

# PENGARUH PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI DIBAGIAN ADMINISTRASI FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI UNIVERSITAS LANCANG KUNING

**Trio Saputra, Wasiah Sufi, Bunga Chintia Utami**  
**Universitas Lancang Kuning**  
e-mail: trio\_saputra@unilak.ac.id

## **Abstract**

*The purpose of this study is to determine the effect of student perceptions on the quality of service employees in the administrative department of the administration science universitas lancang kuning. This research is a quantitative research with associative approach. Operational definitions include indicators of student perception variables (X) that accept or absorb, understand or understand and assess or evaluate. Then variable quality of service (Y) that is Tangible, Realiabile, Responsiveness, Assurance and Empaty. This study has a population of 90 students in the fourth semester, the sampling technique using randon cluster sampling so the number of samples used in this study is a student IVb semester with the number of 46 people. Data collection techniques used are library research) and field work research. The data gauge used is Likert scale. Data analysis technique used is Simple Linear Regression. The conclusion based on the data analysis and hypothesis testing resulted is the influence of student perceptions on the quality of employee services in the administrative department of the administration science universitas lancang kuning obtained the result of the equation  $Y = 14.592 + 1.143x$  and the significance test  $t$  of 92%. Then based on the test results of the coefficient of determination of the influence of student perceptions of the quality of service employees in the administrative department of the administration science universitas lancang kuning is 65.8%.*

**Keywords:** Administration, Faculty, Quality of Service, Perception

## **Abstrak**

*Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pegawai dibagian administrasi fakultas ilmu administrasi universitas lancang kuning. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Definisi operasional meliputi indikator dari variabel persepsi mahasiswa (X) yaitu menerima atau menyerap, mengerti atau memahami dan menilai atau evaluasi. Kemudian variabel kualitas pelayanan (Y) yaitu Tangible, Realiabile, Responsiveness, Assurance dan Empaty. Penelitian ini mempunyai populasi sebanyak 90 orang mahasiswa semester IV, teknik pengambilan sampel menggunakan cluster randon sampling jadi jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah mahasiswa semester IVb dengan jumlah 46 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah penelitian studi kepustakaan (library research) dan penelitian studi lapangan (field work research). Alat pengukur data yang digunakan adalah skala likert. Teknik analisis data yang digunakan adalah Regresi Linier Sederhana. Kesimpulan berdasarkan analisis data dan pengujian hipotesis yang dihasilkan yaitu pengaruh persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pegawai dibagian administrasi fakultas ilmu administrasi universitas lancang kuning memperoleh hasil persamaan  $Y = 14.592 + 1.143x$  dan hasil uji signifikansi  $t$  sebesar 92%. Kemudian berdasarkan hasil uji koefisien determinasi besar pengaruh persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pegawai dibagian administrasi fakultas ilmu administrasi universitas lancang kuning adalah 65.8%.*

**Kata Kunci :** Administrasi, Fakultas, Kualitas Pelayanan, Persepsi

## 1. PENDAHULUAN

Lahirnya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik bertujuan untuk memberikan kepastian hukum bagi masyarakat dan penyelenggara, terwujudnya sistem pelayanan publik yang layak, perlindungan serta kepastian hukum bagi masyarakat. inti muatan tersebut mengisyaratkan bahwa didalam undang-undang mengatur hak dan kewajiban dan larangan, partisipasi, pemberdayaan masyarakat dan kewajiban pokok penyelenggara dan pelaksana.

Penyelenggara pelayanan publik didalam undang-undang adalah setiap institusi negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik serta badan hukum lain yang dibentuk semata-mata kegiatan pelayanan publik. diperjelas dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik bahwa badan hukum lain dimaksud penyelenggara pelayanan publik berdasarkan subsidi atau bantuan contohnya adalah rumah sakit swasta, perguruan tinggi swasta, sekolah dan lain-lain.

Salah satu bentuk penyelenggaraan pelayanan publik adalah pendidikan tinggi yang melaksanakan pendidikan yang mencakup program diploma, sarjana, magister dan program doktor yang diselenggarakan perguruan tinggi berdasarkan kebudayaan bangsa indonesia. yang memiliki peran strategis dalam mencerdaskan kehidupan bangsa dan memajukan ilmu pengetahuan dan teknologi yang berkelanjutan.

Secara umum pendidikan tinggi bertujuan untuk (a). mengembangkan potensi Mahasiswa agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa dan berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, terampil, kompeten, dan berbudaya untuk kepentingan bangsa; (b). menghasilkan lulusan yang menguasai cabang Ilmu Pengetahuan dan/atau Teknologi untuk memenuhi kepentingan nasional dan peningkatan daya saing bangsa (c). dihasilkannya Ilmu Pengetahuan dan Teknologi melalui Penelitian yang memperhatikan dan menerapkan nilai Humaniora agar bermanfaat bagi kemajuan bangsa, serta kemajuan peradaban dan kesejahteraan umat manusia; dan (d). mewujudnya Pengabdian kepada Masyarakat berbasis penalaran dan karya Penelitian yang bermanfaat dalam memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Perguruan tinggi dalam menyelenggarakan pelayanan publik masih ada ditemukan ketidakpastian dalam pelayanan pada mahasiswa sehingga jika dilihat dari segi kualitas belum seperti yang diharapkan mahasiswa. Masih munculnya berbagai keluhan mahasiswa mengenai pelayanan langsung yang diberikan perguruan tinggi. Keluhan ini bisa dirasakan dan dilihat langsung ketika berada ditempat pelayanan. Jika keluhan-keluhan dari mahasiswa tidak direspon oleh perguruan tinggi maka akan menimbulkan citra yang kurang baik terhadap perguruan tinggi tersebut.

Hasil penelitian *Governance and Desentralization Survey (GDS) 2002* (Agus Dwiyanto, 2003: 102) menemukan fakta bahwa “ secara umum praktek penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih jauh dari prinsi-prinsip tata pemerintahan yang baik”.*Governance and Desentralitaiton Survey (GDS) 2002* menemukan tiga masalah penting yang banyak terjadi dilapangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu pertama, besarnya diskriminasi pelayanan secara tegas menyatakan keharusan adanya kesamaan pelayanan, bukannya diskriminasi. Kedua, tidak adanya kepastian biaya dan waktu pelayanan. Dan ketiga, rendahnya tingkat kepuasan terhadap pelayanan publik. Ini merupakan konsekuensi dari adanya diskriminasi pelayanan dan ketidakpastian.

Penelitian yuriansyah (2013) mengatakan persepsi kualitas pelayanan berpengaruh dengan nilai produk dan fasilitas yang diberikan, sehingga akan berdampak secara langsung kepada konsumen. hal ini menunjukkan bahwa perspsi dan kualitas pelayanan sangat berhubungan langsung kepada penyedia layanan yang berwujud seperti fasilitas sehingga dapat dirasakan secara langsung. Aryobimo (2013) menyatakan dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas

Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kondisi Keuangan Wajib Pajak dan Preferensi Risiko sebagai Variabel Moderating. Menemukan hasil secara parsial pengaruh persepsi dan kualitas pelayanan, dilihat dari prosedur dan perilaku pegawai yang memberikan pelayanan kepada pengguna layanan.

Kualitas pelayanan Fakultas ilmu administrasi universitas lancang kuning sebagai penyelenggara pendidikan tinggi yang bertanggung jawab dengan mutu dan kualitas pendidikan yang diberikan oleh pihak penyelenggara layanan. Sehingga apa yang dirasakan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan fakultas ilmu administrasi universitas lancang kuning secara umum berdasarkan prosedur dan fasilitas pelayanan yang diberikan. Kelemahan dari pelayanan yang diberikan dapat dilihat dari pengaduan atau keluhan dari mahasiswa tentang pelayanan publik, seperti menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu, dan biaya).

Mengacu pada beberapa uraian di atas buruknya pelayanan publik ini antara lain dikarenakan belum optimalnya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap unit pelayanan, karena kualitas kinerja pegawai pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam mencapai kepuasan pelanggan.

Bagian Administrasi atau tata usaha sebagai salah satu bagian pada fakultas ilmu administrasi universitas lancang kuning, berkewajiban untuk memberikan pelayanan publik yang maksimal. Mengingat perannya yang mengurus kemahasiswaan dan kelancaran administratif perkuliahan maka pelayanan publik yang diberikan berhubungan langsung dengan mahasiswa. Dengan memberikan pelayanan publik yang baik maka akan berimbas pada penilaian dan persepsi publik terhadap kinerja fakultas ilmu administrasi universitas lancang kuning.

Berdasarkan permasalahan tersebut di atas perlu adanya penelitian untuk membahas persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan publik dibagian administrasi fakultas ilmu administrasi universitas lancang kuning. Dengan diketahuinya persepsi mahasiswa tentang kualitas pelayanan publik tersebut maka fakultas ilmu administrasi universitas lancang kuning dapat berbenah diri untuk memberikan pelayanan publik lebih baik dan maksimal.

## 2. METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis kuantitatif, yaitu penelitian yang menekankan analisisnya pada data numerical atau angka yang diperoleh dengan metode statistik serta dilakukan pada penelitian inferensial atau dalam rangka pengujian hipotesis sehingga diperoleh signifikansi hubungan antara variabel yang diteliti. Sugiyono (2011). penelitian ini adalah suatu proses yang dimulai dengan observasi berupa pengalaman pendahuluan terhadap fenomena-fenomena dalam kualitas pelayanan pegawai dibagian umum fakultas ilmu administrasi universitas lancang kuning dalam bentuk pengumpulan data awal. Selanjutnya pengkajian teori dan formulasi kerangka teori, pengujian hipotesis, analisis dan diakhiri dengan kesimpulan

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Variabel penelitian ini terdiri dari dua variabel, yaitu variabel bebas persepsi mahasiswa (X) dan variabel terikat kualitas pelayanan (Y). penelitian ini dilakukan dengan menganalisis variabel persepsi

mahasiswa yang mempunyai pengaruh besar dengan kualitas pelayanan. pada penelitian ini yang dijadikan sebagai unit analisis adalah mahasiswa semester IVb fakultas ilmu administrasi universitas lancang kuning yang menerima pelayanan dari pegawai dibagian umum dengan keseluruhan jumlah responden yang diambil sebagai sampel sebanyak 46 orang. selanjutnya kepada responden diberikan kuisioner yang merupakan penjabaran dari indikator-indikator variabel persepsi mahasiswa dan kualitas pelayanan.

Indikator-indikator dalam setiap variabel penelitian di oprasionalkan kedalam pernyataan tertutup dimana setiap pernyataan yang ada dalam kuisioner memiliki lima alternatif jawaban yang dipilih oleh responden. rentang skor jawaban 5 sampai 1 untuk pernyataan yang positif. sebelum dilakukan analisis lebih lanjut maka kuisioner diperlukan suatu pengujian validitas dan reabilitas. pengujian validitas dan reabilitas sangat penting dalam pengujian instrumen sebagai alat dalam penelitian, uji validitas menilai sejauh mana alat ukur mengukur apa yang hendak diukur dan uji reabilitas digunakan untuk menilai kehandalan instrumen penelitian.

Mahasiswa yang dijadikan sampel penelitian berdasarkan data demografi untuk jenis kelamin dapat disajikan data sebagai berikut. Berdasarkan tabel 1 dibawah ini, jumlah responden laki-laki sebanyak 36,9% dan perempuan sebanyak 63,1%.

**Tabel 1:** Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	Laki-laki	17	36,9%
2	Perempuan	29	63,1%
<b>Jumlah</b>		<b>46</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data Olahan, 2018*

Berdasarkan data pada table 1 diatas terlihat bahwa mahasiswa fakultas ilmu administrasi universitas lancang kuning di dominasi oleh mahasiswa perempuan, yaitu sebesar 63,1% dari jumlah responden penelitian.

Untuk data demografi usia/umur, mahasiswa fakultas ilmu administrasi universitas lancang kuning di dominasi mahasiswa di usia dewasa, yaitu sebanyak 87% untuk kategori usia 21–25 tahun dan sebanyak 13% untuk kategori usia 15- 20 tahun. Data ini memberi gambaran bahwa ekspektasi terhadap persepsi mahasiswa fakultas ilmu administrasi universitas lancang kuning telah sesuai harapan sebagaimana yang diinginkan oleh peneliti yaitu mahasiswa diusia dewasa.

**Tabel 2 :** Distribusi Responden Berdasarkan Umur

No	Umur	Jumlah	Presentase
1	15 – 20	6	13 %
2	21 – 25	40	87 %
<b>Jumlah</b>		<b>46</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data Olahan, 2018*

### Uji Validitas

Uji validitas dimaksudkan untuk menguji apakah butir-butir pertanyaan pada *quesioner* sudah valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Sugiyono (2008) menyatakan pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi *Product Moment*. Bila koefisien validitas ( $r_{hitung}$ ) > koefisien validitas ( $r_{tabel}$ ) maka butir instrumen dinyatakan valid, dan tidak valid apabila koefisien validitas ( $r_{hitung}$ ) < koefisien validitas ( $r_{tabel}$ ).

Berikut akan disajikan uji validitas masing-masing item pertanyaan untuk variabel Persepsi dan kualitas pelayanan.

**Tabel 3:** Hasil Uji Validitas Item Perspsi(X)

No	Koefisien Validitas <i>r<sub>hitung</sub></i>	Koefisien Validitas <i>r<sub>tabel</sub></i>	Status
1	,900	0,2907	Valid
2	,901		Valid
3	,898		Valid
4	,898		Valid
5	,900		Valid
6	,894		Valid
7	,894		Valid
8	,900		Valid
9	,900		Valid
10	,896		Valid
11	,901		Valid
12	,902		Valid
13	,898		Valid
14	,895		Valid
15	,896		Valid

*Sumber : Data Olahan, 2018*

Dari tabel 3 dapat dilihat bahwa tiap butir pertanyaan untuk item Persepsi Mahasiswa memiliki nilai koefisien (*r<sub>hitung</sub>*) lebih besar dari (*r<sub>tabel</sub>*) maka dengan demikian maka tiap butir pertanyaan untuk item persepsi adalah valid.

**Tabel 4:** Hasil Uji Validitas Item Kualitas Pelayanan (Y)

No	Koefisien Validitas <i>r<sub>hitung</sub></i>	Koefisien Validitas <i>r<sub>tabel</sub></i>	Status
1	,897	0,2907	Valid
2	,903		Valid
3	,894		Valid
4	,896		Valid
5	,899		Valid
6	,894		Valid
7	,896		Valid
8	,895		Valid
9	,897		Valid
10	,895		Valid
11	,895		Valid
12	,898		Valid
13	,897		Valid
14	,894		Valid
15	,901		Valid
16	,895		Valid

17	,902		Valid
18	,897		Valid
19	,903		Valid
20	,894		Valid
21	,896		Valid
22	,899		Valid
23	,894		Valid
24	,896		Valid
25	,895		Valid

*Sumber : Data Olahan, 2018*

Dari tabel 4 dapat dilihat bahwa tiap butir pertanyaan untuk item kualitas pelayanan memiliki nilai koefisien ( $r_{hitung}$ ) lebih besar dari ( $r_{tabel}$ ) maka dengan demikian maka tiap butir pertanyaan untuk item kualitas pelayanan adalah valid.

### Uji Reabilitas

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui untuk dapat dipercaya sebagai alat pengambilan data penelitian. Kuesioner yang sudah lolos ujilah yang dapat dipakai untuk diisi data dari responden. Untuk mengetahui apakah alat ukur reliabel atau tidak, maka digunakan metode *Alpha Cronbach*, dimana metode ini digunakan untuk menentukan reliabilitas setiap butir pertanyaan. Suatu instrument dinyatakan reliabel apabila *Alpha Cronbach*  $\geq 0,60$ , dan tidak reliabel apabila *Alpha Cronbach*  $< 0,60$  (Sugiono, 2006).

**Tabel 5:** Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach Alpha	Alpha Tabel	Status
1	Persepsi	0,904	0,600	Reliabel
2	Kualitas Pelayanan	0,902		Reliabel

*Sumber : Data Olahan, 2018*

Hasil uji reliabilitas pada Tabel 5 menunjukkan bahwa seluruh variabel yang digunakan dalam penelitian ini memiliki koefisien korelasi *Alpha Cronbach* di atas 0,6, ini berarti bahwa seluruh variabel tersebut reliabel sehingga instrument dapat dilanjutkan untuk digunakan pada seluruh responden yang ditargetkan.

### Uji Normalitas

Uji distribusi normal adalah uji untuk mengukur apakah data kita memiliki distribusi normal sehingga dapat dipakai dalam statistik parametrik (statistik inferensial). Hal ini disebabkan karena tes-tes parametrik dibangun dari distribusi normal. Selanjutnya uji normalitas juga dilakukan untuk menguji asumsi bahwa sampel penelitian benar-benar mewakili populasi penelitian, sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasi pada populasi (Widhiarso, 2001). Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah sebaran data yang diperoleh berdasarkan kedua variabel penelitian mengikuti sebaran kurva normal baku (Hadi, 2001).

Kaidah yang digunakan untuk mengetahui normal tidaknya sebaran adalah jika  $p > 0,05$  dari nilai *Z Kolgomorov-Smirnov*, maka sebarannya normal, dan jika  $p < 0,05$ , maka sebarannya dinyatakan tidak normal (Hadi, 2001). Hasil uji normalitas sebaran data perspsi mahasiswa diperoleh skor  $Z = 3,208$

sementara  $p$  sebesar 0,000 ( $p > 0,05$ ), yang berarti tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara frekuensi empiris (yang diamati) dengan frekuensi teoritis dari kurva normal. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebaran data variabel persepsi mahasiswa berdistribusi *normal*.

Hasil uji normalitas sebaran data kualitas pelayanan diperoleh skor  $Z = 3,204$  dengan  $p$  sebesar 0,000 ( $p > 0,05$ ), yang berarti tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara frekuensi empiris (yang diamati) dengan frekuensi teoritis dari kurve normal. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebaran data variabel kualitas pelayanan berdistribusi *normal*.

**Tabel 6: Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

	Persepsi mahasiswa	Kualitas pelayanan
N	46	46
Kolmogorov-Smirnov Z	3,208	3,204
Asymp. Sig. (2-tailed)	,000	,000

- a. Test Distribution is Exponential.
- b. Calculated from data.

**Uji Linearitas**

Uji linieritas hubungan dilakukan untuk mengetahui linieritas hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat, yaitu antara masing-masing variabel Persepsi mahasiswa dengan kualitas pelayanan, uji linieritas menggunakan kaidah signifikansi ( $p$ ) dari nilai  $F$  (*Deviation from Linearity*)  $> 0,05$  maka hubungan kedua variabel tersebut *linier*, tetapi jika signifikansi ( $p$ ) dari nilai  $F$  (*Deviation from Linearity*)  $< 0,05$  maka hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat adalah *tidak linier*. Kriteria uji linieritas menggunakan taraf signifikansi 5%.

Berdasarkan hasil uji linearitas untuk persepsi mahasiswa dengan kualitas pelayanan ditemukan nilai  $F$  (*Deviation from Linearity*) sebesar 1,084 dengan  $p$  sebesar 0,413 ( $p > 0,05$ ). Hasil uji linieritas hubungan variabel tersebut membuktikan bahwa kedua variabel *linier*.

**Tabel 7: Hasil Uji Linearitas ANOVA Table**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kualitas pelayanan*Persepsi mahasiswa	Between Groups	(Combined)	3182,661	17	187,215	6,154	,000
		Linearity	2655,063	1	2655,063	87,279	,000
		Deviation from Linearity	527,598	16	32,975	1,084	,413
	Within Groups		851,774	28	30,420		
	Total		4034,435	45			

**Uji Regresi Linear Sederhana**

Hasil analisis data regresi linier sederhana ditemukan pengaruh masing-masing variabel independen (X1) terhadap variabel dependen (Y). Data selengkapnya dapat dilihat pada tabel 8 dibawah ini :

**Tabel 8:** Hasil Uji Regresi Linear Sederhana**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14,592	3,022		4,828	,000
	Persepsi mahasiswa	1,143	,124	,811	9,203	,000

a. Dependent Variable: Kualitas pelayanan

Pada tabel 8 dapat dilihat maka nilai penduga koefisien regresi dari masing-masing variabel dapat disubstitusikan ke dalam persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

**Keterangan**

Y : nilai prediksi variabel dependen

a : konstanta; nilai Y jika X= 0

b : koefisien regresi, yaitu nilai peningkatan atau penurunan variabel Y yang didasarkan variabel X

X : variabel independen

Sehingga diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 14.592 + 1.143x$$

Artinya, setiap peningkatan persepsi mahasiswa sebesar 1.143 maka akan terjadi peningkatan pula terhadap kualitas pelayanan sebesar 1 tingkatan. Selanjutnya, akan dilakukan pengujian hipotesis yang telah ditentukan dalam penelitian ini yaitu hipotesis pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Berikut adalah hasil dari pengujian hipotesis dalam penelitian ini :

Hipotesis dalam penelitian ini adalah "*Terdapat Pengaruh Yang Signifikan Antara Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Administrasi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning*" Hasil pengolahan data analisis linear berganda diketahui bahwa nilai koefisien regresi dari variabel persepsi mahasiswa (x) adalah sebesar 1.143. Nilai signifikansi dari variabel persepsi mahasiswa adalah 0,000. Jika nilai signifikansi dibandingkan dengan tingkat signifikan yang digunakan dalam penelitian ini alfa ( $\alpha=0,05$ ) maka terbukti bahwa nilai signifikansi lebih kecil dari pada tingkat signifikan yang digunakan ( $0,000 < 0,05$ ). Hal ini berarti "*Ada Pengaruh Yang Signifikan Antara Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Administrasi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning*". Dengan demikian hipotesis yang diajukan dapat diterima pada tingkat kepercayaan 95%.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat Persepsi Mahasiswa maka semakin tinggi Kualitas Pelayanan Pegawai Administrasi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning. Artinya, jika ingin meningkatkan kualitas pelayanan pegawai maka perlu dilakukan evaluasi terhadap masukan dari mahasiswa fakultas ilmu administrasi universitas lancang kuning.

**Uji T (t test)**

Untuk mengetahui sejauh mana variabel independen dan dependen secara parsial, maka dilakukan dengan uji t dengan  $\alpha$  5%. Untuk menguji pengaruh persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan



maka dikemukakan hipotesis berdasarkan data tabel 8 Hasil analisa data dapat dideskripsikan sebagai berikut, nilai t hitung pada variabel persepsi mahasiswa (x) diperoleh sebesar 9,203. Sedangkan t tabel dengan  $\alpha = 0,05$  sebesar 1,678 maka diperoleh t hitung lebih besar dari t tabel ( $9.203 > 1,678$ ) dan signifikansi  $<0.05$  ( $0,000 < 0,05$ ). Maka dapat dideskripsikan bahwa hipotesis yang ditetapkan pada awal penelitian ini dapat diterima dan dapat disimpulkan bahwa Persepsi mahasiswa berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

### Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel tergantung dapat dilihat dari nilai  $R_{squared}$  pada *output Model Summary (b)* seperti pada tabel dibawah ini :

**Tabel 9**  
Hasil Pengujian Koefisien Determinasi  $X_1$ -Y

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,811 <sup>a</sup>	,658	,650	5,599

Berdasarkan tabel 9 ditemukan data pada koefisien determinasi pada table diatas ditemukan nilai  $R_{squared}$  sebesar 0,658, nilai ini menunjukkan besaran sumbangan kontribusi variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) dalam penelitian ini. Nilai ini menunjukkan bahwa sumbangan efektif variabel persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan adalah sebesar 65.8%. Sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk bahasan dalam penelitian ini.

### Pembahasan

Persepsi berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pegawai administrasi fakultas ilmu administrasi universitas lancang kuning maka kualitas pelayanan akan semakin meningkat. Pihak fakultas ilmu administrasi harus memperhatikan faktor yang mendorong pegawai untuk selalu memberikan pelayanan optimal sehingga konsumen merasa puas. Hal ini akan dapat tercapai ketika pegawai memiliki standar pelayanan yang jelas untuk memberikan pelayanan terbaik.

Persepsi diukur dengan menggunakan indikator menerima/menyerap, mengerti/memahami, dan menilai/evaluasi yang menunjukkan terjadinya persepsi pada diri individu dengan apa yang dilihat, dirasakan terhadap pelayanan yang diberikan. Menurut Saputra (2017) menyatakan kepuasan pelanggan dapat mendeskripsikan kinerja dari suatu instansi pemberi layanan. semakin baik fakultas ilmu administrasi dalam memberikan pelayanan semakin baik pula kinerja pegawai.

Selanjutnya penelitian Herianto (2014) dengan judul persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan menunjukkan hasil bahwa persepsi masyarakat pengguna pelayanan menyatakan penyelenggaraan pelayanan masih kurang memuaskan. dilihat dari aspek yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik yaitu aspek kejelasan (kurang jelasnya syarat teknis dan administratif), aspek sarana dan prasarana yang masih kurang, aspek kemudahan akses (website yang masih kurang informative dan pembaruan), aspek keindahan (penataan ruang yang terkesan sempit).

Berdasarkan penelitian tersebut menunjukkan pentingnya kejelasan persyaratan teknis dan administratif terhadap peningkatan kualitas pelayanan, kemudian pembuatan papan informasi, kemudahan akses, sarana dan prasarana agar terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan berbagai manfaat diantaranya hubungan pelanggan dan pemberi pelayanan menjadi harmonis, sehingga memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk suatu rekomendasi mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi pemberi pelayanan (Tjiptono, 1997)

Selanjutnya Bustomi (2006) melakukan penelitian dengan judul pengaruh perencanaan fasilitas dan koordinasi terhadap kualitas pelayanan, hasil penelitian mengungkapkan bahwa perencanaan fasilitas baik secara parsial maupun simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan begitu juga pengaruh koordinasi baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap kualitas pelayanan. selaras dengan hal tersebut Saputra (2017) menyatakan koordinasi yang tidak lancar akan mengganggu komunikasi antar unit maka kinerja pegawai menjadi tidak produktif, akibatnya pelaksanaan pelayanan belum memenuhi harapan publik sehingga kepuasan publik belum tercapai.

Berdasarkan bahasan tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan sangat berpengaruh dengan tangible dan perlengkapan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai dalam menunjang oprasional pelayanan kemudian koordinasi setiap pegawai dalam menjalankan kinerja tidak lepas dari pengaruh manajemen yang dipersepsikan dan diatur melalui prosedur yang jelas dan transparan.

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Publik belum seutuhnya terlaksana sesuai dengan aturan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Hal ini dapat dilihat dari pelaksanaan penyelenggara pelayanan di fakultas ilmu administrasi universitas lancang kuning yang belum memiliki standar pelayanan yang baik, dan perlu perbaikan didalam menjalankan prinsip-prinsip tata kelola yang optimal dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Adapun faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pelayanan harusnya menjadi perhatian penting serta tanggung jawab fakultas ilmu administrasi universitas lancang kuning terutama faktor sarana dan prasarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan sehingga persepsi mahasiswa dengan pelayanan yang diberikan menjadi baik.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada fakultas ilmu administrasi universitas lancang kuning, maka dapat dibuat kesimpulan hasil penelitian, sebagai berikut: Terdapat pengaruh yang signifikan antara persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pegawai dibagian administrasi fakultas ilmu administrasi universitas lancang kuning. adanya masukkan mahasiswa pada pelayanan yang diberikan akan meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan bukti fisik dan fasilitas prasarana yang memadai, serta dengan adanya standar pelayanan publik sehingga pegawai dapat mewujudkan tujuan organisasi yang salah satunya melalui kualitas pelayanan.

#### 5. SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan diatas, maka beberapa hal dapat dibuat sebagai saran-saran, yaitu :

1. Kualitas pelayanan dibagian administrasi fakultas ilmu administrasi universitas lancang kuning belum optimal. Oleh sebab itu perlu ditingkatkan terutama adanya standar pelayanan agar pegawai dapat bekerja sesuai dengan tujuan organisasi dengan cara membuat tugas dan fungsi pegawai serta adanya standar oprasional.
2. Untuk dapat menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan dibagian administrasi fakultas ilmu administrasi universitas lancang kuning maka perlu dilakukan upaya dengan memasukkan informasi pelayanan di website fakultas agar dapat diakses dengan mudah oleh mahasiswa.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1]. Aryobimo, P. T., & Cahyonowati, N. (2012). *Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Tentang Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kondisi Keuangan Wajib Pajak Dan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Semarang)*. (Doctoral Dissertation, Fakultas Ekonomika Dan Bisnis).
- [2]. Agus Dwiyanto (Ed). (2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- [3]. Agus Dwiyanto (2003). *Reformasi Tata Pemerintahan Dan Otonomi Daerah*. Pusat Studi Kependidikan Dan Kebijakan Universitas Gajah Mada. Yogyakarta
- [4]. Bimo Walgito. (2002). *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi Offset.
- [5]. Fandy Tjiptono. (2001). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- [6]. Fandy Tjiptono (2003). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- [7]. Halilintar, M. P. (2017). Evaluasi Kebijakan Tentang Kerjasama di Universitas X. *Jurnal Niara*, 10(1), 20-27.
- [8] Heriyanto, H. (2014). *Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul Diy* (Doctoral Dissertation, Fakultas Ekonomi).
- [9]. Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara. *Nomor 63/Kep/M.Pan/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- [10]. Saputra, T. (2016). Kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik (studi kasus kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar). *Jurnal Perspektif Pembiayaan dan Pembangunan Daerah*, 4(2), 89-100.
- [11]. Sugiyono, P. D. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan. Pendekatan Kuantitatif*.
- [12]. Tangkilisan, Hassel Nogi. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- [13]. Thomas Bustomi (2006) *Pengaruh Perencanaan Fasilitas Dan Koordinasi Terhadap Kualitas Pelayanan Persampahan*. Disertasi Bandung PPs UNPAD.
- [14]. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik