



## **RELEVANSI PELAYANAN AKADEMIS BERBASIS DIGITAL (SMART UPP) DENGAN KEPUASAN MAHASISWA**

**Aluwis<sup>1 a)</sup>, Yulpiko A.P<sup>2</sup>, Asmen F<sup>3</sup>**

**<sup>1,2</sup>Department of Sport Education and Health, Universitas Pasir Pengaraian**

**<sup>3</sup> Department Computer Science, Universitas Pasir Pengaraian**

**<sup>1</sup>E-mail : aluwis@upp.ac.id**

### **ABSTRAK**

Penelitian ini untuk mengetahui gambaran kepuasan mahasiswa dalam mendapatkan pelayanan berbasis digital(SMAR UPP). Dan Untuk mengetahui hubungan antara pelayanan akademis berbasis digital(SMART UPP) dengan kepuasan mahasiswa. Jenis penelitian ini adalah survey dengan pendekatan kuantitatif. Secara umum bagian metode penelitian kuantitatif berisi subbab: (1) pendekatan dan jenis penelitian, (2) populasi dan sampel, (3) instrumen penelitian, (4) teknik pengumpulan data, dan (5) analisis data. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Pasir Pengaraian. Sampel dalam penelitian ini adalah mahasiswa Program Studi Pendidikan Olahraga dan Kesehatan angkatan 2020 dan angkatan 2021 yang berjumlah 105 orang. Hasil uji korelasi sederhana, untuk nilai signifikansi diperoleh nilai 0,003 ( $0,003 < 0,05$ ). Hal ini berarti bahwa terdapat hubungan yang positif atau signifikan antara data variabel Pelayanan Akademik berbasis Digital (X) dengan variabel Kepuasan Mahasiswa (Y). Sedangkan untuk nilai  $R = 0.208$  dan nilai koefisien determinasi  $R^2$  (R Square)=0.047. hal ini menunjukkan indek determinasi, yaitu persentase yang menyumbangkan hubungan variabel Pelayanan Akademik berbasis Digital (X) dengan variabel Kepuasan Mahasiswa (Y) Nilai  $R^2 = 0.047$  mengandung arti bahwa sebesar 4.7% sumbangan variabel Pelayanan Akademik berbasis Digital (X) dengan variabel Kepuasan Mahasiswa (Y), sedangkan sisanya (95.3%), kepuasan mahasiswa di pengaruhi oleh faktor lain. Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh melalui analisi di atas, maka dapat dibuat suatu kesimpulan sebagai berikut, bahwa: Pelayanan Akademik berbasis Digital (SMART UPP) memiliki hubungan yang berarti atau positif dengan kepuasan mahasiswa. Artinya semakin baik pelayanan akademik berbasis digital (SMART UPP) di kampus, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa.

**Keywords:** Kepuasan, Pelayanan, Akademis, Digital

## PENDAHULUAN

Kemajuan pendidikan di Indonesia saat ini tentunya juga tidak terlepas dari jerih payah dan kerjasama yang baik antara pendidik, tenaga kependidikan dengan pemerintah. Untuk terus meningkatkan kualitas pendidikan bangsa ini tentunya para pemangku kebijakan dalam dunia pendidikan terus melakukan perubahan dalam pendidikan Indonesia. Perubahan demi perubahan tersebut bisa kita lihat dengan lahirnya undang-undang republik Indonesia nomor 12 tahun 2012 tentang pendidikan tinggi[10] dan peraturan pemerintah republik Indonesia nomor 4 tahun 2014 tentang penyelenggaraan pendidikan tinggi dan pengelolaan perguruan tinggi serta peraturan menteri pendidikan dan kebudayaan republik Indonesia nomor 49 tahun 2014 tentang standar nasional pendidikan tinggi[6]. Hal ini telah menunjukkan keseriusan pemerintah dalam meningkatkan kualitas pendidikan di Indonesia.

Pada pasal 35 ayat 2 dalam Peraturan pemerintah republik Indonesia nomor 4 tahun 2014 Tentang penyelenggaraan pendidikan tinggi dan Pengelolaan perguruan tinggi juga dinyatakan bahwa jumlah, jenis, dan spesifikasi sarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan berdasarkan rasio penggunaan sarana sesuai dengan karakteristik metode dan bentuk pembelajaran, serta harus menjamin terselenggaranya proses pembelajaran dan pelayanan administrasi akademik[6].

Untuk mencapai keberhasilan dalam sebuah usaha bidang pendidikan masa kini, para pimpinan, dosen, dan karyawan harus memperhatikan kepuasan pelanggan dari sudut pandang mahasiswa sebagai konsumen. Kepuasan mahasiswa harus menjadi dasar dari keputusan manajemen,

sehingga FKIP Universitas Pasir Pengaraian harus menjadikan peningkatan kepuasan mahasiswa sebagai suatu sasaran yang mendasar

## METODOLOGI

Jenis penelitian ini adalah survey dengan pendekatan kuantitatif. Secara umum bagian metode penelitian kuantitatif berisi subbab: (1) pendekatan dan jenis penelitian, (2) populasi dan sampel, (3) instrumen penelitian, (4) teknik pengumpulan data, dan (5) analisis data.

Populasi merupakan subyek penelitian atau wilayah generalisasi yang terdiri atas subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya [7]. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Pasir Pengaraian. Sampel dalam penelitian ini adalah mahasiswa Program Studi Pendidikan Olahraga dan Kesehatan angkatan 2020 dan angkatan 2021 yang berjumlah 105 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* Instrumen penelitian yang digunakan pada penelitian ini untuk pengumpulan data adalah kuesioner/angket tentang kepuasan mahasiswa. Angket atau kuesioner adalah teknik pengumpulan data melalui formulir-formulir yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang diajukan secara tertulis pada seseorang atau sekumpulan orang untuk mendapatkan jawaban atau tanggapan dan informasi yang diperlukan oleh peneliti [1]

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut ini akan dikemukakan deskripsi hasil penelitian setiap variabel dengan menggunakan tehnik analisis

kuantitatif berdasarkan pendekatan metode deskripsi analisis.

### Deskripsi data variabel Pelayanan Akademis Berbasis Digital (SMART UPP)

Statistik Deskriptif	
Mean	87
Standard Error	1
Median	86
Mode	86
Standard Deviation	11
Sample Variance	129
Kurtosis	1
Skewness	0
Range	61
Minimum	55
Maximum	116
Sum	9106
Count	105

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel deskriptif di atas, untuk data Pelayanan Akademik berbasis Digital (X) diperoleh jumlah data yang valid sebanyak 105 dan tidak ditemukan data yang hilang atau missing, artinya semua data siap untuk diproses. Skor empirik terendah yang dapat dicapai responden adalah 55 dan skor tertinggi adalah 116. Dengan rentang skor sebesar 61 yang diperoleh dari skor tertinggi – skor terendah.

Perhitungan terhadap distribusi skor menghasilkan:

- 1). Skor mean merupakan nilai rata-rata dari semua data variabel Pelayanan Akademik berbasis Digital (X), nilai ini merupakan suatu ukuran pemusatan data. Mean merupakan suatu data statistic yang mampu menggambarkan bahwa data tersebut berada pada kisaran mean data sebesar = 87
- 2). Simpangan baku atau standar deviasi merupakan nilai statistik yang digunakan

untuk menentukan bagaimana sebaran data dalam sampel dan seberapa dekat titik data individu ke mean atau nilai rata-rata sampel, adapun nilai simpangan bakunya adalah =11.

- 3). Nilai median pada variabel Pelayanan Akademik berbasis Digital (X) adalah = 86, hal ini merupakan nilai tengah setelah data disusun menurut urutan nilainya.

- 4). Nilai modus adalah = 86, ini merupakan nilai yang sering muncul pada variabel Pelayanan Akademik berbasis Digital (X) atau data yang mempunyai frekuensi terbesar pada variabel ini,

- 5). Skewness = 0

### Deskripsi data variabel Kepuasan Mahasiswa (Y)

Statistik Deskriptif	
Mean	87
Standard Error	1
Median	86
Mode	89
Standard Deviation	11
Sample Variance	122
Kurtosis	0
Skewness	0
Range	54
Minimum	64
Maximum	118
Sum	9177
Count	105

Mengacu pada tabel statistik deskriptif di atas, diperoleh data Kepuasan Mahasiswa (Y) diperoleh jumlah data yang valid sebanyak 105 dan tidak ditemukan data yang hilang atau missing, artinya semua data siap untuk diproses. Skor empirik terendah yang dapat dicapai responden adalah 64 dan skor tertinggi adalah 118. Dengan rentang skor sebesar 54 yang diperoleh dari skor tertinggi – skor terendah.

Perhitungan terhadap distribusi skor menghasilkan:

- 1). Skor mean merupakan nilai rata-rata dari semua data variabel Kepuasan Mahasiswa (Y), nilai ini merupakan suatu ukuran pemusatan data. Mean merupakan suatu data statistic yang mampu menggambarkan bahwa data tersebut berada pada kisaran mean data sebesar = 87
- 2). Simpangan baku atau standar deviasi merupakan nilai statistik yang digunakan untuk menentukan bagaimana sebaran data dalam sampel dan seberapa dekat titik data individu ke mean atau nilai rata-rata sampel, adapun nilai simpangan bakunya adalah =11.
- 3). Nilai median pada variabel Kepuasan Mahasiswa (Y) adalah = 86, hal ini merupakan nilai tengah setelah data disusun menurut urutan nilainya.
- 4). Nilai modus adalah = 89, ini merupakan nilai yang sering muncul pada variabel Kepuasan Mahasiswa (Y) atau data yang mempunyai frekuensi terbesar pada variabel ini,
- 5). Skewness = 0

Analisis korelasi sederhana berkenaan dengan hubungan antara dua variabel yaitu satu variabel bebas dengan variabel terkait. Adapun taraf signifikan yang di pakai dalam penelitian ini  $\alpha=0.05$ . apabila dalam penelitian ini hasil penghitungan koefisien  $<0.05$  maka hubungan antara variabel bebas dengan variabel terkait dinyatakan berarti atau sangat signifikan. Dan apabila hasil penghitungan koefisien  $>0.05$  maka hubungan antara variabel bebas dengan variabel terkait dinyatakan tidak berarti atau tidak signifikan.

**Uji korelasi sederhana Hubungan antara variabel Pelayanan Akademik berbasis Digital (X) dengan variabel Kepuasan Mahasiswa (Y)**

Berdasarkan hasil uji korelasi sederhana, untuk nilai signifikansi diperoleh nilai 0,003 ( $0,003 < 0,05$ ). Hal ini berarti bahwa terdapat hubungan yang positif atau signifikan antara data variabel Pelayanan Akademik berbasis Digital (X) dengan variabel Kepuasan Mahasiswa (Y)

Sedangkan untuk nilai  $R = 0.208$  dan nilai koefisien determinasi  $R^2$  ( $R$  Square)=0.047. hal ini menunjukkan indeks determinasi, yaitu persentase yang menyumbangkan hubungan variabel Pelayanan Akademik berbasis Digital (X) dengan variabel Kepuasan Mahasiswa (Y) Nilai  $R^2 = 0.047$  mengandung arti bahwa sebesar 4.7% sumbangan variabel Pelayanan Akademik berbasis Digital (X) dengan variabel Kepuasan Mahasiswa (Y), sedangkan sisanya (95.3%), kepuasan mahasiswa di pengaruhi oleh faktor lain.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh melalui analisi di atas, maka dapat dibuat suatu kesimpulan sebagai berikut, bahwa:

Pelayanan Akademik berbasis Digital (SMART UPP) memiliki hubungan yang berarti atau positif dengan kepuasan mahasiswa. Artinya semakin baik pelayanan akademik berbasis digital (SMART UPP) di kampus, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa.

Variable Pelayanan Akademik Berbasis Digital (SMART UPP) ini hanya salah satu faktor yang menentu kepuasan mahasiswa dan masih banyak lagi vaktor lain yang dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa di kampus.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Aluwis, A., & Putra, R. Relevansi Empati Dengan Kepuasan Mahasiswa Dalam Mendapatkan Pelayanan Akademis.

*Journal of Education and Teaching*,  
3(2), 161-170.

Undang-undang nomor 12 tahun 2012 tentang  
pendidikan tinggi

- AMELIA, R., Yuningsih, H., & Nurillah, I. (2022). *PENYELESAIAN TUNGGAKAN UANG PENGGANTI OLEH TERPIDANA KASUS KORUPSI DI KEJAKSAAN NEGERI PALEMBANG* (Doctoral dissertation, Sriwijaya University).
- Dewy Intan Wulandari., 2012. Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus di Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat Bank Pemaslang), dalam Skripsi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Fandy Tjiptono. (2003). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Iksan., 2013. Kontribusi Kebijakan Pimpinan, Kompetensi Dosen, dan Pelayanan Karyawan Terhadap Mutu Internal Perguruan Tinggi dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Mahasiswa di PTM Bima, dalam *Tesis*, Program Studi Manajemen Pendidikan Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Manajemen pemasaran edisi 13 jilid 2*.
- Peraturan menteri pendidikan dan kebudayaan republik Indonesia nomor 49 tahun 2014 tentang standar nasional pendidikan tinggi
- Pratama, F. D., & Asmoro, E. I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus Di Fakultas Teknik Prodi Teknik Industri Unisbank Semarang). *Jurnal Ilmiah Dinamika Teknik*.
- Normasari, S. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan Survei Padatamu Pelanggan Yang Menginap Di Hotel Pelangi Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 6(2).
- Rahayu, S. (2005). Ekspektasi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta. *Jurnal Socia IV*, (01).