

SKRIPSI

**ANALISIS KECEPATAN DAN KEHANDALAN PELAYANAN JASA
PERAWATAN DAN PERBAIKAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
PELAYANAN UNIT PENUNJANG AKADEMIK PERAWATAN DAN
PERBAIKAN POLITEKNIK NEGERI BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan
Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Bali

Oleh:

NI PUTU DIAH PRATIWI

NIM. 2315764022

**PROGRAM STUDI DIV MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

SKRIPSI

**ANALISIS KECEPATAN DAN KEHANDALAN PELAYANAN JASA
PERAWATAN DAN PERBAIKAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
PELAYANAN UNIT PENUNJANG AKADEMIK PERAWATAN DAN
PERBAIKAN POLITEKNIK NEGERI BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh:

NI PUTU DIAH PRATIWI

NIM. 2315764022

**PROGRAM STUDI DIV MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

1. Judul Skripsi : Analisis Kecepatan Dan Keandalan Pelayanan Jasa Perawatan Dan Perbaikan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Unit Penunjang Akademik Perawatan Dan Perbaikan Politeknik Negeri Bali
2. Penulis
 - a. Nama : Ni Putu Diah Pratiwi
 - b. NIM : 2315764022
3. Jurusan : Administrasi Bisnis
4. Program Studi : Manajemen Bisnis Internasional

Badung, 19 Agustus 2024

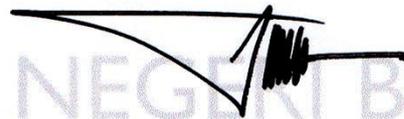
Menyetujui:

Pembimbing I



Ida Bagus Sanjaya, SE,MM
NIP. 196307301989031002

Pembimbing II



Gede Pradiva Adiningrat, S.AB.,M.AB.
NIP. 199201312019031011

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

**ANALISIS KECEPATAN DAN KEHANDALAN PELAYANAN JASA
PERAWATAN DAN PERBAIKAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
PELAYANAN UNIT PENUNJANG AKADEMIK PERAWATAN DAN
PERBAIKAN POLITEKNIK NEGERI BALI**

Oleh:

NI PUTU DIAH PRATIWI

NIM. 2315764022

Disahkan:

Ketua Penguji



Gede Pradiva Adiningrat, S.AB.,M.AB.

NIP. 199201312019031011

Penguji I



I Putu Okta Priyana, S.Kom,M.Kom

NIP. 0018108809

Penguji II



I Made Widiyantara, S.Psi, M.Si

NIP. 197902182003121002

Mengetahui,

Jurusan Administrasi Bisnis

Ketua



Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE., MBA., Ph.D.

NIP. 196409291990032003

Badung, 19 Agustus 2024

Program Studi Manajemen Bisnis Internasional

Ketua



Ketut Vini Elfarosa, SE., M.M.

NIP. 197612032008122001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Love the life you live. Live the life you love.”

PERSEMBAHAN

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Analisis Kecepatan dan Keandalan Pelayanan Jasa Perawatan dan Perbaikan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Unit Penunjang Akademik Perawatan dan Perbaikan Politeknik Negeri Bali” ini tepat pada waktunya dan mempersembahkan kepada:

1. Keluarga besar penulis yang telah senantiasa membantu menyelesaikan Skripsi ini.
2. Segenap *civitas* akademika di kampus Politeknik Negeri Bali, dosen pengajar, tenaga kependidikan, dan seluruh mahasiswa.
3. Teman-teman seangkatan RPL DIV Manajemen Bisnis Internasional dan rekan-rekan di kantor UPB-PP Politeknik Negeri Bali yang telah banyak memberi masukan, semangat, dan arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Putu Diah Pratiwi

NIM : 2315764022

Prodi/Jurusan : Manajemen Bisnis Internasional/Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah SKRIPSI saya dengan judul:

“Analisis Kecepatan Dan Keandalan Pelayanan Jasa Perawatan Dan Perbaikan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Unit Penunjang Akademik Perawatan Dan Perbaikan Politeknik Negeri Bali”

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah SKRIPSI ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah SKRIPSI ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 19 Agustus 2024

Yang menyatakan,



Ni Putu Diah Pratiwi
NIM. 2315764022

ABSTRAK

Analisis Kecepatan Dan Keandalan Pelayanan Jasa Perawatan Dan Perbaikan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Unit Penunjang Akademik Perawatan Dan Perbaikan Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis variabel kecepatan dan keandalan pelayanan jasa perawatan dan perbaikan terhadap tingkat kepuasan pelayanan Unit Penunjang Akademik Perawatan dan Perbaikan (UPA-PP) Politeknik Negeri Bali. Fokus utama penelitian adalah mengkaji pengaruh kecepatan dan keandalan terhadap tingkat kepuasan pelayanan, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan populasi seluruh pengguna jasa UPA-PP sebanyak 138 orang. Sampel penelitian terdiri dari 103 pengguna jasa UPA-PP yang dipilih melalui *probability sampling* menggunakan *proportionate stratified random sampling* dengan rumus Slovin. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner berbasis Skala *Likert* dan dianalisis dengan regresi linear berganda. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel kecepatan (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pelayanan (Y) dengan nilai koefisien sebesar 0,317 dan nilai $T_{hitung} 3,237 > T_{tabel} 1,98397$ dengan nilai Sig. $0,002 < 0,05$. Dan secara parsial keandalan (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pelayanan (Y) dengan nilai koefisien sebesar 0,776 dan nilai $T_{hitung} 6,490 > T_{tabel} 1,98397$ dengan nilai Sig. $0,000 < 0,05$. Sedangkan, secara simultan variabel kecepatan (X_1) dan keandalan (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pelayanan (Y) sebesar $F_{hitung} 58,567 > F_{tabel} 3,09$ dengan nilai Sig. $0,000 < 0,05$. Dari hasil uji variabel dominan diketahui bahwa variabel keandalan memiliki pengaruh dan kontribusi terhadap variabel tingkat kepuasan pelayanan sebesar 0,543. Selain itu, nilai *Adjusted R²* sebesar 0,530 yang berarti 53% variabel tingkat kepuasan pelayanan dapat dijelaskan oleh variabel kecepatan dan keandalan, sementara sebesar 47% variabel lainnya tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kecepatan, Keandalan, Tingkat Kepuasan Pelayanan

ABSTRACT

Analysis of the Speed and Reliability of Maintenance and Repair Services Impact on Service Satisfaction Levels in the Academic Support Department for Maintenance and Repair at the Bali State Polytechnic

This study aims to analyze the impact of speed and reliability of maintenance and repair services on service satisfaction levels in the Academic Support Department for Maintenance and Repair (UPA-PP) at the Bali State Polytechnic. The research focuses on examining the impact of speed and reliability on service satisfaction levels, both partially and simultaneously. The study used quantitative method with a population comprising UPA-PP service users holding various positions within the Bali State Polytechnic are 138. The research sample consisted of 103 UPA-PP service users were selected through probability sampling using proportionate stratified random sampling with the Slovin formula. Data was collected using a Likert Scale-based questionnaire and analyzed by multiple linear regression. The results showed that the speed variable (X_1) had a positive and significant impact on the level of service satisfaction (Y) with a coefficient value of 0.317 and calculated T value of $3.237 > T$ table 1.98397 with a Sig value. of $0.002 < 0.05$. Similarly, the reliability variable (X_2) also had a positive and significant impact on the level of service satisfaction (Y) with a coefficient value of 0.776 and a calculated T value of $6.490 > T$ table 1.98397 with a Sig value. of $0.000 < 0.05$. Moreover, simultaneously speed (X_1) and reliability variable (X_2) had a positive and significant impact on the level of service satisfaction (Y) with an F value of 58.567 $> F$ table of 3.09 with a Sig value. of $0.000 < 0.05$. The dominant variable test results showed that the reliability variable had an influence and contribution to the service satisfaction level variable of 0.543. Additionally, the Adjusted R^2 value is 0,530, indicating that 53% of the service satisfaction level variable can be explained by the speed and reliability variables, meanwhile 47% of other factors are not examined in this study.

Keywords: *Speed, Reliability, Service Satisfaction Levels*

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kecepatan dan Keandalan Pelayanan Jasa Perawatan dan Perbaikan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Unit Penunjang Akademik Perawatan dan Perbaikan Politeknik Negeri Bali” ini tepat pada waktunya. Skripsi ini ditulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bali.

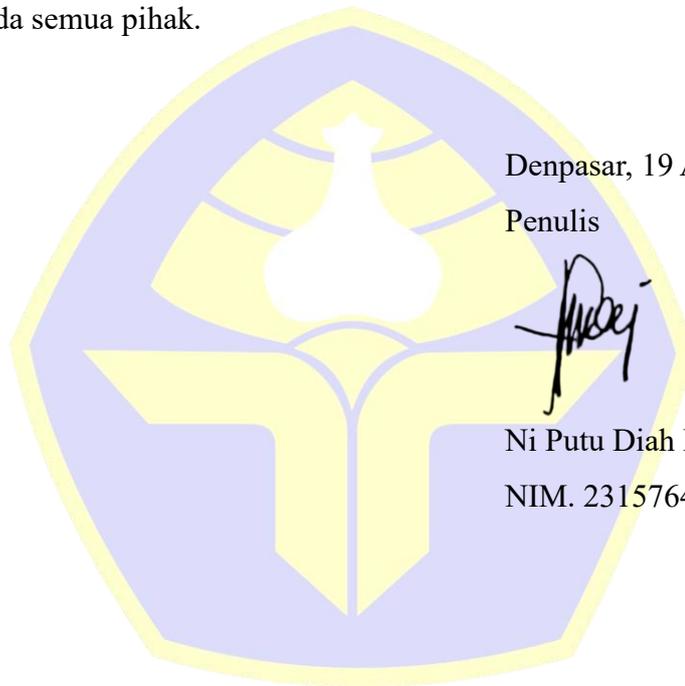
Dalam penyelesaian studi dan penulisan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan serta dukungan dari berbagai pihak yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE.,M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk belajar di Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE., MBA., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bali.
3. Ibu Ketut Vini Elfarosa, SE., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bali atas segala fasilitas, saran, dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan Skripsi Riset Terapan.

4. Bapak I Gusti Ketut Gede, SE,MM selaku Ketua RPL Program Studi Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bali.
5. Bapak Ida Bagus Sanjaya, SE,MM selaku Dosen Pembimbing I yang dengan penuh perhatian telah memberikan dorongan, semangat, bimbingan dan saran selama penyusunan Skripsi Riset Terapan ini sehingga penulis dapat menyelesaikan tepat pada waktunya.
6. Bapak Gede Pradiva Adiningrat, S.AB.,M.AB. selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing penulis dengan penuh kesabaran dan memberikan masukan serta saran selama penyusunan Skripsi Riset Terapan ini sehingga penulis dapat menyelesaikan tepat pada waktunya.
7. Bapak I Made Sudana, ST.,M.Erg selaku Ketua Unit Penunjang Akademik Perawatan dan Perbaikan Politeknik Negeri Bali, penulis mengucapkan banyak terima kasih karena telah memberikan bimbingan, dorongan saran, data-data dan informasi-informasi yang dibutuhkan berkaitan dengan penyusunan Skripsi Riset Terapan.
8. Seluruh Bapak dan Ibu dosen pengajar beserta staff di Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan bekal pembelajaran dan ilmu pengetahuan serta bantuan dan pelayanan yang baik selama ini atas keperluan penulis di Jurusan Administrasi Bisnis.
9. Seluruh rekan-rekan staff di Unit Penunjang Akademik Perawatan dan Perbaikan Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan dukungan dan saran yang membangun selama proses penyusunan Skripsi Riset Terapan ini.

10. Seluruh keluarga dan teman-teman yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan banyak bantuan, dukungan, dan saran selama perkuliahan dan penyelesaian skripsi ini.S

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran bersifat membangun demi kesempurnaan Skripsi Riset Terapan ini. Akhir kata semoga Skripsi Riset Terapan ini dapat memberikan manfaat kepada semua pihak.



Denpasar, 19 Agustus 2024

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ni Putu Diah Pratiwi', is written over the logo area.

Ni Putu Diah Pratiwi

NIM. 2315764022

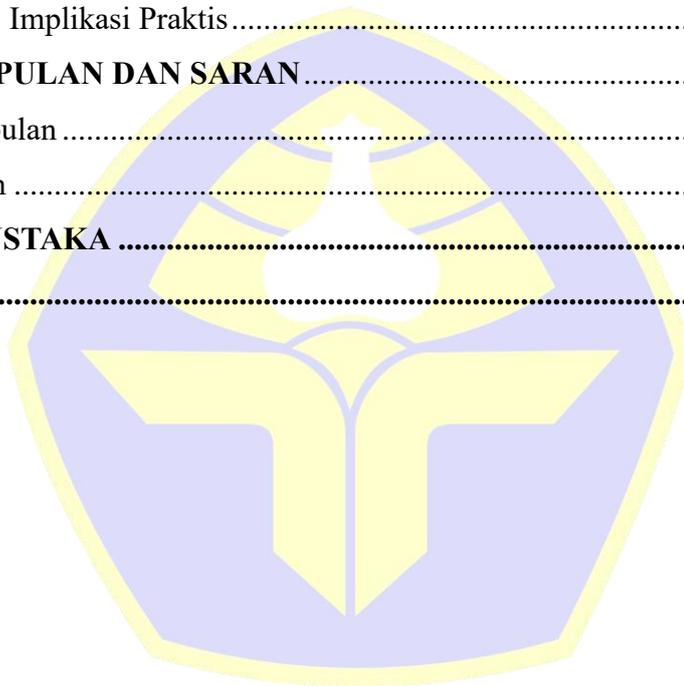
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL LUAR	i
HALAMAN JUDUL DALAM	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Penulisan	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Telaah Teori.....	10
2.1.1 Teori Pelayanan	10
2.1.2 Kecepatan Pelayanan.....	12
2.1.3 Keandalan Pelayanan.....	14
2.1.4 Kepuasan Pelayanan	16
2.2 Penelitian Sebelumnya (Kajian Empirik)	17

2.3 Kerangka Konsep dan Hipotesis.....	19
2.3.1 Kerangka Konsep	19
2.3.2 Hipotesis	19
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Tempat Penelitian.....	21
3.2 Populasi dan Sampel.....	21
3.2.1 Populasi	21
3.2.2 Sampel	22
3.3 Variabel Penelitian	25
3.3.1 Variabel Independen (Variabel Bebas)	25
3.3.2 Variabel Dependen (Variabel Terikat)	25
3.4 Sumber Data.....	25
3.5 Jenis Data	26
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	26
3.7 Teknik Analisis Data	26
3.7.1 Uji Instrumen Penelitian.....	27
3.7.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	30
3.7.3 Uji Hipotesis.....	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	34
4.1 Gambaran Umum UPA-PP Politeknik Negeri Bali	34
4.1.1 Tugas dan Fungsi UPA-PP	35
4.1.2 Struktur Organisasi UPA-PP	36
4.1.3 Uraian Tugas Jabatan.....	38
4.2 Hasil Analisis dan Pembahasan	45
4.2.1 Karakteristik Responden	45
4.2.2 Hasil Analisis Deskriptif.....	51
4.2.3 Hasil Uji Instrumen	64
4.2.4 Hasil Uji Asumsi Klasik	66
4.2.5 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	70
4.2.6 Hasil Uji Hipotesis	73
4.3 Pembahasan.....	78

4.3.1 Pengaruh Kecepatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan	78
4.3.2 Pengaruh Keandalan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan.....	81
4.3.3 Pengaruh Kecepatan dan Keandalan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan.....	84
4.3.4 Berapa Besar Pengaruh Kecepatan dan Keandalan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan.....	87
4.4 Implikasi Hasil Penelitian	88
4.4.1 Implikasi Teoritis	89
4.4.2 Implikasi Praktis	90
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	91
5.1 Simpulan	91
5.2 Saran	93
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN.....	98



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jurusan dan Program Studi Politeknik Negeri Bali Tahun 2023.....	3
Tabel 1.2 Jumlah LK Masuk dan LK Dikerjakan UPA-PP Tahun 2019-2023.....	5
Tabel 3.1 Jumlah Populasi Penelitian Di Politeknik Negeri Bali	22
Tabel 3.2 Jumlah Alokasi Proporsional Sampel Di Politeknik Negeri Bali.....	24
Tabel 3.3 Instrumen Skala <i>Likert</i>	27
Tabel 4.1 Kriteria Interpretasi Skor.....	51
Tabel 4.2 Deskripsi Jawaban Responden tentang Kecepatan (X_1)	52
Tabel 4.3 Deskripsi Jawaban Responden tentang Keandalan (X_2).....	55
Tabel 4.4 Deskripsi Jawaban Responden tentang Kepuasan Pelayanan (Y)	58
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas	65
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas	66
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas	67
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas.....	69
Tabel 4.9 Hasil Uji Heterokedastisitas	70
Tabel 4.10 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	71
Tabel 4.11 Hasil Uji Statistik Parsial (<i>T-Test</i>).....	74
Tabel 4.12 Hasil Uji Simultan F (<i>F-Test</i>).....	76
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi	77
Tabel 4.14 Hasil Uji Variabel Dominan	78

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	19
Gambar 4.1 Bagan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Negeri Bali ..	35
Gambar 4.2 Struktur organisasi UPA-PP Politeknik Negeri Bali	37
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	46
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	47
Gambar 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan	48
Gambar 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Unit Kerja	50

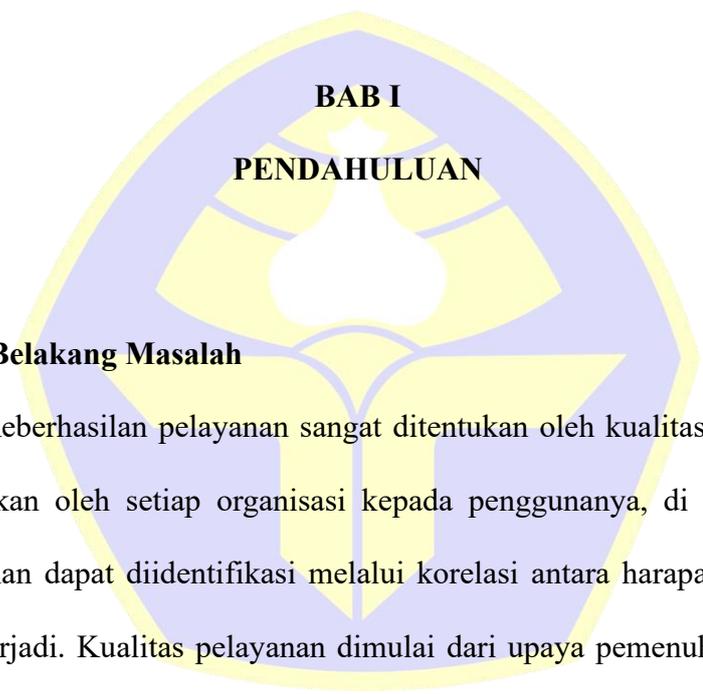


POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Formulir Bimbingan Skripsi
- Lampiran 2 : Surat Permohonan Ijin Pengambilan Data Penelitian
- Lampiran 3 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 4 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 5 : Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 6 : Hasil Analisis Regresi Linier Berganda
- Lampiran 7 : Hasil Uji Hipotesis
- Lampiran 8 : Tabel Statistik T-tabel dan F-tabel
- Lampiran 9 : Data Responden
- Lampiran 10 : Tabulasi Data
- Lampiran 11 : *Submission* dan LoA Jurnal
- Lampiran 12 : Daftar Riwayat Hidup

POLITEKNIK NEGERI BALI



BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Keberhasilan pelayanan sangat ditentukan oleh kualitas layanan yang disediakan oleh setiap organisasi kepada penggunanya, di mana kualitas pelayanan dapat diidentifikasi melalui korelasi antara harapan serta realita yang terjadi. Kualitas pelayanan dimulai dari upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan setiap pengguna yang kemudian berakhir pada persepsi pengguna itu sendiri. Apabila pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan pengguna, maka pelayanan tersebut dapat dianggap berkualitas dan akan mendapatkan nilai tambah tersendiri bagi suatu organisasi. Sebagai penentu kinerja organisasi dan sumber keunggulan kompetitif, prinsip utama dalam pemasaran jasa adalah kualitas pelayanan (Rahmat, 2021).

Kepuasan pelayanan ditentukan oleh kualitas pelayanan yang salah satunya berkaitan dengan kecepatan dan kehandalan dalam pelayanan. Kecepatan pelayanan adalah kemampuan dalam menyelesaikan pelayanan dengan cepat dan tepat waktu. Kehandalan pelayanan adalah kemampuan untuk menyediakan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat, tepat, efisien, dan memuaskan (Sari, 2022). Dalam rangka meningkatkan kepuasan pelayanan pendidikan tinggi, maka pelayanan prima (*excellent service*) termasuk pelayanan bidang akademik dan non akademik harus senantiasa diimplementasikan dan bisa dirasakan agar pengguna memperoleh kepuasan secara optimal. Hal ini berarti bahwa citra pelayanan yang berkualitas akan memberikan manfaat dan dorongan positif kepada para pemangku kepentingan (*stakeholders*) untuk dapat saling menguntungkan dalam jangka waktu yang panjang (Wimaputri et al, 2020).

Lembaga pendidikan tinggi sebagai salah satu penyedia jasa pendidikan yang diharapkan masyarakat dapat mewujudkan kualitas sumber daya manusia melalui sistem dan proses pembelajaran di kampus. Perguruan tinggi merupakan lembaga pendidikan yang dituntut untuk memberikan jasa layanan pendidikan yang terbaik sesuai dengan kebutuhan dan keinginan para *stakeholders*. Dalam hal ini, *stakeholders* internal dan eksternal perguruan tinggi yaitu mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, masyarakat, dunia usaha, asosiasi profesi, dan pemerintah. Untuk memastikan para *stakeholders* mendapatkan apa yang mereka harapkan, maka perguruan tinggi harus selalu

mampu menyalurkan harapan para *stakeholders* dengan visi dan misi, serta tujuan dari lembaga. Sinergi antara harapan *stakeholders* dan tujuan dari perguruan tinggi dapat tercapai apabila layanan akademik dan non akademik selalu mengutamakan aspek pelayanan yang berkualitas dan didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai, serta manajemen yang profesional.

Politeknik Negeri Bali adalah salah satu dari lembaga pendidikan tinggi vokasi yang mempunyai visi yaitu “Menjadi Lembaga Pendidikan Tinggi Vokasi Terdepan sebagai Penghasil Lulusan Profesional yang Berdaya Saing Internasional pada Tahun 2025”. Di Tahun 2023 Politeknik Negeri Bali memiliki 6 jurusan dan 22 program studi yang meliputi:

Tabel 1.1
Jurusan dan Program Studi Politeknik Negeri Bali Tahun 2023

Jurusan	Program Studi
Jurusan Teknik Sipil	1. DIII Teknik Sipil
	2. DIV/S1 Terapan Manajemen Proyek Konstruksi
	3. DIV/S1 Terapan Teknologi Rekayasa Konstruksi Bangunan Gedung
	4. DIV/S1 Terapan Teknik Rekayasa Bangunan Air
Jurusan Teknik Mesin	1. DIII Teknik mesin
	2. DIII Teknik Pendingin dan Tata Udara
	3. DIV/S1 Terapan Teknologi Rekayasa Utilitas
	4. DIV/S1 Rekayasa Perancang Mekanik
Jurusan Teknik Elektro	1. DIII Teknik Listrik
	2. DIII Manajemen Informatika
	3. DIV/S1 Terapan Teknik Otomasi
	4. DIV/S1 Terapan Teknologi Rekayasa Perangkat Lunak
Jurusan Administrasi Bisnis	1. DIII Administrasi Bisnis
	2. DIV/S1 Terapan Manajemen Bisnis Internasional
	3. DIV/S1 Terapan Bisnis Digital

	4. DIV/S1 Terapan Bahasa Inggris untuk Komunikasi Bisnis dan Profesional
Jurusan Akuntansi	1. DIII Akuntansi
	2. DIV/S1 Terapan Akuntansi Manajerial
	3. DIV/S1 Terapan Akuntansi Perpajakan
Jurusan Pariwisata	1. DIII Perhotelan
	2. DIII Usaha Perjalanan Wisata
	3. DIV/S1 Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata

Sumber: Politeknik Negeri Bali (2023)

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas untuk dapat mencetak tenaga profesional yang terampil di bidangnya sekaligus mewujudkan visi Politeknik Negeri Bali, maka lembaga membekali lulusannya dengan mengutamakan keterampilan (*skill*) serta membutuhkan latihan (praktik) yang didukung oleh sarana dan prasarana pembelajaran yang memadai. Untuk memastikan sarana dan prasarana yang digunakan selama proses pembelajaran tetap dalam kondisi siap pakai, maka diperlukan unit yang mampu menangani pelayanan pada bidang perawatan dan perbaikan. Unit Penunjang Akademik Perawatan dan Perbaikan (UPA-PP) merupakan salah satu unit yang memiliki fungsi sebagai pelaksana pelayanan jasa pada bidang perawatan dan perbaikan terhadap seluruh sarana dan prasarana pembelajaran, perkantoran, utilitas kampus dan lingkungan kampus di Politeknik Negeri Bali.

Dalam rangka mendukung kelancaran aktivitas pembelajaran kampus, UPA-PP dituntut harus memiliki sumber daya manusia yang cepat, handal dan ahli di bidangnya. Dalam hal ini pelayanan jasa perawatan dan perbaikan pada UPA-PP dibagi menjadi 2 bidang pelayanan yang meliputi: 1) Bidang Mekanikal dan Elektrikal (ME) yang menangani perawatan dan perbaikan untuk Laporan Kerusakan (LK) seperti instalasi kelistrikan dan penerangan,

mesin-mesin, peralatan dan perlengkapan laboratorium, 2) Bidang Infrastruktur yang menangani perawatan dan perbaikan untuk LK fasilitas bangunan dalam dan luar gedung. Berikut ini adalah jumlah LK masuk dan LK yang selesai dikerjakan UPA-PP dari Tahun 2019-2023 yaitu:

Tabel 1.2
Jumlah LK Masuk dan LK yang Dikerjakan UPA-PP Tahun 2019-2023

Tahun	Bidang ME		Bidang Infrastruktur	
	LK Masuk	LK yang Dikerjakan	LK Masuk	LK yang Dikerjakan
2019	1.043	940	519	486
2020	655	606	358	362
2021	830	781	405	392
2022	1.295	1.218	503	479
2023	1.221	1.191	498	474

Sumber: UPA-PP Politeknik Negeri Bali (2023)

Berdasarkan Tabel 1.2 di atas, diketahui dari banyaknya laporan kerusakan yang masuk ke UPA-PP masih ada LK yang masih belum bisa dikerjakan karena beberapa faktor antara lain: tingkat kerusakan termasuk ke dalam kategori kerusakan berat, ketersediaan barang yang sedikit, lamanya pemesanan barang, sulit mendapatkan suku cadang (*sparepart*), minimnya jumlah teknisi dan kompetensi yang dimiliki serta alat kerja (*tool kit*) yang terbatas. Hal ini dapat menimbulkan terhambatnya kegiatan pelayanan di UPA-PP. Oleh karena itu, faktor kecepatan dan kehandalan sangat diperlukan agar sarana dan prasarana dapat digunakan sesuai fungsinya dan pelayanan yang diberikan dapat sesuai dengan harapan dari pengguna. Sehingga untuk dapat meningkatkan kepuasan pengguna, UPA-PP perlu mengetahui bagaimana kecepatan dan kehandalan pelayanan yang telah diberikan kepada pengguna.

Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan kajian analisis terkait kepuasan pelayanan di UPA-PP sekaligus sebagai bahan evaluasi kedepannya. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kecepatan Dan Keandalan Pelayanan Jasa Perawatan Dan Perbaikan Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Unit Penunjang Akademik Perawatan Dan Perbaikan Politeknik Negeri Bali”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah kecepatan pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelayanan pada UPA-PP Politeknik Negeri Bali?
2. Apakah keandalan pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelayanan pada UPA-PP Politeknik Negeri Bali?
3. Apakah kecepatan dan keandalan pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelayanan pada UPA-PP Politeknik Negeri Bali?
4. Berapa besar pengaruh kecepatan dan keandalan pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelayanan pada UPA-PP Politeknik Negeri Bali?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka tujuan dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui apakah kecepatan pelayanan secara parsial memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan pelayanan pada UPA-PP Politeknik Negeri Bali.
2. Untuk mengetahui apakah kehandalan pelayanan secara parsial memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan pelayanan pada UPA-PP Politeknik Negeri Bali.
3. Untuk mengetahui apakah kecepatan dan kehandalan pelayanan secara simultan memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan pelayanan pada UPA-PP Politeknik Negeri Bali.
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kecepatan dan kehandalan pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelayanan pada UPA-PP Politeknik Negeri Bali.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya, manfaat yang diperoleh dapat dibagi menjadi dua, yaitu:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini berpotensi memberikan pemahaman yang lebih mendalam dan relevan bagi peneliti selanjutnya, khususnya yang terkait dengan Analisis Kecepatan dan Kehandalan Pelayanan Jasa terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini dapat memberikan manfaat kepada tiga pihak, yaitu:

a. Bagi Peneliti

Berguna untuk mengembangkan dan meningkatkan kemampuan analisa dan melatih peneliti dalam mengaplikasikan teori-teori yang telah dipelajari selama perkuliahan.

b. Bagi UPA-PP Politeknik Negeri Bali

Dapat digunakan untuk kepentingan akademis sebagai koleksi bahan pustaka dan menambah wawasan terkait faktor-faktor yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan pelayanan di Politeknik Negeri Bali pada umumnya dan sebagai bahan kajian sekaligus evaluasi di UPA-PP Politeknik Negeri Bali pada khususnya.

c. Bagi Masyarakat

Meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dalam menyusun penelitian lanjutan, sekaligus menjadi sumber informasi untuk melanjutkan studi terkait tingkat kepuasan pelayanan.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini mencakup pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian yang dibagi menjadi dua bagian yaitu, secara teoritis dan praktis, dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini mencakup telaah teori yang memberi paparan atau uraian teori-teori yang telah diperoleh melalui studi pustaka dari banyaknya buku, artikel ilmiah dan jurnal yang relevan dengan masalah penelitian, lalu adanya contoh-contoh penelitian terdahulu beserta ringkasan hasil penelitian yang dibuat dengan susunan tabel dan kerangka teoritis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini mencakup informasi tentang lokasi penelitian, variabel penelitian, sumber data, jenis data, metode pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini mencakup analisis data dan pembahasan.

BAB V PENUTUP

Bab ini mencakup tentang simpulan yang menjawab rumusan masalah penelitian dan saran dari penulis terkait penelitian ini.



BAB V
SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan rumusan masalah dan pembahasan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis pengaruh kecepatan (X_1) terhadap tingkat kepuasan pelayanan (Y) diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,317 dan nilai T-hitung $3,237 > T\text{-tabel } 1,98397$ ($3,237 > 1,98397$) dengan nilai signifikansi 0,002 lebih kecil dari 0,05 ($0,002 < 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pelayanan pada UPA-PP Politeknik Negeri Bali.

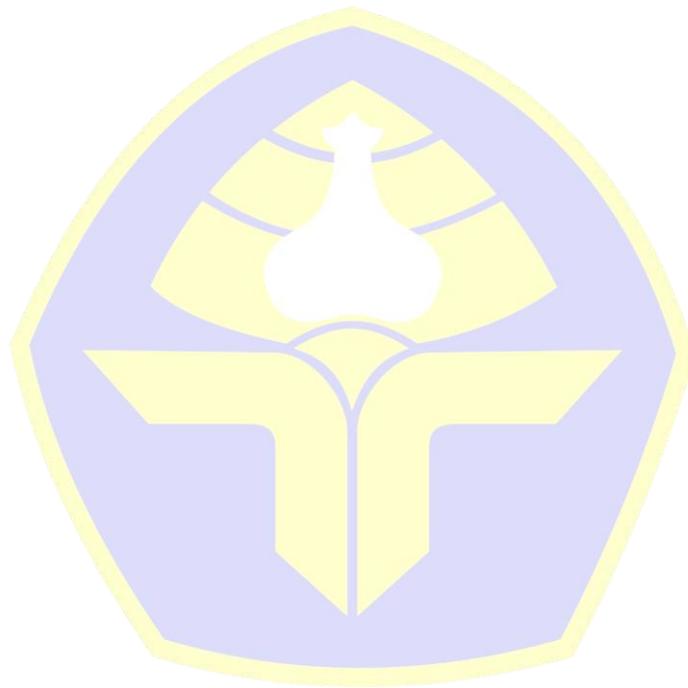
2. Berdasarkan hasil analisis pengaruh kehandalan (X_2) terhadap tingkat kepuasan pelayanan (Y) diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,776 dan nilai T-hitung $6,490 > T\text{-tabel } 1,98397$ ($6,490 > 1,98397$) dengan nilai signifikansi $0,000$ lebih kecil dari $0,05$ ($0,000 < 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa kehandalan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pelayanan pada UPA-PP Politeknik Negeri Bali.
3. Berdasarkan hasil analisis pengaruh kecepatan (X_1) dan kehandalan (X_2) terhadap tingkat kepuasan pelayanan diperoleh nilai F-hitung $58,567 > F\text{-tabel } 3,09$ ($58,567 > 3,09$) dengan nilai signifikansi $0,000$ lebih kecil dari $0,05$ ($0,000 < 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan dan kehandalan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pelayanan pada UPA-PP Politeknik Negeri Bali.
4. Berdasarkan hasil uji pengaruh variabel dominan diketahui bahwa variabel kehandalan adalah variabel yang paling berpengaruh dan dominan berkontribusi terhadap tingkat kepuasan pelayanan pada UPA-PP Politeknik Negeri Bali. Hal ini dikarenakan kehandalan dalam memberikan pelayanan seperti ketepatan waktu terhadap memahami dan memenuhi kebutuhan pengguna dan ketepatan kehadiran pegawai sangat relevan dan sangat berkontribusi terhadap tingkat kepuasan pelayanan pada UPA-PP Politeknik Negeri Bali.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan yang telah diuraikan, maka terdapat beberapa saran sekaligus sebagai rekomendasi yang perlu disampaikan kepada UPA-PP Politeknik Negeri Bali terkait dengan penelitian ini yakni:

1. Berdasarkan hasil penelitian ini yang berkaitan dengan kecepatan pelayanan yang telah diberikan, adapun salah satu bentuk rekomendasi yang perlu disampaikan untuk dapat mempercepat proses pelayanan di UPA-PP Politeknik Negeri Bali adalah dengan melakukan evaluasi dan optimasi terhadap proses yang ada. Contohnya dengan mengoptimasi alur kerja atau Standar Operasional Prosedur (SOP) dan penambahan sistem informasi teknologi dalam pelaporan pelayanan kerusakan sehingga lebih efisien.
2. Berdasarkan hasil penelitian ini yang berkaitan dengan kehandalan, adapun salah satu bentuk rekomendasi yang perlu disampaikan adalah dengan melakukan pengecekan dan pelaporan secara rutin dan berkala agar tidak menghambat proses di dalam memberikan pelayanan. Contohnya selalu memastikan ketersediaan kelengkapan peralatan *sparepart* dan perlengkapan alat bantu kerja sesuai fungsinya secara rutin.
3. Saran bagi peneliti selanjutnya agar dapat mengembangkan, menambah variabel dan memperluas cakupan variabel-variabel yang dipertimbangkan dalam model penelitian. Di dalam penelitian ini,

sebesar 53% variabel tingkat kepuasan pelayanan dapat dijelaskan oleh variabel kecepatan dan variabel kehandalan, sementara itu sebesar 47% variabel lainnya tidak dibahas dalam penelitian ini. Oleh karena itu, peneliti selanjutnya dapat mempertimbangkan faktor-faktor lain yang mungkin berkontribusi terhadap tingkat kepuasan pelayanan.



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, N. Ayu. (2020). Pengaruh Kecepatan Layanan Dan Cita Rasa Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Café Intermezzo Medan. Universitas Medan Area.
- Apriliana & Sukaris. (2022). Analisa Kualitas Layanan Pada CV. Singoyudho Nusantara. Universitas Muhammadiyah Gresik. Jurnal Maneksi Vol 11, No.2.
- Azar & Effendi. (2020). Pengaruh Kecepatan Layanan Dan Keramahan Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dirumah Kopi Lamongan. Humanis Vol. 12 No. 2.
<https://e-jurnal.unisda.ac.id/index.php/Humanis/article/view/1969/1312>
- Elvera & Yesita A. (2021). Metodologi Penelitian. Penerbit ANDI. Yogyakarta.
- Fernandes & Marlius. (2017). Peranan Customer Service dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang. Akademi Keuangan dan Perbankan Padang.
- Ghozali, Imam. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25. (9th Ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro. (9th Ed., Vol. 9).
- Jamaludin, dkk. (2023). Pengaruh Kecepatan Pengiriman dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen PT Sicepat Ekspres Jatisampurna Bekasi. Universitas Indraprasta PGRI.
https://journal.lppmunindra.ac.id/index.php/sosio_ekons
- Jurusan & Program Studi PNB (29 Pebruari 2024). Dalam halaman *website* Politeknik Negeri Bali.
<https://www.pnb.ac.id/study-with-pnb/course/regular>
- Karlina, dkk. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kedisiplinan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur. Jurnal Sekretaris dan Manajemen Volume 3 No. 1. P-ISSN 2550-0805. E-ISSN 2550-0791.
<http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/widyacipta>
- Kurniawati, Ririn. (2018). Pengaruh Ketelitian dan Kecepatan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan AHASS Galur Honda Motor. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Manengal, dkk. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Motor Ando Tombatu. *Productivity*, Vol. 2 No. 1.

- Nasution, S.A. Amri & Yayuk Y. (2022). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Layanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pengiriman J&T Express Di Drop Point Krakatau Medan. *JIMK: Jurnal Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan*. Vol. 2 No. 2.
- Nawira, Andi. (2022). Pengaruh Keandalan, Etos Kerja Dan Kedisiplinan Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pendapatan Dan Perizinan Kabupaten Polewali Mandar. *Indonesian Journal Of Economy Studies, Siddiq Institute*. Vol. 1 No.1.
- Pambudi & Widyaningrum. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan *Service Quality* Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus : Bengkel Motor XYZ). *G-Tech : Jurnal Teknologi Terapan*. Volume 7, No. 3, hal. 1207-1217. E-ISSN: 2623-064x. P-ISSN: 2580-8737.
- Pekerti, M. Tulus, Erni J. & Rahmi M. (2023). Pengaruh Keragaman Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Brandan Donuts Di Pangkalan Berandan. *Jurnal Manajemen Akuntansi (Jumsi)* Vol. 3 No. 1 January 2023 Page 20-25.
- Rahmah, A. Shobibatur. (2023). Pengaruh Kecepatan, Kemudahan Dan Fitur Produk Layanan Bsi *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Nasabah Mahasiswa Prodi S1 Perbankan Syariah UIN Walisongo Semarang). UIN Walisongo Semarang.
https://eprints.walisongo.ac.id/id/eprint/21599/1/Skripsi_1905036155_Aulia%20Shobibatur%20Rahmah_Lengkap.pdf
- Rahmat, Z. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang. *IJBEM : Indonesian Journal of Business Economics and Management*, 1(1), 31-38.
- Raintung, Ria N.R, Johny A.F Kalangi, dkk. (2021). Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Glad Beauty Care Manado. *Productivity*, Vol. 2 No. 2.
- Rianti, dkk. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, Volume 15, Nomor 3 hal: 412-419. Universitas Riau.
- Samsir, Nur. (2020). Pengaruh Keandalan Dan Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Jasa Di Mahakarya *Photography*. Universitas Negeri Makassar.
- Sari, T. Purnama. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Dirumah Sakit X. *Management Studies and Entrepreneurship Journal* Vol 3(1): 53-59.

- Setiyono, Budi. (2020). *Manajemen Pelayanan Umum (Edisi 3)*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka. ISBN: 9786023926565. E-ISBN: 9786023926572.
- Suci, Robidi & Bahri. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kecepatan Konfirmasi Akseptasi *Treaty* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Reasuransi Nasional Indonesia. *Jurnal Asuransi Indonesia* Vol. 1 No. 2. <https://oldejournal.stma-trisakti.ac.id/index.php/premium/article/view/81/pdf>
- Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Dan R&D (2nd Ed., Vol. 2)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Pendidikan (Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&D dan Penelitian Pendidikan)*. Edisi ke-3, Cetakan ke-1. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction* Edisi 4. Penerbit ANDI. Yogyakarta.
- Utami Dwi & N. Sofiaty Lestari. (2020). Pengaruh Ketanggapan Dan Kehandalan Terhadap Kepuasan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Kelurahan Sendangsari Kecamatan Pajangan Kabupaten Bantul. *Jurnal Enersia Publika*, Vol. 4, No. 2, hal 304-319.
- Yuliana & Ita Purnama. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan Dan Nilai Pelanggan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada PO. Titian Mas Cabang Bima. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis. JAMBURA: Vol 4. No 2.*
Website Jurnal: <http://ejurnal.ung.ac.id/index.php/JIMB>
- Wimaputri, O., Hastuti, dkk. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Iain Kediri. *INCARE: International Journal of Educational Resources*, 1(2), 90-101.