhadap variabel kepuasan sivitas.

Dari hasil analisis, kinerja pelayanan dalam sarana prasarana yang diberikan Pegawai Bagian Administrasi Umum termasuk dalam kategori baik sesuai dengan pernyataan sebagian besar responden. Hal ini dapat dilihat dari kondisi bangunan Politeknik Harapan Bersama, kondisi kendaraan dinas, penataan tempat parkir, penataan asrama, klinik, cafe, penataan ruang lobby atau front office, penataan ruang pelayanan pusat bahasa, penataan ruang aula dan *sport center*, penataan bentuk dan lokasi bangunan, dan penataan *student center* (ormawa). Hal ini menunjukkan bahwa responden menganggap kinerja pelayanan dalam sarana prasarana penting dan perlu diperhatikan dalam sivitas akademika. Semakin tinggi tingkat kinerja pelayanan dalam sarana prasarana, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan sivitas akademika.

Pengaruh Kinerja Pelayanan dalam Administrasi terhadap Kepuasan Sivitas Akademika di Politeknik Harapan Bersama Kota Tegal

Hasil analisis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel administrasi mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan sivitas akademika. Hal tersebut ditunjukkan dengan hasil Uji t dalam tabel 4.14 diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 4,674 lebih besar dari nilai t_{tabel} 1,661 dan nilai signifikansi variabel administrasi sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai α 0,05 sehingga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel administrasi terhadap variabel kepuasan sivitas.

Dari hasil analisis, kinerja pelayanan dalam administrasi yang diberikan Pegawai Bagian Administrasi Umum termasuk dalam kategori baik sesuai dengan pernyataan sebagian besar responden. Hal ini dapat dilihat dari pengurusan surat (masuk dan keluar), pengurusan izin peminjaman aula, *sport center*, kendaraan dinas, dan kelas. Hal ini menunjukkan bahwa responden menganggap kinerja pelayanan dalam administrasi penting dan perlu diperhatikan dalam sivitas akademika. Semakin tinggi tingkat kinerja pelayanan dalam administrasi, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan sivitas akademika.

Pengaruh Kinerja Pelayanan dalam Kebersihan, Sarana Prasarana, dan Administrasi terhadap Kepuasan Sivitas Akademika di Politeknik Harapan Bersama Kota Tegal

Hasil analisis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kebersihan, sarana prasarana, dan administrasi mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama atau simultan terhadap kepuasan sivitas akademika. Hal tersebut ditunjukkan dengan hasil Uji F dalam tabel 4.15 diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 157,060 lebih besar dari F_{tabel} sebesar 2,70 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai α 0,05 sehingga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan secara bersama-sama atau simultan antara variabel kebersihan, sarana prasarana, dan administrasi terhadap kepuasan sivitas. Kebersihan, sarana prasarana, dan administrasi dapat menjelaskan variabel kepuasan sivitas akademika sebesar 83% sedangkan sisanya sebesar 17% dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pelayanan dalam kebersihan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan sivitas akademika di Politeknik Harapan Bersama Kota Tegal. Hal tersebut dapat ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,286, nilai t_{hitung} sebesar 4,472 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Koefisien regresi mempunyai nilai positif, nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} , dan nilai signifikansi kurang dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kinerja pelayanan dalam kebersihan maka semakin meningkat pula kepuasan sivitas akademika.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pelayanan dalam sarana prasarana berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan sivitas akademika di Politeknik Harapan Bersama Kota Tegal. Hal tersebut dapat ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,337, nilai t_{hitung} sebesar 4,070 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Koefisien regresi mempunyai nilai positif, nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} , dan nilai signifikansi kurang dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kinerja pelayanan dalam sarana prasarana maka semakin meningkat pula kepuasan sivitas akademika.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pelayanan dalam administrasi berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan sivitas akademika di Politeknik Harapan Bersama Kota Tegal. Hal tersebut dapat ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi sebesar 1,316, nilai t_{hitung} sebesar 4,674 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Koefisien regresi mempunyai nilai positif, nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} , dan nilai

signifikansi kurang dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kinerja pelayanan dalam administrasi maka semakin meningkat pula kepuasan sivitas akademika.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pelayanan dalam kebersihan, sarana prasarana, dan administrasi berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama atau simultan terhadap kepuasan sivitas akademika di Politeknik Harapan Bersama Kota Tegal. Hal tersebut dapat ditunjukkan dengan nilai koefisien determinasi ($Adj R^2$) sebesar 0,828 atau 83%, nilai F_{hitung} sebesar 157,060 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai koefisien determinasi tersebut menunjukkan besarnya kontribusi dari variabel independen terhadap variabel dependen. Variabel kebersihan, sarana prasarana, dan administrasi dapat menjelaskan variabel kepuasan sivitas akademika sebesar 83% sedangkan sisanya sebesar 17% dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Sebaiknya Pegawai Bagian Administrasi Umum di Politeknik Harapan Bersama Kota Tegal tetap memerhatikan kinerja pelayanan dalam kebersihan seperti kebersihan taman Politeknik Harapan Bersama, kebersihan ruang lobby/*front office*, kebersihan ruang prodi, unit, dan ruang pimpinan, kebersihan ruang aula dan *sport center*, kebersihan masjid, kebersihan lantai dan tangga di setiap gedung, kebersihan toilet gedung, kebersihan tempat parkir, kebersihan asrama, klinik, dan cafe.

Sebaiknya Pegawai Bagian Administrasi Umum di Politeknik Harapan Bersama Kota Tegal tetap memerhatikan kinerja pelayanan dalam sarana prasarana seperti kondisi bangunan Politeknik Harapan Bersama, kondisi kendaraan dinas, penataan tempat parkir, penataan asrama, klinik, cafe, penataan ruang lobby atau *front office*, penataan ruang pelayanan pusat bahasa, penataan ruang aula dan sport center, penataan bentuk dan lokasi bangunan, dan penataan *student center* (ormawa).

Sebaiknya Pegawai Bagian Administrasi Umum di Politeknik Harapan Bersama Kota Tegal tetap memerhatikan kinerja pelayanan dalam administrasi seperti pengurusan surat (masuk dan keluar), pengurusan izin peminjaman aula, *sport center*, kendaraan dinas, dan kelas.

Sebaiknya Pegawai Bagian Administrasi Umum di Politeknik Harapan Bersama Kota Tegal tetap mempertahankan kepuasan sivitas akademika dan terus meningkatkan kepuasan sivitas akademika dengan memerhatikan kinerja pelayanan dalam kebersihan, sarana prasarana, dan administrasi di Politeknik Harapan Bersama Kota Tegal

DAFTAR REFERENSI

- Alma, B. (2011). *Manajemen pemasaran dan pemasaran jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Ara Hidayat, & Machali, I. (2010). *Pengelolaan pendidikan: Konsep, prinsip, dan aplikasi dalam mengelola sekolah dan madrasah*. Bandung: Pustaka Educa.
- Barata, A. A. (2004). *Pelayanan prima (service excellence)*. Dalam Erlando (2009), *Analisis pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pelanggan (Studi pada SPBU Pertamina 34-12708)*. Jakarta: Fakultas Ekonomi, Universitas Gunadarma.
- Daryanto, M. (2010). *Administrasi pendidikan* (Cet. ke-6). Jakarta: Rineka Cipta.
- Hendra Teguh, et al. (2002). Dalam Wijaya, A. (2005). *Pengaruh pelayanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama*. Bandung: Fakultas Bisnis dan Manajemen, Universitas Widyatama.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2007). *Manajemen pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen pemasaran jasa: Teori dan praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ngalim Purwanto, M. (2008). *Administrasi dan supervisi pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Partini, S. (1986). *Perilaku konsumen dan pemasaran*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.
- Patton, P. (2000). *EQ pelayanan sepenuh hati: Meraih EQ untuk pelayanan yang memuaskan pelanggan*. Jakarta: Pustaka Delapratasa.
- Sadat, M. (2000). *Analisis hubungan kinerja jasa perguruan tinggi terhadap kepuasan mahasiswa: Studi kasus Universitas Indonesia*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Sugiyono. (2009). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode penelitian administrasi (dilengkapi R&D)* (Cet. ke-20). Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto. (2005). *Metode riset bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2005). *Prinsip-prinsip total quality service*. Yogyakarta: Andi Offset.