



## KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA JURUSAN KEBIDANAN POLTEKKES KEMENKES DENPASAR

I Nyoman Galung Aryawan<sup>1</sup>, Sekolah Tinggi Ilmu Sosial Politik Wira Bhakti,  
[galungaryawan@gmail.com](mailto:galungaryawan@gmail.com)

I Nengah Merta<sup>2</sup>, Sekolah Tinggi Ilmu Sosial Politik Wira Bhakti,  
[nengahwirbhakti@gmail.com](mailto:nengahwirbhakti@gmail.com)

Ronald Umbas<sup>3</sup>, Sekolah Tinggi Ilmu Sosial Politik Wira Bhakti,  
[ronaldumbas1@gmail.com](mailto:ronaldumbas1@gmail.com)

Vol. 36 No. 1 (2022): p 44-52

Submitted: March 18<sup>th</sup>, 2022

Accepted: April 19<sup>th</sup>, 2022

### **Abstract**

#### **Keywords:**

Poltekkes;  
Service quality;  
Students satisfaction;

*As a university that aims to produce competitive human resources, especially in the field of midwifery, the Department of Midwifery Poltekkes, Ministry of Health Denpasar should provide good administrative services. The purpose of this study was to find out the most dominant factors of the students' satisfaction with the quality of administrative services of the Department of Midwifery, Poltekkes, Ministry of Health, Denpasar. Seventy-six students were chosen as the samples of this study. They were determined with proportional stratified random sampling. The data were collected by conducting observations, interviews, literature studies, documentation, and questionnaires. The data were then analyzed using quantitative descriptive analysis. The results of the analysis show that the students are satisfied with the quality of administrative services of the Department of Midwifery Poltekkes Denpasar Ministry of Health in terms of tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.*

### **Abstrak**

#### **Kata kunci:**

Kepuasan mahasiswa;  
Kualitas pelayanan;  
Poltekkes

*Sebagai sebuah perguruan tinggi yang bertujuan mencetak sumber daya manusia yang berkualitas dan memiliki daya saing unggul khususnya di bidang ilmu kebidanan, Jurusan Kebidanan Poltekkes Kemenkes Denpasar sudah seharusnya Kemenkes Denpasar. Dengan menggunakan rumus Slovin maka didapat 76 orang mahasiswa sebagai sampel yang ditentukan dengan propotionate stratified random sampling. Data dikumpulkan dengan melakukan observasi, wawancara, studi pustaka, dokumentasi, dan kuesioner. Data tersebut kemudian dianalisis menggunakan analisis deskriptif kuantitatif untuk menilai kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan administrasi Jurusan Kebidanan Poltekkes Kemenkes Denpasar. Hasil analisis menunjukkan bahwa mahasiswa menyatakan puas terhadap kualitas pelayanan administrasi Jurusan Kebidanan Poltekkes Kemenkes Denpasar dalam hal bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya*

---

tanggap (*responsiveness*), jaminan, dan empati.

---

## PENDAHULUAN

Seiring dengan kebutuhan pada sumber daya manusia yang memiliki daya saing unggul, saat ini banyak Perguruan Tinggi baik negeri maupun swasta yang dibangun. Perkembangan jumlah Perguruan Tinggi akan terus terjadi mengingat semakin tingginya tingkat kesadaran masyarakat akan pentingnya pendidikan. Tidak berbeda dengan industri lain, persaingan antar perguruan tinggi untuk menarik calon mahasiswa juga sangat bergantung pada kualitas pelayanan dan citra masing-masing Perguruan Tinggi.

Kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan atau pengguna jasa menjadi parameter penting keberlanjutan suatu Perguruan Tinggi. Menurut Tjiptono (2015), kepuasan pelanggan adalah tanggapan emosional terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Menurut Gerso Ricard (dalam Sudarsito 2004:13), kepuasan adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui setelah menggunakan produk tertentu. Menurut Nikmah dan Rasyid (2019), kepuasan pelanggan dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas pelayanan yang didapatkan oleh pelanggan. Sedangkan menurut (Rahmawati, 2021), pelanggan merasa puas jika mendapat pelayanan yang prima. Secara lebih rinci, Sangadji, dkk (2013) berpendapat bahwa kepuasan pelanggan yakni perasaan kecewa atau senang setiap individu terhadap produk dan jasa serta pelayanan yang sesuai harapan.

Menurut Parasuraman, dkk (2002), terdapat lima perspektif mengenai kualitas, yaitu bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan, dan empati, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Susanto (2014) bahwa secara simultan, kualitas layanan akademik yang terdiri dari *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, mempunyai pengaruh yang besar. Ini berarti semakin tinggi kualitas pelayanan, semakin tinggi kepuasan peserta didik.

Politeknik Kesehatan Kemenkes Denpasar adalah satu satu Institusi Pendidikan dibawah naungan Departemen Kesehatan yang ada di Provinsi Bali. Oleh karena itu, untuk mampu bersaing sebagai lembaga pendidikan yang tidak hanya mencetak lulusan di bidang analis kesehatan tetapi juga mencetak profesional muda pada

disiplin keilmuan Poltekkes Kemenkes Denpasar harus mampu memberikan berbagai aspek pelayanan yang dapat memuaskan mahasiswa.

Jurusan Kebidanan Poltekkes Kemenkes Denpasar dari tahun ketahun terus meningkatkan sarana pendidikan sebagai upaya meningkatkan keunggulan dalam persaingan dengan perguruan tinggi lain. Tidak hanya itu, di jaman yang serba modern saat ini Jurusan Kebidanan Poltekkes Kemenkes Denpasar juga melakukan berbagai perbaikan sistem perkuliahan dan sistem informasi pendidikan yang berbasis teknologi mengingat teknologi saat ini yang berkembang pesat. Perbaikan-perbaikan yang sudah dilakukan sudah membuahkan hasil yang positif. Hal ini terlihat dari adanya peningkatan jumlah mahasiswa di Jurusan Kebidanan dalam tiga tahun terakhir, yang mendorong adanya peningkatan layanan akademik untuk menunjang proses belajar mahasiswa.

Tetapi masih banyak permasalahan yang dihadapi oleh Jurusan Kebidanan Poltekkes Kemenkes Denpasar. Setelah melakukan pengamatan, penulis menemukan beberapa hal yang harus diperbaiki, yaitu; akses ke SIAKAD yang masih kurang memadai, petugas pelayanan tidak selalu berada di loket layanan ketika ada yang memerlukan pelayanan, kotak saran tidak diperhatikan sehingga keluhan mahasiswa tidak ditanggapi, dan terkadang tidak ada informasi tertulis di papan informasi dan di loket layanan mengenai program baru atau tata cara layanan baru sehingga mahasiswa menjadi bingung. Menurut mahasiswa, masalah yang sering terjadi adalah jadwal kuliah yang sering bertabrakan, baik dosennya maupun ruangnya.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif karena menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya (Arikunto, 2015). Observasi dilakukan untuk mengumpulkan data. Kemudian data dianalisis dan dijabarkan secara deskriptif untuk menjawab rumusan masalah.

Penelitian dilaksanakan pada Jurusan Kebidanan Polteknik Kesehatan (Poltekkes) Kemenkes Denpasar, yang berlokasi di Jalan Raya Puputan No. 11 A Renon, Denpasar Selatan. Adapun jenis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif dan kualitatif, sedangkan berdasarkan sumber data dibagi menjadi data primer dan data sekunder.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa D III dan D IV Jurusan Kebidanan Poltekkes Kemenkes Denpasar yang masih aktif menjadi mahasiswa Semester Genap tahun akademik 2019/2020 sebanyak 318 orang di mana dengan pembagian mahasiswa D III sebanyak 157 orang dan mahasiswa D IV sebanyak 161 orang. Metode penentuan sampel menggunakan rumus slovin sehingga didapat 76 orang mahasiswa sebagai sampel. Metode penelitian kuantitatif pada ketentuannya berpegang pada pemikiran positivisme, yang pada penerapannya digunakan untuk meneliti populasi dan sampel yang sudah ditentukan (Sugiyono, 2016). Sebaliknya Timotius (2017), berpendapat bahwa metode penelitian adalah gabungan skema, algoritma, dan prosedur yang dipakai oleh peneliti dalam implementasi riset. Selanjutnya untuk mendapatkan jumlah sampel yang proporsional antara mahasiswa DIII dan DIV maka akan ditentukan secara *propotionate stratified random sampling*. Dengan demikian besarnya sampel yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 76 orang mahasiswa Jurusan Kebidanan Poltekkes Kemenkes Denpasar yang terdiri dari mahasiswa D III sebanyak 38 orang dan mahasiswa D IV sebanyak 38 orang.

Metode pengumpulan data yang digunakan antara lain observasi, dokumentasi, dan kuesioner. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif yang dilakukan untuk mengetahui gambaran persepsi responden terhadap pernyataan yang diberikan dalam kuesioner tentang dimensi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi yang diteliti. Analisis dilakukan dengan menghitung rata-rata (*mean*) berdasarkan tanggapan responden pada masing-masing dimensi kepuasan. Semakin tinggi nilai rata-rata yang diperoleh menunjukkan semakin baik tanggapan responden terhadap dimensi kepuasan dan menunjukkan semakin tinggi kepuasan mahasiswa.

1. Dengan telah ditetapkan interval klas dan rentang nilai untuk masing-masing kriteria penilaian, maka interpretasi yang dapat diberikan pada penelitian sebagai berikut:
2. Jika rata-rata skor hasil pengamatan mencapai angka antara 1,00 - 1,80, berarti menggambarkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan administrasi Jurusan Kebidanan Politeknik Kemenkes Denpasar adalah sangat tidak puas.



3. Jika rata-rata skor hasil pengamatan mencapai angka antara 1,80 - 2,60, berarti menggambarkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan administrasi Jurusan Kebidanan Politeknik Kemenkes Denpasar adalah tidak puas.
4. Jika rata-rata skor hasil pengamatan mencapai angka antara 2,60 - 3,40, berarti menggambarkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan administrasi Jurusan Kebidanan Politeknik Kemenkes Denpasar adalah kurang puas.
5. Jika rata-rata skor hasil pengamatan mencapai angka antara 3,40 - 4,20, berarti menggambarkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan administrasi Jurusan Kebidanan Politeknik Kemenkes Denpasar adalah puas.
6. Jika rata-rata skor hasil pengamatan mencapai angka antara 4,20 - 5,00, berarti menggambarkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan administrasi Jurusan Kebidanan Politeknik Kemenkes Denpasar adalah sangat puas.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Hasil Penelitian

Setelah dilakukan pengumpulan data terhadap hasil penyebaran kuesioner, maka dapat ditentukan hasil penilaian setiap dimensi kepuasan mahasiswa sebagai berikut.

Berdasarkan hasil jawaban responden terlihat bahwa rata-rata skor dari 4 pernyataan mengenai dimensi bukti langsung (*tangibility*) untuk menilai kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan administrasi Jurusan Kebidanan Poltekkes Kemenkes Denpasar sebesar 4,13 dimana berada pada interval antara 3,40 - 4,20 dengan kriteria puas. Hal ini berarti bahwa mahasiswa menyatakan puas pada dimensi bukti langsung (*tangibility*) kualitas pelayanan administrasi pada Jurusan Kebidanan Poltekkes Kemenkes Denpasar.

Berdasarkan hasil jawaban responden terlihat bahwa rata-rata skor dari 4 pernyataan mengenai dimensi handal (*reliability*) untuk menilai kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan administrasi Jurusan Kebidanan Poltekkes Kemenkes Denpasar sebesar 3,99 dimana berada pada interval antara 3,40 - 4,20 dengan kriteria puas. Hal ini berarti bahwa mahasiswa menyatakan puas pada dimensi handal

(*reliability*) kualitas pelayanan administrasi pada Jurusan Kebidanan Poltekkes Kemenkes Denpasar.

Berdasarkan hasil jawaban responden terlihat bahwa rata-rata skor dari 4 pernyataan mengenai dimensi daya tanggap (*responsiveness*) untuk menilai kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan administrasi Jurusan Kebidanan Poltekkes Kemenkes Denpasar sebesar 4,08 dimana berada pada interval antara 3,40 - 4,20 dengan kriteria puas. Hal ini berarti bahwa mahasiswa menyatakan puas pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) kualitas pelayanan administrasi pada Jurusan Kebidanan Poltekkes Kemenkes Denpasar.

Berdasarkan hasil jawaban responden terlihat bahwa rata-rata skor dari 4 pernyataan mengenai dimensi jaminan untuk menilai kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan administrasi Jurusan Kebidanan Poltekkes Kemenkes Denpasar sebesar 3,99 dimana berada pada interval antara 3,40 - 4,20 dengan kriteria puas. Hal ini berarti bahwa mahasiswa menyatakan puas pada dimensi jaminan kualitas pelayanan administrasi pada Jurusan Kebidanan Poltekkes Kemenkes Denpasar.

Berdasarkan hasil jawaban responden terlihat bahwa rata-rata skor dari 4 pernyataan mengenai dimensi empati untuk menilai kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan administrasi Jurusan Kebidanan Poltekkes Kemenkes Denpasar sebesar 3,99 dimana berada pada interval antara 3,40 - 4,20 dengan kriteria puas. Hal ini berarti bahwa mahasiswa menyatakan puas pada dimensi empati kualitas pelayanan administrasi pada Jurusan Kebidanan Poltekkes Kemenkes Denpasar.

## 2. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan, maka tingkat kepuasan mahasiswa tentang kualitas pelayanan administrasi Jurusan Kebidanan Poltekkes Kemenkes Denpasar dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pada dimensi bukti langsung (*tangibility*) rata-rata nilai jawaban responden terhadap 4 pernyataan mengenai bukti langsung (*tangibility*) sebesar 4,13 berada pada interval antara 3,40 - 4,20 dengan kriteria puas. Hal ini mengindikasikan bahwa mahasiswa merasa puas dengan kualitas pelayanan administrasi yang disediakan Jurusan Kebidanan Poltekkes Kemenkes Denpasar seperti ruang tunggu yang nyaman, fasilitas parkir, penampilan staf yang bersih dan rapi, serta suasana yang bersih dan indah.



2. Pada dimensi handal (*reliability*) rata-rata nilai jawaban responden terhadap 4 pernyataan mengenai handal (*reliability*) sebesar 3,99 berada pada interval antara 3,40 - 4,20 dengan kriteria puas. Hal ini mengindikasikan bahwa mahasiswa merasa puas dengan kualitas pelayanan administrasi pada Jurusan Kebidanan Poltekkes Kemenkes Denpasar dalam hal informasi yang disampaikan jelas dan mudah dipahami, pembuatan catatan yang akurat, pelayanan administrasi yang tepat waktu, dan pelayanan staf administrasi yang memuaskan.
3. Pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) rata-rata nilai jawaban responden terhadap 4 pernyataan mengenai daya tanggap (*responsiveness*) sebesar 4,08 berada pada interval antara 3,40 - 4,20 dengan kriteria puas. Hal ini mengindikasikan bahwa mahasiswa merasa puas dengan kualitas pelayanan administrasi pada Jurusan Kebidanan Poltekkes Kemenkes Denpasar dalam hal bantuan yang diberikan staf dalam menyelesaikan masalah administrasi, kecepatan memberikan informasi akademik, kecepatan dalam menangani keluhan mahasiswa, dan kecepatan merespon permintaan mahasiswa yang berhubungan dengan administrasi.
4. Pada dimensi jaminan rata-rata nilai jawaban responden terhadap 4 pernyataan mengenai jaminan sebesar 3,99 berada pada interval antara 3,40 - 4,20 dengan kriteria puas. Hal ini mengindikasikan bahwa mahasiswa merasa puas dengan kualitas pelayanan administrasi pada Jurusan Kebidanan Poltekkes Kemenkes Denpasar dalam hal jaminan terhadap pelayanan administrasi yang bebas dari resiko, memberikan kenyamanan dalam bertransaksi, kerahasiaan data mahasiswa, dan staf administrasi yang selalu bersikap sopan dan sabar dalam melayani mahasiswa.
5. Pada dimensi empati rata-rata nilai jawaban responden terhadap 4 pernyataan mengenai empati sebesar 3,99. Ini berada pada interval antara 3,40 - 4,20 dengan kriteria puas. Dengan kata lain, mahasiswa merasa puas dengan kualitas pelayanan administrasi pada Jurusan Kebidanan Poltekkes Kemenkes Denpasar dalam hal menciptakan hubungan baik antara mahasiswa, waktu operasional yang sesuai dengan ketentuan, mahasiswa mudah dalam melakukan komunikasi, dan staf administrasi yang memiliki kemauan dalam menerima keluhan mahasiswa.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, penulis menyimpulkan bahwa Mahasiswa menyatakan puas terhadap kualitas pelayanan administrasi Jurusan Kebidanan Poltekkes Kemenkes Denpasar pada dimensi bukti langsung (tangibility) dengan skor rata-rata sebesar 4,13. Pada indikator berikutnya mahasiswa menyatakan puas terhadap kualitas pelayanan administrasi Jurusan Kebidanan Poltekkes Kemenkes Denpasar pada dimensi handal (reliability) dengan skor rata-rata sebesar 3,99. Mahasiswa pun juga menyatakan puas terhadap kualitas pelayanan administrasi Jurusan Kebidanan Poltekkes Kemenkes Denpasar pada dimensi daya tanggap (responsiveness) dengan skor rata-rata sebesar 4,08. Mahasiswa menyatakan puas terhadap kualitas pelayanan administrasi Jurusan Kebidanan Poltekkes Kemenkes Denpasar pada dimensi jaminan dengan skor rata-rata sebesar 3,99. Dan mahasiswa menyatakan puas terhadap kualitas pelayanan administrasi Jurusan Kebidanan Poltekkes Kemenkes Denpasar pada dimensi empati dengan skor rata-rata sebesar 3,99.

## SARAN

Berdasarkan uraian kesimpulan tersebut di atas, maka saran yang sekiranya dapat dipertimbangkan oleh Jurusan Kebidanan Poltekkes Kemenkes Denpasar sebagai berikut:

1. Disarankan kepada Jurusan Kebidanan Poltekkes Kemenkes Denpasar untuk lebih meningkatkan fasilitas-fasilitas yang dimiliki untuk menjaga kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa sehingga mahasiswa semakin nyaman dalam melaksanakan kegiatan perkuliahan maupun lainnya di kampus.
2. Disarankan kepada Jurusan Kebidanan Poltekkes Kemenkes Denpasar untuk selalu menyampaikan informasi-informasi yang akurat terkait dengan administrasi maupun kegiatan perkuliahan sehingga mahasiswa dapat mempersiapkan diri lebih baik dalam melakukan kegiatan tersebut.
3. Disarankan kepada Jurusan Kebidanan Poltekkes Kemenkes Denpasar untuk lebih cepat tanggap terhadap keluhan-keluhan mahasiswa sehingga dapat diatasi dengan baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. (2015). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nikmah dan Rasyid. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Implikasinya Terhadap Loyalitas Pelanggan ((Studi Kasus Pada Pelanggan Divisi Local Government Service PT. Telkom Indonesia, Kebon Sirih Jakarta). *Jurnal Manajemen FE-UB*, 7(1), 47-67. Retrieved from <https://ejournal.borobudur.ac.id/index.php/manajemen/article/view/674>.
- Parasuraman. (2002). Communication and Control Process in the Delivery of Service Quality. *Journal of Marketing*.
- Rahmawati, A. N. (2021). *Analisis Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Retrieved from <http://repository.upnjatim.ac.id/3797/%0A%0A>.
- Sangadji. (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CV Andi.
- Sudarsito. 2004. "Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah pada PD BPR Bank Pasar Kabupaten Karanganyar", Tesis Tidak Dipublikasikan, Program Pascasarjana UMS, Surakarta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susanto, H. (2014). Pengaruh Layanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Terbuka. *PENGARUH LAYANAN AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS TERBUKA PADA UNIT PROGRAM BELAJAR JARAK JAUH (UPBJJ) MATARAM*, 15(2), 88-98. Retrieved from <https://doi.org/10.33830/ptjj.v15i2.592.2014>.
- Timotius, K. H. (2017). *Pengantar Metodologi Penelitian: Pendekatan Manajemen Pengetahuan untuk Perkembangan Pengetahuan*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran (4th ed.)*. Yogyakarta: CV Andi Offset.