

PEGARUH PELAYANAN ADMINSTRASI *ONLINE* FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUNAN IAIN BATUSANGKAR TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA

Husnani¹, Fauza Febrianti²

Manajemen Pendidikan Islam, Institut Agama Islam Negeri Batusangkar, Indonesia^{1,2}
E-mail: husnani@iainbatusangkar.ac.id¹, fauzahfebrian@gmail.com²

Abstract

The aims of this study is to determine the effect of online administrative services on students. The study used quantitative descriptive method with a research sample of 87 students of the Faculty Tarbiyah and Teachers Training at IAIN Batusangkar. The data collection technique used a questionnaire/questionnaire prepared by the researcher based on theoretical studies. The data analysis technique used validity test, reliability test, description analysis, and simple linear regression. The results of this study found that there was no significant relationship between online services of administration and students' satisfaction. This finding indicates that in achieving student satisfaction in online administrative services, they must concern to Tangibles (Physical Evidence), Reliability (Reliability), Responsibility (Responsiveness), Assurance (Knowledge, ability, courtesy and trustworthiness), and Empathy (Communication).

Keywords: *Online Services of Administration, Students' Satisfaction*

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan informasi tentang pengaruh pelayanan administrasi *online* terhadap mahasiswa. Metode penelitian yang digunakan yakni kuantitatif deskriptif, yang melibatkan mahasiswa sebagai sampel sebanyak 87 orang dari Fakultas Tarbiyah dan ilmu Keguruan IAIN Batusangkar. Peneliti membuat angket/kuisisioner berdasarkan kajian teori, yang akan digunakan sebagai teknik pengumpulan data. Untuk analisis data peneliti memakai *uji validitas, reliabilitas, analisis deskripsi, dan regresi linier sederhana*. Hasil yang didapatkan adalah tidak adanya hubungan yang signifikan antara pelayanan administrasi *online* dengan kepuasan mahasiswa. Hasil temuan ini memberikan arti bahwa untuk mencapai kepuasan mahasiswa dalam pelayanan administrasi *online* harus memperhatikan aspek bukti fisik (*Tangibles*), keandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsibility*), Pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat percaya (*Assurance*), dan komunikasi (*Empathy*).

Kata kunci: *Pelayanan Administrasi Online, Kepuasan Mahasiswa*

PENDAHULUAN

Pendidikan adalah usaha manusia untuk memperbaiki cara berpikirnya (Fuad Ihsan, 2005: 1). Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana yang dilakukan dengan sengaja untuk menuntut ilmu mencerdaskan kehidupan seseorang berharap dapat mengubah pola pikir seseorang kearah yang lebih ideal dan tepat guna. Pendidikan memberikan bukti bahwa kemajuan teknologi informasi dan komunikasi itu nyata. Dengan adanya teknologi, memberikan kemudahan dalam kehidupan.

Dengan teknologi, benua bahkan dunia terasa sangat kecil. Teknologi membuat jarak antar negara menjadi lebih dekat. Dapat dibuktikan dengan semakin mudahnya akses yang cepat dan tepat yang diberikan oleh teknologi itu sendiri. Penerapan teknologi informasi juga sudah dirasakan oleh universitas-universitas yang ada di berbagai belahan dunia ini. Contoh penerapan teknologi informasi yang ada di perguruan tinggi adalah pengelolaan administrasi yang dilakukan secara *online*.

Pelayanan administrasi yang dilakukan secara *online* memang memberikan penghematan dalam waktu dan biayanya yang lebih efisien. Salah satu perguruan tinggi yang telah melaksanakan sistem administrasi secara *online* yaitu IAIN Batusangkar khususnya di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Batusangkar. Dalam hal ini, penggunaan teknologi informasi terhadap pengelolaan administrasi akademik kemahasiswaan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Batusangkar telah melakukan perubahan pada sistem pelayanan administrasi.

Tiap organisasi pendidikan diharapkan agar mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggannya. Menurut Komarudin & Subekti, 2021; Kusumawardhani & Burhanuddin, 2020; Maisaroh, 2005, Salah satu keberhasilan dalam pendidikan dapat dilihat dari kepuasan peserta didik.

METODE PENELITIAN:

Penggunaan metode kuantitatif deskriptif pada penelitian ini bermaksud untuk mengkaji pengaruh pelayanan administrasi *online* Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Batusangkar terhadap kepuasan mahasiswanya. Kuantitatif disini digunakan untuk memperoleh gambaran tentang kualitas data yang didapatkan oleh peneliti. Untuk memperoleh data tentang pelayanan administrasi *online* Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Batusangkar terhadap kepuasan mahasiswa yang berkenaan dengan angka-angka sekaligus penjelasannya, diambil dari perhitungan statistic.

Populasi dalam penelitian ini ialah seluruh mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Batusangkar, dan sampel diambil menggunakan teknik *random sampling* sederhana sehingga mendapatkan hasil sebanyak 87 mahasiswa sebagai responden. Data tersebut diperoleh dari kuisisioner/angket yang telah diisi oleh responden. Setelah terkumpul, kemudian data dianalisis dengan menggunakan *uji validitas, reliabilitas, normalitas, uji t, determian analisis descriptsi, product moment* dan *regresi linear* sederhana.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel di bawah ini adalah Analisis deskripsi skala pelayanan administrasi *online* sebagai

Tabel 1. Descriptive Statistics
Descriptive Statistics

	N	Minimu m	Maximu m	Mean	Std. Deviation
TotalPe layanan Valid	87	78	111	90.56	7.227
N (listwis e)	87				

berikut:

Pada table diatas, menjelaskan hasil deskripsi data yang disajikan penulis terkait variable (X) yaitu Kualitas Pelayanan Administrasi *Online*. Dari table diatas dapat dilihat dan diketahui bahwa sebanyak 87

NOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	562.888	1	190.597	13.951	.000 ^b
Residual	1237.510	85	13.900		
Total	1800.398	86			

a. Dependent Variable: TotalKepuasanMahasiswa

b. Predictors: (Constant), TotalPelayana responden menjadi subjek penelitian. Penjabarannya, didapatkan nilai *minimum* yaitu 78, nilai *maximum* yaitu 111, *mean* 90,56 dan *Standard Deviation* 7, 227.

Tabel 2. Descriptive Statistics

Kepuasan Mahasiswa

Pada table diatas bisa dilihat bahwa jumlah subjek yang diteliti yaitu sebanyak 87 responden. Penjabarannya, nilai *minimum* yaitu 15, nilai *maximum* yaitu 25, nilai *mean* yaitu 19,71 dan *standar devisiasi* 2,292.

Tabel 3. Koefisien Determinan Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.180 ^a	.032	.021	2.985

a. Predictors: (Constant), TotalPelayananAdministrasiOnline

Tabel 3 menjelaskan bahwa besarnya nilai korelasi atau hubungan (R) adalah sebesar 0,180. Dari hasil tersebut diperoleh nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,032 yang artinya pengaruh variabel bebas (Pelayanan Administrasi Online) terhadap variabel terikat (Kepuasan Mahasiswa) sebesar 0,032. Hal ini menunjukkan bahwa kontribusi kualitas pelayanan administrasi *online* terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 0,032. Sedangkan $1,00-0,032 = 0,976$ lainnya dipengaruhi oleh faktor di luar variabel yang diteliti.

Tabel 4. Uji F

Berdasarkan perhitungan dari SPSS 26 pada tabel diatas terlihat bahwa F hitung memiliki nilai sebesar 13,951 dengan tingkat signifikan sebesar $0,00 < 0,05$. Hal ini dapat diartikan bahwa ada pengaruh positif yang signifikan antara variable X (kualitas pelayanan administrasi *online*) dengan variable Y (kepuasan mahasiswa). Kemudian, untuk melihat korelasi antara kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik dapat dilihat dalam uji hipotesis korelasi *product moment* yang dijabarkan pada tabel dibawah ini:

Tabel 5. Uji Correlations Product Moment

Correlations

	TotalPelayana n	TotalKepuasanMahasiswa a
TotalPelayanan Pearson Correlation	1	.026
Sig. (2-tailed)		.118
N	87	87
TotalKepuasanMahasiswa Pearson Correlation	.026	1
Sig. (2-tailed)	.118	
N	87	87

Tabel tersebut menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi sebesar 0,026 dengan taraf signifikan $0,118 > 0,05$, hal ini membuktikan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan administrasi *online* terhadap kepuasan mahasiswa di FTIK IAIN Batusangkar. Selanjutnya untuk dapat melihat hubungan antara variabel X (kualitas pelayanan administrasi) terhadap variabel Y (kepuasan mahasiswa) memiliki *correlation* 0,026 dengan cara membandingkan nilai r tabel yaitu 0,213 besar dari hasil. Maka dari hasil tersebut dinyatakan bahwa tidak adanya hubungan antara variabel (X) dengan variabel (Y).

Sejalan dengan pernyataan diatas, pengambilan keputusan dari uji regresi linier sederhana dapat dilihat dari nilai t.

Berdasarkan nilai t : diketahui t hitung yaitu $0,955 < t$ tabel $1,965$, sehingga hasil yang diperoleh mendapat kesimpulan bahwa variabel (X) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel (Y).

Tabel. 6

Uji Koefisien Regresi Linier Sederhana
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	17.580	3.337		5.268	.000
TotalTangibles	-.120	.117	-.122	-1.027	.307
TotalReliability	-.023	.133	-.021	-.176	.861
TotalEmphaty	.020	.109	.021	.185	.853
TotalResponsiv e	.204	.180	.129	1.135	.260
TotalAssurance	.049	.077	.074	.638	.525

Tabel diatas menunjukkan adanya nilai signifikan dari variabel (X) yang terdiri dari beberapa indikator:

a. *Tangibles*

Tabel tersebut menunjukkan besaran nilai signifikan dari *tangibles* yaitu sebesar $0,307$ yang menunjukkan bahwa nilai signifikan tersebut lebih besar dari nilai *probabilitas* yaitu $0,05$ atau $0,307 > 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa indikator *tangibles* tidak memiliki pengaruh positif yang signifikan dengan kepuasan mahasiswa.

b. *Reliability*

Tabel tersebut menunjukkan besaran nilai signifikan dari *reliability* yaitu sebesar $0,861$ yang menunjukkan bahwa nilai signifikan tersebut lebih besar dari nilai *probabilitas* yaitu $0,05$ atau $0,861 > 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa indikator *reliability* tidak memiliki pengaruh positif yang signifikan dengan kepuasan mahasiswa.

c. *Responsiveness*

Tabel tersebut menunjukkan besaran nilai signifikan dari *responsiveness* yaitu sebesar $0,260$ yang menunjukkan bahwa nilai signifikan tersebut lebih besar dari nilai *probabilitas* yaitu $0,05$ atau $0,260 > 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa indikator *responsiveness* tidak memiliki pengaruh

positif yang signifikan dengan mahasiswa.

d. *Assurance*

Tabel tersebut menunjukkan besaran nilai signifikan dari *assurance* yaitu sebesar $0,525$ yang menunjukkan bahwa nilai signifikan tersebut lebih besar dari nilai *probabilitas* yaitu $0,05$ atau $0,525 > 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa indikator *assurance* tidak memiliki pengaruh positif yang signifikan dengan kepuasan mahasiswa.

e. *Emphaty*

Tabel tersebut menunjukkan besaran nilai signifikan dari *Emphaty* yaitu sebesar $0,853$ yang menunjukkan bahwa nilai signifikan tersebut lebih besar dari nilai *probabilitas* yaitu $0,05$ atau $0,853 > 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa indikator *emphaty* tidak memiliki pengaruh positif yang signifikan dengan kepuasan mahasiswa.

Penelitian ini memperoleh hasil bahwa dalam bagian variabel *Tangibles* terhadap kepuasan mahasiswa memperlihatkan bahwa tidak adanya hubungan yang signifikan dengan kepuasan mahasiswa yang berhubungan dengan bukti fisik seperti fasilitas fisik. Kelengkapan peralatan atau teknologi yang digunakan dapat mempengaruhi pandangan mahasiswa bahwa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Batusangkar siap memberikan pelayanan yang prima. Sejalan dengan hasil yang diperoleh diatas indikator *reliability*, daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan *emphaty*, menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan dengan kepuasan mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

- Kristiawan, Muhammad dkk. 2019. *Supervisi Pendidikan*. Bandung : Alfabeta.
- Lalupanda, E. M. (2019). *Implementasi Supervisi Akademik untuk Meningkatkan Mutu Guru*. *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan*, 7(1), 6272. <https://doi.org/10.21831/amp.v7i1.22276>
- Nasution, Inom. 2021. *Supervisi Pendidikan*. Medan: CV. Pusdikra Mitra Jaya.etiyadi, Bradley. 2020.

- Supervisi Dalam Pendidikan. Jawa Tengah: CV.Sarnu Untung.
- Shulhan, Muwahid. 2012. *Supervisi Pendidikan: Teori dan Terapan Dalam Mengembangkan Sumber Daya Guru*. Surabaya : Acima Publishing.
- Sohiron. 2015. *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*. Pekanbaru: Kreasi Edukasi.
- Sulistyorini. 2021. *Supervisi Pendidikan*. Riau: DOTPLUS Publisher. Suhardan, Dadang. 2010.