

Pengaruh Tingkat Profesional Pegawai Biro Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama (BAKK) terhadap Kepuasan Mahasiswa dalam Pelayanan Akademik di Universitas Borneo Tarakan

The Effect of the Professional Level of Employees of the Academic Bureau of Student Affairs and Cooperation (BAKK) on Student Satisfaction in Academic Services at the University of Borneo Tarakan

Bambang Supriyanto^{1✉}, Nuraisyah², Ani Susanti³

¹Universitas Terbuka, Banten, Indonesia.

²Universitas Tadulako, Palu, Indonesia.

³Universitas Tadulako, Palu, Indonesia.

✉Corresponding author: bambang.alba11@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh profesionalisme pegawai Biro Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama terhadap kepuasan mahasiswa dalam pelayanan akademik di Universitas Borneo Tarakan. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis regresi linear sederhana. Sampel penelitian terdiri dari 100 mahasiswa yang dipilih menggunakan metode accidental sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala Likert dan dianalisis menggunakan SPSS 30.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat dan positif antara profesionalisme pegawai dengan kepuasan mahasiswa, dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,913 dan tingkat signifikansi $<0,001$. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,833 menunjukkan bahwa 83,3% variasi kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan oleh profesionalisme pegawai. Penelitian ini memberikan kontribusi praktis bagi pengembangan kualitas pelayanan di perguruan tinggi dan secara teoritis memperkuat konsep hubungan profesionalisme dengan kepuasan layanan.

Abstract

This study aims to analyze the influence of employee professionalism in the Academic Affairs, Student Affairs, and Cooperation Bureau on student satisfaction in academic services at Universitas Borneo Tarakan. The research method uses a quantitative approach with simple linear regression analysis techniques. The research sample consisted of 100 students selected using accidental sampling method. Data were collected through questionnaires with Likert scale and analyzed using SPSS 30.0. The results show that there is a very strong and positive relationship between employee professionalism and student satisfaction, with a correlation coefficient value of 0.913 and a significance level of <0.001 . The coefficient of determination (R^2) value of 0.833 indicates that 83.3% of the variation in student satisfaction can be explained by employee professionalism. This research provides practical contributions to the development of service quality in higher education and theoretically strengthens the concept of the relationship between professionalism and service satisfaction.

This is an open-access article under the CC-BY-SA license.



Copyright © 2025 Bambang Supriyanto, Nuraisyah, Ani Susanti.

Article history

Received 2025-06-08

Accepted 2025-06-30

Published 2025-07-11

Kata kunci

Profesionalisme;
Kepuasan Kerja;
Pegawai.

Keywords

Professionalism;
Job satisfaction;
Employees.

1. Pendahuluan

Dalam era globalisasi dan revolusi industri 4.0, tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik semakin meningkat. Perguruan tinggi sebagai lembaga pendidikan memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan akademik yang berkualitas kepada mahasiswa. Kualitas pelayanan akademik menjadi salah satu faktor penentu kepuasan mahasiswa dan pada akhirnya mempengaruhi reputasi institusi pendidikan.

Profesionalisme pegawai merupakan komponen fundamental dalam penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas. Menurut Siagian (2000), profesionalisme adalah kemampuan untuk menjalankan tugas dengan andal, sehingga tugas tersebut dapat diselesaikan dengan tingkat kualitas yang tinggi, tepat waktu, akurat, dan dengan prosedur yang mudah dimengerti oleh pelanggan. Dalam konteks perguruan tinggi, profesionalisme pegawai administrasi akademik menjadi kunci utama dalam memastikan kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan. Universitas Borneo Tarakan (UBT) sebagai perguruan tinggi negeri yang berlokasi di kawasan perbatasan Indonesia-Malaysia memiliki tanggung jawab besar dalam memberikan pelayanan akademik yang berkualitas. Biro Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama (BAKK) sebagai unit pelayanan utama bagi mahasiswa dituntut untuk memberikan pelayanan yang profesional dan memuaskan. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa profesionalisme pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan (Kurniawan, 2005). Namun, studi spesifik yang mengkaji pengaruh profesionalisme pegawai terhadap kepuasan mahasiswa dalam konteks pelayanan akademik di perguruan tinggi masih terbatas, khususnya di kawasan perbatasan seperti UBT. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh profesionalisme pegawai Biro Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama terhadap kepuasan mahasiswa dalam pelayanan akademik di Universitas Borneo Tarakan.

1.1. Profesionalisme Pegawai

Profesionalisme berasal dari kata "professio" yang dalam bahasa Inggris mengacu pada pekerjaan yang membutuhkan pelatihan lanjutan dalam bidang seni atau sains liberal dan biasanya melibatkan pekerjaan mental daripada manual (Kamus Webster, 1960). Tjokrowinoto (1996) mendefinisikan profesionalisme sebagai kemampuan untuk merencanakan, mengkoordinasikan, dan melaksanakan tugas dengan efisiensi, inovasi, fleksibilitas, serta tingkat dedikasi yang tinggi. Menurut Martin Jr. (dalam Thoha, 2001), indikator profesionalisme pegawai meliputi: (1) kemahiran dalam mempergunakan peralatan, (2) kesiapan dalam memberikan pelayanan, (3) tanggung jawab dalam pelayanan, (4) disiplin kerja, dan (5) sikap pegawai yang mendukung pelayanan berkualitas.

1.2. Kepuasan Mahasiswa

Kotler (2017) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja suatu produk dengan harapan-harapannya. Dalam konteks pendidikan tinggi, kepuasan mahasiswa merujuk pada tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai aspek layanan akademik yang diterima.

Tjiptono (2017) mengidentifikasi lima dimensi kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan, yaitu: (1) Tangibles (bukti fisik), (2) Reliability (keandalan), (3) Responsiveness (daya tanggap), (4) Assurance (jaminan), dan (5) Empathy (empati).

1.3. Hubungan Profesional dan Kepuasan

Penelitian sebelumnya menunjukkan adanya hubungan positif antara profesionalisme pegawai dengan kepuasan layanan. Kurniawan (2005) menyatakan bahwa profesionalisme menyangkut kecocokan antara kemampuan yang dimiliki pegawai dengan kebutuhan tugas, yang merupakan syarat terbentuknya aparatur yang profesional.

2. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif untuk mengetahui pengaruh antara variabel profesionalisme pegawai (X) terhadap kepuasan mahasiswa (Y).

Populasi penelitian adalah seluruh mahasiswa Universitas Borneo Tarakan yang berjumlah 10.564 mahasiswa. Sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat error 10%, sehingga diperoleh sampel sebanyak 100 responden yang dipilih menggunakan teknik accidental sampling

Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dengan skala Likert 1-5. Variabel profesionalisme diukur menggunakan 8 item pernyataan, sedangkan variabel kepuasan mahasiswa diukur menggunakan 15 item pernyataan

Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan analisis regresi linear sederhana dengan bantuan SPSS 30.0. Sebelum analisis, dilakukan uji validitas, reliabilitas, normalitas, heteroskedastisitas, dan linearitas.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Karakteristik Responden

Tabel 1. Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	26	26%
Perempuan	74	74%
Jumlah	100	100%

Tabel 2. Jenis Pendidikan Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
SMA/MA/Sederajat	92	92%
Sarjana	8	8%
Jumlah	100	100%

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 100 responden, 74% adalah perempuan dan 26% adalah laki-laki. Berdasarkan tingkat pendidikan, 92% responden memiliki latar belakang pendidikan SMA/MA/Sederajat dan 8% berpendidikan Sarjana (S1)

3.2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 3. Uji Validitas

Variabel	Kode pernyataan	Nilai Pearson Correlation (r hitung)	Nilai r Tabel	Keterangan
Profesionalisme (X1)	X1	0,760	0,1654	Valid
	X2	0,720		Valid
	X3	0,823		Valid
	X4	0,716		Valid
	X5	0,792		Valid
	X6	0,736		Valid
	X7	0,736		Valid
	X8	0,788		Valid
Kepuasan (Y)	Y1	0,806		Valid
	Y2	0,755		Valid
	Y3	0,798		Valid

Variabel	Kode pernyataan	Nilai Pearson Correlation (r hitung)	Nilai r Tabel	Keterangan
	Y4	0,753		Valid
	Y5	0,775		Valid
	Y6	0,820		Valid
	Y7	0,685		Valid
	Y8	0,793		Valid
	Y9	0,765		Valid
	Y10	0,778		Valid

Tabel 4. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Nilai Reliabel	Keterangan
Profesionalisme (X)	0,955	0,60	Reliabel
Kepuasan (Y)	0,979		Reliabel

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua item pernyataan memiliki nilai r hitung $> r$ tabel (0,1654), sehingga semua item dinyatakan valid. Uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach Alpha untuk variabel profesionalisme sebesar 0,955 dan kepuasan mahasiswa sebesar 0,979, yang mengindikasikan reliabilitas sangat tinggi.

3.3. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif menunjukkan bahwa tingkat profesionalisme pegawai dinilai baik oleh responden, dengan 38% menyatakan sangat setuju dan 44% menyatakan setuju terhadap indikator profesionalisme. Sementara itu, tingkat kepuasan mahasiswa juga dinilai baik, dengan 33% menyatakan sangat setuju dan 42% menyatakan setuju terhadap berbagai aspek pelayanan

3.4. Hasil Uji Hipotesis

Hasil analisis regresi linear sederhana menunjukkan:

- 1) Koefisien Korelasi (r): Nilai koefisien korelasi sebesar 0,913 menunjukkan hubungan yang sangat kuat dan positif antara profesionalisme pegawai dengan kepuasan mahasiswa.
- 2) Koefisien Determinasi (R^2): Nilai R^2 sebesar 0,833 menunjukkan bahwa 83,3% variasi kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan oleh profesionalisme pegawai, sedangkan 16,7% dijelaskan oleh faktor lain.
- 3) Uji Signifikansi: Nilai signifikansi $< 0,001$ ($\alpha = 0,05$) menunjukkan bahwa profesionalisme pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.
- 4) Uji F: Nilai F hitung sebesar 490,444 dengan signifikansi $< 0,001$ menunjukkan bahwa model regresi layak digunakan.

3.5. Pembahasan

Hasil penelitian ini mengkonfirmasi hipotesis bahwa profesionalisme pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam pelayanan akademik. Hubungan yang sangat kuat ($r = 0,913$) mengindikasikan bahwa peningkatan profesionalisme pegawai akan diikuti oleh peningkatan kepuasan mahasiswa.

Temuan ini sejalan dengan teori pelayanan publik yang menyatakan bahwa profesionalisme merupakan faktor kunci dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Dalam konteks perguruan tinggi, pegawai yang memiliki kompetensi tinggi, bertanggung jawab, responsif, dan mampu memberikan pelayanan dengan empati akan meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Kemampuan prediksi model yang mencapai 83,3% menunjukkan bahwa profesionalisme merupakan prediktor yang sangat handal untuk memprediksi kepuasan mahasiswa. Hal ini memberikan implikasi praktis yang penting bagi manajemen perguruan tinggi dalam mengembangkan strategi peningkatan kualitas pelayanan.

4. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa:

- 1) Tingkat profesionalisme pegawai Biro Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama Universitas Borneo Tarakan dinilai baik oleh mahasiswa (82% responden memberikan penilaian positif).
- 2) Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik juga dinilai baik (75% responden memberikan penilaian positif).
- 3) Terdapat pengaruh yang sangat signifikan antara profesionalisme pegawai terhadap kepuasan mahasiswa dengan nilai koefisien korelasi 0,913 dan tingkat signifikansi $<0,001$.
- 4) Profesionalisme pegawai mampu menjelaskan 83,3% variasi kepuasan mahasiswa dalam pelayanan akademik.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Wahab Podungge, Asna Aneta. 2020. "Profesionalisme Pegawai Ditinjau Dari Aspek Pengorganisasian Dalam Kepuasan kerja pegawai". Jurnal Ilmu Administrasi Vol 9, No1
- Alwis, 2002. Perubahan Budaya Organisasi di Dalam Pelayanan Birokrasi Pemerintahan. Jiana Fisip – Unri, Pekanbaru.
- Andila Mandasari.2014. "Pengaruh Profesionalisme Pegawai Terhadap Kualitas Kepuasan kerja pegawai Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Barat". Jurnal Administrasi Negara Vol 4, No 2 Hal 1148-1158
- Boediono, 1999. Pelayanan Prima Perpajakan. Rineka Cipta, Jakarta.
- Dwiyanto, 2006. Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia" Yogyakarta, Gadjamada University Press
- Hamalik, Oemar, 2000. Pengembangan Sumber Daya Manusia. Manajemen Pelatihan Ketenagakerjaan, Pendekatan Terpadu. Bumi Aksara, Jakarta.
- Harefa, Andreas, 2004. Membangkitkan Etos Profesionalisme. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Herlina, Anggalia Wibasari. 2016. "Indeks Kepuasan Dan Standar Operasional Prosedur Program e-KTP SE-Bandar Lampung". Jurnal Manajemen Magister Vol 02, No 01
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2005. "Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional" Jakarta, Balai Pustaka.
- Kasali, Rhenald, 2006. Change. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta. Kasmir, 2006. Kewirausahaan. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Maister, David H., 1998. Profesionalisme Sejati. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Meningkatkan Pelayanan Publik. Widyapraja, Jakarta
- Moleong, Lexy, 2004. "Metode Penelitian Kualitatif, edisi revisi", Bandung, PT.Remaja Rosdakarya.
- Munir,AS, 1996. Manajemen Layanan Umum di Indonesia. Bumi Aksara, Jakarta Oerip F.X., dan T.A. Oetomo, 2000. Mengatasi Krisis Manusia di Perusahaan.
- Pamudji, S. 1994. Profesionalisme Aparatur Negara Dalam Rangka. PT. Andi, Yogyakarta.
- Putu Ari Nugraha dkk.2016."Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kepuasan Di RIPCURL Kartika Plaza". Jurnal Pendidikan Ekonomi Vol 6, No 1
- Rajab, Budi, 2002. Profesionalisme Dalam Peralihan Peradaban. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Rasyid, M. Ryaas, 1997. Kajian Awal Birokrasi Pemerintahan dan Politik Orde Baru. Yayasan Wantapone, Jakarta
- Setiono, Agus, dkk, 2004. Memahami Good Governance Dalam Perspektif Sumber Daya Manusia. Yayasan Obor Indonesia, Jakarta.
- Siagian,1994, "Patologi Birokrasi; Analisis, Identifikasi dan Terapinya" Jakarta, Ghalia Indonesia

- Simamora, Hendry, 2004. Manajemen Sumber Daya Manusia. STIE YKPN, Yogyakarta.
- Sudjana, 2002. Metoda Statistika. Penerbit Tarsito, Bandung.
- Sugiyono, 2008. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B. Alfabeta, Bandung.
- Sutopo dan Suryanto, Adi.,2006. Pelayanan Prima. Lembaga Administrasi Negara, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2000. Strategi Bisnis & Manajemen. PT. Andi, Yogyakarta. Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2005. Service, Quality and Satisfaction.
- Tjokrowinoto, 1996. "Pembangunan, Dilema dan Tantangan, Yogyakarta". PT. Pustaka Pelajar.