

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **1. Sejarah Organisasi**

Fakultas Ilmu Administrasi (FIA) saat ini, merupakan evolusi panjang dari sebuah kelembagaan pendidikan tinggi di Universitas Brawijaya Malang.

Didirikan pertama kali pada tanggal 15 September 1960 di Universitas Kotapraja

Malang dengan nama Fakultas Administrasi Niaga (FAN). Untuk menyesuaikan diri dengan Undang-undang Perguruan Tinggi No. 22/62, pada 30 September

1962, nama FAN diubah menjadi Fakultas Ketatanegaraan dan Ketataniagaan (FKK). Tentang Universitas Kotapraja, adalah sebutan Universitas Brawijaya

sebelum dikeluarkannya Kawat dari Presiden Republik Indonesia nomor 258/K/1961 tertanggal 11 Juli 1961. Nama ini diresmikan pemakaiannya sejak 1

juli 1960 pada peringatan Dies Natalies ke III PTHPM (Perguruan Tinggi Hukum dan Pengetahuan Masyarakat). PTHPM, dibuka pada 1 Juli 1957 sebagai bagian

dari Yayasan Perguruan Tinggi Malang yang berdiri pada 28 Mei 1957.

Pada dasawarsa 80-an, melalui PP No. 27/1982 tentang restrukturisasi fakultas pada universitas atau institut negeri dan Keputusan Presiden No. 59/1982 tentang

Susunan Organisasi Universitas Brawijaya, FKK diubah nama menjadi Fakultas Ilmu Administrasi (FIA).

Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan tenaga sekretaris yang terampil dan profesional, maka pada tahun 1979 FKK Universitas Brawijaya membuka program Diploma III Kesekretariatan. Akan tetapi surat keputusan tentang jurusan ini baru turun pada tahun 1982.

Di tahun 1995, program Magister (Strata 2) Ilmu Administrasi dibuka. Program yang berada di bawah naungan pendidikan Pasca Sarjana Universitas Brawijaya ini memiliki dua jurusan, yaitu Administrasi Negara dan Administrasi Niaga. Tahun berikutnya, program Sarjana Strata 1 (S1) Ekstensi dibuka bagi mereka yang telah bekerja untuk menyelesaikan studi sarjana. Kurikulum dan silabus program ini sama dengan program S1 Reguler. Tahun 1997, dibuka program Diploma III Pariwisata dan diikuti dengan dibukanya program Magister Ilmu Administrasi (MIA) pada tahun 1998.

## **2. Lokasi penelitian**

Lokasi organisasi yang sekaligus menjadi lokasi penelitian adalah Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, yang terletak di Jl. Mayjen Haryono no. 163 Malang.

## **3. Visi dan Misi Organisasi**

### **a) Visi:**

Visi Fakultas Ilmu Administrasi adalah menjadi lembaga pendidikan Ilmu Administrasi yang bermutu dan diakui oleh masyarakat di dalam maupun di luar negeri.

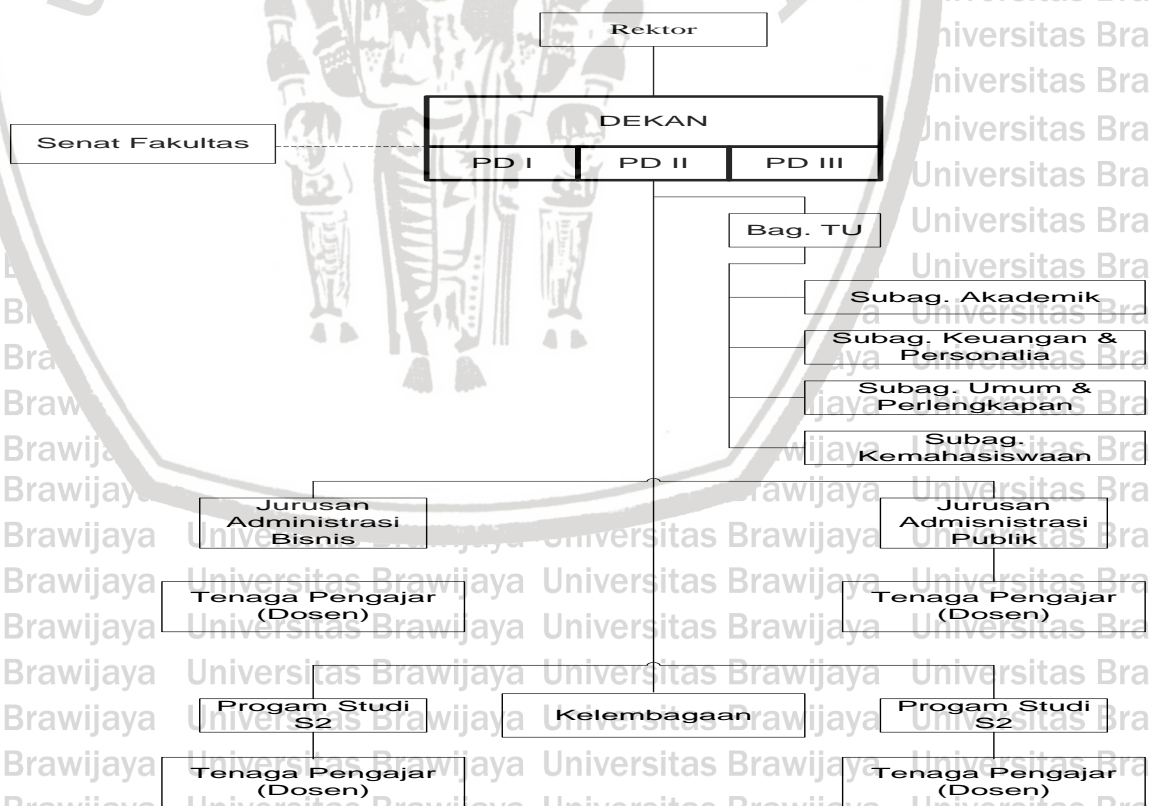


## b) Misi:

- 1) Melaksanakan kualitas dan kuantitas pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi, baik pendidikan dan pengajaran, penelitian, maupun pengabdian masyarakat.
- 2) Menciptakan etos ilmu administrasi ditengah masyarakat dan memperkuat posisi alumni ditengah pasar kerja.
- 3) Meningkatkan efektivitas dan efesiensi manajemen dan pengelolaan fakultas.

#### 4. Bagan Organisasi

Gambar 9 Struktur Organisasi Fakultas Ilmu Administrasi



## B. Gambaran Umum Responden

Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa angkatan 2009 program strata satu Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya sebanyak 89 responden. Melalui gambaran umum responden, dapat dilihat karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.

### 1. Distribusi Responden Berdasarkan Jurusan

Gambaran umum karakteristik responden berdasarkan berdasarkan jurusan, disajikan pada tabel 7.

Tabel 7 Distribusi Responden Berdasarkan Jurusan

No	Jurusan	Frekuensi (Orang)	Prosentase (%)
1	Administrasi Bisnis	48	53,9
2	Administrasi Publik	41	46,1
		<b>89</b>	<b>100,00</b>

Sumber: Data diolah, 2012

Tabel 7 menunjukkan bahwa dari sebanyak 89 orang responden, terdapat sebanyak 48 orang responden (53,9%) berasal dari Jurusan Adminitrasi Bisnis dan 41 orang responden (46,1%) berasal dari Jurusan Administrasi Publik.

Dengan demikian kelompok responden dengan Jurusan Administrasi Bisnis merupakan kelompok terbanyak, sehingga dapat disimpulkan bahwa dari 89 orang responden yang menjadi sampel penelitian sebagian besar berasal dari Jurusan Adminitrasi Bisnis.



## 2. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Gambaran umum karakteristik responden berdasarkan berdasarkan jenis kelamin, disajikan pada tabel 8.

Tabel 8 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi (Orang)	Prosentase (%)
1	Laki-Laki	37	41,57
2	Perempuan	52	58,43
		<b>89</b>	<b>100,00</b>

Sumber: Data diolah, 2012

Tabel 8 menunjukkan bahwa dari sebanyak 89 orang responden, terdapat sebanyak 37orang responden (41,57%) berjenis kelamin laki-laki dan 52 orang responden (58,43%) berjenis kelamin perempuan. Dengan demikian kelompok responden dengan berjenis kelamin perempuan merupakan kelompok terbanyak, sehingga dapat disimpulkan bahwa dari 89 orang responden yang menjadi sampel penelitian sebagian besar berjenis kelamin perempuan.

## C. Hasil Analisis Deskriptif

Hasil analisis deskriptif pada penelitian ini berdasarkan distribusi frekuensi masing-masing item pertanyaan yang diperoleh dari jawaban 89 responden melalui kuesioner.

### 1. Kualitas Sistem (X<sub>1</sub>)

Distribusi frekuensi variabel kualitas sistem (X<sub>1</sub>) disajikan pada Tabel 9.

Tabel 9 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas sistem (X<sub>1</sub>)

Item	STS		TS		CS		S		SS		Mean
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
	X1.1	0	0	4	4.5	15	16.9	49	55.1	21	
X1.2	0	0	5	5.6	13	14.6	51	57.3	20	22.5	3.97
X1.3	0	0	4	4.5	17	19.1	49	55.1	19	21.3	3.93
X1.4	0	0	6	6.7	22	24.7	47	52.8	14	15.7	3.78
X1.5	0	0	5	5.6	22	24.7	43	48.3	19	21.3	3.85
X1.6	0	0	2	2.2	18	20.2	46	51.7	23	25.8	4.01
X1.7	0	0	3	3.4	18	20.2	39	43.8	29	32.6	4.06
X1.8	0	0	3	3.4	18	20.2	37	41.6	31	34.8	4.08
X1.9	0	0	2	2.2	20	22.5	33	37.1	34	38.2	4.11
X1.10	0	0	3	3.4	23	25.8	37	41.6	26	29.2	3.97
X1.11	0	0	3	3.4	21	23.6	42	47.2	23	25.8	3.96
X1.12	0	0	3	3.4	22	24.7	40	44.9	24	27	3.96
X1.13	0	0	4	4.5	19	21.3	47	52.8	19	21.3	3.91
X1.14	0	0	2	2.2	18	20.2	45	50.6	24	27	4.02
X1.15	0	0	1	1.1	21	23.6	44	49.4	23	25.8	4.00
X1.16	0	0	2	2.2	20	22.5	45	50.6	22	24.7	3.98
X1.17	0	0	1	1.1	22	24.7	45	50.6	21	23.6	3.97
X1.18	0	0	0	0	21	23.6	44	49.4	24	27	4.03
Mean X <sub>1</sub>											3.98

Keterangan:

X<sub>1.1</sub> : SIAKAD menghemat waktu

X<sub>1.2</sub> : SIAKAD mempermudah kegiatan



- X<sub>1.3</sub> : Pengoperasian SIAKAD mudah, dapat dilakukan sendiri tanpa bimbingan
- X<sub>1.4</sub> : Tampilan (*Interface*) SIAKAD mudah dimengerti pengguna (*user friendly*)
- X<sub>1.5</sub> : Tata cara mengurus registrasi akademik via SIAKAD tidak rumit
- X<sub>1.6</sub> : Proses *login* tidak menyusahkan
- X<sub>1.7</sub> : Pemantauan nilai-nilai dan kegiatan akademik secara *online* mudah
- X<sub>1.8</sub> : SIAKAD mudah diakses dimana saja
- X<sub>1.9</sub> : Mahasiswa dapat mengakses SIAKAD dengan *handphone*
- X<sub>1.10</sub> : Akses SIAKAD cepat, pada saat digunakan oleh sedikit maupun banyak orang (*multi-platform*)
- X<sub>1.11</sub> : Akses cepat dalam memilih menu pada *link-link* yang terdapat di SIAKAD
- X<sub>1.12</sub> : Akses cepat dalam *download* data yang diperlukan
- X<sub>1.13</sub> : Jaringan SIAKAD tidak mudah *down* jika pemakaian *bandwith over limit*
- X<sub>1.14</sub> : Terdapat *back up* (penyediaan cadangan), baik untuk *file* data maupun *system* jika terjadi kerusakan pada SIAKAD
- X<sub>1.15</sub> : Proses *error recovery* yang cepat dari system itu sendiri, jika terjadi gangguan pada sistem
- X<sub>1.16</sub> : Data dalam SIAKAD dapat menjamin kerahasiaan pengguna
- X<sub>1.17</sub> : SIAKAD hanya dapat digunakan oleh mahasiswa UB yang mempunyai *account*
- X<sub>1.18</sub> : Tidak mudah dibajak (*di-hack*) oleh pihak yang tidak bertanggung jawab

Berdasarkan tabel 9 dapat diketahui bahwa pada item SIAKAD menghemat waktu ( $X_{1.1}$ ) mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 49 orang (55.1%) dengan nilai mean sebesar 3.98. Pada item SIAKAD mempermudah kegiatan ( $X_{1.2}$ ) mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 51 orang (57.3%) dengan nilai mean sebesar 3.97. Pada item pengoperasian SIAKAD mudah, dapat dilakukan sendiri tanpa bimbingan ( $X_{1.3}$ ) mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 49 orang (55.1%) dengan nilai mean sebesar 3.93. Pada item tampilan (*interface*) SIAKAD mudah dimengerti ( $X_{1.4}$ ) mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 47 orang (52.8%) dengan nilai mean sebesar 3.78. Pada item tata cara mengurus registrasi akademik via SIAKAD tidak rumit ( $X_{1.5}$ ) mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 43 orang (48.3%) dengan nilai mean sebesar 3.85.

Pada item proses login tidak menyusahkan ( $X_{1.6}$ ) mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 46 orang (51.7%) dengan nilai mean sebesar 4.01.

Pada item pemantauan nilai-nilai dan kegiatan akademik secara *online* mudah ( $X_{1.7}$ ) mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 39 orang (43.8%) dengan nilai mean sebesar 4.06. Pada item SIAKAD mudah diakses dimana saja ( $X_{1.8}$ ) mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 37 orang (41.6%) dengan nilai mean sebesar 4.08. Pada item mahasiswa dapat mengakses SIAKAD dengan *handphone* ( $X_{1.9}$ ) mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 34 orang (38.2%) dengan nilai mean sebesar 4.11. Pada item akses SIAKAD cepat, pada saat digunakan oleh sedikit maupun banyak orang



(*multi-platform*) ( $X_{1.10}$ ) mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 37 orang (41.6%) dengan nilai mean sebesar 3.97. Pada item akses cepat dalam memilih menu pada *link-link* ( $X_{1.11}$ ) mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 42 orang (47.2%) dengan nilai mean sebesar 3.96. Pada item akses cepat dalam *download* data yang diperlukan ( $X_{1.12}$ ) mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 40 orang (44.9%) dengan nilai mean sebesar 3.96.

Pada item jaringan SIAKAD tidak mudah *down* jika pemakaian *bandwith over limit* ( $X_{1.13}$ ) mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 47 orang (52.8%) dengan nilai mean sebesar 3.91. Pada item terdapat *back up*/penyediaan cadangan, baik untuk *file* data maupun sistem jika terjadi kerusakan pada SIAKAD ( $X_{1.14}$ ) mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 45 orang (50.6%) dengan nilai mean sebesar 4.02. Pada item *proses error recovery* yang cepat dari sistem itu sendiri, jika terjadi gangguan pada sistem ( $X_{1.15}$ ) mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 44 orang (49.4%) dengan nilai mean sebesar 4. Pada item data dalam SIAKAD dapat menjamin kerahasiaan pengguna ( $X_{1.16}$ ) mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 45 orang (50.6%) dengan nilai mean sebesar 3.98. Pada item SIAKAD hanya dapat digunakan oleh mahasiswa UB yang mempunyai *account* ( $X_{1.17}$ ) mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 45 orang (50.6%) dengan nilai mean sebesar 3.97. Pada item SIAKAD Tidak mudah dibajak (di-*hack*) oleh pihak yang tidak bertanggung jawab ( $X_{1.18}$ ) mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 44 orang (49.4%) dengan nilai mean sebesar 4.03.

Secara keseluruhan variabel kualitas sistem ( $X_1$ ) memiliki nilai mean sebesar 3.98. Hal ini menunjukkan bahwa penilaian mahasiswa terhadap kualitas sistem SIAKAD sudah baik, walaupun masih ada beberapa responden yang menjawab tidak setuju pada item-item pertanyaan variabel kualitas sistem ( $X_1$ ).

**2. Kualitas Informasi ( $X_2$ )**

Distribusi frekuensi variabel Kualitas informasi ( $X_2$ ) disajikan pada tabel 10.

Tabel 10 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Informasi ( $X_2$ )

Item	STS		TS		CS		S		SS		Mean
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
	X2.1	0	0	2	2.2	30	33.7	44	49.4	13	
X2.2	0	0	2	2.2	30	33.7	46	51.7	11	12.4	3.74
X2.3	0	0	2	2.2	30	33.7	45	50.6	12	13.5	3.75
X2.4	0	0	11	12.4	28	31.5	43	48.3	7	7.9	3.52
X2.5	0	0	8	9	34	38.2	41	46.1	6	6.7	3.51
X2.6	0	0	10	11.2	29	32.6	44	49.4	6	6.7	3.52
X2.7	0	0	12	13.5	28	31.5	42	47.2	7	7.9	3.49
X2.8	0	0	1	1.1	32	36	46	51.7	10	11.2	3.73
X2.9	0	0	9	10.1	30	33.7	42	47.2	8	9	3.55
X2.10	0	0	2	2.2	30	33.7	47	52.8	10	11.2	3.73
X2.11	0	0	2	2.2	35	39.3	45	50.6	7	7.9	3.64
X2.12	0	0	2	2.2	35	39.3	47	52.8	5	5.6	3.62
Mean $X_2$											3.63



Keterangan:

- X<sub>2.1</sub> : Informasi yang disediakan dalam SIAKAD tepat
- X<sub>2.2</sub> : Informasi yang disediakan dalam SIAKAD akurat
- X<sub>2.3</sub> : Informasi yang disediakan dalam SIAKAD sesuai dengan kegiatan akademik yang dijalankan
- X<sub>2.4</sub> : Penayangan/pemunculan informasi akademis secara *online* melalui internet tepat waktu
- X<sub>2.5</sub> : Informasi-informasi akademik yang ada dalam SIAKAD *up to date*
- X<sub>2.6</sub> : Penanganan yang cepat dan tepat waktu bila terjadi perubahan pada data akademik
- X<sub>2.7</sub> : Informasi yang disediakan dalam SIAKAD lengkap
- X<sub>2.8</sub> : Informasi kegiatan akademik mahasiswa terdokumentasi dengan baik
- X<sub>2.9</sub> : SIAKAD memenuhi kebutuhan pengguna
- X<sub>2.10</sub> : Informasi ataupun data yang disediakan SIAKAD mudah dibaca
- X<sub>2.11</sub> : Penggunaan SIAKAD terbantu oleh adanya *manual book*
- X<sub>2.12</sub> : Dalam SIAKAD terdapat menu (*feature*) untuk memberikan saran dan kritik

Melalui tabel 10 dapat diketahui bahwa pada item informasi yang disediakan dalam SIAKAD tepat (X<sub>2.1</sub>) mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 44 orang (49.4%) dengan nilai mean sebesar 3.76. Pada item informasi yang disediakan dalam SIAKAD akurat (X<sub>2.2</sub>) mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 46 orang (51.7%) dengan nilai mean sebesar 3.74.

Pada item informasi yang disediakan dalam SIAKAD sesuai dengan kegiatan akademik yang dijalankan (X<sub>2.3</sub>) mayoritas responden menjawab setuju

sebanyak 45 orang (50.6%) dengan nilai mean sebesar 3.75. Pada item waktu penayangan/pemunculan informasi akademis secara *online* melalui internet tepat waktu ( $X_{2.4}$ ) mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 43 orang (48.3%) dengan nilai mean sebesar 3.52. Pada item informasi-informasi akademik yang ada dalam SIAKAD *up to date* ( $X_{2.5}$ ) mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 41 orang (46.1%) dengan nilai mean sebesar 3.51.

Pada item penanganan yang cepat dan tepat waktu bila terjadi perubahan pada data akademik ( $X_{2.6}$ ) mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 44 orang (49.4%) dengan nilai mean sebesar 3.52. Pada item informasi yang disediakan dalam SIAKAD lengkap ( $X_{2.7}$ ) mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 42 orang (47.2) dengan nilai mean sebesar 3.49. Pada item Informasi kegiatan akademik mahasiswa terdokumentasi dengan baik ( $X_{2.8}$ ) mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 46 orang (51.7%) dengan nilai mean sebesar 3.73. Pada item SIAKAD memenuhi kebutuhan pengguna ( $X_{2.9}$ ) mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 42 orang (47.2%) dengan nilai mean sebesar 3.55. Pada item Informasi ataupun data yang disediakan SIAKAD mudah dibaca ( $X_{2.10}$ ) mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 47 orang (52.8%) dengan nilai mean sebesar 3.73. Pada item penggunaan SIAKAD terbantu oleh adanya *manual book* ( $X_{2.11}$ ) mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 45 orang (50.6%) dengan nilai mean sebesar 3.64. Pada item dalam SIAKAD terdapat menu (*feature*) untuk



memberikan saran dan kritik ( $X_{2.12}$ ) mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 47 orang (52.8%) dengan nilai mean sebesar 3.62.

Secara keseluruhan variabel kualitas informasi ( $X_2$ ) memiliki nilai mean sebesar 3.63. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata mahasiswa menilai kualitas informasi SIAKAD sudah baik, walaupun masih ada beberapa responden yang menjawab tidak setuju pada item-item pertanyaan variabel kualitas informasi ( $X_2$ ).

**3. Kualitas Pelayanan ( $X_3$ )**

Distribusi frekuensi variabel kualitas pelayanan ( $X_3$ ) disajikan pada tabel 11.

Tabel 11 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_3$ )

Item	STS		TS		CS		S		SS		Mean
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
	X3.1	0	0	0	0	30	33.7	47	52.8	12	
X3.2	0	0	4	4.5	34	38.2	42	47.2	9	10.1	3.63
X3.3	0	0	0	0	23	25.8	55	61.8	11	12.4	3.87
X3.4	0	0	9	10.1	23	25.8	51	57.3	6	6.7	3.61
X3.5	0	0	4	4.5	24	27	51	57.3	10	11.2	3.75
X3.6	0	0	7	7.9	33	37.1	44	49.4	5	5.6	3.53
X3.7	0	0	7	7.9	30	33.7	48	53.9	4	4.5	3.55
X3.8	0	0	3	3.4	28	31.5	49	55.1	9	10.1	3.72
X3.9	0	0	2	2.2	36	40.4	47	52.8	4	4.5	3.60
X3.10	0	0	3	3.4	36	40.4	46	51.7	4	4.5	3.57
X3.11	0	0	5	5.6	32	36	48	53.9	4	4.5	3.57
X3.12	0	0	8	9	28	31.5	47	52.8	6	6.7	3.57

Item	STS		TS		CS		S		SS		Mean
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
X3.13	0	0	6	6.7	34	38.2	43	48.3	6	6.7	3.55
X3.14	0	0	8	9	31	34.8	45	50.6	5	5.6	3.53
X3.15	0	0	10	11.2	34	38.2	42	47.2	3	3.4	3.43
X3.16	0	0	8	9	36	40.4	42	47.2	3	3.4	3.45
X3.17	0	0	9	10.1	31	34.8	43	48.3	6	6.7	3.52
X3.18	0	0	9	10.1	31	34.8	41	46.1	8	9	3.54
X3.19	0	0	6	6.7	36	40.4	38	42.7	9	10.1	3.56
X3.20	0	0	5	5.6	36	40.4	41	46.1	7	7.9	3.56
Mean X3											3.59

**Keterangan:**

- X<sub>3.1</sub> : Kantor pelayanan (bagian akademik dan UPPTI) memiliki kelengkapan kantor yang memadai
- X<sub>3.2</sub> : Kantor tersebut memiliki ruang tunggu yang memadai untuk menampung orang yang datang
- X<sub>3.3</sub> : Penampilan petugas rapi
- X<sub>3.4</sub> : Prosedur pengurusan SIAKAD jelas, sehingga meningkatkan kualitas layanan
- X<sub>3.5</sub> : Petugas menguasai permasalahan SIAKAD, sehingga layanan lancar
- X<sub>3.6</sub> : Petugas serius dalam melayani
- X<sub>3.7</sub> : Petugas melayani dengan sabar
- X<sub>3.8</sub> : Petugas merespon dengan cepat (tanggap) atas keluhan mahasiswa
- X<sub>3.9</sub> : Petugas sigap dalam melakukan pelayanan
- X<sub>3.10</sub> : Petugas memberi informasi yang dibutuhkan



- X<sub>3.11</sub> : Selain melakukan pelayanan tatap muka, petugas juga melakukan pelayanan via telepon
- X<sub>3.12</sub> : Petugas memberitahu waktu yang pasti dari penyelesaian setiap tahapan pengurusan SIAKAD
- X<sub>3.13</sub> : Petugas menyelesaikan permasalahan tentang SIAKAD sesuai dengan waktu yang dijanjikan
- X<sub>3.14</sub> : Petugas memiliki kredibilitas
- X<sub>3.15</sub> : Petugas mampu menjadi pendengar yang baik bagi mahasiswa
- X<sub>3.16</sub> : Petugas sabar menghadapi keluhan mahasiswa
- X<sub>3.17</sub> : Petugas sabar dalam memberi penjelasan mengenai tahapan yang akan dilalui untuk mengurus SIAKAD
- X<sub>3.18</sub> : Petugas ramah dan sopan terhadap setiap orang yang datang
- X<sub>3.19</sub> : Petugas memahami kebutuhan dari setiap mahasiswa
- X<sub>3.20</sub> : Petugas memahami permasalahan yang dihadapi mahasiswa

Berdasarkan tabel 11 dapat diketahui bahwa pada item kantor pelayanan (bagian akademik dan UPPTI) memiliki kelengkapan kantor yang memadai (X<sub>3.1</sub>) mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 47 orang (52,8%) dengan nilai mean sebesar 3.80. Pada item kantor tersebut memiliki ruang tunggu yang memadai untuk menampung orang yang datang (X<sub>3.2</sub>) mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 42 orang (47,2%) dengan nilai mean sebesar 3.63. Pada item penampilan petugas rapi (X<sub>3.3</sub>) mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 55 orang (61,8%) dengan nilai mean sebesar 3,87. Pada item prosedur pengurusan SIAKAD jelas, sehingga meningkatkan kualitas layanan (X<sub>3.4</sub>) mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 51

orang (57.3%) dengan nilai mean sebesar 3.61. Pada item petugas menguasai permasalahan SIAKAD, sehingga layanan lancar ( $X_{3.5}$ ) mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 51 orang (57.3%) dengan nilai mean sebesar 3.75.

Pada item petugas serius dalam melayani ( $X_{3.6}$ ) mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 44 orang (49.4%) dengan nilai mean sebesar 3.53.

Pada item petugas melayani dengan sabar ( $X_{3.7}$ ) mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 48 orang (53.9%) dengan nilai mean sebesar 3.55.

Pada item petugas merespon dengan cepat (tanggap) atas keluhan mahasiswa ( $X_{3.8}$ ) mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 49 orang (55.1%)

dengan nilai mean sebesar 3.72. Pada item petugas sigap dalam melakukan pelayanan ( $X_{3.9}$ ) mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 47 orang (52.8%) dengan nilai mean sebesar 3.60. Pada item petugas memberi

informasi yang dibutuhkan ( $X_{3.10}$ ) mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 46 orang (51.7%) dengan nilai mean sebesar 3.57. Pada item selain

melakukan pelayanan tatap muka, petugas juga melakukan pelayanan via telepon ( $X_{3.11}$ ) mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 48 orang

(53.9%) dengan nilai mean sebesar 3.57. Pada item petugas memberitahu waktu yang pasti dari penyelesaian setiap tahapan pengurusan SIAKAD

( $X_{3.12}$ ) mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 47 orang (52.8%) dengan nilai mean sebesar 3.57. Pada item petugas menyelesaikan

permasalahan tentang SIAKAD sesuai dengan waktu yang dijanjikan ( $X_{3.13}$ ) mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 43 orang (48.3%) dengan



nilai mean sebesar 3.55. Pada item petugas memiliki kredibilitas ( $X_{3.14}$ ) mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 45 orang (50.6%) dengan nilai mean sebesar 3.53. Pada item petugas mampu menjadi pendengar yang baik bagi mahasiswa ( $X_{3.15}$ ) mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 42 orang (47.2%) dengan nilai mean sebesar 3.43. Pada item petugas sabar menghadapi keluhan mahasiswa ( $X_{3.16}$ ) mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 42 orang (47.2%) dengan nilai mean sebesar 3.45. Pada item petugas sabar dalam memberi penjelasan mengenai tahapan yang akan dilalui untuk mengurus SIAKAD ( $X_{3.17}$ ) mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 43 orang (48.3%) dengan nilai mean sebesar 3.52. Pada item petugas ramah dan sopan terhadap setiap orang yang datang ( $X_{3.18}$ ) mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 41 orang (46.1%) dengan nilai mean sebesar 3.54. Pada item petugas memahami kebutuhan dari setiap mahasiswa ( $X_{3.19}$ ) mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 38 orang (42.7%) dengan nilai mean sebesar 3.56. Pada item petugas memahami permasalahan yang dihadapi mahasiswa ( $X_{3.20}$ ) mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 41 orang (46.1%) dengan nilai mean sebesar 3.56.

Secara keseluruhan variabel kualitas pelayanan ( $X_3$ ) memiliki nilai mean sebesar 3.59. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata mahasiswa menilai kualitas pelayanan SIAKAD sudah baik, walaupun masih ada beberapa responden yang menjawab tidak setuju pada item-item pertanyaan variabel kualitas pelayanan ( $X_3$ ).

#### 4. Kepuasan Mahasiswa (Y)

Distribusi frekuensi variabel kepuasan mahasiswa (Y) disajikan pada tabel 12.

Tabel 12. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y)

Item	STS		TS		CS		S		SS		Mean
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
	Y1	0	0	2	2.2	11	12.4	60	67.4	16	
Y2	0	0	5	5.6	17	19.1	54	60.7	13	14.6	3.84
Y3	0	0	1	1.1	19	21.3	58	65.2	11	12.4	3.89
	Mean Y										3.91

Keterangan:

- Y<sub>1</sub> : Mahasiswa merasa puas terhadap sistem pengambilan mata kuliah yang disediakan oleh SIAKAD
- Y<sub>2</sub> : Mahasiswa merasa puas terhadap informasi (*output*) sistem yang dihasilkan oleh SIAKAD
- Y<sub>3</sub> : Mahasiswa merasa puas terhadap pelayanan dari staf pengajaran ketika ada kendala dalam SIAKAD

Tabel 12 menunjukkan bahwa pada item mahasiswa merasa puas terhadap spesifikasi operasional sistem yang disediakan oleh SIAKAD (Y<sub>1</sub>) mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 60 orang (67.4%) dengan nilai mean sebesar 4.01. Pada item mahasiswa merasa puas terhadap informasi (*output*) sistem yang dihasilkan oleh SIAKAD (Y<sub>2</sub>) mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 54 orang (60.7%) dengan nilai mean sebesar 3.84. Pada item mahasiswa merasa puas



terhadap pelayanan dari petugas SIAKAD ( $Y_3$ ) mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 58 orang (65.2%) dengan nilai mean sebesar 3.89.

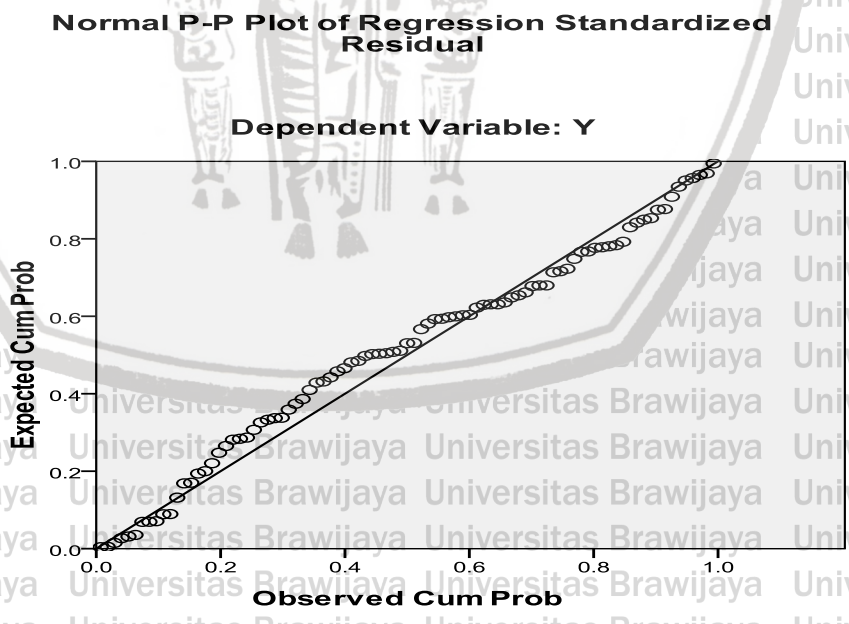
Secara keseluruhan variabel kepuasan mahasiswa ( $Y$ ) memiliki nilai mean sebesar 3.91. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata kepuasan mahasiswa menggunakan SIAKAD sudah tinggi, walaupun masih ada beberapa responden yang menjawab tidak setuju pada item-item pertanyaan variabel kepuasan mahasiswa ( $Y$ ).

#### D. Hasil Pengujian Asumsi Klasik

##### 1. Normalitas

Hasil pengujian normalitas data pada penelitian ini menggunakan normal P-P plot yang ditampilkan pada Gambar 10.

Gambar 10 Hasil Uji Normalitas Data



Sumber : Data olahan SPSS

Berdasarkan gambar 10, dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, sehingga dapat disimpulkan bahwa data pada penelitian ini mendekati sebaran normal.

### 2. Autokorelasi

Pengujian ini dilakukan dengan maksud untuk melihat ada tidaknya korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode  $t$  dengan kesalahan pengganggu pada periode  $t-i$ . Untuk mengetahui adanya autokorelasi digunakan uji Durbin Watson. Dalam pengujian statistik diperoleh nilai statistik Durbin Watson sebesar 1,708.

Tabel 13 Hasil Uji Autokorelasi

Model	Durbin-Watson
1	1,708

Sumber : Data olahan SPSS

- a. predictions: (Constant) X<sub>3</sub>, X<sub>2</sub>, X<sub>1</sub>.
- b. dependent variables: Y

Berdasarkan pada tabel 13 ditemukan Durbin Watson test sebesar 1,708.

Dapat disimpulkan data di atas tidak terjadi autokorelasi karena  $1.70 < 1.708 < 2.30$ .

### 3. Multikolinieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel independen. Nilai *cutoff* yang



umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolonieritas adalah nilai tolerance <0.10 atau sama dengan nilai VIF >10 (Ghozali, 2007:92). Hasil pengujian multikolinieritas pada masing-masing variabel bebas disajikan pada tabel 14.

Tabel 14 Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel Bebas	VIF	Keterangan
X <sub>1</sub>	1.736	Non-Multikolinieritas
X <sub>2</sub>	1.562	Non-Multikolinieritas
X <sub>3</sub>	1.245	Non-Multikolinieritas

Sumber: Data diolah, 2012

Pada tabel 14 menunjukkan bahwa nilai VIF masing-masing variabel bebas lebih kecil dibandingkan 10, sehingga variabel bebas yang digunakan pada penelitian ini tidak terjadi multikolinieritas (non-multikolinieritas).

#### 4. Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah suatu keadaan dimana masing-masing pengganggu tidak konstan. Untuk menguji adanya heteroskedastisitas. Hasil pengujian heteroskedastisitas dengan menggunakan koefisien korelasi Rank Spearman disajikan pada Tabel 15.

Tabel 15 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel Bebas	Ir <sub>s</sub> hitungI	r <sub>s</sub> tabel	Sig	Keterangan
X <sub>1</sub>	0.171	0.364	0.109	Homoskedastisitas
X <sub>2</sub>	0.018	0.364	0.869	Homoskedastisitas
X <sub>3</sub>	0.109	0.364	0.307	Homoskedastisitas

Sumber: Data diolah, 2012

Berdasarkan Tabel 15 dapat diketahui bahwa variabel bebas yang digunakan pada penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas (homoskedastisitas), karena nilai  $r_s$  hitung yang dihasilkan lebih kecil dibandingkan  $r_s$  tabel atau nilai sig. lebih besar dibandingkan  $\alpha$  sebesar 0.05.

**E. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

Analisis regresi linier berganda pada penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas, yaitu variabel kualitas sistem ( $X_1$ ), variabel kualitas informasi ( $X_2$ ), dan variabel kualitas pelayanan ( $X_3$ ) terhadap variabel terikat, yaitu kepuasan mahasiswa ( $Y$ ) secara simultan maupun parsial. Perhitungan analisis regresi linier berganda pada penelitian ini menggunakan bantuan *software SPSS versi 17.0 for windows*. Hasil pengujian analisis regresi linier berganda ditampilkan pada Tabel 16.

Tabel 16 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	Koefisien Regresi	Standardized Coefficients Beta	t hitung	t tabel	Sig.	Keterangan
Konstanta	2.479					
$X_1$	0.063	0.468	4.761	1.99	0.000	Signifikan
$X_2$	0.054	0.219	2.346	1.99	0.021	Signifikan
$X_3$	0.034	0.189	2.268	1.99	0.026	Signifikan
<b>R</b>			=	0.726		
<b>R Square</b>			=	0.528		
<b>Adjusted R Square</b>			=	0.511		
<b>F hitung</b>			=	31.641		
<b>F tabel</b>			=	2.72		
<b>Sig.</b>			=	0.000		

Sumber: Data diolah, 2012



Pada tabel 16 dapat diketahui nilai koefisien korelasi berganda ( $R$ ) yang dihasilkan sebesar 0.726. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan antara semua variabel bebas, yaitu variabel kualitas sistem ( $X_1$ ), variabel kualitas informasi ( $X_2$ ), dan variabel kualitas pelayanan ( $X_3$ ) terhadap variabel terikat, yaitu kepuasan mahasiswa ( $Y$ ) tergolong kuat.

Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0.511 atau 51.1% menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem ( $X_1$ ), variabel kualitas informasi ( $X_2$ ), dan variabel kualitas pelayanan ( $X_3$ ) yang digunakan dalam persamaan regresi ini secara bersama-sama memberikan kontribusi atau dukungan terhadap variabel kepuasan mahasiswa ( $Y$ ) sebesar 0.511 atau 51.1%. Sedangkan sisanya yaitu 48.9% merupakan kontribusi dari variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini.

Persamaan regresi linier berganda yang diperoleh adalah:

$$Y = 2.479 + 0.063 X_1 + 0.054 X_2 + 0.034 X_3$$

Melalui persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan setiap koefisien regresi yang dihasilkan sebagai berikut:

- 1) Koefisien regresi variabel kualitas sistem ( $X_1$ ) sebesar 0.063 menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan kualitas sistem ( $X_1$ ) maka kepuasan mahasiswa ( $Y$ ) akan meningkat sebesar 0.063 satuan dengan menganggap variabel bebas yang lain konstan.
- 2) Koefisien regresi variabel kualitas informasi ( $X_2$ ) sebesar 0.054 menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan kualitas informasi ( $X_2$ )

maka kepuasan mahasiswa (Y) akan meningkat sebesar 0.054 satuan dengan menganggap variabel bebas yang lain konstan.

- 3) Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan ( $X_3$ ) sebesar 0.034 yang berarti bahwa setiap kenaikan satu satuan kualitas pelayanan ( $X_3$ ) maka kepuasan mahasiswa (Y) akan meningkat sebesar 0.034 satuan dengan menganggap variabel bebas yang lain konstan.

## F. Analisis Regresi Parsial

Pembahasan masing-masing variabel penentu yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa adalah sebagai berikut:

### 1. Variabel Kualitas Sistem ( $X_1$ )

Berdasarkan hasil uji t, variabel kualitas sistem ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan pada taraf kepercayaan 95 % secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa (Y), dengan nilai koefisien regresi sebesar 0.063. Hal ini berarti bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa. Dengan kata lain, semakin baik kualitas sistem maka kepuasan mahasiswa akan semakin meningkat, sebaliknya jika kualitas sistem buruk maka kepuasan mahasiswa akan menurun.

### 2. Variabel Kualitas Informasi ( $X_2$ )

Berdasarkan hasil uji t, variabel kualitas informasi ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan pada taraf kepercayaan 95 % secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa (Y), dengan nilai koefisien regresi sebesar 0.054. Hal ini berarti bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa.



Dengan kata lain, semakin baik kualitas informasi maka kepuasan mahasiswa akan semakin meningkat, sebaliknya jika kualitas informasi buruk maka kepuasan mahasiswa akan menurun.

3. Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_3$ )

Berdasarkan hasil uji t, variabel kualitas pelayanan ( $X_3$ ) berpengaruh signifikan pada taraf kepercayaan 95 % secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa (Y), dengan nilai koefisien regresi sebesar 0.034. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa.

Dengan kata lain, semakin baik kualitas pelayanan maka kepuasan mahasiswa akan semakin meningkat, sebaliknya jika kualitas pelayanan buruk maka kepuasan mahasiswa akan menurun.

G. Hasil pengujian hipotesis

Hasil pengujian hipotesis pada penelitian ini dapat diketahui melalui tabel 16 yang menunjukkan hasil pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara simultan melalui uji F maupun secara parsial melalui uji t. Hasil pengujian hipotesis disajikan sebagai berikut:

1. Hasil Pengujian Hipotesis I

Hipotesis I untuk menduga bahwa kualitas sistem ( $X_1$ ), kualitas informasi ( $X_2$ ), kualitas pelayanan ( $X_3$ ) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa(Y) diuji melalui uji F. Nilai F hitung yang dihasilkan sebesar 31.641 lebih besar dibandingkan F tabel sebesar 2.72, atau sig. sebesar 0.000 lebih kecil

dibandingkan  $\alpha$  sebesar 0.05 maka  $H_0$  ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas sistem ( $X_1$ ), variabel kualitas informasi ( $X_2$ ), dan variabel kualitas pelayanan ( $X_3$ ) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa ( $Y$ ).

**2. Hasil Pengujian Hipotesis II**

Hipotesis II untuk menduga bahwa faktor-faktor kualitas sistem ( $X_1$ ) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa ( $Y$ ) diuji melalui uji t. Nilai t hitung yang diperoleh sebesar 4.761 lebih besar dibandingkan t tabel sebesar 1.99 atau sig. sebesar 0.000 lebih kecil dibandingkan sebesar 0.05 sehingga  $H_0$  ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas sistem ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa ( $Y$ ).

**3. Hasil Pengujian Hipotesis III**

Hipotesis III untuk menduga bahwa faktor-faktor kualitas informasi ( $X_2$ ) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa ( $Y$ ) diuji melalui uji t. Nilai t hitung yang diperoleh sebesar 2.346 lebih besar dibandingkan t tabel sebesar 1.99 atau sig. sebesar 0.021 lebih kecil dibandingkan sebesar 0.05 sehingga  $H_0$  ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas informasi ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa ( $Y$ ).



**4. Hasil Pengujian Hipotesis IV**

Hipotesis IV untuk menduga bahwa faktor-faktor kualitas pelayanan ( $X_3$ ) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa ( $Y$ ) diuji melalui uji t. Nilai t hitung yang diperoleh sebesar 2.268 lebih besar dibandingkan t tabel sebesar 1.99 atau sig. sebesar 0.026 lebih kecil dibandingkan sebesar 0.05 sehingga  $H_0$  ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan ( $X_3$ ) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa ( $Y$ ).

**H. Interpretasi Hasil Analisis**

Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 89 orang responden, terdapat sebanyak 48 orang responden (53,9%) berasal dari Jurusan Administrasi Bisnis dan 41 orang responden (46,1%) berasal dari Jurusan Administrasi Publik. Dengan demikian kelompok responden dengan Jurusan Administrasi Bisnis merupakan kelompok terbanyak, sehingga dapat disimpulkan bahwa dari 89 orang responden yang menjadi sampel penelitian sebagian besar berasal dari Jurusan Administrasi Bisnis.

Dari sebanyak 89 orang responden, terdapat sebanyak 37 orang responden (41,57%) berjenis kelamin laki-laki dan 52 orang responden (58,43%) berjenis kelamin perempuan. Dengan demikian kelompok responden dengan berjenis kelamin perempuan merupakan kelompok terbanyak, sehingga dapat

disimpulkan bahwa dari 89 orang responden yang menjadi sampel penelitian sebagian besar berjenis kelamin perempuan.

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda dapat diinterpretasikan bahwa hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara variabel kualitas sistem ( $X_1$ ), kualitas informasi ( $X_2$ ), kualitas pelayanan ( $X_3$ ), terhadap kepuasan mahasiswa ( $Y$ ) telah terbukti. Dengan didapatkan hasil  $F$  hitung lebih besar dari  $F$  tabel yaitu sebesar  $31.641 > 2.72$  dengan probabilitas sebesar 0.000 yang nilainya lebih kecil dari  $\alpha = 0.05$ . Dapat diartikan bahwa jika ke 3 variabel tersebut dapat diterapkan dengan baik, maka secara simultan akan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

Berdasarkan hasil analisis regresi parsial dapat diinterpretasikan bahwa terdapat pengaruh secara parsial yang signifikan antara variabel kualitas sistem ( $X_1$ ), kualitas informasi ( $X_2$ ), kualitas pelayanan ( $X_3$ ) masing-masing terhadap kepuasan mahasiswa ( $Y$ ) telah terbukti. Hal ini dapat dilihat dari  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel yaitu sebesar  $2.252 > 1.99$  dengan probabilitas sebesar 0.000 yang nilainya lebih kecil dari  $\alpha = 0.05$ . Dapat diartikan masing-masing variabel ada pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.