

HUBUNGAN PENERAPAN ETIKA PERKANTORAN PARA PEGAWAI ADMINISTRASI DENGAN KEPUASAN MAHASISWA

Bariklana Indita Hastuti

Prof. Dr. Bambang Budi Wiyono, M.Pd

Desi Eri Kusumaningrum, S.Pd, M.Pd

e-mail: bariklanaindita@gmail.com

Universitas Negeri Malang, Jl. Semarang No.5 Malang

Abstract: The aim of this research are: (1) describe the level of student satisfaction for services rendered; (2) describe the level of application of the ethics office administrative officers; (3) describe the application of excellent service level administrative officers; (4) describe the correlation between office ethic and student satisfaction; (5) describe the correlation between prime service and student satisfaction; (6) describe the correlation between the application of the ethics office and prime service administrative officers with student satisfaction. This research uses a quantitative approach with a descriptive correlational research model. Results of this research are: (1) students are satisfied with the services provided; (2) administrative staff can apply the ethics office well; (3) administrative staff can apply the prime service well; (4) there is a significant correlation between ethics office and student satisfaction; (5) there is a significant correlation between students prime service and satisfaction; (6) There is a significant relationship between ethics office and prime service with student satisfaction.

Abstrak: tujuan dari penelitian ini adalah: (1) mendeskripsikan tingkat kepuasan mahasiswa atas layanan yang diberikan; (2) mendeskripsikan tingkat penerapan etika perkantoran para pegawai administrasi; (3) mendeskripsikan tingkat penerapan pelayanan prima para pegawai administrasi; (4) mendeskripsikan hubungan penerapan etika perkantoran para pegawai administrasi dengan kepuasan mahasiswa; (5) mendeskripsikan hubungan penerapan pelayanan prima para pegawai administrasi dengan kepuasan; (6) mendeskripsikan hubungan antara penerapan etika perkantoran dan pelayanan prima para pegawai administrasi dengan kepuasan mahasiswa. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan model penelitian

deskriptif-korelasional. Hasil penelitian ini adalah: (1) mahasiswa puas akan pelayanan yang diberikan; (2) pegawai administrasi menerapkan etika perkantoran dengan baik; (3) pegawai administrasi menerapkan pelayanan prima dengan baik; (4) terdapat hubungan yang signifikan antara etika perkantoran dan kepuasan mahasiswa; (5) terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan prima dan kepuasan mahasiswa; (6) terdapat hubungan yang signifikan antara etika perkantoran dan pelayanan prima dengan kepuasan mahasiswa.

Kata kunci: etika perkantoran, pelayanan prima, kepuasan mahasiswa.

Tata administrasi merupakan suatu wadah dan penyalur antara pelanggan atau konsumen pendidikan dan pelaku-pelaku pendidikan. Pelanggan pendidikan yang dimaksudkan dalam hal ini adalah masyarakat yang berkepentingan dengan lembaga pendidikan, khususnya sekolah dan orangtua yang menyekolahkan anaknya pada suatu lembaga pendidikan atau sekolah. Pelayanan administrasi membutuhkan pegawai yang kompeten dan memiliki keterampilan untuk memberikan pelayanan yang baik agar dapat memberikan kepuasan bagi para pelanggan pendidikan. Seperti yang tertera dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008 tentang *Standar Staf Administrasi Sekolah*, yang meliputi “kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, kompetensi teknik dan kompetensi manajerial”. Standar kompetensi yang dimiliki oleh pegawai tata administrasi berbeda antara satu lembaga pendidikan yang satu dan yang lainnya sesuai dengan kebutuhan lembaga pendidikan yang bersangkutan secara umum hampir sama, tetapi masih mengacu pada peraturan yang dikeluarkan oleh pemerintah. Keterampilan pegawai secara umum relatif sama. Keterampilan yang dimaksudkan antara lain, seperti cara berpakaian, cara berbicara, berkomunikasi, menerima tamu, pelayanan yang cepat dan tepat, serta memberikan pelayanan secara konsisten. Keterampilan tersebut merupakan aplikasi dari etika perkantoran yang dipelajari pada matakuliah manajemen perkantoran.

Menurut Gunawan (2012: 1) “salah satu faktor yang menentukan kualitas pelayanan perguruan tinggi ataupun lembaga lainnya adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas bagi pengguna jasa/pelanggan”. Oleh

sebab itu, perguruan tinggi sebagai lembaga pendidikan harus memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggannya. Kepuasan dipengaruhi oleh etika yang diterapkan dan pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor.

Dalam kegiatan pelayanan dikenal dengan istilah pelayanan prima, yang menurut Barata (2004: 27) artinya adalah “kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dari mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu royal kepada perusahaan”. Pelayanan prima yang diberikan mengacu pada beberapa prinsip yang menurut Barata (2004: 31) meliputi “kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggungjawab (*accountability*)”. Kemampuan (*ability*) adalah pengetahuan dan keterampilan yang mutlak diperlukan untuk menunjang pelayanan prima yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan menggunakan *public relation* sebagai instrumen dalam membina hubungan ke dalam dan keluar perusahaan. Pendapat tersebut didukung oleh Arief (2006: 185) yang menyatakan bahwa “sistem penyampaian layanan tidak dapat berfungsi secara optimal tanpa komunikasi yang efektif dan efisien. Sehingga apa yang diharapkan pelanggan dapat diketahui perusahaan dan kepuasan pelanggan dapat tercapai”.

Penjelasan tersebut menunjukkan, bahwa kepuasan yang ditunjukkan oleh pelanggan memiliki pengaruh terhadap perkembangan kinerja perusahaan. Kinerja yang baik dapat diwujudkan ketika memberikan pelayanan. Oleh karena itu, pemberian pelayanan prima dan penerapan etika perkantoran dapat dijadikan sebagai salah satu cara untuk mewujudkan kepuasan pelanggan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan model penelitian deskriptif-korelasional. Populasi berasal dari mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Malang (FIP UM) angkatan 2014-2012. Sampel yang digunakan dalam penelitian berjumlah 271 mahasiswa.

Teknik pertama yang digunakan untuk pengambilan sampel adalah dengan menggunakan rumus yang dikembangkan oleh Isaac dan Michael.

Dari hasil penghitungan didapatkan sampel sejumlah 271. Untuk menentukan sampel pada setiap jurusan dan angkatan, teknik kedua yang digunakan adalah *Proportionate Stratified Random Sampling*.

Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik angket. Angket yang digunakan adalah angket tertutup. Untuk menganalisis data, teknik analisis yang digunakan adalah deskriptif korelasional, analisis korelasi *Product Moment Pearson* untuk uji hipotesis 1 dan 2, dan analisis korelasi ganda untuk uji hipotesis 3. Sebelum pengujian hipotesis, penelitian ini harus memenuhi uji asumsi dasar yang terdiri dari uji normalitas, linieritas, dan homogenitas. Adapun variabel independen dari penelitian ini antara lain etika perkantoran (X_1) dan pelayanan prima (X_2), sedangkan variabel dependen adalah kepuasan mahasiswa (Y).

HASIL

Hasil deskripsi data tentang kepuasan mahasiswa dengan jumlah sampel 271 mahasiswa dapat diketahui, bahwa 28 orang termasuk dalam kualifikasi sangat setuju dengan persentase 10,3% yang berarti bahwa mahasiswa sangat puas atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai administrasi FIP UM, 116 orang termasuk dalam kualifikasi setuju dengan persentase 42,8% yang berarti bahwa mahasiswa puas atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai administrasi FIP UM, 124 orang termasuk dalam kualifikasi tidak setuju dengan persentase 45,8% yang berarti bahwa mahasiswa kurang puas atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai administrasi FIP UM, dan 3 orang dalam kualifikasi sangat tidak setuju dengan persentase 1,1% yang berarti bahwa mahasiswa tidak puas atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai administrasi FIP UM. Nilai mean atau rata-rata dari variabel kepuasan mahasiswa adalah sebesar 70,78 yang berada pada kategori setuju, dimana dapat disimpulkan bahwa secara umum mahasiswa puas atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai administrasi FIP UM.

Hasil deskripsi data tentang penerapan etika perkantoran para pegawai administrasi menurut persepsi mahasiswa dapat diketahui, bahwa 30 orang

termasuk dalam kualifikasi sangat setuju dengan persentase 11,1 % yang berarti menurut mahasiswa pegawai administrasi FIP UM telah menerapkan etika perkantoran dengan sangat baik, 186 orang termasuk dalam kualifikasi setuju dengan persentase 68,6% yang berarti menurut mahasiswa pegawai administrasi FIP UM telah menerapkan etika perkantoran dengan baik, 52 orang termasuk dalam kualifikasi tidak setuju dengan persentase 19,2% yang berarti menurut mahasiswa pegawai administrasi FIP UM kurang menerapkan etika perkantoran, dan 3 orang dalam kualifikasi sangat tidak setuju dengan persentase 1,1% yang berarti menurut mahasiswa pegawai administrasi FIP UM sangat kurang menerapkan etika perkantoran.

Hasil deskripsi data tentang penerapan pelayanan prima para pegawai administrasi menurut persepsi mahasiswa dapat diketahui, bahwa 26 orang termasuk dalam kualifikasi sangat setuju dengan persentase 9,6% yang berarti menurut mahasiswa pegawai administrasi FIP UM telah menerapkan pelayanan prima dengan sangat baik, 167 orang termasuk dalam kualifikasi setuju dengan persentase 61,6% yang berarti menurut mahasiswa pegawai administrasi FIP UM telah menerapkan pelayanan prima dengan baik, 75 orang termasuk dalam kualifikasi tidak setuju dengan persentase 27,7% yang berarti menurut mahasiswa pegawai administrasi administrasi FIP UM kurang menerapkan pelayanan prima, dan 3 orang dalam kualifikasi sangat tidak setuju dengan persentase 1,1% yang berarti menurut mahasiswa pegawai administrasi FIP UM sangat kurang menerapkan pelayanan prima.

Pengujian hipotesis 1 dengan menggunakan analisis korelasi *Product Moment Pearson* menunjukkan, bahwa nilai $r_{x1y} = 0,688$ dengan $t = 5,644$ dan $p = 0,000 < \alpha = 0,05$ sehingga H_0 ditolak. Sedangkan nilai *R Square Change* adalah 0,473 artinya adalah 47,3% variasi kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa dijelaskan oleh penerapan etika perkantoran para pegawai administrasi dan sisanya 52,7% dipengaruhi oleh faktor lain. Dengan demikian dapat disimpulkan, bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara penerapan etika perkantoran para pegawai administrasi dalam memberikan pelayanan dengan kepuasan mahasiswa FIP UM.

Pengujian hipotesis 2 dengan menggunakan analisis korelasi *Product Moment Pearson* menunjukkan, bahwa nilai $r_{x_2y} = 0,298$ dengan $t = 3,831$ dan $p = 0,000 < \alpha = 0,05$ sehingga H_0 ditolak. Sedangkan nilai R Square Change adalah 0,027 artinya adalah 2,7% variasi kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa dijelaskan oleh penerapan etika perkantoran para pegawai administrasi dan sisanya 97,3% dipengaruhi oleh faktor lain. Dengan demikian dapat disimpulkan, bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara penerapan pelayanan prima para pegawai administrasi dalam memberikan pelayanan dengan kepuasan mahasiswa FIP UM.

Hasil pengujian hipotesis 3 dengan menggunakan analisis regresi ganda menunjukkan, bahwa nilai $F = 134,227$ dengan $p = 0,000 < \alpha = 0,05$ sehingga H_0 ditolak. Koefisien determinasi nilai *Adjusted R Square* adalah 0,497 artinya adalah 49,7% variasi kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa dijelaskan oleh penerapan etika perkantoran dan pelayanan prima para pegawai administrasi dan sisanya 50,3% dipengaruhi oleh faktor lain. Dengan demikian dapat disimpulkan, bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara penerapan etika perkantoran dan pelayanan prima para pegawai administrasi dalam memberikan pelayanan dengan kepuasan mahasiswa FIP UM.

PEMBAHASAN

Dari hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan, bahwa ada hubungan yang signifikan antara etika perkantoran dan kepuasan mahasiswa FIP. Hal tersebut ditunjukkan dari hasil pengujian korelasi yang dilakukan dengan menggunakan *SPSS for windows versi 16.0*, didapatkan $r_{x_1y} = 0,688$ dengan $t = 5,644$ dan $p = 0,000 < \alpha = 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan diketahui bahwa nilai koefisien korelasi ganda $R = 0,688$ dapat diartikan bahwa variabel etika perkantoran memiliki hubungan yang tinggi dengan variabel kepuasan mahasiswa. Sehingga dapat dikatakan bahwa etika perkantoran berpengaruh secara signifikan dan memiliki hubungan yang tinggi dengan kepuasan mahasiswa FIP UM. Hal tersebut didapat karena etika perkantoran merupakan hal yang perlu dipahami dalam pelaksanaan pengelolaan dan pelaksanaan tugas-tugas perkantoran

sehingga dapat menciptakan hubungan kerjasama yang harmonis dan dapat mencapai tujuan perkantoran secara efektif dan efisien.

Zulkarnain dan Sumarsono (2011: 65) yang menjelaskan, bahwa “komunikasi merupakan hal terpenting dalam melakukan kerjasama. Tanpa adanya komunikasi, kerjasama tidak akan berjalan lancar. Komunikasi tidak hanya sekedar menyampaikan informasi, namun memperhatikan proses dalam penyampaian informasi dengan menyesuaikan karakter dan cara dalam menyampaikan informasi”. Kerja sama dapat dilakukan antara karyawan dan antara karyawan dengan pelanggan. Dengan menerapkan etika komunikasi kantor yang baik, pelanggan (mahasiswa) akan mendapatkan informasi yang jelas sehingga akan memberikan kepuasan terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh para pegawai administrasi.

Berdasarkan uraian di atas menunjukkan, bahwa penerapan etika perkantoran oleh para pegawai administrasi dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa atas pelayanan yang diberikan. Penjelasan tersebut menunjukkan, bahwa etika perkantoran berpengaruh secara positif dan berhubungan dengan kepuasan mahasiswa FIP UM. Semakin baik etika perkantoran yang diterapkan oleh pegawai administrasi, maka mahasiswa yang diberi layanan akan memberikan reaksi yang positif dan kepuasan mahasiswa akan meningkat.

Dari hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan, bahwa ada hubungan yang signifikan antara pelayanan prima dan kepuasan mahasiswa FIP UM. Hal tersebut ditunjukkan dari hasil pengujian korelasi yang dilakukan dengan menggunakan *SPSS for windows versi 16.0*, didapatkan $r_{xy} = 0,298$ dengan $t = 3,831$ dan $p = 0,000 < \alpha = 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan diketahui, bahwa nilai koefisien korelasi ganda $R = 0,664$ dapat diartikan, bahwa variabel pelayanan prima memiliki hubungan yang tinggi dengan variabel kepuasan mahasiswa, sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanan prima berpengaruh secara signifikan dan memiliki hubungan yang tinggi dengan kepuasan mahasiswa FIP UM.

Pelayanan prima adalah kegiatan memberikan pelayanan terbaik untuk dan mengutamakan kepuasan pelanggan. Sesuai dengan Zulkarnain dan Sumarsono

(2011:148) yang menyatakan “pelayanan prima (*Excellent Service/Customer Care*) berarti memberikan layanan terbaik dan memenuhi harapan pelanggan. Pelayanan prima juga bisa diartikan sebagai pelayanan yang memiliki ciri khas dalam hal kualitas (*quality nice*)”. Hasil uji hipotesis kedua yang menyatakan, bahwa memiliki hubungan yang tinggi dengan kepuasan mahasiswa juga sesuai dengan tujuan pelayanan prima yang tercermin dalam pendapat yang dikemukakan oleh Zeithaml (dalam Rendang, 2013: 1) “tujuan dari pelayanan prima adalah memberikan kepuasan kepada konsumen (masyarakat) sesuai dengan keinginan mereka. Untuk mencapai tingkat kepuasan itu, diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan atau keinginan konsumen”.

Kesimpulan beberapa teori di atas adalah apabila pelayanan prima diterapkan pada saat memberikan pelayanan, maka akan memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan mahasiswa, sehingga hal ini juga memberikan kondisi yang baik bagi proses kerja serta kinerja pegawai di lembaga yang bersangkutan. Pelayanan prima apabila diterapkan secara efektif, maka memberikan situasi dan interaksi yang akan membawa kebaikan dan kemajuan dalam rangka pencapaian tujuan organisasi. Semakin baik pelayanan prima yang diterapkan oleh pegawai administrasi maka mahasiswa yang diberi layanan akan memberikan reaksi yang positif dan kepuasan mahasiswa akan meningkat.

Dari hasil pengujian hipotesis 3 menunjukkan, bahwa ada hubungan yang signifikan antara pelayanan prima dengan kepuasan mahasiswa FIP UM. Hal tersebut ditunjukkan dari hasil pengujian korelasi yang dilakukan dengan menggunakan *SPSS for windows versi 16.0*, didapatkan $F_{hitung} = 134,227$ dengan $p = 0,000 < \alpha = 0,05$ dan diketahui, bahwa nilai koefisien korelasi ganda $R = 0,707$ dapat diartikan, bahwa variabel etika perkantoran dan pelayanan prima memiliki hubungan yang tinggi dengan variabel kepuasan mahasiswa. Penjelasan tersebut menunjukkan, bahwa etika perkantoran dan pelayanan prima berpengaruh secara signifikan dan memiliki hubungan yang tinggi dengan kepuasan mahasiswa FIP UM.

Kepuasan dipengaruhi oleh etika yang diterapkan dan pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor. Penjelasan tersebut sesuai dengan pendapat yang

dikemukakan oleh Gunawan (2012: 1), bahwa “salah satu faktor yang menentukan kualitas pelayanan perguruan tinggi ataupun lembaga lainnya adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas bagi pengguna jasa/pelanggan”. Pendapat tersebut menunjukkan, bahwa pelayanan yang berkualitas merupakan pelayanan yang dilakukan dengan menerapkan etika perkantoran dan pelayanan prima.

Penjelasan di atas menunjukkan, bahwa apabila etika perkantoran dan pelayanan prima diterapkan pada saat memberikan pelayanan, maka akan memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan mahasiswa sehingga hal ini juga memberikan kondisi yang baik bagi proses kerja serta kinerja pegawai administrasi FIP UM. Jadi, semakin baik pelayanan prima yang diterapkan oleh pegawai administrasi, maka mahasiswa yang diberi layanan akan memberikan reaksi yang positif dan kepuasan mahasiswa akan meningkat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini disimpulkan bahwa mahasiswa secara umum puas atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai administrasi FIP UM. Penerapan etika perkantoran dan pelayanan prima oleh pegawai administrasi secara umum baik menurut persepsi mahasiswa. Terdapat hubungan positif yang signifikan antara etika perkantoran dan pelayanan prima dengan kepuasan mahasiswa. Dengan kata lain, disimpulkan semakin positif penerapan etika perkantoran dan pelayanan prima pegawai administrasi, semakin tinggi pula kepuasan mahasiswa FIP UM.

Saran

Bagi pegawai administrasi hendaknya mampu menerapkan etika perkantoran dan pelayanan prima secara rutin ketika memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Bagi Subbagian Kepegawaian hendaknya mengadakan program pengembangan pegawai dengan mengadakan sosialisasi mengenai etika perkantoran dan pelayanan prima. Bagi peneliti lain, hendaknya dapat

mengembangkan hasil penelitian ini dengan meneliti objek penelitian lainnya, atau dengan cara meneliti hal yang sama tetapi lebih mengembangkan pokok permasalahan serta variabelnya.

DAFTAR RUJUKAN

Arief, M. 2006. *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan: Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan Agar Memuaskan Pelanggan*. Malang: Bayumedia.

Barata, A.A. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Gunawan, I. 2012. *Kualitas Pelayanan Pendidikan*. (Online), (<http://masimangun.blogspot.com/2012/11/kualitas-pelayanan-pendidikan.html>) diakses 15 Maret 2014.

Rendang, A. 2013. *Makalah Pelayanan Prima (Service Excellence) Dalam Keperawatan*. (Online), (http://angelina-rendang.blogspot.com/2013/02/makalah-pelayanan-prima-service_15.html) diakses 17 April 2014.

Zulkarnain, W & Sumarsono, R.B. 2011. *Manajemen Perkantoran Pendidikan*. Malang: Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Malang.