

## STUDI ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI, AKADEMIK, FASILITAS MAHASISWA TERHADAP KEPUASAN ALUMNI ILMU ADMINISTRASI NEGARA FISIP-UNDANA

**Made N. D. Andayana**

Dosen Program Studi Ilmu Administrasi  
Universitas Nusa Cendana Kupang, Indonesia  
[madeandayana70@gmail.com](mailto:madeandayana70@gmail.com)

### **ABSTRACT**

*Higher education management refers to the five pillars of quality, autonomy, accountability, accreditation and evaluation (Dirjen Dikti, 1990), the ultimate goal of continuous quality improvement. Management improve the quality of higher education is defined as a professional public service that is run and directed as much as possible to provide services that are in accordance with the standards or more. In an effort to find out customer satisfaction in this case is the alumni of the Undana FISIP State Administration Study Program on service quality as measured by the influence of Alumni Satisfaction on Administrative Services, Academic Services and Student Facility Services. According to the results of this study, adequate administrative services, adequate academic services and unsatisfactory facility services. The relationship of simple correlation and shows the relationship between administrative services with academic services to the satisfaction of alumni classified as moderate or quite satisfying alumni. Suggestions from the research team, services that are categorized as providing administrative and academic satisfaction to be maintained and continue to be even better and improved, while our facility services the research team hopes to get special attention from the institution.*

**Keywords:** *Alumni Satisfaction, Administrative Services, Academic Services, Student Facility Services*

Uraian Menteri Pendidikan dan Kebudayaan yang menyinggung tujuan masa depan terhadap pendidikan, juga menyangkut perguruan tinggi sebab menurut pasal 19 ayat 1 Undang-Undang Nomor 20 tahun 2003, perguruan tinggi dimaksudkan sebagai jenjang pendidikan setelah pendidikan menengah mencakup program pendidikan diploma, sarjana, magister, spesialis dan doktor (Pasal 19 ayat 1 UU No. 20 tahun 2003). Kemudian Mukadimah Keputusan Menteri Pendidikan Nomor 603/O/2001 menegaskan bahwa tugas perguruan tinggi adalah berperan aktif dalam perbaikan dan pengembangan kualitas kehidupan dan kebudayaan, pengembangan ilmu pengetahuan dan pengembangan pengertian dan kerja sama internasional untuk mencapai kedamaian

dunia, kesejahteraan lahir batin umat manusia berkelanjutan. Dalam hal ini, Pendidikan tinggi sebagai bagian dari sistem pendidikan nasional memiliki peran strategis dalam mencerdaskan kehidupan bangsa dan memajukan ilmu pengetahuan dan teknologi dengan memperhatikan dan menerapkan nilai humaniora serta pembudayaan dan pemberdayaan bangsa Indonesia yang berkelanjutan. Uraian di depan memberikan penekanan terhadap pengertian, tugas, fungsi dan peran perguruan tinggi. Hal yang sama berlaku pula terhadap Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP Undana yang dilahirkan berdasarkan Keputusan Presiden RI (Keppres ) Nomor 72 Tahun 1982 tentang Susunan Organisasi Universitas Nusa Cendana pada tahun 1982. Sebelum diterbitkan Keppres tersebut Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik berkedudukan sebagai Jurusan Ketatanegaraan pada Fakultas Ketatanegaraan dan Ketatanigaan (FKK) Universitas Nusa Cendana yang ada sejak tahun 1962 hingga terbitnya Keppres tahun 1982. Perkembangan jurusan Ketatanegaraan pada Fakultas Ketatanegaraan dan Ketatanigaan (FKK) hingga menjadi Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dilakukan untuk menjawab kebutuhan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta kebutuhan terhadap pasar kerja sehingga dilakukan perubahan dan penyesuaian dengan tuntutan sumber daya aparatur yang professional sesuai dengan situasi dan kondisi yang berkembang. Namun Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP Undana sebagai perguruan tinggi dalam mengembang tugas dan fungsi serta peran strategis dihadapkan pada fenomena permasalahan yang selama ini juga dihadapi oleh banyak dunia pendidikan di Indonesia, yakni dalam kaitannya dengan dunia kerja pada umumnya dan dunia industri pada khususnya adalah berupa tidak adanya keserasian antara hasil pendidikan dan kebutuhan tenaga kerja.

Keberhasilan suatu perguruan tinggi sangat ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan, dimana pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan pelanggan, dalam hal ini adalah mahasiswa. Keadaan persaingan yang kompetitif antar perguruan tinggi menuntut lembaga pendidikan harus 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. Usaha yang telah ditetapkan sebagai bagian dari strategi untuk menghadapi kompetisi seharusnya dapat diwujudkan dan dijalankan dengan baik.

Misalnya dengan meningkatkan profesionalisme manajemen karyawan sehingga pelayanan terhadap pelanggan menjadi lebih berkualitas dan operasional organisasi menjadi lebih efektif dan efisien. Untuk itu Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP Undana perlu mengadakan analisis yang mendalam dalam melakukan evaluasi terhadap strategi pemasaran dan kualitas layanan yang dijalankan terutama terhadap sikap dan perilaku pelanggan/Mahasiswa yang terkait dalam peningkatan kualitas pelayanan kepada mahasiswa. Dalam visi dan misi yang diemban Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP Undana untuk menyelenggarakan proses belajar dan mengajar yang profesional perlu dilakukan analisis sampai sejauh mana pelayanan yang telah diberikan Program Ilmu Studi Administrasi Negara FISIP Undana kepada pelanggan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan alumni terhadap pelayanan subbag Administrasi Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP Undana, mengetahui kepuasan alumni terhadap pelayanan subbag Akademik Program Studi Ilmu Administrasi dan mengetahui kepuasan alumni terhadap pelayanan Sarana dan prasarana Program Studi Ilmu Administrasi Negara.

## **TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN**

### **Manajemen Mutu Pendidikan**

Penerapan manajemen mutu pendidikan semakin berkembang menuju pada model pengelolaan berbasis industri. Model pengelolaan ini populer disebut dengan istilah *Total Quality Education* (TQE). Dasar dari manajemen ini dilandasi oleh konsep *Total Quality Management* (TQM) pada dunia bisnis yang kemudian diadaptasi ke dalam dunia pendidikan. Secara filosofis konsep ini menekankan pada pencarian secara konsisten terhadap perbaikan yang berkelanjutan untuk mencapai kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Strategi manajemen mutu terpadu ini memposisikan institusi pendidikan sebagai industri jasa. Institusi memberikan pelayanan (*service*) sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pelanggan (*customer*). Jasa atau pelayanan yang diinginkan oleh pelanggan tentu saja merupakan sesuatu yang bermutu dan memberikan kepuasan. Pada saat itulah dibutuhkan suatu sistem manajemen yang mampu memberdayakan institusi pendidikan agar lebih bermutu.

### **Kepuasan Pelanggan (Alumni)**

Kata kepuasan atau satisfaction berasal dari bahasa latin “satis” (artinya cukup baik, memadai) dan “facio” (melakukan atau membuat). Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Konsep kepuasan pelanggan masih bersifat abstrak, meski demikian kepuasan pelanggan menjadi konsep sentral dalam teori dan praktik pemasaran, serta merupakan salah satu tujuan esensial bagi aktivitas bisnis. (Tjiptono, 2011:433). Pendidikan merupakan jasa yang berupa proses pembudayaan, pengertian ini berimplikasi adanya input dan output. Inputnya adalah peserta didik atau mahasiswa, sarana, prasarana dan lingkungan, sedangkan outputnya adalah jasa pelayanan pendidikan, lulusan dan alumni (Prihantoro, 2012). Pemahaman kualitas perguruan tinggi tidak terlepas dari produk yang dikeluarkan yaitu kurikulum, penelitian, pengabdian pada masyarakat, administrasi, dan ekstrakurikuler serta produk parsial yaitu lulusan. Meskipun disebut produk parsial, lulusan perguruan tinggi adalah produk yang sangat penting, yang bersifat generatif dan aplikatif. Generatif bermakna bahwa melalui lulusanlah jasa-jasa perguruan tinggi disebarluaskan dan dikembangkan. Sedangkan dikatakan “aplikatif” karena lulusan akan mengaplikasikan jasa-jasa perguruan tinggi yang telah diterimanya dalam dunia kerja (Panji, 2007). Keberhasilan suatu perguruan tinggi sangat ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan, dimana pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan pelanggan, dalam hal ini adalah mahasiswa. Keadaan persaingan yang kompetitif antar perguruan tinggi menuntut lembaga pendidikan harus 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.

### **Layanan Administrasi Akademik**

Kemendiknas mengartikan administrasi akademik sebagai suatu proses, kegiatan bersama dalam akademik yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian, pengawasan, pembiayaan, dan pelaporan dengan menggunakan atau memanfaatkan fasilitas yang tersedia, baik personil, material, maupun spiritual untuk mencapai tujuan akademik secara efektif dan efisien.

## Layanan Akademik

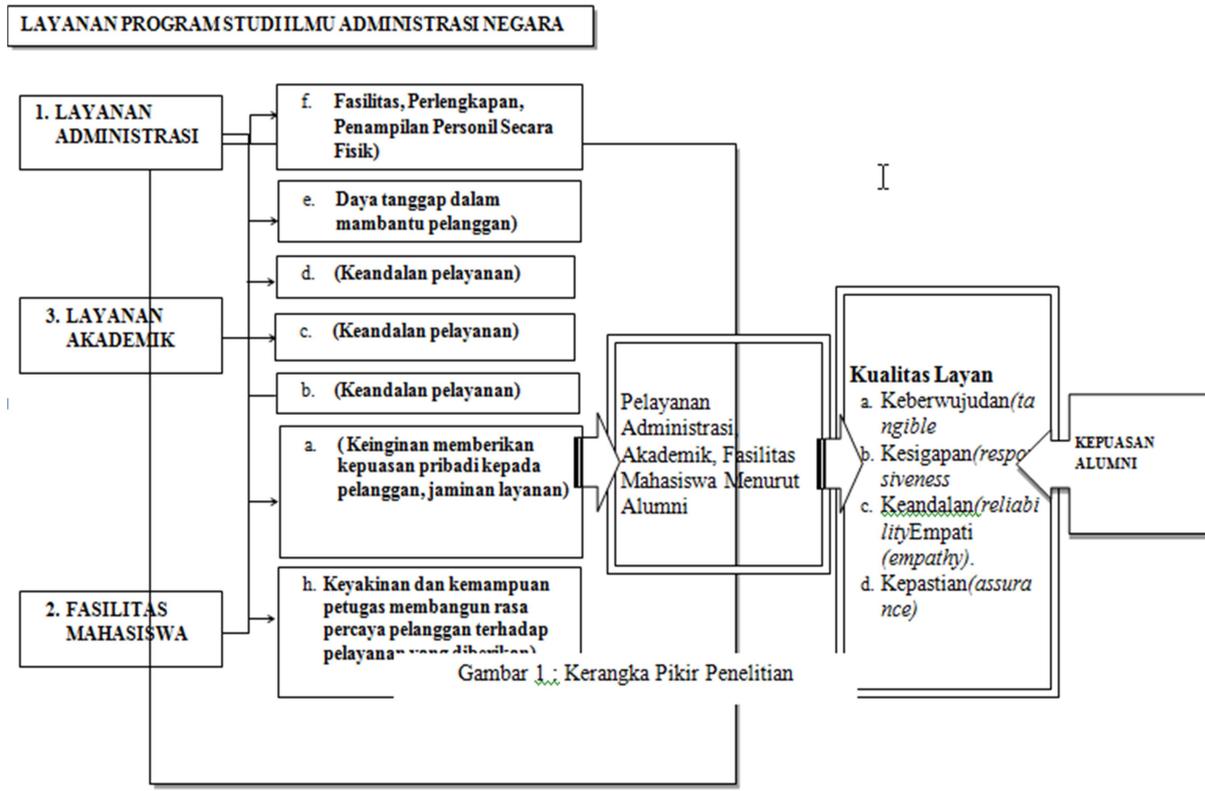
Pelayanan akademik di Prodi Administrasi Negara FISIP Undana merupakan bagian yang tak terpisahkan dari seluruh kegiatan pendidikan yang dilaksanakan. Kegiatan akademik menjadi isu yang perlumendapat perhatian dari seluruh komponen yang terkait dalam pengembangan Prodi Administrasi Negara FISIP Undana. Pelayanan akademik sangat bersentuhan dengan dimensi-dimensi kualitas pelayanan, agar mahasiswa yang dilayani merasa puas dan akhirnya mempunyai loyalitas terhadap instansi atau lembaganya. Loyalitas mahasiswa yang tinggi tidak dapat langsung diperoleh dengan memberikan kualitas pelayanan akademik yang baik saja, namun harus dievaluasi juga kepuasan alumni mereka. Kepuasan yang tinggi tentunya akan berdampak kepada loyalitas yang tinggi pula. Loyalitas alumni, tercermin dalam perilaku-prilaku seperti turut menjaga citra atau nama baik dan merekomendasikan hal-hal yang positif terhadap orang lain selama alumni tersebut mengikuti proses pendidikan maupun setelah melalui proses pendidikan.

## Fasilitas Mahasiswa

Fasilitas mahasiswa berupa prasarana beserta sarana yang ada di dalamnya yang disediakan di tingkat universitas, fakultas, maupun program studi, dapat diperhitungkan untuk memenuhi standar sesuai dengan jumlah sivitas akademika yang menggunakannya. Kebutuhan sarana dan prasarana dapat dipenuhi melalui mekanisme *internal resourcesharing*, di mana dua atau lebih program studi yang membutuhkan sarana dan prasarana yang sama dapat menggunakan sarana dan prasarana secara bersama-sama, sepanjang penyediaan jumlah dan pengelolaan penggunaannya dapat memenuhi standar sesuai jumlah sivitas akademika yang menggunakannya. Kebutuhan sarana dan prasarana dapat dipenuhi melalui mekanisme *external resourcesharing*, di mana program studi dapat memanfaatkan sarana dan prasarana tertentu yang dimiliki oleh pihak lain di luar perguruan tinggi, sepanjang terdapat akses yang memadai bagi setiap sivitas akademika yang menggunakannya. Sarana dan prasarana yang dimaksud antara lain dapat berupa rumah sakit, pusat kesehatan masyarakat, apotek, optik, industri, lahan praktik/kebun/hutan, dermaga, pelabuhan, fasilitas pertunjukan, fasilitas olahraga, fasilitas konvensi dan pameran, tempat beribadah, sekolah/madrasah, Taman Penitipan Anak (TPA), tempat praktik mengajar lain serta sarana dan prasarana untuk rekreasi

dan berkreasi. Ketersediaan akses ditunjukkan oleh adanya perjanjian kerjasama yang berlaku minimum 5 tahun.

### Kerangka Pemikiran



### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Analisis Deskriptif Pengaruh Pelayanan Administrasi, Akademik Dan Fasilitas Mahasiswa Terhadap Kepuasan Alumni Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Social Dan Ilmu Politik Universitas Nusa Cendana.

Analisis statistik deskriptif dilakukan untuk memberikan gambaran data tentang jumlah data minimum, maksimum, mean dan standar deviasi. Penjelasan selanjutnya dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel Hasil Analisis Statistik Deskriptif**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kepuasan Alumni (Y)	30	39	55	48.06	3.656
Pelayanan Administrasi (X1)	30	37	52	33.76	3.852
Pelayanan Akademik (X2)	30	41	57	49.62	3.654
Pelayanan Fasilitas Mahasiswa (X3)	30	29	45	32.46	3.631
Valid n (listwise)	30				

Sumber: Data primer yang diolah; 2017

Cukup tingginya kepuasan alumni Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nusa Cendana. Hal ini dipengaruhi oleh pelayanan administrasi, akademik dan fasilitas mahasiswa. Oleh karena itu, variabel kepuasan alumni Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nusa Cendana, dengan jumlah sampel sebanyak 30 orang memiliki nilai kepuasan alumni Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nusa Cendana, rata-rata 48,06% dengan nilai kepuasan alumni Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nusa Cendana, minimal sebesar 39% dan maksimal sebesar 55%, sedangkan standar deviasinya sebesar 3,656%. Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif tersebut di atas, dapat diketahui bahwa *mean* atau nilai rata-rata variabel kepuasan alumni Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nusa Cendana, mencapai 70,67% diperoleh dari perhitungan ( $mean/30$ ) (100%) =  $(48,06/30)$  (100%) = 70,67%. Persentase ini tergolong berkualitas cukup tinggi yang menunjukkan kepuasan alumni Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nusa Cendana, selama mereka masih kuliah untuk mendapat gelar Strata 1 (S1).

### **Analisis Deskriptif Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Alumni Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Undana**

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa *mean* atau nilai rata-rata variabel kepuasan alumni Jurusan Ilmu Administrasi

Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nusa Cendana, mencapai 60,3% diperoleh dari perhitungan  $(mean/30) (100\%) = (49,62/30) (100\%) = 60,3\%$ . Persentase ini tergolong berkualitas cukup tinggi yang menunjukkan kepuasan alumni Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nusa Cendana, selama mereka masih kuliah untuk mendapat gelar Strata 1 (S1).

#### **Analisis Deskriptif Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Alumni Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Undana.**

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa *mean* atau nilai rata-rata variabel pelayanan akademik terhadap alumni Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nusa Cendana, mencapai 50,7% diperoleh dari perhitungan  $(mean/30) (100\%) = (49,62/30) (100\%) = 50,7\%$ . Persentase ini tergolong berkualitas cukup tinggi yang menunjukkan pelayanan akademik terhadap alumni Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nusa Cendana, selama mereka masih kuliah untuk mendapat gelar Strata 1 (S1).

#### **Analisis Deskriptif Pelayanan Fasilitas Mahasiswa Terhadap Kepuasan Alumni Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Undana.**

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif, dapat diketahui bahwa *mean* atau nilai rata-rata variabel kepuasan alumni Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nusa Cendana, mencapai 60,3% diperoleh dari perhitungan  $(mean/30) (100\%) = (49,62/30) (100\%) = 60,3\%$ . Persentase ini tergolong berkualitas cukup tinggi yang menunjukkan kepuasan alumni Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nusa Cendana, selama mereka masih kuliah untuk mendapat gelar Strata 1 (S1).

## Analisis Korelasi Sederhana Kualitas Pelayanan Akademik, Administrasi dan Fasilitas Mahasiswa Terhadap Kepuasan Alumni Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Undana

**Tabel Hasil Analisis Korelasi Sederhana**

			Correlations			
			X1	X2	X3	Y
Spearman's rho	Pelayanan Administrasi (X1)	Correlation Coefficient	.467**	.613**	.474**	.303*
		Sig. (2-tailed)	.000	.007	.001	.032
		N	30	30	30	30
	Pelayanan Akademik (X2)	Correlation Coefficient	.488**	.467**	.655**	.393**
		Sig. (2-tailed)	.007	.000	.000	.005
		N	30	30	30	30
	Pelayanan Fasilitas Mahasiswa (X3)	Correlation Coefficient	.613**	.655**	.467**	.552**
		Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000
		N	30	30	30	30
	Kepuasan Alumni (Y)	Correlation Coefficient	.303*	.393**	.552**	.467**
		Sig. (2-tailed)	.032	.005	.000	.000
		N	30	30	30	30

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

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

Sumber: Data primer yang diolah; 2017

### Analisis Korelasi Sederhana Antara Pelayanan Administrasi (X1) dengan Kepuasan Alumni (Y) Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Undana

Data pada tabel di atas menunjukkan bahwa nilai  $r_{X_1Y}$  sebesar 0,467 memungkinkan bahwa antara variabel pelayanan administrasi ( $X_1$ ) dengan kepuasan alumni (Y) Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nusa Cendana, tergolong ada hubungan. Hal ini didasarkan atas ketentuan bahwa jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, maka terdapat hubungan/korelasinya signifikan atau  $H_0$  diterima dengan alasan  $r$  hitung sebesar  $0,467 >$   $r$  tabel sebesar 0,279.

### **Analisis Korelasi Sederhana Antara Pelayanan Akademik (X<sub>2</sub>) dengan Kepuasan Alumni (Y) Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Undana**

Data pada tabel di atas menunjukkan bahwa nilai  $r_{x_2y}$  sebesar 0,613 memungkinkan bahwa antara variabel pelayanan akademik (X<sub>2</sub>) dengan kepuasan alumni (Y) Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nusa Cendana, tergolong ada hubungan. Hal ini didasarkan atas ketentuan bahwa jika  $r$  hitung >  $r$  tabel, maka terdapat hubungan/korelasinya signifikan atau  $H_a$  diterima dengan alasan  $r$  hitung sebesar 0,613 >  $r$  tabel sebesar 0,279.

### **Analisis Korelasi Sederhana Antara Pelayanan Fasilitas Mahasiswa (X<sub>3</sub>) dengan Kepuasan Alumni (Y) Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Undana**

Data pada tabel di atas menunjukkan bahwa nilai  $r_{x_3y}$  sebesar 0,474 memungkinkan bahwa antara variabel pelayanan fasilitas mahasiswa (X<sub>3</sub>) dengan kepuasan alumni (Y) Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nusa Cendana, tergolong ada hubungan. Hal ini didasarkan atas ketentuan bahwa jika  $r$  hitung >  $r$  tabel, maka terdapat hubungan/korelasinya signifikan atau  $H_a$  diterima dengan alasan  $r$  hitung sebesar 0,474 >  $r$  tabel sebesar 0,279.

### **Pengujian Hipotesis**

#### ***Membandingkan $r$ hitung dengan $r$ tabel***

- a. Untuk X<sub>1</sub>.Y  $r$  hitung = 0,303 : 0,279 =  $r$  hitung >  $r$  tabel, maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak
- b. Untuk X<sub>2</sub>.Y  $r$  hitung = 0,393 : 0,279 =  $r$  hitung >  $r$  tabel, maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak
- c. Untuk X<sub>3</sub>.Y  $r$  hitung = 0,552 : 0,279 =  $r$  hitung >  $r$  tabel, maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak

#### ***Menentukan $t$ hitung***

Rumus mencari  $t$  hitung adalah: (dengan 4 variabel)

$$t = \frac{r\sqrt{n-4}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

t = Tingkat signifikan

r = Koefisien korelasi

n-4 = Derajat kebebasan, karena menggunakan 4 variabel maka menjadi n-4 (Sugiyono, 2008).

Rumus mencari t hitung adalah: (dengan 6 variabel)

$$t = \frac{r\sqrt{n-4}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

t = Tingkat signifikan

r = Koefisien korelasi

n-4 = Derajat kebebasan, karena menggunakan 4 variabel maka menjadi n-4 (Sugiyono, 2008).

Untuk X1.Y t hitung

$$t = \frac{0,303\sqrt{30-4}}{\sqrt{1-0,303^2}}$$

$$t = \frac{0,303\sqrt{26}}{\sqrt{1-0,091}}$$

$$t = \frac{0,303\sqrt{26}}{\sqrt{0,909}}$$

$$t = \frac{(0,303)(6,633)}{0,953}$$

$$t = \frac{2,009}{0,953}$$

$$t = 2,108$$

Untuk X2.Y t hitung

$$t = \frac{0,393\sqrt{30-4}}{\sqrt{1-0,393^2}}$$

$$t = \frac{0,393\sqrt{26}}{\sqrt{1-0,154}}$$

$$t = \frac{0,303\sqrt{26}}{\sqrt{0,846}}$$

$$t = \frac{(0,393)(6,633)}{0,919}$$

$$t = \frac{2,606}{0,919}$$

$$t = 2,835$$

Untuk X3.Y t hitung

$$t = \frac{0,552\sqrt{30-4}}{\sqrt{1-0,552^2}}$$

$$t = \frac{0,552\sqrt{26}}{\sqrt{1-0,304}}$$

$$t = \frac{0,552\sqrt{26}}{\sqrt{0,696}}$$

$$t = \frac{(0,552)(6,633)}{0,834}$$

$$t = \frac{3,661}{0,834}$$

$$t = 4,389$$

### **Menentukan t tabel**

Tabel distribusi t dicari pada  $\alpha = 5\% : 2 = 2,5\%$  (uji 2 sisi) dengan derajat kebebasan (df) n-6 atau  $50-6 = 44$ . Dengan pengujian 2 sisi (Signifikansi = 0,025) hasil diperoleh untuk t tabel sebesar = 2,015.

Membandingkan antara t hitung dengan t tabel

- a. Untuk X1.Y t hitung =  $2,108 : 2,015 = t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ , maka  $H_a$  diterima
- b. Untuk X2.Y t hitung =  $2,835 : 2,015 = t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ , maka  $H_a$  diterima
- c. Untuk X3.Y t hitung =  $4,389 : 2,015 = t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ , maka  $H_a$  diterima

Berdasarkan hasil uji signifikansi koefisien korelasi tersebut di atas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai t hitung > dari t tabel ( $2,108 > 2,015$ ) maka  $H_a$  diterima, artinya ada hubungan signifikan antara pelayanan administrasi (X1) dengan kepuasan alumni (Y) Jurusan Ilmu Administarsi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nusa Cendana. Hal ini berarti terdapat hubungan signifikan antara pelayanan administrasi (X1) dengan kepuasan alumni (Y) Jurusan Ilmu Administarsi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nusa Cendana. Oleh karena itu, pelayanan administrasi terhadap mahasiswa perlu diperhatikan oleh jurusan secara berkesnambungan demi peningkatan akreditasi Jurusan Ilmu Administarsi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nusa Cendana.
- b. Nilai t hitung > dari t tabel ( $2,835 > 2,015$ ) maka  $H_a$  diterima, artinya ada hubungan signifikan antara pelayanan akademik (X2) dengan kepuasan alumni (Y) Jurusan Ilmu Administarsi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nusa Cendana. Hal ini berarti terdapat hubungan signifikan antara pelayanan akademik (X2) dengan kepuasan alumni (Y) Jurusan Ilmu Administarsi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nusa Cendana. Oleh karena itu, pelayanan akademik terhadap mahasiswa perlu diperhatikan oleh jurusan secara berkesnambungan demi peningkatan akreditasi Jurusan Ilmu Administarsi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nusa Cendana.
- c. Nilai t hitung > dari t tabel ( $4,389 > 2,015$ ) maka  $H_a$  diterima, artinya ada hubungan signifikan antara pelayanan fasilitas administrasi (X3) dengan kepuasan alumni (Y) Jurusan Ilmu Administarsi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nusa Cendana. Hal ini berarti terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan fasilitas mahasiswa (X3) dengan kepuasan masyarakat (Y) Jurusan Ilmu Administarsi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nusa Cendana. Oleh karena itu, pelayanan fasilitas mahasiswa terhadap mahasiswa perlu diperhatikan oleh jurusan secara berkesnambungan demi peningkatan akreditasi

Jurusan Ilmu Administarsi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nusa Cendana.

### Analisi Regresi Linear Berganda

**Tabel Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

Model		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.389	1.549		1.543	.130
	Pelayanan Administrasi (X1)	-.038	.044	-.102	-.855	.397
	Pelayanan Akademik (X2)	-.047	.133	-.040	-.350	.728
	Pelayanan Fasilitas Mahasiswa (X3)	.144	.110	.164	1.316	.195

a. Dependent Variable: Kepuasan Alumni (Y)

Sumber: Data primer yang diolah; 2017

Persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

$$Y = 2,389 + -0,038X_1 + -0,047X_2 + 0,144X_3$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Alumni

a = Konstanta

$b_1, b_2, b_3$  = koefisien regresi

$X_1$  = Pelayanan administrasi

$X_2$  = Pelayanan akademik

$X_3$  = Pelayanan fasilitas mahasiswa

Berdasarkan hasil uji Regresi linear berganda, maka dapat dijelskan sebagai berikut:

1. Konstanta (a) = 2,389 menjelaskan bahwa jika semua variabel bebas dalam hal ini variabel Pelayanan Administrasi (X1), Pelayanan Akademik (X2) dan Pelayanan Fasilitas Mahasiswa (X3), diasumsikan bernilai nol, maka Kepuasan Alumni (Y)

dalam proses pelayanan terhadap alumni Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nusa Cendana, sama dengan 2,389 atau berada dalam kategori ada pengaruh.

2. Koefisien regresi  $b_1 = -0,038$  berarti jika terjadi perubahan dalam hal ini Pelayanan Administrasi (X1), meningkat sebesar satu satuan maka akan berakibat pada meningkatnya Kepuasan Alumni (Y) dalam proses pelayanan administrasi terhadap alumni Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nusa Cendana, sebesar -0,038 satuan, dengan asumsi bahwa Pelayanan Administrasi (X2) dan Pelayanan Fasilitas Mahasiswa (X3) berada dalam keadaan konstan atau tetap atau tidak berubah (*ceteris paribus*).
3. Koefisien regresi  $b_2 = -0,047$  berarti jika terjadi perubahan peningkatan variabel Pelayanan Akademik (X2), sebesar satu satuan maka akan terjadi peningkatan Kepuasan Alumni (Y) dalam proses pelayanan terhadap alumni Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nusa Cendana, sebesar -0,047 satuan, dengan asumsi bahwa variabel Pelayanan Administrasi (X1) dan Pelayanan Fasilitas Mahasiswa (X3), berada dalam keadaan konstan atau tetap atau tidak berubah atau *ceteris paribus*.
4. Koefisien regresi  $b_3 = 0,144$  berarti jika terjadi perubahan peningkatan variabel Pelayanan Fasilitas Mahasiswa (X3), sebesar satu satuan maka akan terjadi peningkatan Kepuasan Alumni (Y) dalam proses pelayanan terhadap alumni Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nusa Cendana, sebesar 0,144 satuan, dengan asumsi bahwa variabel Pelayanan Administrasi (X1) dan Pelayanan Akademik (X2), berada dalam keadaan konstan atau tetap atau tidak berubah atau *ceteris paribus*.

## Analisi Korelasi Ganda (R)

### Hasil Analisis Korelasi Ganda (R)

#### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.805 <sup>a</sup>	.648	.608	.898

a. Predictors: (Constant), pelayanan administrasi (X1), pelayanan akademik (X2), dan pelayanan fasilitas administrasi (X3)

b. Dependent Variable: kepuasan alumni (Y)

Sumber: Data primer yang diolah; 2017

Berdasarkan data pada tabel di atas, diperoleh nilai korelasi ganda (R) sebesar 0,805. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang sangat tinggi antara Pelayanan Administrasi (X1), Pelayanan Akademik (X2), dan Pelayanan Fasilitas Administrasi (X3) secara simultan dengan Kepuasan Alumni (Y) dalam proses pelayanan terhadap alumni Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nusa Cendana.

## Analisis Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

### Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

#### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.805 <sup>a</sup>	.648	.608	.898

a. Predictors: (Constant), pelayanan administrasi (X1), pelayanan akademik (X2), dan pelayanan fasilitas administrasi (X3)

b. Dependent Variable: kepuasan alumni (Y)

Sumber: Data primer yang diolah; 2017

Berdasarkan data pada tabel di atas, diperoleh angka *adjusted R<sup>2</sup>* (*Adjusted R Square*) sebesar 0,608. Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel independen, yaitu Pelayanan Administrasi (X1), Pelayanan Akademik (X2), dan Pelayanan Fasilitas Administrasi (X3) terhadap variabel dependen, yaitu Kepuasan Alumni (Y) sebesar 0,608 (60,8%) atau variasi variabel independen yaitu pelayanan

Administrasi (X1), Pelayanan Akademik (X2), dan Pelayanan Fasilitas Administrasi (X3) yang digunakan mampu menjelaskan variabel dependen, yaitu Kepuasan Alumni (Y) Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nusa Cendana, sedangkan 39,2% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini, seperti manajemen, anggaran, motivasi, pengawasan, kepemimpinan dan sebagainya demi kualitas pelayanan mahasiswa di masa yang akan datang.

## SIMPULAN

1. Hasil analisis statistik deskriptif menunjukkan bahwa: (a) Kepuasan alumni sebagai konsumen dalam proses pelayanan administrasi, akademik dan fasilitas mahasiswa terhadap kepuasan alumni Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nusa Cendana. (b) Pelayanan administrasi bagi alumni Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nusa Cendana, kurang memuaskan alumni sebagai konsumen dalam proses pelayanan (c) Pelayanan akademik bagi alumni Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nusa Cendana, tergolong cukup memuaskan alumni sebagai konsumen. (c) Pelayanan fasilitas mahasiswa bagi alumni Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nusa Cendana, tergolong kurang memuaskan alumni sebagai konsumen.
2. Hasil analisis statistik korelasi sederhana menunjukkan bahwa hubungan secara sederhana antara pelayanan administrasi, pelayanan akademik dan fasilitas dengan kepuasan alumni memiliki korelasi yang tergolong berkualitas sedang atau cukup memuaskan alumni.
3. Hasil analisis statistik inferensial menunjukkan bahwa nilai konstanta (a) = 2,389 menjelaskan bahwa jika semua variabel bebas dalam hal ini variabel Pelayanan Administrasi (X1), Pelayanan Akademik (X2), Pelayanan Fasilitas Mahasiswa (X3) diasumsikan bernilai nol, maka Kepuasan Alumni (Y) dalam proses pelayanan terhadap alumni Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nusa Cendana, sama dengan 2,389 atau berada dalam kategori ada pengaruh.
4. Hasil analisis korelasi ganda (R) diperoleh nilai sebesar 0,805. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang sangat tinggi antara Pelayanan Administrasi (X1),

Pelayanan Akademik (X2), Pelayanan Fasilitas Mahasiswa (X3) secara simultan dengan Kepuasan Alumni (Y) dalam proses pelayanan terhadap alumni Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nusa Cendana.

5. Hasil analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) diperoleh nilai *Adjusted R<sup>2</sup>* (*Adjusted R Square*) sebesar 0,608. Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel independen (Pelayanan Administrasi (X1), Pelayanan Akademik (X2), Pelayanan Fasilitas Mahasiswa (X3)) terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Alumni (Y) sebesar 0,608 (60,8%) atau variasi variabel independen, yaitu pelayanan Administrasi (X1), Pelayanan Akademik (X2), Pelayanan Fasilitas Mahasiswa (X3) yang digunakan mampu menjelaskan variabel dependen, yaitu Kepuasan Alumni (Y) sedangkan 39,2% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini, seperti manajemen, anggaran, motivasi, pengawasan dan sebagainya.

## DAFTAR RUJUKAN

- Budi, Santoso. (2008). Upaya Peningkatan Manajemen Perguruan Tinggi Swasta agar dapat Bersaing di Era Global. *Materi Dies Reader* Universitas PGRI Yogyakarta. UPY Yogyakarta.
- Jaedun, A., Ishartiwi.---. *Survei Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Bidang Pendidikan Di Daerah Istimewa Yogyakarta. Laporan Hasil Penelitian*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta..
- Keputusan Presiden RI No 72 Tahun 1982 Tentang Susunan Organisasi Universitas Nusa Cendana pada Tahun 1982
- Mukadimah Keputusan Menteri Pendidikan Nomor 603/O/2001
- Prihantoro, Rudy, 2012. Konsep Pengendalian Mutu. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Tjiptono, F.(2002). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi. Fandy, Tjiptono. (2014). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta :Penerbit Andi.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung :Alfabeta.
- Undang-Undang No 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional
- Yahya Sudarya. (2007). Service Quality Satisfaction dalam Layanan Pendidikan :Kajian Teoritis. *Jurnal Pendidikan Dasar* Nomor 8.

