



Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Prodi Manajemen Pelabuhan Dan Logistik Maritim Universitas Negeri Jakarta

Kaysar Wahyu Darmawan

Universitas Negeri Jakarta Jl. Rawamangun Muka, Rt.10/Rw.13, Rawamangun, Kec. Pulo Gadung Kota Jakarta Timur Daerah Khusus Ibukota Jakarta

Abstract

Received: 4 September 2024
Revised: 16 September 2024
Accepted: 30 September 2024

This research aims to analyze the quality of administrative services for the Port Management and Maritime Logistics Study Program (MPLM) using quantitative descriptive methods. The instrument used was a student satisfaction questionnaire. The research population is all active students of the MPLM Study Program. The research sample was taken from MPLM students class of 2022 using a simple random sampling technique. Student satisfaction is measured through student perceptions (perceived service) of the quality of academic services which include tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. To measure respondents' answers, a Likert scale is used which is divided into 5 scales. It is hoped that this research can provide input for the MPLM Study Program in improving the quality of its administrative services so that it can provide better satisfaction to its students.

Keywords: *Service Quality, Administration, Port Management and Maritime Logistics Study Program, Quantitative Descriptive, Student Satisfaction Questionnaire*

(*) Corresponding Author:

Kaysarwhyd@gmail.com

How to Cite: Darmawan, K. (2024). Analysis of the Quality of Administrative Services of Port Management and Maritime Logistics Study Program, State University of Jakarta. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(24.2), 643-655. Retrieved from <https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/9798>

PENDAHULUAN

Latar belakang

Dalam Perkembangan zaman yang semakin progresif saat ini, hal ini mempengaruhi keinginan masyarakat untuk melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi. Perguruan Tinggi dipandang oleh masyarakat mampu meningkatkan sumber daya manusia (SDM) yang kompeten dan berkualitas, sejalan dengan visi dan misi Perguruan Tinggi .

Dengan kata lain, perguruan tinggi berperan sebagai jembatan untuk menciptakan dan menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas dan menghasilkan produk yang berkualitas. agar mampu bersaing di pasar global (Sarbin et al., 2021). Oleh karena itu, bidang pendidikan menjadi arena persaingan. Pasalnya, semakin banyak perguruan tinggi yang mulai memberikan layanan unggul kepada mahasiswa dan calon mahasiswanya sebagai upaya untuk tetap unggul dalam persaingan (Fahmi et al., 2019).

Sebagaimana dikemukakan dalam Kotler (Kotler, 2016), salah satu cara untuk memosisikan sebagai perusahaan jasa yang unggul dibandingkan pesaingnya adalah dengan memberikan kualitas layanan yang lebih tinggi dibandingkan pesaing.

Salah satu bentuk pelayanan dari pelayanan di perguruan tinggi adalah pelayanan administrasi. Mahasiswa merupakan pelanggan bagi perguruan tinggi. Perguruan tinggi sudah seharusnya dapat menjamin kepuasan mahasiswa, tidak hanya dalam proses belajar mengajar, namun juga mencakup dalam pelayanan

administrasinya. Pelayanan administrasi merupakan bagian yang tidak dapat terpisahkan dari seluruh kegiatan akademik disetiap perguruan tinggi.

Maka dari itu pelayanan administrasi sangat diperlukan untuk membantu Perguruan tinggi terutama universitas negeri jakarta untuk mencapai tujuannya, oleh sebab itu saya akan menganalisis kualitas pelayanan administrasi yang ada di salah satu program studi universitas negeri jakarta yakni prodi manajemen pelabuhan dan logistik maritim, program studi ini sudah di dirikan sejak tahun 2000 dan sudah beberapa kali berganti nama, Pada tahun 2000-2015 D3 Transportasi laut dan kepelabuhanan, 2015-2017 D3 Teknik Transportasi, 2018-2019 D3 Manajemen pelabuhan, 2019-2021 D3 Transportasi, 2021-sekarang D4 Manajemen pelabuhan dan logistik maritim. Dari sejarah yang panjang tersebut dapat di lihat adanya peningkatan kualitas dan kualitas ini juga di pengaruhi dengan peningkatan kualitas pelayanan administrasi prodi tersebut yang semakin berkembang kualitas nya.

Seiring perkembangannya masih di temukan adanya kekurangan yang di rasakan oleh mahasiswa berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan beberapa mahasiswa ditemukan bahwa mahasiswa masih mengeluhkan pelayanan yang diberikan oleh staff administrasi, diantaranya proses pelayanan yang panjang dan lambat, jam kerja staff yang tidak sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan, hingga kurangnya memberikan informasi terkait perkuliahan dengan jelas. Hal ini menyebabkan ketidakpuasan mahasiswa atas pelayanan administrasi. Maka dari itu analisis ini penting untuk memahami efektivitas penyelenggaraan program tersebut. Pertama, peningkatan kebutuhan akan tenaga profesional di bidang manajemen pelabuhan dan logistik maritim menuntut penyelenggaraan program studi yang efektif dan responsif terhadap perkembangan industri. Kedua, kualitas pelayanan administrasi yang baik dapat mendukung pengalaman mahasiswa, memberikan dampak positif pada prestasi akademis, dan mempersiapkan mereka untuk tantangan di sektor maritim. Dengan pemahaman mendalam terhadap latar belakang ini, analisis kualitas pelayanan administrasi dapat memberikan wawasan yang berharga untuk peningkatan berkelanjutan.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka dapat diambil rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik prodi Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim
2. Bagaimana kualitas layanan akademik prodi Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik prodi Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim
2. Untuk mengetahui kualitas layanan akademik prodi Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim

Manfaat Penelitian

Berikut ini manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Sebagai peneliti, memberikan tambahan ilmu pengetahuan dan memahami kebutuhan pelanggan yang dapat diterapkan dimasa yang akan datang.
2. Mempermudah Prodi Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim dalam mengetahui kualitas pelayanan terhadap persepsi dan harapan mahasiswa.

3. Dapat dijadikan sebagai bahan masukan yang positif untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi Prodi Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim Universitas Negeri Jakarta.

4. Membantu mahasiswa untuk menyampaikan keluhan kritik dan saran terhadap pelayanan administrasi prodi Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim Universitas Negeri Jakarta.

Batasan Masalah

Untuk menghindari agar pembahasan tidak menyimpang dari lingkup permasalahan sehingga dapat mencapai hasil yang diharapkan, maka penulis membatasi penelitian ini dengan hal-hal berikut:

1. Objek penelitian ini adalah Prodi Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim.
2. Bahasan yang disajikan dalam penelitian ini adalah penilaian pelayanan administrasi jurusan Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim
3. Proses yang dilakukan hanya untuk mengukur kualitas pelayanan yang diterima oleh mahasiswa berdasarkan persepsi dan harapan mereka .

KAJIAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan atau penyedia layanan dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. Aspek-aspek kualitas pelayanan yang perlu diperhatikan antara lain ketepatan waktu pelayanan, keterampilan staf, kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan, serta fasilitas fisik Yanuarti, R. et al. (2021) Kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan, sehingga perusahaan dapat memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka MM, D.Istiono. (2022) Kualitas pelayanan juga dapat tercermin dari persepsi pasien atas layanan yang diterima Siti Rohayati, S.D. (2021)

Kualitas Pelayanan Administrasi

Kualitas pelayanan administrasi adalah produk atau layanan yang memadai, mudah dijangkau, efisien, efektif, dan aman sehingga harus terus menerus dievaluasi dan ditingkatkan Arifin, H.N., Reza Aril Ahri and Nurmiati Muchlis (2023). Kualitas pelayanan administrasi dapat dilihat dari berbagai aspek, seperti tangibles (bukti fisik), responsiveness (daya tanggap dalam membantu), reliability (keandalan pelayanan), empathy (keinginan memberikan kepuasan pribadi kepada pengguna), dan assurance (keyakinan dan kemampuan pegawai administrasi membangun rasa percaya pengguna terhadap pelayanan yang diberikan) Arifin, H.N., Reza Aril Ahri and Nurmiati Muchlis (2023). Kualitas pelayanan administrasi yang baik dapat membentuk persepsi positif bagi individu pengguna itu sendiri Arifin, H.N., Reza Aril Ahri and Nurmiati Muchlis (2023)

Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan mahasiswa adalah evaluasi setelah pembelajaran di mana alternatif yang dipilih memberikan hasil yang sama atau melebihi harapan, sedangkan ketidakpuasan muncul jika hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan nilai kepuasan bagi pengguna jasa pelanggan Sujianto et al. (2023) Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa antara lain kualitas pengajaran, kualitas pelayanan akademik, lingkungan belajar, fasilitas pendukung fisik, kemampuan dosen, program studi yang disediakan, dan disiplin waktu yang tinggitinggi Ermawati, E., Alwi, W. and Arifin, A. (2023) Penelitian juga

menunjukkan bahwa mahasiswa yang merasa puas dengan kualitas pengajaran, kualitas pelayanan akademik, dan lingkungan belajar cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi Manaransyah, G., Rahman, A. and Rachmawaty, I.K. (2023)

Penelitian Terdahulu

Sujianto et al. (2023) Studi ini bertujuan untuk mengevaluasi pengaruh kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa di Institut Teknologi Nasional Malang. Penelitian eksplanatori ini melibatkan 120 responden mahasiswa dan menggunakan analisis Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan administrasi akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, dengan daya tanggap sebagai faktor dominan yang memengaruhi kepuasan. Reliabilitas, tangibles, jaminan, empati, dan daya tanggap secara parsial maupun simultan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Responsiveness terbukti sebagai faktor paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Temuan ini konsisten dengan teori pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan, di mana kualitas layanan yang baik diukur melalui reliabilitas, tangibles, responsivitas, jaminan, dan empati dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan administrasi akademik di perguruan tinggi dapat berkontribusi pada kepuasan mahasiswa.

Aryawan, I.N., Merta, I.N. and Umbas, R. (2022) Sebuah penelitian dilakukan untuk mengetahui faktor yang paling dominan terhadap kepuasan mahasiswa terhadap mutu pelayanan administrasi Jurusan Kebidanan Poltekkes Kementerian Kesehatan, Denpasar. Penelitian melibatkan 76 siswa dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, studi literatur, dokumentasi, dan angket. Peneliti menggunakan metode kuantitatif dan interpretasi data menggunakan analisis deskriptif kuantitatif untuk menilai kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan administrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa merasa puas dengan kualitas layanan administratif, termasuk tanggapan yang diberikan staf terhadap keluhan dan masalah administrasi mahasiswa. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan fasilitas dan informasi yang akurat dapat lebih meningkatkan kepuasan mahasiswa. Saran disarankan kepada Jurusan Kebidanan Poltekkes Kementerian Kesehatan, Denpasar, untuk terus memperbaiki pelayanan administratif agar dapat mempertahankan tingkat kepuasan yang tinggi.

METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif untuk menemukan jawaban dari permasalahan secara sistematis, akurat, terperinci tentang fakta, ciri dan korelasi antar fenomena atau kejadian yang diselidiki (Sahara *et al*, 2023). Penelitian deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti sekelompok manusia, atau obyek tertentu dengan tujuan untuk membuat deskripsi, gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat hubungan antar fenomena yang diselidiki (Hadi *et al*, 2022). Sementara itu, penelitian kualitatif melibatkan pengumpulan fakta dan informasi melalui interaksi dengan informan, yang kemudian direpresentasikan dalam bentuk kata-kata atau kalimat yang dikelompokkan berdasarkan kategori untuk mencapai kesimpulan (Sahara dan Firmawan, 2023).

Penelitian ini dilakukan di layanan akademik Prodi Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim. Pelaksanaan penelitian dilaksanakan pada bulan Maret - April Tahun 2024. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Prodi Manajemen

Pelabuhan dan Logistik Maritim yang masih aktif. Sampel penelitian Mahasiswa Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim angkatan 2022 dan diambil menggunakan teknik simple random sampling. Dalam penelitian ini instrumen yang dipakai adalah kuesioner tingkat kepuasan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa diukur dengan melalui persepsi mahasiswa (perceived service) terhadap kualitas layanan akademik yang meliputi *tangibles*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Untuk pengukuran jawaban responden digunakan skala Likert yang dibedakan atas 5 skala (Sahara *et al*, 2021).

Tabel 1 Skala Likert

No	Skor Nilai	Keterangan
1	4	Sangat Setuju
2	3	Setuju
3	2	Tidak Setuju
4	1	Sangat Tidak Setuju

Data di kumpulkan dengan teknik angket atau kuesioner dan Terdapat 6 faktor yang menjadi acuan dalam pengukuran tingkat kepuasan dalam studi ini yaitu *tangibles*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *information system* (Galuh dan Sahara, 2023). Berikut adalah kisi kisi instrument pengukuran penelitian digambarkan pada table 2 berikut

Tabel 2 Instrumen Penelitian

VARIABLE	Indikator	Sub Indikator	Nomor item
Kualitas Pelayanan Jasa (X)	Tangibles	A.Petugas memakai seragam yang rapi saat memberikan pelayanan	1
		b.Petugas dapat ditemui mahasiswa di ruangan pelayanan atau ruang tata usaha (TU)	2
		c.Terdapat meja dan kursi di ruang tunggu pelayanan administrasi	4
		d.Pelayanan administrasi yang dilakukan secara online sangat efektif	5
		e.Terdapat papan informasi mengenai alur pelayanan administrasi yang jelas	3
	Reability	a. Pelayanan administrasi bisa dilakukan secara online	10
		b. Jika ditanya informasi yang kurang jelas petugas segera menjelaskannya	11
		c. Mahasiswa mudah mendapatkan pelayanan administrasi yang dibutuhkan	9
	Responsibility/Responsiveness	a. Petugas pelayanan administrasi selalu	8

		menyampaikan informasi sekecil apapun kepada mahasiswa	6
		b.Petugas pelayanan administrasi selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman	7
		c.Informasi terkait pelayanan administrasi selalu tersedia	
	Assurance	a. Petugas sangat bertanggungjawab dalam hal keamanan dan kenyamanan mahasiswa ketika menunggu pelayanan administrasi	15
		b.pelayanan administrasi	14
		c. Petugas selalu memberikan pelayanan yang diminta oleh mahasiswa	
		d.Pelayanan administrasi dilakukan secara online	16
	Emphaty	A.Petugas pelayanan administrasi segera menjelaskan informasi yang kurang jelas kepada mahasiswa jika ditanyakan	13
		b.Petugas menggunakan Bahasa Indonesia saat melakukan pelayanan administrasi	12
Kepuasan Mahasiswa	1.Prosedur pelayanan	a.Petugas memberikan informasi yang jelas tentang pelayanan administrasi	3
		b.Petugas pelayanan administrasi selalu menanyakan kebutuhan mahasiswa	1
		c.Petugas mengutamakan kepuasan mahasiswa dalam memberikan pelayanan	4
		d.Petugas selalu ada diruangan dan siap dalam memberikan pelayanan administrasi	2
	2.Keadilan mendapat pelayanan	a.Petugas pelayanan administrasi tidak memandang status sosial saat melayani mahasiswa	5
		b.Pelayanan administrasi	6

		dilakukan dan diproses oleh petugas sesuai antrian.	
	3.Kenyamanan lingkungan	a. waktu jam buka dan jam tutup pelayanan administrasi sesuai ketentuan	9
		b. Terdapat meja dan kursi yang nyaman untuk menunggu proses pelayanan administrasi	7
		c. Petugas selalu bersikap ramah kepada semua mahasiswa ketika melakukan pelayanan administrasi	8
	4.Keamanan Pelayanan	a. Ruang tunggu pelayanan administrasi tertata dengan baik	11
		b. Petugas menyimpan berkas-berkas administrasi yang penting dengan rapi dan dibuatkan tempat khusus agar mudah dicari	13
		c. Ruang pelayanan administrasi tertata dengan baik	10
		d. Keamanan dalam pelayanan administrasi dijamin oleh petugas agar tidak terjadi hal yang tidak diinginkan seperti berkas terselip atau hilang	12

Uji validitas dilakukan dengan menghitung korelasi antara masing-masing pernyataan dengan skor total dengan menggunakan rumus teknik korelasi “product moment”. Analisis data yang dilakukan di dalam penelitian diperlukan pengujian instrumennya dalam menentukan ketepatan atau validitas dari suatu penelitian (Sahara dan Yuliana, 2021). Uji validitas akan menunjukkan tingkat ketepatan dari kuesioner sebagai alat ukur dalam penelitian. Berdasarkan perhitungan tersebut,. Kriteria pengukuran validitas yang digunakan adalah jika r hitung $>$ r tabel maka dikatakan valid, dan sebaliknya jika r hitung $<$ r tabel maka dikatakan tidak valid (Madani dan Sahara, 2023).

$$r_{hitung} = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(N\sum X^2 - (\sum X)^2)(N\sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan :

- r_{hitung} : Koefisien korelasi
- x : Skor item / pertanyaan
- y : Skor total (item) / total pertanyaan
- N : Jumlah Responden⁴⁵

Uji Reliabilitas dilakukan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel, Sehingga hasil yang didapatkan dalam pengukuran dapat dipercaya. Reliabilitas juga digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah

alat ukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang (Widarman *et al*, 2022). Pengukuran dengan sekali menyebarkan kuesioner pada responden, kemudian hasilnya dibandingkan atau diukur korelasinya disetiap jawaban. Uji reliabilitas dapat di uji dengan menggunakan rumus *Cronbach Alpha* (Sahara, 2021).

$$r_{hitung} = \frac{n}{(N-1)} \left(1 - \frac{\sum s_i^2}{S_t^2} \right)$$

Keterangan :

r_{hitung} : Reliabilitas Instrumen
 n : Jumlah Item
 S_t^2 : varian total⁴⁷

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Pelayanan Administrasi Akademik

Uji validitas yang digunakan yaitu analisis scale yang melihat tabel item total statistik dan pada kolom corrected item total correlation kemudian dibandingkan dengan rtabel (5%) (Sahara dan Munawwarah, 2023). Pengujian validitas pada penelitian ini menggunakan analisis angket dengan 29 pernyataan dan pertanyaan dan bantuan SPSS versi 26 dengan hasil substansi sebagai berikut:

Tabel 3: Uji Validitas Pelayanan Administrasi Akademik

Indikator	r_{hitung}	r_{tabel} $\alpha=0,05$ $n=67$	Keterangan
X. 1	0,584	0,2369	Valid
X. 2	0,680	0,2369	Valid
X. 3	0,586	0,2369	Valid
X. 4	0,456	0,2369	Valid
X. 5	0,404	0,2369	Valid
X. 6	0,695	0,2369	Valid
X. 7	0,612	0,2369	Valid
X. 8	0,665	0,2369	Valid
X. 9	0,723	0,2369	Valid
X. 10	0,632	0,2369	Valid
X. 11	0,683	0,2369	Valid
X. 12	0,674	0,2369	Valid
X. 13	0,709	0,2369	Valid
X. 14	0,673	0,2369	Valid
X. 15	0,706	0,2369	Valid
X. 16	0,376	0,2369	Valid

Sumber: Hasil olahan data

Dari tabel di atas tabel 3 dapat diketahui bahwa hasil uji validitas dari semua pertanyaan yang digunakan dalam mengukur variabel pelayanan administrasi akademik yang memiliki $r_{hitung} > r_{tabel}$ untuk sampel sebesar 67, oleh karena itu nilai r_{tabel} 0,2369 lebih besar dari nilai r_{hitung} dalam hal ini menunjukkan bahwa semua pertanyaan yang diukur variabelnya dapat dikatakan valid atau dengan artian pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner mampu mengukur variabel yang dimaksud secara akurat (Sahara *et al*, 2023). Maka selanjutnya menguji reliabilitas, Uji

Reliabilitas digunakan untuk menilai sebuah kuesioner dengan keterangan dari variabel (Faradilah *et al*, 2023). Sementara itu reliabilitas pada penelitian ini dengan uji Cronbach's Alpha pada taraf signifikan dengan bantuan SPSS versi 26 dan hasil uji reliabilitas tersebut tertera pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4: Hasil Uji Reliabilitas Pelayanan Administrasi Akademik

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,889	16

Sumber: hasil olahan data

Dari tabel di atas 4.9 uji reliabilitas didasarkan pada Cronbach's Alpha (α). Dari variabel pelayanan administrasi akademik nilai *Cronbach's Alpha* (α) sebesar 0,889 > 0,60 dengan demikian data penelitian reliabel untuk digunakan sebagai input dalam proses penganalisaan data guna menguji hipotesis penelitian. Ini menunjukkan tingkat reliabilitas yang sangat baik, sehingga instrumen yang digunakan dapat dipercaya untuk mengukur kualitas pelayanan administrasi akademik (Sahara dan Pertiwi, 2023).

Kualitas pelayanan jasa dinilai berdasarkan beberapa indikator seperti *tangibles*, *reliability*, *responsibility/responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Valdeza *et al*,2023). Hasil menunjukkan bahwa pelayanan administrasi akademik yang dilakukan secara online serta tanggapan cepat petugas terhadap informasi yang kurang jelas dinilai cukup baik oleh mahasiswa.

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Mahasiswa

Uji validitas yang digunakan yaitu analisis scale yang melihat tabel item total statistik dan pada kolom corrected item total correlation kemudian dibandingkan dengan rtabel (5%) (Sahara *et al*, 2023). Pengujian validitas pada penelitian ini menggunakan analisis angket dengan 29 pernyataan dan pertanyaan dan bantuan SPSS versi 26 dengan hasil substansi sebagai berikut :

Tabel 5: Hasil Validitas Kepuasan Mahasiswa

Idikator	r hitung	r tabel a=0,05 n=67	Keterangan
Y. 1	0,538	0,2369	Valid
Y. 2	0,463	0,2369	Valid
Y. 3	0,582	0,2369	Valid
Y. 4	0,692	0,2369	Valid
Y. 5	0,513	0,2369	Valid
Y. 6	0,649	0,2369	Valid
Y. 7	0,622	0,2369	Valid
Y. 8	0,839	0,2369	Valid
Y. 9	0,418	0,2369	Valid
Y. 10	0,729	0,2369	Valid
Y. 11	0,702	0,2369	Valid
Y. 12	0,766	0,2369	Valid
Y. 13	0,716	0,2369	Valid

Sumber: hasil olahan data

Dari tabel di atas 4.10 dapat diketahui bahwa hasil uji validitas dari semua pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel kepuasan mahasiswa yang memiliki rhitung > rtabel untuk sampel sebesar 67, oleh karena itu nilai rtabel 0,2369 lebih besar dari nilai rhitung dalam hal ini menunjukkan bahwa semua pertanyaan yang

diukur variabelnya dapat dikatakan valid. Maka selanjutnya menguji reliabilitas. Sementara itu reliabilitas pada penelitian ini dengan uji *Cronbach's Alpha* pada taraf signifikan dengan bantuan SPSS versi 26 dan hasil uji reliabilitas tersebut tertera pada tabel sebagai berikut :

Tabel 6: Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Mahasiswa

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,872	13

Dari tabel di atas tabel 5 reliabilitas didasarkan pada Cronbach's Alpha (α). Dari variabel kepuasan mahasiswa nilai Cronbach's Alpha (α) sebesar $0,872 > 0,60$ dengan demikian data penelitian reliabel untuk digunakan sebagai input dalam proses penganalisaan data guna menguji hipotesis penelitian.

Kepuasan mahasiswa dinilai dari prosedur pelayanan, keadilan dalam mendapatkan pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan. Hasil menunjukkan bahwa mahasiswa merasa puas dengan pelayanan administrasi yang tidak memandang status sosial serta keamanan dalam penyimpanan berkas-berkas administrasi.

Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik dapat dianalisis melalui beberapa aspek utama, yaitu prosedur pelayanan, keadilan dalam pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan.

Prosedur pelayanan, mahasiswa merasa puas dengan kejelasan informasi yang diberikan oleh petugas administrasi. Petugas juga selalu menanyakan kebutuhan mahasiswa dan mengutamakan kepuasan mereka. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi di program studi ini sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan harapan mahasiswa.

Keadilan dalam pelayanan: Pelayanan administrasi diberikan secara adil tanpa memandang status sosial mahasiswa. Proses pelayanan juga dilakukan sesuai dengan antrian, yang menunjukkan adanya transparansi dan keteraturan dalam pelayanan administrasi.

Kenyamanan lingkungan:, fasilitas yang disediakan seperti meja dan kursi yang nyaman di ruang tunggu serta sikap ramah petugas memberikan kenyamanan bagi mahasiswa. Hal ini penting untuk menciptakan suasana yang kondusif selama proses pelayanan administrasi.

Keamanan pelayanan, pengelolaan berkas administrasi yang rapi dan adanya ruang tunggu yang teratur menunjukkan bahwa keamanan dalam pelayanan administrasi sudah terjamin. Petugas juga menjamin bahwa tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan seperti berkas yang hilang atau terselip.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan administrasi dan tingkat kepuasan mahasiswa di program studi Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Validitas dan Reliabilitas Instrumen:

- Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini terbukti valid dan reliabel. Semua indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan administrasi dan kepuasan mahasiswa memiliki nilai r_{hitung} yang lebih besar dari r_{tabel} ,

menunjukkan bahwa instrumen ini mampu mengukur variabel yang dimaksud dengan akurat.

- Nilai Cronbach's Alpha untuk kedua instrumen (pelayanan administrasi dan kepuasan mahasiswa) masing-masing adalah 0.889 dan 0.872, yang menunjukkan konsistensi internal yang tinggi.
2. Tingkat Kepuasan Mahasiswa:
- Mahasiswa merasa puas dengan prosedur pelayanan administrasi yang jelas dan responsif. Petugas administrasi dianggap memberikan perhatian yang baik terhadap kebutuhan mahasiswa.
 - Pelayanan diberikan secara adil dan transparan, tanpa memandang status sosial mahasiswa dan sesuai dengan antrian yang ada.
 - Fasilitas ruang tunggu yang nyaman dan sikap ramah dari petugas administrasi menciptakan lingkungan yang kondusif bagi mahasiswa.
 - Pengelolaan berkas administrasi yang rapi dan teratur memastikan keamanan dan keandalan dalam pelayanan administrasi.
3. Implikasi Hasil Penelitian:
- Hasil penelitian ini memberikan dasar yang kuat untuk peningkatan kualitas pelayanan administrasi di program studi Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim. Identifikasi aspek-aspek pelayanan yang sudah baik dan yang perlu ditingkatkan dapat membantu manajemen program studi dalam menyusun strategi perbaikan yang efektif.
 - Instrumen yang terbukti valid dan reliabel dapat digunakan dalam evaluasi rutin untuk memastikan kualitas pelayanan tetap terjaga dan terus meningkat.

Data yang diperoleh dari penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar pengambilan kebijakan yang tepat sasaran dalam upaya perbaikan dan pengembangan sistem pelayanan administrasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dudung, R., Priyanto, S., Sahara, S., & Salman, I. (2021). Evaluation of FieldWork Practice Programs Using Topsis Methods. *Journal of Positive Psychology and Wellbeing*, 5(4), 821-829.
- Arifin, H.N., Reza Aril Ahri and Nurmiati Muchlis (2023) 'Gambaran Kualitas Pelayanan Administrasi akademik di fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas muslim Indonesia', *Window of Public Health Journal*, pp. 347–356. doi:10.33096/woph.v4i3.877.
- Aryawan, I.N., Merta, I.N. and Umbas, R. (2022) 'Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap kepuasan Mahasiswa Jurusan Kebidanan Poltekkes kemenkes Denpasar', *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, pp. 44–52. doi:10.52318/jisip.2022.v36.1.5.
- Ermawati, E., Alwi, W. and Arifin, A. (2023) 'Pemodelan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik di Uin Alauddin Makassar', *Teknosains: Media Informasi Sains dan Teknologi*, 17(2), pp. 158–165. doi:10.24252/teknosains.v17i2.40178.
- Faradilah, A. K., Hadi, W., Sahara, S., Verawati, K., & Ladesi, V. K. (2023). Pengaruh K3 Terhadap Kepuasan Kerja Pada Kegiatan Bongkar Muat Petikemas Di Pelabuhan. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 6(2).
- Firmawan, W. D., & Sahara, S. (2023). Analisis Masalah Dalam Kegiatan Proses Receiving Unit CBU Di Terminal Internasional PT. Indonesia Kendaraan

- Terminal. *EKONOMIKA45: Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan*, 10(2), 427-435.
- Galuh, D. T. N. P., & Sahara, S. (2023). Analisis Kinerja Pelayanan Fasilitas Penumpang Stasiun Kereta Api Manggarai Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum dan Importance Performance Analysis (IPA). *EKONOMIKA45: Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan*, 10(2), 503-514.
- Hadi, W., & Putra, Y. P., Sahara. S. (2022). Analisis Faktor Penyebab Kesalahan Penetapan HS Code (Studi Kasus: Impor Ball Valve PT. Global Cargo System). *LOGISTIK*, 15(01), 48-63.
- Hartawan, M. B., Syafiq, M. I., Mumtaz, F. I., Suryadi, F. D., & Sahara, S. (2023). Analisis Spesifikasi Kerusakan Lambung Kapal yang Melakukan Perbaikan di PT Dok dan Perkapalan Kodja Bahari Galangan II. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(13), 674-682.
- Madani, F. R. S., & Sahara, S. (2023). Analisis Efisiensi Perbandingan Penggunaan Transportasi Laut Dan Transportasi Udara Dalam Pengiriman Barang Antar Provinsi. *EKONOMIKA45: Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan*, 10(2), 569-574.
- Manaransyah, G., Rahman, A. and Rachmawaty, I.K. (2023) 'Pengaruh Kualitas Pengajaran, Kualitas Pelayanan Akademik Dan Lingkungan belajar virtual Pada Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana dalam perkuliahan daring', *Missio Ecclesiae*, 12(2), pp. 121–132. doi:10.52157/me.v12i2.205.
- MM, D.Istiono. (2022) 'Sebuah Kajian Tentang Kualitas Pelayanan', *J-AKSI: JURNAL AKUNTANSI DAN SISTEM INFORMASI*, 3(2). doi:10.31949/jaksi.v3i2.3009.
- Pertiwi, D. C., & Sahara, S. (2023). Analisis Pengelolaan Persediaan dan Distribusi Container di Depo Container. *Advances In Social Humanities Research*, 1(12), 38-51.
- Priyanto, S., Dudung, A., Badrujaman, A., & Sahara, S. Evaluation Approach Of The Machining Engineering Competency Test Certification Program For Vocational High School Students Using The Cse-Ucla Model. *Evaluation*, 42(03-2023).
- Putra, A. D. T., & Sahara, S. (2023). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Kapal (Waiting Time) Kapal Di Pelabuhan Tanjung Wangi. *EKONOMIKA45: Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan*, 10(2), 478-487.
- Sahara, S. (2021). Evaluasi Program Praktik Kerja Lapangan Kompetensi Keahlian Teknik Pendingin Dan Tata Udara Se-Kota Bekasi. *Jurnal Pendidikan Teknik dan Vokasional*, 4(2), 64-73.
- Sahara, S., & Munawwarah, O. (2023). EVALUASI PENANGANAN PENGIRIMAN BARANG DI PT. LARIS CARGO. *Journal of Industrial Engineering and Operation Management (JIEOM)*, 6(1).
- Sahara, S., & Yuliana, D. (2021). Analisis Tingkat kepuasan Pelanggan Dalam penerapan sistem boarding pass di gate keberangkatan terminal terpadu Pulo Geban. *LOGISTIK*, 14(1), 44-56.
- Sahara, S., Azwar, S. A., & Andini, R. A. (2023). Pelatihan Fasilitator Pembelajaran Digital sebagai Upaya Pembelajaran Era Revolusi 4.0 di SMK Yapinuh, Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Abdi Masyarakat Indonesia*, 3(1), 243-254.
- Sahara, S., Azwar, S. A., Fajarudin, F. A., & Idrus, A. (2023). The effect of gantry luffing crane (GLC) and overhead crane (OHC) performance on domestic

- general Cargo loading and unloading productivity. In *AIP Conference Proceedings* (Vol. 3116, No. 1). AIP Publishing.
- Sahara, S., Ladesi, V. K., Hadi, W., & Verawati, K. (2021, March). Ramp check examination evaluation of public transport business. In *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering* (Vol. 1098, No. 2, p. 022069). IOP Publishing.
- Sahara, S., Lauren, O. T., Aryani, D., & Pristanto, A. (2023). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Fasilitas yang Disediakan oleh Pihak Transjakarta. *Jurnal Manajemen Riset Inovasi*, 1(3), 09-17.
- Siti Rohayati, S.D. (2021) 'Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan di Masa Pandemi covid 19 Pada Puskesmas loa duri ilir kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara', *DEDIKASI*, 22(1), p. 99. doi:10.31293/ddk.v22i1.5576.
- Sujianto et al. (2023) 'Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Akademik Tentang Kepuasan Mahasiswa', *JURNAL FLYWHEEL*, 14(1), pp. 29–33. doi:10.36040/flywheel.v14i1.6523.
- Valdeza, S., Wahyuni, A. P. D., Febriani, N., Ladesi, V. K., & Sahara, S. (2023). Analisis Manajemen Risiko pada Tingkat Kinerja Pelayanan Kapal di PT X. *Jurnal Teknik Industri Terintegrasi (JUTIN)*, 6(3), 423-428.
- Verawati, K., Hadi, W., Ladesi, V. K., Sahara, S., Putra, Y. P., & Andarwati, E. (2023, April). Efficiency of material inventory using economic order quantity (EOQ) calculation techniques. In *AIP Conference Proceedings* (Vol. 2646, No. 1). AIP Publishing.
- Widarman, A., Rahadjeng, I. R., Susilowati, I. H., Sahara, S., & Daulay, M. T. (2022, December). Analytical Hierarchy Process Algorithm for Define of Water Meter. In *Journal of Physics: Conference Series* (Vol. 2394, No. 1, p. 012030). IOP Publishing.
- Yanuarti, R. et al. (2021) 'Persepsi pasien tentang kualitas Pelayanan Rumah Sakit Pada Masa pandemi covid-19', *Jurnal Kesmas Asclepius*, 3(2), pp. 49–59. doi:10.31539/jka.v3i2.3071.