



PENGARUH PELAYANAN ADMINISTRASI, FASILITAS PENDIDIKAN DAN KOMPETENSI DOSEN TERHADAP KEPUASAN TARUNA POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI (POLTRADA BALI)

Fitria Fajarwati^{1*}, Ni Putu Tirka Widanti¹, Luh Riniti Rahayu¹

¹Program Studi Magister Administrasi Publik, Pasca Sarjana Universitas Ngurah Rai, Denpasar, Indonesia

History Article

Article history:

Received August 10, 2023

Approved December 6, 2023

Keywords:

Administrative Services, Educational Facilities, Lecturer Competence, Cadet Satisfaction

ABSTRACT

Changes in people's mindsets about the importance of education have an impact on the increasing public interest in higher education. Higher education is considered to be a place that produces quality human resources. Increasingly fierce competition and the demands of society's needs for quality oriented toward the value of service users ultimately pressure organizations to be able to respond quickly. Facing this condition, the main thing that must be prioritized by universities is student satisfaction. This study aims to analyze the effect of administrative services, educational facilities, and lecturer competence on the satisfaction of Bali Land Transportation Polytechnic cadets. The number of samples used was 69 with the proportional sampling method. Data collection using a questionnaire The data analysis technique uses multiple linear regression analysis with the SmartPLS application. The results showed that administrative services, educational facilities, and lecturer competence had a positive and significant effect on the satisfaction of Bali Land Transportation Polytechnic cadets. Among the three influential independent variables, lecturer competence is the one that has the most influence on cadet satisfaction. The magnitude of the influence of independent variables on cadet satisfaction is 92.9%.

ABSTRAK

Meningkatnya minat masyarakat untuk mengikuti pendidikan tinggi. Pendidikan tinggi dianggap telah menjadi wadah penghasil sumber daya manusia yang bermutu. Persaingan yang semakin ketat dan tuntutan kebutuhan masyarakat akan kualitas yang berorientasi pada nilai pengguna jasa pada akhirnya menekan organisasi untuk dapat menanggapi dengan cepat. Menghadapi kondisi ini hal utama yang harus diprioritaskan oleh perguruan tinggi adalah kepuasan mahasiswa. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pelayannya administrasi, fasilitas pendidikan, dan kompetensi dosen

terhadap kepuasan taruna Politeknik Transportasi Darat Bali. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 69 orang dengan metode proportional sampling. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisa data menggunakan analisis regresi linear berganda, dengan aplikasi SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi, fasilitas pendidikan dan kompetensi dosen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan taruna Politeknik Transportasi Darat Bali. Diantara ketiga variabel bebas yang berpengaruh tersebut, kompetensi dosen merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan taruna. Besarnya pengaruh variabel bebas terhadap kepuasan taruna 92,9%.

© 2023 Jurnal Ilmiah Global Education

*Corresponding author email: fajarwati.fitria87@gmail.com

PENDAHULUAN

Perguruan tinggi memiliki peran penting dalam membentuk dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang berkualitas dan terdidik. Selain itu, perguruan tinggi juga memiliki peran dalam memajukan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta memberikan kontribusi terhadap pembangunan masyarakat dan negara. Perguruan tinggi juga memiliki peran dalam memajukan ilmu pengetahuan dan teknologi. Perguruan tinggi merupakan tempat untuk melakukan penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang dapat memberikan manfaat bagi masyarakat dan negara. Perguruan tinggi juga dapat berperan sebagai penggerak inovasi dan kreativitas dalam bidang ilmu pengetahuan dan teknologi (Barnawi, 2017).

Terbitnya Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum yang diubah menjadi PP No.74 Tahun 2012, memberikan peluang bagi Politeknik Transportasi Darat Bali untuk tetap bisa memberikan layanan jasa pendidikan bidang transportasi darat dengan fleksibilitas dalam penggunaan uang, tetapi dengan tetap mendahulukan layanan prima kepada pengguna jasa. Pada tahun 2022 terjadi penurunan minat calon taruna untuk mendaftar di Poltrada Bali. Hal tersebut diduga ada kaitannya dengan kepuasan taruna sebelumnya yang telah mengikuti pendidikan di Poltrada Bali. Kepuasan taruna akan tercapai apabila kualitas jasa yang diberikan sesuai dengan kebutuhannya. Kualitas pelayanan juga merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan taruna.

Pelayanan administrasi di perguruan tinggi merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Pelayanan administrasi yang baik akan membuat mahasiswa merasa terbantu dan dihargai, sehingga dapat meningkatkan kepuasan mereka terhadap perguruan tinggi. Sebaliknya, pelayanan administrasi yang buruk dapat menimbulkan ketidakpuasan dan bahkan frustrasi pada mahasiswa (Umiarso, 2018).

Menurut Barnawi (2017) menjelaskan bahwa "Pelayanan akademik memiliki porsi yang sangat besar dalam layanan akademik. Layanan Akademik merupakan layanan yang banyak berkaitan secara langsung dengan mahasiswa, sehingga perguruan tinggi dalam memberikan layanan akademik harus berusaha memahami serta memenuhi kebutuhan mahasiswa dan berakhir pada persepsi mahasiswa. Layanan akademik berkualitas akan memberikan kepuasan kepada mahasiswa". Hanifa, dan kawan-kawan (2019), Harahap, dan kawan-kawan (2019), dan Islamuddin, dan kawan-kawan (2021) mengungkapkan bahwa pelayanan administrasi yang baik dan inovatif dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Selain pelayanan administrasi, fasilitas pendidikan juga merupakan yang tidak kalah pentingnya dalam mempengaruhi kepuasan taruna. Fasilitas pendidikan merupakan hal yang sangat penting dalam memuaskan taruna karena fasilitas yang baik dapat memberikan pengalaman belajar yang lebih baik dan memudahkan mahasiswa dalam menyelesaikan tugas-tugas akademiknya.

Menurut Sopiadin (2018) menyebut perguruan tinggi memiliki peran penting dalam membentuk dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang berkualitas dan terdidik. Selain itu, perguruan tinggi juga memiliki peran dalam memajukan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta memberikan kontribusi terhadap pembangunan masyarakat dan negara. Perguruan tinggi juga memiliki peran dalam memajukan ilmu pengetahuan dan teknologi. Perguruan tinggi merupakan tempat untuk melakukan penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang dapat memberikan manfaat bagi masyarakat dan negara. Perguruan tinggi juga dapat berperan sebagai penggerak inovasi dan kreativitas dalam bidang ilmu pengetahuan dan teknologi (Barnawi, 2017).

Terbitnya Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum yang diubah menjadi PP No.74 Tahun 2012, memberikan peluang bagi Politeknik Transportasi Darat Bali untuk tetap bisa memberikan layanan jasa pendidikan bidang transportasi darat dengan fleksibilitas dalam penggunaan uang, tetapi dengan tetap mendahulukan layanan prima kepada pengguna jasa.

Pada tahun 2022 terjadi penurunan minat calon taruna untuk mendaftar di Poltrada Bali. Hal tersebut diduga ada kaitannya dengan kepuasan taruna sebelumnya yang telah mengikuti pendidikan di Poltrada Bali. Kepuasan taruna akan tercapai apabila kualitas jasa yang diberikan sesuai dengan kebutuhannya. Kualitas pelayanan juga merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan taruna. Pelayanan administrasi di perguruan tinggi merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Pelayanan administrasi yang baik akan membuat mahasiswa merasa terbantu dan dihargai, sehingga dapat meningkatkan kepuasan mereka terhadap perguruan tinggi. Sebaliknya, pelayanan administrasi yang buruk dapat menimbulkan ketidakpuasan dan bahkan frustrasi pada mahasiswa (Umiarso, 2018;48).

Menurut Barnawi (2017) menjelaskan bahwa "Pelayanan akademik memiliki porsi yang sangat besar dalam layanan akademik. Layanan Akademik merupakan layanan yang banyak berkaitan secara langsung dengan mahasiswa, sehingga perguruan tinggi dalam memberikan layanan akademik harus berusaha memahami serta memenuhi kebutuhan mahasiswa dan berakhir pada persepsi mahasiswa. Layanan akademik berkualitas akan memberikan kepuasan kepada mahasiswa". Hanifa, dan kawan-kawan (2019), Harahap, dan kawan-kawan (2019), dan Islamuddin, dan kawan-kawan (2021) mengungkapkan bahwa pelayanan administrasi yang baik dan inovatif dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Selain pelayanan administrasi, fasilitas pendidikan juga merupakan yang tidak kalah pentingnya dalam mempengaruhi kepuasan taruna. Fasilitas pendidikan merupakan hal yang sangat penting dalam memuaskan taruna karena fasilitas yang baik dapat memberikan pengalaman belajar yang lebih baik dan memudahkan mahasiswa dalam menyelesaikan tugas-tugas akademiknya.

Menurut Sopiadin (2018) menyebutkan fasilitas yang memadai dapat memudahkan mahasiswa dalam memperoleh akses ke sumber daya yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas akademik mereka. Contohnya seperti akses ke perpustakaan, laboratorium, ruang baca,

internet, dan sebagainya. Begitupula dengan Barnawi (2017) berpendapat fasilitas pendidikan yang lengkap dan berkualitas dapat meningkatkan motivasi mahasiswa untuk belajar karena mereka merasa diperhatikan dan didukung oleh institusi. Ini dapat memberikan rasa percaya diri dan meningkatkan semangat belajar. Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Hanifa, dan kawan-kawan (2019), Harahap, dan kawan-kawan (2019), Islamuddin, dan kawan-kawan (2021) dan Kurbani (2019) mengungkapkan bahwa fasilitas pendidikan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Kepuasan mahasiswa juga sangat ditentukan oleh kompetensi sumber daya manusia. Hal tersebut berakaitan dengan kinerja sumber daya manusia (SDM), sarana prasarana dan tim akademik. Tenaga pengajar tentu memiliki kedudukan yang sangat penting pada suatu perguruan tinggi salah satunya yaitu sebagai penyedia layanan pendidikan berupa ilmu yang diberikan. Ditegaskan kembali oleh Zazin (2019) apabila terdapat dosen yang belum memenuhi kompetensi dengan baik maka akan menyebabkan mahasiswa merasa tidak puas. Dosen yang memiliki kompetensi tinggi akan menghasilkan kegiatan belajar mengajar yang efektif sehingga mahasiswa merasa puas karena mampu memahami apa yang disampaikan oleh dosen, mendapatkan pembelajaran yang menyenangkan dan akhirnya mendapatkan prestasi yang baik yang akan menambah nilai kepuasan. Hasil penelitian Hidayah (2020), Idris & Djafar (2019), Ifa (2018), Santoso, (2018) mengungkapkan bahwa kompetensi dosen berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian ini dimaksudkan untuk menganalisis pengaruh pelayanan administrasi, fasilitas pendidikan, dan kompetensi dosen terhadap kepuasan taruna Politeknik Transportasi Darat Bali.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengimplementasikan metode kuantitatif, yang dimaksudkan untuk menganalisis pengaruh pelayanan administrasi, fasilitas pendidikan, kompetensi dosen terhadap kepuasan taruna. Penelitian dilakukan di Politeknik Transportasi Darat Bali. Model penelitian ini melibatkan tiga variabel eksogen dan satu variabel endogen. Pelayanan administrasi menggunakan 5 indikator, fasilitas pendidikan menggunakan 4 indikator, kompetensi dosen menggunakan 4 indikator, dan kepuasan taruna menggunakan 5 indikator. Data yang terkumpul bersumber dari kuesioner yang dirancang menggunakan skala likert 5 point. Jumlah responden yang terlibat sebanyak 69 orang dengan metode proportional sampling. Pengujian hipotesis ditindaklanjuti dengan memanfaatkan aplikasi Smart PLS untuk menganalisis regresi linear berganda (Sugiyono, 2019).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebelum dilakukan pengujian hipotesis, terlebih dahulu dilakukan pengujian kelayakan instrument penelitian. Dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas sebagai berikut:

Tabel 1. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

Variabel	Koefisien Korelasi	Keterangan	Alpha Cronbach	Keterangan
Pelayanan administrasi	0,872 - 0,973	Valid	0,936	Reliabel
Fasilitas pendidikan	0,938 - 0,984	Valid	0,975	Reliabel
Kompetensi dosen	0,925 - 0,987	Valid	0,975	Reliabel
Kepuasan taruna	0,598 - 0,745	Valid	0,711	Reliabel

Sumber: Olahan Peneliti, 2023

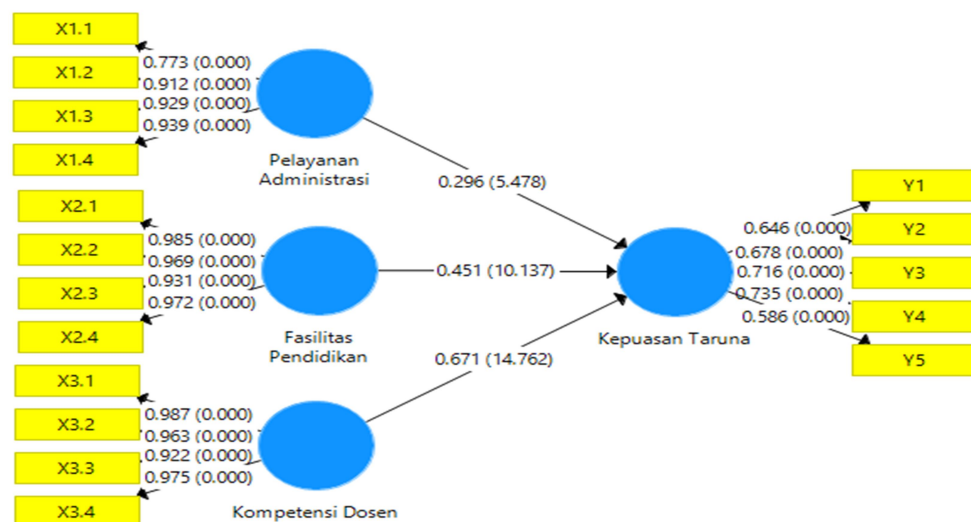
Tabel 2. Nilai *Outer Loading* Hasil Estimasi Model

Konstruk	Original Sample (O)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
X1.1 <- Pelayanan Administrasi_	0,773	3,920	0,000
X1.2 <- Pelayanan Administrasi_	0,912	8,328	0,000
X1.3 <- Pelayanan Administrasi_	0,929	7,780	0,000
X1.4 <- Pelayanan Administrasi_	0,939	6,402	0,000
X2.1 <- Fasilitas Pendidikan	0,985	209,175	0,000
X2.2 <- Fasilitas Pendidikan	0,969	88,910	0,000
X2.3 <- Fasilitas Pendidikan	0,931	37,266	0,000
X2.4 <- Fasilitas Pendidikan	0,972	119,618	0,000
X3.1 <- Kompetensi Dosen	0,987	338,653	0,000
X3.2 <- Kompetensi Dosen	0,963	71,027	0,000
X3.3 <- Kompetensi Dosen	0,922	33,541	0,000
X3.4 <- Kompetensi Dosen	0,975	100,227	0,000
Y1 <- Kepuasan Taruna	0,646	8,360	0,000
Y2 <- Kepuasan Taruna	0,678	7,924	0,000
Y3 <- Kepuasan Taruna	0,716	13,072	0,000
Y4 <- Kepuasan Taruna	0,735	12,996	0,000
Y5 <- Kepuasan Taruna	0,586	5,202	0,000

Sumber : Olahan Peneliti, 2023

Pada Tabel 2 menunjukkan hasil perhitungan *outer loading* dari masing-masing indikator konstruk pelayanan administrasi, fasilitas pendidikan, kompetensi dosen, kepuasan taruna yang memiliki nilai *outer loading* > 0,50 sehingga dapat dikatakan bahwa konstruk sudah valid.

Gambar 1
Model Struktur Penelitian



Evaluasi model struktural (Structural Model/Inner Model) adalah pengukuran untuk mengevaluasi tingkat ketepatan model dalam penelitian secara keseluruhan, yang dibentuk melalui beberapa variabel beserta dengan indikator-indikatornya. Dalam evaluasi model struktural ini akan dilakukan melalui nilai R square.

Evaluasi model struktural (Structural Model/Inner Model) adalah pengukuran untuk mengevaluasi tingkat ketepatan model dalam penelitian secara keseluruhan, yang dibentuk melalui beberapa variabel beserta dengan indikator-indikatornya. Dalam evaluasi model struktural ini akan dilakukan melalui nilai R square.

Tabel 3. Evaluasi Model Struktural *Inner*

Variabel	R Square
Kepuasan Taruna	0,929

Sumber : Olahan Peneliti, 2023

Tabel 3 menunjukkan nilai R² kepuasan taruna sebesar 0,929 termasuk kriteria model kuat, hal ini berarti 92,9% variabel pelayanan administrasi, fasilitas pendidikan, kompetensi dosen mempengaruhi kepuasan dan taruna. Berikutnya adalah pengujian hipotesis sebagai berikut:

Tabel 4. Uji Hipotesis

Variabel	Original Sample (O)	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Keterangan
Fasilitas Pendidikan -> Kepuasan Taruna	0,451	10,137	0,000	Signifikan
Kompetensi Dosen -> Kepuasan Taruna	0,671	14,762	0,000	Signifikan
Pelayanan Administrasi_ -> Kepuasan Taruna	0,296	5,478	0,000	Signifikan

Sumber : Olahan Peneliti, 2023

Berdasarkan hasil penelitian mengungkapkan bahwa pelayanan administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan taruna. Hal tersebut terlihat dari nilai sig ($0,00 < 0,05$) Pelayanan administrasi dalam penelitian ini yang diukur menggunakan 5 indikator yaitu cepat, tepat, aman, ramah tamah, dan nyaman telah terbukti secara meyakinkan pada taraf signifikansi 5% dapat mempengaruhi kepuasan taruna Poltrada Bali.

Pada variabel fasilitas pendidikan terbukti dapat mempengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan taruna (nilai sig $0,00 < 0,05$). Fasilitas pendidikan pada penelitian ini menggunakan 4 indikator yaitu tersedia berbagai peralatan pendidikan, ketersediaan perpustakaan yang lengkap, ketersediaan laboratorium, ketersediaan internet dan jaringan yang memadai terbukti dapat mempengaruhi kepuasan taruna Poltrada Bali.

Terakhir pada variabel kompetensi dosen diketahui nilai sig $0,00 < 0,05$ yang artinya kompetensi dosen secara meyakinkan pada taraf signifikansi 5% terbukti dapat mempengaruhi kepuasan taruna Poltrada Bali.

KESIMPULAN

Pelayanan administrasi, fasilitas pendidikan, dan kompetensi dosen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan taruna Politeknik Transportasi Darat Bali. Besarnya pengaruh ketiga variabel bebas tersebut sebesar 92,9%. Diharapkan untuk memanfaatkan teknologi informasi dalam system informasi akademik, serta melakukan kerjasama dengan industry terkait dengan penggunaan laboratorium, dan dosen mengambil peran sebagai mentor dalam dunia akademik maupun luar lingkup akademik.

DAFTAR PUSTAKA

- Barnawi dan M. Arifin. (2017). *Sistem Penjamin Mutu Pendidikan: Teori & praktik*. Yogyakarta: Ar-ruzz Media
- Citra, D. (2017). *Kepuasan Mahasiswa*. Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember Maret
- Hanifa, G., Sentosa, S. U., & Armiami, A. (2019). Pengaruh Persepsi Tentang Sarana Prasarana Perkuliahan Dan Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang). *Jurnal Ecogen*, 1(4), 837-846.
- Harahap, Y., Makhdalena, M., & Zulkarnain, Z. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan akademik dan sarana prasarana pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan (FKIP) Universitas Riau. *Jurnal JUMPED (Jurnal Manajemen Pendidikan)*, 7(1), 116-128
- Hariroh, F. M. R., & Soleha, E. (2022). Analisis Mediasi Kepuasan Mahasiswa Pada Pengaruh Kompetensi Dosen Terhadap Hasil Belajar. *MASTER: Jurnal Manajemen Strategik Kewirausahaan*, 2(2), 201-214.
- Hidayah, S. H. N. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kompetensi Dosen Terhadap Kepuasan Mahasiswa Ekonomi Ikip Pgri Bojonegoro*. *Jurnal Pendidikan Edutama*, 5(2), 48-57.
- Idris, R., & Djafar, H. (2019). Analisis kepuasan mahasiswa ditinjau dari kinerja dosen dan fasilitas pembelajaran. *Idaarah*, 3(2), 301-312.
- Ifa Khoirianingrum, I. K (2018). Pengaruh Citra Perguruan Tinggi dan Kompetensi Dosen terhadap Loyalitas Mahasiswa melalui Kepuasan Mahasiswa Pada Perguruan Tinggi Swasta (Studi pada IKIP PGRI Bojonegoro). *Al Tijarah*, 4(2), 50-66.
- Indrawanto, S. (2019). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Kompetensi Dosen Dan Motivasi Dosen Terhadap Kinerja Dosen Serta Implikasinya Pada Kepuasan Mahasiswa Stai Sabili Bandung. *Jurnal Mitra Manajemen*, 3(4), 326-338.
- Islamuddin, I., Bahrin, K., Yulinda, A. T., & Nababan, T. S. (2021). Pengaruh Kinerja Dosen, Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Bengkulu. *Sultanist: Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 9(2), 147-159.
- Kurbani, A. (2019). Pengaruh kualitas layanan akademik dan fasilitas pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa kuliah pada universitas PGRI Palembang. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 13(4), 67-78.
- Kurniawan, A., & Suharto, B. (2021). The Importance of Laboratories in Supporting Education and Training in Land Transportation Polytechnics. *Journal of Transport and Technology*, 10(2), 45-56. doi:10.1017/jtt.2021.08
- Maesaroh, Siti. (2018). Peranan Metode Pembelajaran Terhadap Minat Dan Prestasi Belajar Pendidikan Agama Islam. *Jurnal Kependidikan*. 1(1).
- Putri, M. K. (2018). Pengaruh Kinerja Dosen dan Pelayanan Administratif terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indragiri (STIE-I) Rengat Kabupaten Indragiri Hulu. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 7(4), 10-21.
- Santoso, M. P. T., & Ekawaty, N. (2018). Pengaruh Kompetensi Dosen Terhadap Kinerja Akademik Dan Kepuasan Mahasiswa: Studi Kasus Kelas Internasional Di Program Studi

- Manajemen Dan Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Singaperbangsa Karawang (2017-2018). *Buana Ilmu*, 3(1), 49-58.
- Sayuti, M., & Hidayat, S. (2020). The Importance of Accuracy in Educational Administration Services. *Journal of Higher Education Administration and Management*, 8(2), 67-78.
- Setiawardani, M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Politeknik Negeri Bandung. *Jurnal Riset Bisnis dan Investasi*, 4(1), 40-56
- Sopiatin, Popi. (2018). Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa. Cilegon: Ghalia Indonesia.
- Sugiyono, (2019). Statistika Untuk Penelitian, Alfabeta, Bandung
- Umiarso dan Imam Gojali. (2018). Manajemen Mutu di Era Otonomi Pendidikan. Yogyakarta: IRCISOD.
- Zazin, Nur. (2019). Gerakan Menata Mutu Pendidikan Teori dan Aplikasi. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media