

**EVALUATION OF ACADEMIC SERVICES OF HOSPITAL ADMINISTRATION  
STUDY PROGRAM FOR STUDENTS IN STIKES AWAL BROS PEKANBARU**

**EVALUASI PELAYANAN AKADEMIK PROGRAM STUDI ADMINISTRASI  
RUMAH SAKIT BAGI MAHASISWA DI STIKES AWAL BROS PEKANBARU**

**Meilani Eka Wijaya <sup>1)</sup>, Devi Purnamasari <sup>2)</sup>**

<sup>12)</sup> Universitas Awal Bros

**e-mail : melaniekawijaya311@gmail.com**

**ABSTRACT**

*The success of educational institutions is largely determined by the quality of education that can be measured through student satisfaction as customers of educational services. The purpose of this study is to find out how student satisfaction with the academic services of the Hospital Administration study program for students of STIKes Awal Bros Pekanbaru, knowing the factors and variables that must be improved to meet student satisfaction, knowing what factors and variables must be maintained to meet student satisfaction, whether the services received by students are in accordance with what students expect. The research data was obtained using questionnaires as a data-clumping tool. The dimensions used to arrange instruments are the dimensions that determine the quality of service consisting of 5 dimensions, namely: 1. Tangible, 2. Reliability, 3. Responsiveness, 4. Assurance, 5. Emphaty. This research sample is 50 active students of the 2017-2021 Class Hospital Administration who were selected using questionnaire techniques. The analysis technique used is descriptive statistics to find out the level of student satisfaction, followed by Importance Performance Analysis (IPA) to find out the level of interest and satisfaction of students.*

**Keywords:** *Tangible, Reability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Pelayanan, Administrasi Rumah Sakit*

**ABSTRAK**

Keberhasilan lembaga penyelenggaraan pendidikan sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan yang dapat diukur melalui kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan jasa pendidikan. Tujuan penelitian ini yaitu ingin mengetahui bagaimana kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik program studi Administrasi Rumah Sakit bagi mahasiswa STIKes Awal Bros Pekanbaru, mengetahui faktor dan variabel yang harus ditingkatkan untuk memenuhi kepuasan mahasiswa, mengetahui faktor dan variabel apa yang harus tetap dipertahankan untuk memenuhi kepuasan mahasiswa, apakah layanan yang diterima mahasiswa sudah sesuai dengan yang diharapkan mahasiswa. Data penelitian diperoleh dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Dimensi yang digunakan menyusun instrumen merupakan dimensi-dimensi yang menentukan kualitas pelayanan yang terdiri dari 5 dimensi yaitu: 1. bukti langsung (*Tangible*), 2. Keandalan (*Reability*), 3. Daya tanggap (*Responsiveness*), 4. Jaminan (*Assurance*), 5. Empati (*Emphaty*). Sampel penelitian ini adalah 50 mahasiswa aktif Administrasi Rumah Sakit Angkatan 2017-2021 yang dipilih dengan menggunakan teknik angket (kuesioner). Teknik analisis yang digunakan adalah statistika deskriptif untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa, dilanjutkan dengan

*Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui tingkat kepentingan dan kepuasan mahasiswa.

**Kata Kunci:** Tangible, Reability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Pelayanan, Administrasi Rumah Sakit

## PENDAHULUAN

Pada era teknologi dan informasi yang modern yang semakin berkembang pesat seperti sekarang ini, kebutuhan masyarakat terhadap informasi dan media edukasi merupakan hal yang penting dan menjadi tantangan tersendiri bagi jasa penyedia informasi dan media yang ada di Indonesia. Perkembangan teknologi informasi yang cepat dan tuntunan untuk meningkatkan pelayanan dibidang pendidikan mengakibatkan perguruan tinggi pun meningkatkan kinerjanya dalam hal pelayanan pendidikan dan informasi baik itu yang berbasis teknologi maupun yang masih manual yang dibutuhkan masyarakat khususnya insan akademik. Lembaga pendidikan perguruan tinggi di Indonesia tidak pernah lepas dari pelayanan salah satunya bentuk pelayanan sebuah perguruan tinggi pelayanan akademik. Mahasiswa merupakan pelanggan atau konsumen bagi institusi pendidikan tinggi. Institusi sudah seharusnya dapat menjamin kepuasan mahasiswa, tidak hanya dalam proses belajar mengajar tetapi juga mencakup dalam pelayanan akademik.<sup>1</sup>

Proses Pendidikan merupakan proses kegiatan yang melibatkan hubungan antar manusia, oleh manusia dan untuk mahasiswa itu sendiri. Proses Pendidikan tidak akan pernah terlepas dari unsur

manusia. Berdasarkan sudut pandang tersebut, pendidikan sejatinya diberikan atau diselenggarakan sebagai upaya untuk menggali dan mengembangkan seluruh potensi manusia kearah perubahan yang bersifat positif (Blake et al., 1998).<sup>2</sup>

Bidang Pendidikan juga menjadi sebuah ajang persaingan hal ini di karenakan semakin banyaknya perguruan tinggi yang mulai memberikan pelayanan yang baik kepada mahasiswa maupun calon mahasiswa, dengan maksud perguruan tinggi tersebut mampu memenangkan persaingan tersebut. Seperti yang dikatakan oleh Kotler (2006;105) menyatakan bahwa "*Salah satu cara menempatkan sebuah perusahaan jasa lebih unggul dari pada pesaingnya ialah dengan memberikan pelayanan yang lebih bermutu dibandingkan dengan para pesaingnya*". Pengelolaan kualitas layanan yang baik dan benar dapat menjadi daya tarik bagi mahasiswa<sup>3</sup>.

Salah satu indikator keberhasilan sebuah perguruan tinggi di berbagai aspek dapat dilihat dari mahasiswa dan lulusan, dimana keberadaan mereka dirasa sangat penting dan merupakan salah satu asset utama sebuah perguruan tinggi.

Kepuasan mahasiswa adalah sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan Lembaga pendidikan tinggi karena adanya

---

<sup>1</sup> Tutik Wahyuningsih, "(*Kepuasan Mahasiswa FKIP UNS Atas Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik*)", Universitas Sebelas Maret 2013.

<sup>2</sup> Hasan, Muhammad, et al. Landasan pendidikan. Penerbit Tahta Media Group, 2013

<sup>3</sup> Jurnal AdBispreneur Vol. 2, No. 2, Agustus 2017 Hal. 125-133

kesesuaian antara harapan dari pelayanan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya (Sallehuddin, 2011).

Kepuasan mahasiswa menjadi tolak ukur suatu perguruan tinggi dalam melakukan pelayanan kepada mahasiswa. Pelayanan yang terbaik harus diberikan oleh bidang akademik di segala aspek. Kepuasan mahasiswa ditentukan oleh kualitas pelayanan yang dikehendaki mahasiswa, sehingga jaminan pelayanan menjadi prioritas bagi setiap perguruan tinggi yang saat ini menjadi tolak ukur keunggulan daya saing perguruan tinggi.<sup>4</sup>

Kualitas layanan dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif, karena kualitas layanan merupakan suatu faktor yang menentukan pemilihan sesuatu yang dapat memuaskan mahasiswa.

Kampus merupakan tempat sarana belajar dan kampus juga tempat pemberian pelayanan kepada mahasiswa dan juga tempat berinteraksi mahasiswa antara mahasiswa dan mahasiswa antara pegawai akademik yang memberikan pelayanan.<sup>5</sup>

Pelayanan akademik merupakan pelayanan yang diberikan oleh pegawai akademik kepada mahasiswa yang memiliki standar pelayanan agar pelayanan terlaksana dengan baik. Perguruan tinggi sendiri menggunakan pelayanan prima agar perguruan tinggi mencapai perguruan yang berstandar yang baik, Adapun pengertian

pelayanan prima itu sendiri adalah merancang, mengorganisasi, menggerakkan serta mengendalikan proses pelayanan dengan standar yang sangat baik untuk memuaskan pelanggan agar tujuan perusahaan tercapai.<sup>6</sup>

Menurut Bharata pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.<sup>7</sup>

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Awal Bros Pekanbaru sendiri merupakan institusi yang memberikan pelayanan akademik kepada mahasiswanya. Pelayanan akademik diberikan oleh kampus di Stikes Awal Bros Pekanbaru yang masih menggunakan tenaga manusia dan otomatis yang berbasis teknologi. Pelayanan mulai dari melakukan pembayaran SPP, daftar ulang/registrasi, kontrak online, pengambilan KHS, dan lainnya hingga kembali dalam perkuliahan aktif.

Di harapkan dari pelayanan akademik dapat melayani mahasiswa dengan baik sehingga mahasiswa dapat merasa puas dengan pelayanan akademik program studi Administrasi Rumah Sakit sebagai pelanggan. Akademik tentunya harus tanggap, empati, handal dalam pelayanan dengan banyaknya jumlah mahasiswa setiap tahun.

Adanya indikasi-indikasi permasalahan dan keluhan-keluhan mahasiswa yang dirasakan tentang pelayanan akademik yang masih kurang mengayomi, kurang tanggap,

---

<sup>4</sup> Mohammad Amir Rosidi, "(Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Tata Usaha Fakultas Pertanian Universitas Trunojaya Madura)", Universitas Trunojaya Madura 2016.

<sup>5</sup> Muhammad Joko Triono, "(Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang)", IAIN WALISONGO Semarang 2012, hlm 2.

---

<sup>6</sup> Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta, Graha Ilmu, 2013) hlm 16.

<sup>7</sup> J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta, Rineka Cipta, 2011), hlm 231.

kurang ramahnya dan harus menunggu lama saat ingin bertemu pegawai akademik berdasarkan kebutuhan mahasiswa dalam pelayanan akademik mahasiswa aktif strata S1 Administrasi Rumah Sakit.

Tingkat perbaikan untuk peningkatan dapat berupa koreksi, tindakan korektif, meningkatkan pelayanan untuk memenuhi persyaratan dan untuk memenuhi kebutuhan dan ekspektasi yang akan datang mencegah atau mengurangi efek yang tidak diinginkan meningkatkan kinerja dan evelktifitas sistem manajemen mutu, peningkatan berkelanjutan, terobosan baru, inofasi dan usulan re-organisasi.<sup>8</sup>

Berdasarkan hal di atas penulis tertarik untuk membahasnya di dalam suatu penelitian dengan judul "Evaluasi Pelayanan Akademik Program Studi Administrasi Rumah Sakit Bagi Mahasiswa Di Stikes Awal Bros Pekanbaru".

Penelitian terdahulu memiliki keterkaitan dengan penelitian ini. Adapun tujuan dari pemaparan kajian terdahulu ini adalah untuk menentukan posisi penelitian serta menjelaskan perbedaannya. Selain itu, penelitian terdahulu ini sangat berguna untuk perbandingan. Penelitian terdahulu adalah penelitian yang dilakukan oleh saudari Sunarti mahasiswa program studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Univesitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi 2018 dengan judul "Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha

Saifuddin Jambi". Penelitian yang dilakukan oleh saudari Sunarti ini berfokus pada bagaimana kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik khususnya bagian akademik, kemahasiswaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi angkatan tahun 2014-2017 mahasiswa aktif kampus.

## METODE

### Importance Performance Analysis (IPA) Analisis Tingkat Kesesuaian

Menurut M. Yola dkk (2013) analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977). *Importance Performance Analysis (IPA)*, merupakan alat bantu dalam menganalisis atau yang digunakan untuk membandingkan sampai sejauh mana antara kinerja/pelayanan yang dapat dirasakan oleh pengguna jasa dibandingkan terhadap tingkat kepuasan yang diinginkan. Tingkat kesesuaian merupakan hasil perbandingan antara skor kinerja pelaksanaan dengan skor kepentingan, sehingga tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan skala prioritas yang akan dipakai dalam penanggana faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

#### 1. Tingkat Kepentingan (Importance)

Sebagai pedoman bagi konsumen untuk menilai tingkat kepentingan kualitas pelayanan, digunakan skala liket dengan nilai 1-5

- 1 = Sangat Tidak Penting
- 2 = Kurang Penting
- 3 = Netral
- 4 = Penting
- 5 = Sangat Penting

<sup>8</sup> Iskandar Nazari, *Manual Mutu Sistem Penjaminan Mutu Internal*, (Jambi:, LPM UIN STS Jambi,2017) hlm 50.

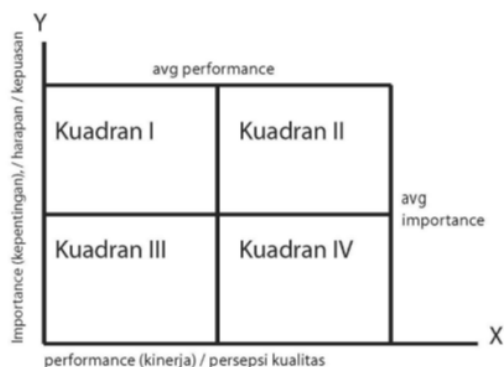
## 2. Tingkat Kinerja (*Performance*)

Sebagai pedoman bagi konsumen untuk menilai tingkat kinerja layanan, juga digunakan skala likert dengan nilai 1-5

- 1 = Sangat Tidak Baik
- 2 = Tidak Baik
- 3 = Netral
- 4 = Baik
- 5 = Sangat Baik

Analisis diawali dengan sebuah kuisioner yang disebarakan kepada mahasiswa, setiap item pertanyaan memiliki dua jawaban dalam skala Likert, yaitu apakah menurut pelanggan hal tersebut penting dilakukan atau dilaksanakan dan bagaimana kinerjanya, baik atau tidak baik.

Untuk tingkat kesesuaian mempunyai arti yaitu hasil perbandingan skor kinerja/pelaksanaan dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Pada penelitian ini terdiri dari 2 buah variabel yang mewakili oleh huruf X dan Y, dimana X merupakan tingkat kinerja/realita perusahaan yang dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan, sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan/ekspektasi mahasiswa. Maka nanti akan didapat hasil berupa empat kuadran sesuai gambar berikut:



### Kuadran I

Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan konsumen, atribut-artibut produk berada pada tingkat tinggi, tetapi jika dilihat dari kepuasannya, konsumen merasakan tingkat yang rendah, sehingga konsumen menuntut adanya perbaikan atribut tersebut.

### Kuadran II

Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan konsumen, atribut-atribut produk berada pada tingkat tinggi, dan dilihat dari kepuasannya, konsumen merasakan tingkat yang tinggi juga.

### Kuadran III

Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan konsumen, atribut-atribut produk kurang dianggap penting, tetapi jika dilihat dari tingkat kepuasan konsumen cukup baik. Namun, konsumen mengabaikan atribut-atribut yang terletak pada posisi ini.

*Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengetahui hal-hal yang menjadi prioritas perbaikan terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen.

### Kuadran IV

Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan konsumen, atribut-atribut produk kurang dianggap penting, tetapi jika dilihat dari tingkat kepuasannya, konsumen merasa sangat puas.

## LOKASI PENELITIAN

STIKes Awal Bros Pekanbaru terletak Jl. Karyabakti Jl. Bambu Kuning No.8, Rejosari, Kec. Tenayan Raya, Kota Pekanbaru. Program Studi S-1 Administrasi Rumah Sakit ini merupakan jurusan yang pertama kali hadir di Provinsi Riau serta menjadi



salah satu dari 12 perguruan tinggi secara nasional yang menyediakan prodi Administrasi Kesehatan.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

*Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk melihat perbandingan antara rata-rata skor kinerja yang disimbolkan dengan x dan rata-rata skor kepentingan yang disimbolkan dengan y, yang kemudian digambarkan dalam diagram kartesius. Hal ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pelayanan dan kepentingan mahasiswa terhadap indikator dalam peningkatan dan pertahankan kualitas pelayanan program studi Administrasi Rumah Sakit di STIKes Awal Bros Pekanbaru.

Rata-rata skor tingkat kinerja dan tingkat kepentingan untuk masing-masing indikator merupakan titik koordinat pada bidang kartesius XY. Titik koordinat akan diplot sehingga terletak pada salah satu kuadran pada diagram IPA yang memiliki strategi masing-masing dalam peningkatan kualitasnya sebagaimana dijelaskan pada table 1 menampilkan titik koordinat untuk masing-masing indikator pelayanan.

Dimensi	No	Indikator	Titik Koordinat	
			$\bar{x}_j$	$\bar{y}_j$
Relibility	1	Pelayanan akademik	4,600	4,740
Relibility	2	Kemudahan informasi	4,480	4,580
Relibility	3	Prosedur pelayanan	4,240	4,600
Responsiveness	4	Cepat tanggap terhadap kebutuhan mahasiswa	4,320	4,620
Responsiveness	5	Keramahan petugas	4,560	4,660
Assurance	6	Layanan media informasi	4,320	4,640
Empathy	7	Pelayanan yang dibutuhkan	4,440	4,580
Tangible	8	Penampilan petugas	4,440	4,700

Tabel 1 koordinat Kinerja (x); Kepentingan (y)

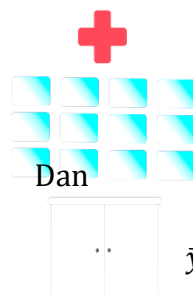
Selanjutnya titik-titik yang menjadi koordinat untuk masing-masing indikator, diplot kedalam diagram kartesius dan diberi angka (nomor) pada setiap titik koordinat. Angka tersebut bertujuan untuk menandakan letak masing-masing indikator sesuai urutan yang telah dibuat sebelumnya.

Kemudian diagram akan dibagi menjadi empat kuadran dengan cara melakukan plot garis di titik (x, y) untuk setiap y dan plot garis di titik (x, y) untuk setiap x. Kedua garis tersebut akan membentuk empat kuadran yang mempunyai solusi yang berbeda. Nilai x dan y dihitung menggunakan persamaan dengan k = 8.

$$\bar{x} = \frac{\sum_{(j=1)}^8 \bar{x}_{ij}}{8}$$

$$= \frac{4,600+4,480+4,240+\dots+4,440}{8}$$

$$= 4,425$$



Dan

$$\bar{y} = \frac{\sum_{(j=1)}^8 \bar{y}_{ij}}{8}$$

$$= \frac{4,740+4,580+4,600+\dots+4,700}{8}$$

$$= 4,64$$

Jadi akan dibentuk garis vertikal yang akan memotong sumbu x di titik (4,425;0) dan garis horizontal yang akan memotong sumbu y di titik (0;4,64).



kinerjanya (*performance*) dapat lebih meningkat lagi.

### SARAN

- Hendaknya pelayanan akademik terus meningkatkan pelayanan baik dalam kehandalan, kepercayaan, data tanggap, keyakinan, empati, dan berwujud atau dapat dimaksud dengan penampilan fisik terhadap mahasiswa.
- Hendaknya ada kerja sama atau pengertian lebih baik terhadap pegawai akademik maupun mahasiswa agar terciptanya hubungan yang baik dan harmonis antara pegawai akademik dan mahasiswa.
- Hendaknya akademik terus melakukan system pelayanan yang baik untuk kedepannya agar menjadi studi akademik yang kompetitif yang ada di STIKes Awal Bros Pekanbaru.

### UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada mahasiswa STIKes Awal Bros Pekanbaru program S1 Administrasi Rumah Sakit yang telah membantu dalam proses penelitian ini.

### DAFTAR PUSTAKA

- Hasan, Muhammad, et al. *Landasan pendidikan*. Penerbit Tahta Media Group, 2013.
- Iskandar Nazari, Manual Mutu Sistem Penjaminan Mutu Internal, Jambi; LPM UIN STS Jambi, 2017.
- J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta, Rineka Cipta, 2011.
- Mohammad Amir Rosidi, 2016. Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Tata Usaha Fakultas

Pertanian Universitas Trunojaya  
Madura, Universitas Trunojaya  
Madura.

Muhammad Joko Triono 2012. (*Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang*)", IAIN WALISONGO Semarang, hlm 2.

Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu, Cet Ke-2, 2013

Rahareng, V. J., & Relawan, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Universitas Telkom). *AdBispreneur: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Bisnis dan Kewirausahaan*, 2(2).

Siboro, Surya dan Heppy Meillanyani. Analisis Kepuasan Konsumen dengan Menggunakan Importance Performance Analysis (Studi Kasus pada Pelayanan Dealer Bengkel Sentra Anugrah Motor di Terusan Bojong Seong, Bandung). *Jurnal Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika*. Bandung.

Wahyuningsih Tutik, sunarto, et al. 2013. "Kepuasan Mahasiswa FKIP UNS Atas Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik". *Jurnal pendidikan Bisnis dan Ekonomi*. Vol. 1 no. 1 Tahun 2013. Solo: Universitas Sebelas Maret

Yola Melfa dan Duwi Budianto., 2013. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Harga Produk Pada Supermarket Dengan Menggunakan Metode Importance Performance (IPA), Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.