

## Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Badan Layanan Umum (BLU) Bidang Pendidikan Universitas selama Pandemi Covid-19

**Benediktus Tandya Pinasthika\***

Program Studi Akuntansi Bisnis, Sekolah Tinggi Manajemen PPM  
Jl. Menteng Raya No.9, Kb. Sirih, Kec. Menteng, Kota Jakarta Pusat, Jakarta, Indonesia  
[bpinasthika@gmail.com](mailto:bpinasthika@gmail.com)

**Alhamdi Zuhri**

Program Studi Akuntansi Bisnis, Sekolah Tinggi Manajemen PPM  
Jl. Menteng Raya No.9, Kb. Sirih, Kec. Menteng, Kota Jakarta Pusat, Jakarta, Indonesia  
[alhamdizuhr@gmail.com](mailto:alhamdizuhr@gmail.com)

**Martdian Ratna Sari**

Program Studi Akuntansi Bisnis, Sekolah Tinggi Manajemen PPM  
Jl. Menteng Raya No.9, Kb. Sirih, Kec. Menteng, Kota Jakarta Pusat, Jakarta, Indonesia  
[martdianratnasari@gmail.com](mailto:martdianratnasari@gmail.com)

(\* ) Penulis Korespondensi

Diterima: 12-01-2020 | Disetujui: 06-10-2021 | Dipublikasi: 28-01-2023



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](#).

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna badan layanan umum (BLU) bidang pendidikan selama pandemi covid-19. Kualitas layanan yang diberikan diukur menggunakan 14 indikator kepuasan layanan yang telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003. Sampel dalam penelitian ini adalah perguruan tinggi negeri (PTN) berbadan hukum di Jabodetabek. Sampel ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna layanan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas layanan maka akan menimbulkan meningkatnya kepuasan pengguna layanan.

### Kata Kunci:

*Badan Layanan Umum; Universitas; Governance*

### ABSTRACT

This study examines the effect of service quality on user satisfaction of public service agencies (BLU) in the education sector during the covid-19 pandemic. The quality of the services is measured using 14 service satisfaction indicators released in the Decree of the Minister of Administrative Reform Number: 63/KEP/M.PAN/7/2003. The sample in this research is state universities (PTN) with legal entities in Jabodetabek. The sample was determined using a purposive sampling technique. The results of this study indicate that service quality has a positive effect on service user satisfaction. Therefore, the better the service quality, the higher the satisfaction of service users.

### Keywords:

*Public Service Agency; University; Governance*

## **PENDAHULUAN**

Layanan publik sedang menjadi perhatian pemerintah Indonesia dalam kurun waktu beberapa tahun terakhir. Presiden Joko Widodo telah mengeluarkan arahan untuk mengadakan transformasi digital yang bertujuan untuk meningkatkan keandalan dan kualitas pelayanan publik di Indonesia (Ardyansyah, 2021). Selain itu, perubahan instansi pemerintah menjadi badan layanan umum (BLU) telah dilakukan untuk menerapkan pola pengelolaan keuangan BLU. Dengan harapan instansi-instansi pemerintah menjadi lebih efektif dan efisien dalam melayani publik (Dadang, 2009). Perguruan Tinggi Negeri (PTN) termasuk ke dalam instansi pemerintah yang ditetapkan sebagai BLU bidang pendidikan yang berfungsi menyelenggarakan pendidikan kepada masyarakat dalam berbagai jenjang antara lain menengah atas, akademi, institut, universitas, maupun pendidikan lainnya. Sehingga perannya sangat penting dalam mewujudkan sumber daya manusia yang unggul di masa mendatang. Presiden RI Joko Widodo bersama dengan kabinetnya dalam kepemimpinannya pada 2019-2024 memiliki lima visi utama yang hendak dicapai dalam lima tahun ke depan. Salah satu dari kelima visi tersebut adalah pembangunan SDM yang mana pendidikan menjadi salah satu aspek penting di dalamnya. Peran dari BLU pendidikan menjadi sangat vital, terlebih terdapat berbagai tantangan dari aspek tata kelola keuangan BLU itu sendiri dan termasuk manajemen tata kelola SDM (P Maha, Donny & A, 2019).

Mewujudkan SDM yang unggul tidak menjadi satu-satunya tantangan yang dihadapi oleh BLU pendidikan. Berdasarkan survei yang dilakukan oleh Populi Center, terdapat 11,4% masyarakat yang mengeluhkan persyaratan yang berbelit diikuti sebanyak 11,3% responden mengatakan waktu pelayanan yang lambat menjadi masalah terbesar lainnya dalam pelayanan publik. Kemudian, 9,7% responden yang menilai bahwa pelayanan publik kurang transparan (Annur, 2021). Dengan adanya ketidakpuasan yang dialami oleh pengguna layanan publik tentu perlu menjadi perhatian bagi pihak berwenang dalam selalu melakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan publik khususnya BLU di bidang pendidikan. Oleh karena itu, remunerasi menjadi penting untuk meningkatkan motivasi, kinerja, dan produktivitas sumber daya manusia yang dalam hal ini adalah dosen sebagai tongkat utama dalam pendidikan tinggi di universitas (Hasan & Asmawanti, 2019)

Isu keberlanjutan tidak hanya dapat diterapkan pada organisasi yang berorientasi pada profit seperti perusahaan melainkan juga untuk organisasi yang memiliki akuntabilitas publik seperti badan layanan umum. Sebagaimana saat ini berkembangnya isu keberlanjutan, organisasi diharapkan mampu menghadapi segala tantangan untuk tetap bertahan. Apalagi dengan terjadinya pandemi Covid-19 yang secara global dan saat ini sudah dua tahun berjalan, memberikan pengaruh signifikan atas aktivitas organisasi. Universitas sebagai bagian dari badan layanan umum pendidikan juga diharapkan memiliki fokus pembangunan organisasi yang berorientasi pada keberlanjutan itu sendiri. Dikarenakan dampak dari penerapan strategi tersebut tidak hanya pada internal organisasi melainkan terlebih kepada pengguna jasa itu sendiri, dalam hal ini pemangku kepentingan terbanyak universitas adalah mahasiswa. Terlebih di tengah dunia global yang begitu cepat dan dinamis, dimana segala sumber daya dan tenaga

kerja, termasuk permodalan mengalir cepat tanpa batas kedaulatan dan wilayah mendorong peningkatan kualitas perguruan tinggi (Rokhmani, 2016). Tentunya hal ini juga akan membantu mahasiswa dalam berproses di perguruan tinggi.

Keberlanjutan tersebut juga berhubungan langsung dengan tata kelola organisasi itu sendiri yang sebenarnya akan meningkatkan kepercayaan publik (Widjajanti & Sugiyanto, 2015). Prinsip-prinsip *good corporate governance* (GCG) juga dapat dilakukan di dalam universitas, seperti transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, independensi dan kewajaran. Penelitian sebelumnya menyebutkan bahwa salah satu peningkatan tata kelola yang diperlukan universitas adalah aspek SDM seperti mampu mengubah pola pikir, humanis, terampil dalam penggunaan sarana dan prasarana digital, serta memiliki kompetensi teknis praktis (A. Kurniawan & Sugiri, 2021). Sementara pengukuran kinerja dari universitas yang berkelanjutan dapat dilihat dari sisi akademik, operasi, interaksi, perencanaan dan administrasi, serta inovasi dan kepemimpinan (P. S. Kurniawan & Wahyuni, 2019). Di sisi lain, kebijakan yang berhubungan dengan model manajemen pembiayaan juga menjadi kunci dalam mendorong performa pembiayaan pendidikan dan mutu manajemen (Jaenudin dkk., 2022). Kinerja BLU pun juga mengalami peningkatan secara finansial (Sari dkk., 2019). Kinerja administrasi yang baik menunjukkan kepatuhan terhadap aturan yang sebenarnya memiliki visi yang baik di awal. Kemudian, praktik akuntansi akrual ternyata masih dinilai baru dan tergantung pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (Ekarani dkk., 2022). Hal ini menunjukkan bahwa manajemen yang baik akan mendorong peningkatan kepuasan pengguna karena proses hulu ke hilirnya sudah baik.

### **Akuntansi Sektor Publik**

Menurut Nordiawan, Deddy & Hertianti (2010) akuntansi sektor publik merupakan sistem pencatatan bagi organisasi sektor publik yang merupakan entitas ekonomi yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan publik dan tidak mencari keuntungan secara finansial dengan menyediakan barang dan atau jasa publik. Akuntansi sektor publik dapat didefinisikan *purposive activity* atau aktivitas-aktivitas yang memiliki tujuan. Aktivitas tersebut bertujuan dalam memenuhi kebutuhan dan hak masyarakat melalui pelayanan publik (Haryanto dkk., 2007). Menurut Wiratna (2015) akuntansi sektor publik di Indonesia ada beberapa bidang diantaranya adalah:

1. Akuntansi Pemerintah Pusat
2. Akuntansi Pemerintah Daerah
3. Akuntansi Desa
4. Akuntansi Tempat Ibadah: Masjid, Pura, Gereja, Wihara
5. Akuntansi LSM (Lembaga Sosial Masyarakat)
6. Akuntansi Yayasan
7. Akuntansi Pendidikan: Sekolah, Perguruan Tinggi
8. Akuntansi Kesehatan: Puskesmas, Rumah Sakit.

## **Kualitas Layanan**

Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai aktivitas yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan proses penyampaiannya dalam menyesuaikan harapan konsumen (Tjiptono, 2007). Sedangkan, menurut Kurban (2017) kualitas pelayanan akademik merupakan perbandingan antara pelayanan akademik yang dirasakan pelanggan atau *stakeholders* dengan kualitas pelayanan akademik yang diharapkan pelanggan atau *stakeholders*. Sebagai bagian dari BLU pendidikan tentu penting bagi Perguruan Tinggi Negeri (PTN) berbadan hukum untuk memiliki kualitas layanan yang baik. Dengan kepuasan yang dirasakan oleh pengguna layanan tentu dapat mengindikasikan bahwa kinerja BLU telah efektif dan efisien sehingga diharapkan BLU semakin mampu menciptakan sumber daya manusia yang unggul dan mampu bersaing di masa mendatang.

## **Kepuasan Pengguna**

Kepuasan pengguna telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 dan dikembangkan menjadi 14 unsur yang “*relevant, valid*” dan “*reliable*”. Unsur-unsur tersebut menjadi unsur dasar yang digunakan dalam pengukuran indeks kepuasan masyarakat.

1. Prosedur, yaitu kesederhanaan proses pelayanan yang dianalisa melalui kesederhanaan tahapan pelayanan yang diberikan kepada publik.
2. Persyaratan, yaitu publik akan mendapatkan pelayanan dan jenis pelayanan apabila persyaratan teknis dan administratif telah dipenuhi.
3. Kejelasan, yaitu publik akan menerima layanan dari petugas yang telah memiliki kepastian mengenai identitasnya seperti nama, posisi, wewenang dan tanggung jawabnya.
4. Kedisiplinan, yaitu publik akan menerima layanan dari petugas yang bersungguh-sungguh dalam memberikan layanan seperti disiplin terhadap waktu dan durasi kerja.
5. Tanggung jawab, yaitu petugas layanan diharuskan memahami kewenangan dan tanggung jawab dalam menyelenggarakan atau menyelesaikan layanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu petugas layanan diharuskan memiliki keahlian dan keterampilan dalam menjalankan tugasnya sebagai pemberi layanan.
7. Kecepatan, yaitu petugas layanan diharuskan memiliki kemampuan untuk memenuhi tugasnya dalam durasi waktu yang telah ditentukan.
8. Keadilan, yaitu petugas diharuskan memiliki sikap objektif atau tidak memberikan perlakuan berbeda terhadap golongan/status publik yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan, yaitu petugas layanan diharuskan memiliki sikap sopan dan ramah dalam memenuhi tugasnya.
10. Kewajaran biaya, yaitu petugas layanan diharuskan memastikan tingkat harga yang wajar untuk setiap layanan.

11. Kepastian biaya, yaitu petugas layanan diharuskan memastikan kesesuaian tingkat harga yang telah ditetapkan dengan besaran biaya yang dibayarkan masyarakat.
12. Kepastian jadwal, yaitu petugas layanan diharuskan memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu petugas layanan diharuskan memastikan bahwa masyarakat merasakan kenyamanan dengan memiliki sarana dan prasarana pelayanan yang rapi, bersih, dan teratur.
14. Keamanan, yaitu petugas layanan diharuskan memastikan bahwa masyarakat merasakan rasa aman selama menerima layanan.

### **Badan Layanan Umum Pendidikan**

Peraturan Pemerintah No. 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum, menjelaskan bahwa BLU dibentuk di dalam lingkungan pemerintah untuk memenuhi pelayanan kepada masyarakat dengan menyediakan barang atau jasa dengan mengutamakan prinsip efisiensi dan produktivitas serta tidak menerima keuntungan finansial. BLU Bidang pendidikan berguna dalam penyelenggaraan pendidikan untuk masyarakat dalam berbagai tingkat pendidikan seperti menengah atas, akademi, institut, universitas, atau tingkatan pendidikan lainnya. Saat ini terdapat 3 (tiga) kategori utama BLU Bidang Pendidikan yaitu (1) Pendidikan Tinggi dibawah Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, yang terdiri dari Universitas dan Politeknik penyelenggara pendidikan tinggi yang diperuntukkan bagi masyarakat luas, (2) Pendidikan Tinggi Agama di bawah Kementerian Agama, yang terdiri dari Universitas dan Institut Agama penyelenggara pendidikan tinggi yang diperuntukkan bagi masyarakat luas, dan (3) Pendidikan Kedinasan di bawah kementerian lembaga, yang terdiri dari Balai Diklat, Politeknik, Akademi, dan Sekolah Tinggi (Dadang, 2009).

### **Penelitian Terdahulu**

Pada beberapa tahun terakhir terdapat peneliti yang melakukan penelitian dengan topik serupa. A. Kurniawan & Sugiri (2021) melakukan penelitian yang berjudul Kepuasan Pengguna Layanan Publik pada Unit Kerja Badan Layanan Umum (BLU) Bidang Pendidikan dan menemukan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Yogyakarta dikategorikan baik berdasarkan aspek persyaratan yang terdiri dari biaya atau tarif, waktu penyelesaian layanan, sarana prasarana, spesifikasi produk, dan jenis layanan. Namun, dalam aspek-aspek lain masih dikategorikan kurang baik seperti pada aspek perilaku pelaksana, sistem mekanisme kompetensi pelaksana, dan penanganan pengaduan saran. Sedangkan, Kurban (2017) melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Fasilitas Pendidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa Kuliah pada Universitas PGRI Palembang. Penelitian tersebut menemukan terdapat pengaruh kualitas layanan akademik dan fasilitas pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa pada Universitas PGRI Palembang baik secara simultan maupun parsial. Oleh karena itu, pada penelitian ini penulis menggunakan indikator variabel kepuasan yang berbeda

dan menentukan objek penelitian yang baru yaitu perguruan tinggi negeri berbadan hukum di Jabodetabek.

### **Pengembangan Hipotesis**

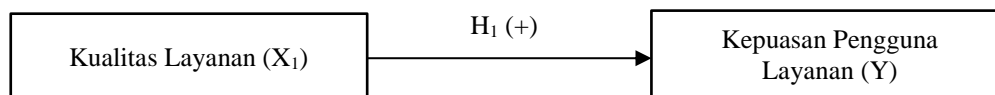
#### **Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Layanan**

Kualitas pelayanan akademik dapat dilihat dengan membandingkan antara kualitas pelayanan akademik yang diharapkan pelanggan dengan pelayanan akademik yang diterima pelanggan. Dengan kualitas layanan akademik yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan maka pelayanan dikatakan berkualitas Kurbani (2017) Sedangkan, menurut Stefani (2009) terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu layanan yang diharapkan (*expected service*) konsumen dan layanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) oleh konsumen atau hasil yang dirasakan. Oleh karena itu, apabila BLU pendidikan memiliki kualitas layanan yang semakin baik maka akan menimbulkan peningkatan terhadap kepuasan yang dirasakan oleh pengguna layanan.

H1: Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna layanan

### **Kerangka Konseptual**

Penelitian ini memiliki satu variabel independen yaitu kualitas layanan. Sedangkan, variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pengguna layanan. Berikut kerangka konseptual analisis pengaruh kualitas layanan dalam memprediksi kepuasan pengguna layanan:



**Gambar 1. Kerangka konseptual**  
*Sumber: Hasil pengembangan penulis (2021)*

## **METODE RISET**

### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan metode pendekatan eksplanatori. Analisis dalam penelitian kuantitatif dilakukan dengan pengolahan data-data numerik dan mengutamakan terhadap kajian yang telah ada (Kasiram, 2010). Sedangkan, menurut Sugiyono (2013) penelitian kuantitatif eksplanatif adalah penelitian yang menjelaskan hubungan suatu variabel dengan hipotesis yang terdapat didalam penelitian.

### **Jenis Data dan Sumber Data**

Data primer menjadi Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini. Pengumpul data mendapatkan informasi dari informan sebagai pihak yang telah memperoleh dan mengumpulkan data

secara langsung sehingga data tersebut dapat dikategorikan sebagai data primer (Sugiyono, 2013). Data primer dalam penelitian ini yaitu pertanyaan tertulis berupa kuesioner yang disebar secara online.

### **Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna layanan perguruan tinggi negeri berbadan hukum di Jabodetabek. Sampel ditentukan dengan menggunakan kriteria tertentu sehingga teknik pengambilan sampel dapat dikategorikan sebagai teknik *purposive sampling* (Sugiyono, 2013). Oleh karena itu, kriteria dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Pengguna layanan merupakan mahasiswa aktif perguruan tinggi negeri berbadan hukum (PTNBH) di jabodetabek meliputi:
  - a. Universitas Indonesia
  - b. Institut Pertanian Bogor
  - c. Universitas Islam Internasional Indonesia
2. Pengguna layanan memiliki pengalaman sendiri dalam menerima layanan yang diberikan.

### **Metode Pengumpulan Data**

Menurut Satori, Djaman & Komariah (2011), pengertian metode pengumpulan data dalam penelitian ilmiah adalah suatu proses yang sistematis untuk memperoleh data yang dibutuhkan. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kepustakaan dan dokumenter. Sedangkan metode *literature review* diambil untuk membentuk landasan teori berdasarkan *review* jurnal penelitian sebelumnya, buku, artikel dan referensi lain yang berhubungan dengan penelitian.

### **Definisi Operasional**

Menurut Sugiyono (2013), definisi operasional adalah penetapan struktur atau karakteristik yang diteliti sehingga menjadi variabel yang terukur. Dalam penelitian ini terdapat variabel penelitian yang dibagi menjadi dua, yaitu:

#### 1. Variabel Dependen

Variabel terikat (*dependent variable*) adalah variabel yang dapat dipengaruhi oleh variabel lain, variabel terikat dalam penelitian ini dilambangkan dengan huruf Y yaitu kepuasan pengguna jasa. Penelitian ini mengukur kepuasan pengguna jasa dengan menggunakan indikator dari kuesioner. Indikator-indikator yang terdapat dalam penelitian akan diukur menggunakan skala *likert* dengan poin dengan 1 (satu) yang menunjukkan sangat tidak puas dan maksimal poin 4 (empat) yang menunjukkan sangat puas terhadap layanan yang telah diterima oleh pengguna jasa BLU pendidikan.

#### 2. Variabel Independen

Variabel independen (variabel bebas) adalah tipe variabel yang tidak dapat dipengaruhi oleh variabel lainnya, variabel bebas dalam penelitian ini dilambangkan dengan huruf X yaitu

Kualitas Layanan. Variabel ini menggambarkan keberhasilan dalam BLU memberikan layanan kepada penggunanya. Dalam menentukan keberhasilan layanan BLU, penelitian ini menggunakan 14 indikator yang dirilis oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003. Setiap indikator akan diukur menggunakan 4 poin skala likert dengan angka 1 (satu) untuk menunjukkan sangat tidak setuju sampai dengan angka 4 (empat) untuk menunjukkan sangat setuju terhadap indikator-indikator mengenai kualitas layanan BLU pendidikan.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Sebelum melakukan pengujian statistik deskriptif, asumsi klasik, dan regresi linear berganda. Peneliti harus melakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap kuesioner dan hasil menunjukkan bahwa kuesioner lolos di kedua pengujian. Uji validitas menunjukkan bahwa nilai Alpha di angka 0,9296 yang di atas r table 0,334 sehingga dapat dinyatakan bahwa kuesioner valid. Sedangkan untuk uji reliabilitas dengan menghitung nilai *Cronbach's Alpha* dimana nilai *Cronbach's Alpha* 0,751 yang di atas sama r tabel yaitu 0,334 yang berarti kuesioner lolos uji reliabilitas.

### Statistik Deskriptif

**Tabel 1. Hasil Statistik Deskriptif**

<i>Variable</i>	<i>Obs</i>	<i>Mean</i>	<i>Std. Dev.</i>	<i>Min</i>	<i>Max</i>
Kualitas Layanan	35	3,095238	0,4300131	2,4	4
Kepuasan Pengguna	35	3,192381	0,4962003	2,133333	4

*Sumber: Hasil olah data penulis (2021)*

Nilai rata-rata untuk variabel kualitas layanan ( $X_1$ ) adalah 3,095238 sedangkan untuk variabel kepuasan pengguna ( $Y_1$ ) adalah 3,192381. Sementara untuk standar deviasi variabel kualitas layanan ( $X_1$ ) adalah 0,4300131 sedangkan untuk variabel kepuasan pengguna ( $Y_1$ ) adalah 0,4962003. Hal ini menunjukkan bahwa keragaman data cukup besar. Selain itu, untuk nilai minimum variabel kualitas layanan ( $X_1$ ) adalah 2,4 sedangkan untuk variabel kepuasan pengguna ( $Y_1$ ) adalah 2,133333. Kemudian untuk nilai maksimum variabel kualitas layanan ( $X_1$ ) adalah 4 sedangkan untuk variabel kepuasan pengguna ( $Y_1$ ) adalah 4.

### Uji Asumsi Klasik

#### 1. Uji Normalitas

**Tabel 2. Hasil Uji Normalitas**

<i>Variable</i>	<i>Obs</i>	<i>Pr (Skewness)</i>	<i>Pr (Kurtosis)</i>	<i>adj chi2 (2)</i>	<i>Prob&gt;chi2</i>
Kualitas Layanan	35	0,3354	0,7033	1,14	0,5667
Kepuasan Pengguna	35	0,574	0,4413	0,96	0,6196

*Sumber: Hasil olah data penulis (2021)*

Nilai Prob>chi2 lebih dari 0,05 menunjukkan bahwa kedua variabel memiliki data yang berdistribusi normal.



2. Uji Heteroskedasitas

**Tabel 3. Hasil Uji Heteroskedasitas**

<i>Breusch-Pagan / Cook-Weisberg test for heteroskedasticity</i>	
<i>Ho: Constant variance</i>	
<i>Variables: fitted values of y</i>	
<i>chi2(1)</i>	= 0,44
<i>Prob &gt; chi2</i>	= 0,5072

Sumber: Hasil olah data penulis (2021)

Nilai Prob>chi2 di atas 0,05 menunjukkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas di dalam data yang hendak diolah.

3. Uji Multikolinearitas

**Tabel 4. Hasil Uji Multikolinearitas**

Variable	VIF	1/VIF
X	1,00	1,000000
Mean VIF	1,00	

Sumber: Hasil olah data penulis (2021)

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas yang berguna untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antar variabel independen. Dilihat dari kolom *collinearity tolerance* dan VIF (*Variance Inflation Factor*). Apabila seluruh nilai *tolerance*  $\geq 0,10$  dan seluruh nilai VIF  $\leq 10$  maka tidak terjadi multikolinearitas. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas pada penelitian ini.

4. Uji Autokorelasi

**Tabel 5. Hasil Uji Autokorelasi**

Variable	Durbin-Watson
X	1,938
Mean VIF	1,00

Sumber: Hasil olah data penulis (2021)

Berdasarkan tabel hasil uji autokorelasi yang berguna untuk memastikan tidak terdapat korelasi antara kesalahan residual pada periode t dengan kesalahan residual pada periode t-1. Tabel *Durbin watson* dapat digunakan untuk menilai korelasi, yaitu sebagai jumlah sampel dan n sebagai jumlah variabel independen atau bebas dengan syarat nilai durbin watson harus berada di antara dU dan nilai 4-dU ( $dU < d < 4-dU$ ). Berdasarkan tabel 5, penelitian ini memiliki nilai durbin watson sebesar 1,938 dengan dU sebesar 1,525, dL sebesar 1,4107, dan 4-dU sebesar 2,475. Untuk itu dapat disimpulkan nilai statistik durbin watson pada penelitian ini sebesar  $dL < d < 4-dL$  maka tidak terjadi autokorelasi.

5. Uji Regresi Linear Berganda

**Tabel 6. Hasil Uji Regresi Linear Berganda**

<i>Number of obs</i>	=	35
<i>F (1,33)</i>	=	101,34
<i>Prob &gt; F</i>	=	0,0000
<i>R-squared</i>	=	0,7544
<i>Adj R-squared</i>	=	0,7469
<i>Root MSE</i>	=	0,24963

Sumber: Hasil olah data penulis (2021)

**Tabel 7. Hasil Uji T**

Kepuasan Pelanggan	<i>Coef.</i>	<i>Std. Err.</i>	<i>t</i>	<i>P&gt; t </i>	<i>(95% Conf. Interval)</i>
Kualitas Layanan	1,002222	0,0995567	10,07	0,00	0,7996722
_cons	0,0902659	0,3111027	0,29	0,773	-0,5425232

Sumber: Hasil olah data penulis (2021)

Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda pada *software* statistik STATA, nilai *R-squared* sebesar 0,7544 yang menunjukkan bahwa sebesar 75,44% variabel independen yaitu kualitas layanan ( $X_1$ ) dapat menjelaskan variabel dependennya yaitu kepuasan pengguna ( $Y_1$ ). Sedangkan sisanya sebesar 24,56% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Selain itu, dalam F hitung dengan tingkat signifikansi 0,0000 dimana nilainya di bawah 0,05 menunjukkan bahwa kualitas layanan ( $X_1$ ) memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna ( $Y_1$ ). Sementara dalam uji T yang berfungsi melihat pengaruh dari setiap variabel dari independen terhadap variabel dependen, terlihat bahwa nilai  $P>|t|$  sebesar 0,00 yang dimana  $0,00 < 0,05$  sehingga  $H_1$  diterima dengan signifikansi 5%. Nilai yang positif menunjukkan bahwa apabila kualitas layanan ( $X_1$ ) meningkat maka nilai kepuasan pengguna ( $Y_1$ ) meningkat secara bersamaan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Kurniawan dan Sugiri (2021) yang menemukan terkait kepuasan pengguna layanan BLU Bidang Pendidikan di Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Yogyakarta dengan basis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang menjadi bentuk harapan dari mahasiswa kepada pengelola untuk meningkatkan kualitas layanannya. Selain itu dalam Bulkia (2018) ditunjukkan bahwa kualitas layanan yang disediakan oleh universitas memiliki dampak positif terhadap kepuasan pengguna yaitu mahasiswa. Sedangkan di dalam Putra & Yasa (2015) dinyatakan bahwa ada pengaruh tidak langsung dari kedua variabel tersebut terhadap *positive word-of-mouth*, sehingga menunjukkan bahwa kualitas layanan memang berkorelasi positif terhadap kepuasan pengguna.

**KESIMPULAN DAN SARAN**

Kesimpulan dari penelitian ini adalah ternyata kualitas layanan Badan Layanan Umum (BLU) pendidikan universitas memiliki korelasi positif dengan kepuasan pengguna yang dalam hal ini adalah mahasiswa. Penelitian ini berhasil membuktikan bahwa peningkatan kualitas layanan juga akan meningkatkan kepuasan. Hal ini memiliki implikasi teoritis dimana hal ini berkontribusi terhadap literasi dalam konteks manajemen dan tata kelola Badan Layanan Umum. Sebagaimana hal tersebut

menjadi urgensi penulis terkait dengan meningkatkan pembenahan kualitas layanan publik di tengah kondisi pandemi.

Selain itu, penelitian ini juga memiliki beberapa manfaat, setidaknya untuk beberapa pemangku kepentingan, yaitu manajemen dari Badan Layanan Umum itu sendiri dan regulator dalam hal ini adalah pemerintah. Bagi manajemen Badan Layanan Umum dari universitas, penelitian ini dapat menjadi dorongan positif untuk meningkatkan layanan yang lebih baik guna meningkatkan kepuasan dari pengguna yang mana adalah mahasiswa itu sendiri. Kepuasan dari pengguna adalah cara manajemen untuk mengevaluasi tata kelola atas layanan yang diberikan. Sedangkan bagi regulator, penelitian ini dapat menjadi gambaran awal apabila di dalam kondisi pandemi, peningkatan kualitas layanan publik masih dapat ditingkatkan. Sehingga dalam kapasitas pengawasan dan pendamping, pemerintah dapat mendorong setiap badan layanan umum, terkhusus di bidang pendidikan universitas untuk berkembang dalam mengelola layanannya.

Di sisi lain, penelitian ini memiliki keterbatasan dimana penelitian ini hanya menggunakan sedikit sampel dari mahasiswa yang diambil dari tiga Perguruan Tinggi Negeri Berbadan Hukum (PTNBH) sehingga hasil penelitian belum representatif menggambarkan keseluruhan layanan Badan Layanan Umum (BLU) di bidang pendidikan universitas di Indonesia. Oleh karenanya, peneliti menyarankan penelitian selanjutnya untuk mengembangkan model penelitian yang lebih komprehensif dengan menambahkan variabel lain seperti tingkat kepercayaan sebagai variabel *intervening* yang terkait dengan kualitas layanan dan kepuasan pengguna sehingga interpretasi hasil penelitian menjadi lebih luas. Kemudian, peneliti selanjutnya juga diharapkan dapat menggunakan sampel yang lebih besar sehingga hasil penelitian dapat mewakili suatu wilayah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Annur, C. M. (2021). *Persyaratan Berbelit, Keluhan Utama Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik*.  
<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/12/20/persyaratan-berbelit-keluhan-utama-masyarakat-terhadap-pelayanan-publik>
- Ardyansyah, V. (2021). *Tingkatkan Pelayanan Publik, Menteri Johnny: Pemerintah Konsolidasikan Aplikasi dan Integrasi Data*. <https://www.ayosemarang.com/umum/pr-772162508/tingkatkan-pelayanan-publik-menteri-johnny-pemerintah-konsolidasikan-aplikasi-dan-integrasi-data?page=all>
- Bulkia, S. (2018). Kapuaasan Mahasiswa Sri Bulkia Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjary Banjarmasin Pendahuluan Perguruan tinggi swasta merupakan salah satu alternatif untuk menghadapi fenomena meningkatnya permintaan masyarakat terhadap kebutuhan pendidikan. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 2(1), 49–58.
- Dadang. (2009). *Perguruan Tinggi Jadi BLU, Siapa yang Untung?*  
<https://www.its.ac.id/news/2009/10/20/perguruan-tinggi-jadi-blu-siapa-yang-untung/>
- Ekarani, D., Pujiningsih, S., & Ahmad, A. (2022). Studi Fenomenologi: Akuntansi dan Perubahan Sekolah menjadi Badan Layanan Umum (BLU). *Jurnal Akuntansi Aktual*, 9(1), 55–64.  
<https://doi.org/10.17977/um004v9i12022p055>
- Haryanto, Sahrudin, & Arifuddin. (2007). Akutansi Sektor Publik. *Akuntansi Sektor Publik*, 3–251.
- Hasan, M., & Asmawanti, D. (2019). Implementasi Remunerasi Dosen Badan Layanan Umum pada Universitas Bengkulu. *Jurnal Akuntansi*, 8(3), 165–174.  
<https://doi.org/10.33369/j.akuntansi.8.3.165-174>
- Jaenudin, J., Al Arif, M. N. R., & Ihsani, I. F. (2022). Implementasi Kebijakan Tata Kelola Pembiayaan Badan Layanan Umum pada Universitas Islam Negeri. *Jurnal Perspektif*, 6(1), 62.  
<https://doi.org/10.15575/jp.v6i1.167>
- Kasiram, M. (2010). *Metodologi penelitian: Kualitatif–Kuantitatif*. Malang : UIN-Maliki Press
- Kurbani, A. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Fasilitas Pendidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa Kuliah pada Universitas PGRI Palembang. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 13(4), 22–35.

- Kurniawan, A., & Sugiri, D. (2021). Kepuasan Pengguna Layanan Publik pada Unit Kerja Badan Layanan Umum (Blu) Bidang Pendidikan. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 8(1), 11–22. <https://doi.org/10.37606/publik.v8i1.144>
- Kurniawan, P. S., & Wahyuni, M. A. (2019). Akuntansi Keberlanjutan dan Pengukuran Kinerja Keberlanjutan Universitas. *Gorontalo Accounting Journal*, 2(2), 50. <https://doi.org/10.32662/gaj.v2i2.607>
- Nordiawan, Deddy & Hertianti, A. (2010). *Akuntansi Sektor Publik (kedua)*. Salemba Empat.
- P Maha, Donny & A, S. (2019). Remunerasi dan Kontribusinya terhadap Kinerja BLU Bidang Pendidikan. *Direktorat Pembinaan Pengelolaan Keuangan Blu Direktorat Jenderal Perbendaharaan*. <https://blu-djpb.kemenkeu.go.id/index.php?r=publication/article/view&id=16>
- Putra, I. K. M., & Yasa, N. K. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa, Citra, dan Positive Word of Mouth Politeknik Negeri Bali. *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan*, 11(1), 90–102.
- Rokhmani, T. (2016). Evaluasi Kebijakan Pengelolaan Badan Layanan Umum (BLU) pada Perguruan Tinggi. *An-Nidzam : Jurnal Manajemen Pendidikan dan Studi Islam*, 3(2), 24–37. <https://doi.org/10.33507/an-nidzam.v3i2.15>
- Sari, Y., Masnila, N., Widyastuti, E., & Wahyudi, R. (2019). Analisis Komparasi atas Kinerja dan Keuangan Badan Layanan Umum Bidang Penyediaan Jasa Pendidikan. *Journal Of Applied Business Administration*, 3(2), 271–280. <https://doi.org/10.30871/jaba.v3i2.1728>
- Satori, Djaman & Komariah, A. (2011). *Teknik Pengumpulan Data*. Salemba Empat.
- Stefani, F. (2009). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada pelanggan Carrefour Plaza Ambarukmo Yogyakarta)*. <http://e-journal.uajy.ac.id/id/eprint/8791>
- Sugiyono. (2013). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2007). *Strategi Pemasaran*. Andi Offset.
- Widjajanti, K., & Sugiyanto, E. K. (2015). Good University Governance untuk Meningkatkan Excellent Service dan Kepercayaan Mahasiswa (Studi Kasus Fakultas Ekonomi Universitas Semarang). *Jurnal Dinamika Sosial Budaya*, 17(1), 69. <https://doi.org/10.26623/jdsb.v17i1.504>
- Wiratna, S. (2015). *Akuntansi Sektor Publik*. Pustaka Baru Press Yogyakarta.
-