

## **Analisis Kecepatan dan Keandalan Pelayanan Jasa Perawatan dan Perbaikan terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Unit Penunjang Akademik Perawatan dan Perbaikan Politeknik Negeri Bali**

**Ni Putu Diah Pratiwi**

Politeknik Negeri Bali, Indonesia

Email : diahp143@gmail.com

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis variabel kecepatan dan keandalan pelayanan jasa perawatan dan perbaikan terhadap Tingkat kepuasan pelayanan Unit Penunjang Akademik Perawatan dan Perbaikan Politeknik Negeri Bali. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan populasi seluruh pengguna jasa UPA-PP yang menduduki posisi jabatan sebagai Ketua Jurusan, Sekretaris Jurusan, Administrasi Jurusan, Kepala Program Studi, Ketua Unit, Kepala Pusat, Kepala Bengkel/Lab, Teknisi Bengkel/Lab, Kepala Bagian dan Kepala Sub-Bagian sebanyak 138 orang. Sampel penelitian terdiri dari 103 pengguna 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.  $0,000 < 0,05$ .

**Kata Kunci:** Kecepatan, Keandalan, Tingkat Kepuasan Pelayanan

### **Abstract**

*This study aims to analyze the variables of speed and reliability of maintenance and repair services to the level of service satisfaction of the Maintenance and Repair Academic Support Unit of the Bali State Polytechnic. This study uses a quantitative method with a population of all UPA-PP service users who occupy positions as Head of Department, Secretary of Department, Department Administration, Head of Study Program, Head of Unit, Head of Center, Head of Workshop/Lab, Workshop/Lab Technician, Head of Section and Head of Sub-Division as many as 138 people. The research sample consisted of 103 UPA-PP users who were selected through probability sampling using proportionate stratified random sampling with the Slovin formula. Data were collected using a Likert Scale-based questionnaire and analyzed by multiple linear regression. The results of the study show that partially, the velocity variable ( $X_1$ ) has a positive and significant effect on the level of service satisfaction ( $Y$ ) with a coefficient value of 0.317 and*

Analisis Kecepatan dan Keandalan Pelayanan Jasa Perawatan dan Perbaikan terhadap  
Tingkat Kepuasan Pelayanan Unit Penunjang Akademik Perawatan dan Perbaikan  
Politeknik Negeri Bali

a *t*-value of 3.237 > *t* table 1.98397 with a value of Sig. 0.002 < 0.05. And partially, reliability (X2) has a positive and significant effect on the level of service satisfaction (Y) with a coefficient value of 0.776 and a *t*-value of 6.490 > *t* table 1.98397 with a Sig. value of 0.000 < 0.05. Meanwhile, simultaneously the variables of speed (X1) and reliability (X2) have a positive and significant effect on the level of service satisfaction (Y) of *F* calculated 58.567 > *F* table 3.09 with a value of Sig. 0.000 < 0.05.

**Keywords:** Speed, Reliability, Service Satisfaction Level

## Pendahuluan

Keberhasilan pelayanan sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh setiap organisasi kepada pengguna, dimana kualitas pelayanan dapat diidentifikasi melalui korelasi antara harapan serta realita yang terjadi (Hulud et al., 2022);(Oematan et al., 2020). Kualitas pelayanan dimulai dari upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan setiap pengguna yang kemudian berakhir pada persepsi pengguna itu sendiri (Yulita & Wijaya, 2020). Apabila pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas dan akan mendapatkan nilai tambah tersendiri bagi suatu organisasi. Prinsip utama pemasaran jasa adalah kualitas pelayanan, sebagai penentu kinerja organisasi dan sumber keunggulan kompetitif (Rahmat, 2021);(Rinaldi & Santoso, 2018).

Kepuasan pelayanan ditentukan oleh kualitas pelayanan yang salah satunya berkaitan dengan kecepatan dan keandalan dalam pelayanan (Ramadhan et al., 2021). Kecepatan pelayanan adalah kemampuan dalam menyelesaikan pelayanan dengan cepat dan tepat waktu (Rahmat, 2021). Keandalan pelayanan merupakan suatu kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, efisien dan memuaskan (Sari, 2022);(Wicaksono & Santoso, 2015).

Dalam rangka meningkatkan kepuasan pelayanan pendidikan tinggi, maka pelayanan prima (*excellent service*) termasuk layanan dalam kedua bidang akademik dan non-akademik harus selalu diimplementasikan dan bisa dirasakan agar pengguna memperoleh kepuasan secara optimal. Hal ini berarti bahwa citra pelayanan yang baik akan memberikan manfaat dan dorongan yang positif bagi pemangku kepentingan (*stakeholders*) untuk dapat saling menguntungkan dalam jangka waktu yang panjang (Wimaputri et al., 2020).

Lembaga pendidikan tinggi sebagai salah satu penyedia Kualitas pendidikan yang diharapkan masyarakat dapat dicapai melalui sistem dan proses pembelajaran 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, *stakeholder* perguruan tinggi baik di dalam maupun di luar perguruan tinggi, termasuk siswa, guru, tenaga kependidikan, masyarakat, bisnis, asosiasi profesi, dan pemerintah. Agar *stakeholders* memperoleh apa yang diharapkan, maka pihak perguruan tinggi harus senantiasa dapat mensinergikan antara harapan *stakeholders* dengan visi, misi dan tujuan institusi/organisasi.

Sinergisitas harapan stakeholders dan tujuan perguruan tinggi akan tercapai apabila layanan akademik dan non akademik yang dilakukan senantiasa mengedepankan aspek kualitas dalam pelayanan, fasilitas sarana dan prasarana yang memadai dan manajemen yang profesional.

Salah satu institusi pendidikan tinggi vokasi, Politeknik Negeri Bali, memiliki visi yaitu “Menjadi Lembaga Pendidikan Tinggi Vokasi Terdepan sebagai Penghasil Lulusan Profesional yang Berdaya Saing Internasional pada Tahun 2025”. Dalam rangka mendukung kelancaran aktivitas pembelajaran kampus, UPA-PP dituntut harus memiliki sumber daya manusia yang cepat, handal dan kompeten 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.

**Tabel 1. 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 di atas, dapat dilihat 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 latar belakang masalah di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: 1) Apakah kecepatan pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelayanan pada UPA-PP Politeknik Negeri Bali? 2) Apakah kehandalan pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelayanan pada UPA-PP Politeknik Negeri Bali? 3) Bagaimana kecepatan dan kehandalan pelayanan berdampak pada tingkat kepuasan pelayanan pada UPA-PP Politeknik Negeri Bali?

## Analisis Kecepatan dan Keandalan Pelayanan Jasa Perawatan dan Perbaikan terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Unit Penunjang Akademik Perawatan dan Perbaikan Politeknik Negeri Bali

Tujuan penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui apakah kecepatan pelayanan secara parsial memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan pelayanan pada UPA-PP Politeknik Negeri Bali. 2) untuk menentukan apakah tingkat kepuasan pelanggan UPA-PP Politeknik Negeri Bali dipengaruhi secara parsial oleh keandalan layanan. 3) Untuk mengetahui apakah kecepatan dan keandalan pelayanan secara simultan memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan pelayanan pada UPA-PP Politeknik Negeri Bali.

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, manfaat yang diperoleh dapat dibagi menjadi dua aspek utama. Secara teoritis, penelitian ini berpotensi memberikan wawasan mendalam bagi peneliti masa depan terkait Analisis Kecepatan dan Keandalan Pelayanan Jasa terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan. Secara praktis, manfaatnya terlihat dalam beberapa hal. Pertama, bagi peneliti, penelitian ini membantu dalam mengembangkan kemampuan analisis dan penerapan teori-teori yang relevan. Kedua, bagi UPA-PP Politeknik Negeri Bali, hasilnya dapat digunakan sebagai bahan pustaka akademis untuk memperluas pemahaman tentang komponen yang mempengaruhi kepuasan pelayanan di institusi tersebut serta sebagai bahan evaluasi. Ketiga, bagi masyarakat secara keseluruhan, penelitian ini diharapkan meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dalam menyusun penelitian lebih lanjut serta memberikan masukan penting terkait tingkat kepuasan pelayanan.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kampus Politeknik Negeri Bali pada Unit Penunjang Akademik Perawatan dan Perbaikan yang tempatnya di Kuta Selatan, Badung, Bali, di Jalan Kampus Bukit Jimbaran. Populasi dalam penelitian ini, yaitu seluruh pengguna jasa UPA-PP yang menduduki posisi jabatan sebagai Ketua Jurusan, Sekretaris Jurusan, Administrasi Jurusan, Kepala Program Studi, Ketua Unit, Kepala Pusat, Kepala Bengkel/Lab, Teknisi Bengkel/Lab, Kepala Bagian dan Kepala Sub-Bagian. dalam penelitian ini, dari jumlah populasi yang sudah diketahui sebanyak 138 orang, maka teknik perhitungan sampel dilakukan dengan rumus Slovin.

Penelitian ini terdiri dari 2 variabel bebas dan 1 variabel terikat yaitu: a) Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen adalah kecepatan (X1) dan keandalan (X2). Tingkat kepuasan pelayanan adalah variabel dependen dalam penelitian ini (Y). Sumber data untuk penelitian ini adalah sumber data primer. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh langsung melalui penyebaran daftar pertanyaan atau kuesioner berdasarkan variabel kecepatan, keandalan, dan kepuasan pelayanan. Sehingga sumber data primer dalam penelitian ini merupakan hasil jawaban responden atas kuisisioner/angket yang diberikan kepada Pegawai Negeri Sipil Politeknik Negeri Bali.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data kuantitatif. Peneliti mengumpulkan dan menganalisis data yang bersifat numerik, seperti hasil dari hasil kuesioner yang disebarkan kepada pengguna jasa UPA-PP di Politeknik Negeri Bali yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

Peneliti melakukan pengumpulan data untuk mengungkap atau menjangkau informasi kuantitatif dari responden sesuai lingkup penelitian. Teknik yang dilakukan

dengan kuesioner atau angket yang merupakan metode pengumpulan data yang menggunakan pertanyaan lisan maupun tertulis. Dalam penelitian ini angket digunakan untuk memperoleh data tentang pemahaman mengenai kecepatan dan kehandalan pelayanan UPA-PP Politeknik Negeri Bali. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan penelitian data kuantitatif.

**Hasil dan Pembahasan**

**Hasil Uji Hipotesis**

***Uji Statistik Parsial (Uji-T)***

Uji statistik parsial (uji-t) bertujuan untuk menguji sejauh mana suatu variabel bebas secara individu memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Keputusan diambil dengan mengamati nilai signifikansi pada tabel Coefficients. Kriteria uji statistik-t menurut Ghozali (2018) adalah sebagai berikut: jika nilai signifikansi uji  $t > 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_{1/2/3}$  ditolak, yang berarti tidak ada pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Sebaliknya, jika nilai signifikansi uji  $t \leq 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  dan  $H_2$  diterima, yang menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara variabel independen dan variabel dependen. Hasil uji statistik parsial melalui program SPSS dapat dijelaskan berdasarkan tabel 4.16 di bawah ini dengan T-tabel yang diperoleh dari rumus:

$$\begin{aligned}
 T\text{-tabel} &= t(a/2; n-k-1) \\
 &= t(0,05/2; 103-2-1) \\
 &= t(0,025; 100)
 \end{aligned}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

k = jumlah variabel independent

a = 0,05 = tingkat kepercayaan = 95%

Maka:

Didapat T-tabel sebesar 1,98397 pada T-tabel di lampiran 6.

**Tabel 3. Hasil Uji Statistik Parsial (T-Test)**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Tolerance	VIF
1 (Constant)	.487	.458		1.064	.290		
X1	.317	.098	.271	3.237	.002	.659	1.518
X2	.776	.120	.543	6.490	.000	.659	1.518

a. Dependent Variable: Y

**Sumber:** Data primer diolah, 2024

Berdasarkan tabel di atas, hasil uji parsial (uji-t) menunjukkan bahwa:

Nilai t-hitung untuk variabel kecepatan ( $X_1$ ) sebesar 3,237 dan nilai pada distribusi 5% (0,05) sebesar 1,98397 maka t-hitung  $3,237 > t\text{-tabel } 1,98397$  ( $3,237 > 1,98397$ ) dengan nilai signifikansi 0,002 lebih kecil dari 0,05 ( $0,002 < 0,05$ ), ini artinya

Analisis Kecepatan dan Keandalan Pelayanan Jasa Perawatan dan Perbaikan terhadap  
Tingkat Kepuasan Pelayanan Unit Penunjang Akademik Perawatan dan Perbaikan  
Politeknik Negeri Bali

variabel kecepatan berpengaruh signifikan terhadap variabel tingkat kepuasan pelayanan. Maka, hasil uji t ini menunjukkan bahwa hipotesis pertama [H<sub>1</sub>] terbukti. Maka, kecepatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Tingkat kepuasan pelayanan. Hasilnya dapat dikatakan bahwa H<sub>0</sub> ditolak atau H<sub>1</sub> diterima.

Nilai t-hitung untuk variabel kehandalan (X<sub>2</sub>) sebesar 6,490 dan nilai pada distribusi 5% (0,05) sebesar 1,98397 maka t-hitung 6,490 > t-tabel 1,98397 (6,490 > 1,98397) dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 (0,000 < 0,05) artinya variabel kehandalan berpengaruh signifikan terhadap variabel tingkat kepuasan pelayanan. Maka, hasil uji t ini menunjukkan bahwa hipotesis kedua [H<sub>2</sub>] terbukti. Maka, kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Tingkat kepuasan pelayanan. Hasilnya dapat dikatakan bahwa H<sub>0</sub> ditolak atau H<sub>2</sub> diterima.

**Uji Statistik Simultan (Uji-F)**

Uji simultan F digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh secara bersama-sama antara variabel kecepatan dan kehandalan terhadap variabel tingkat kepuasan pelayanan. Uji simultan F dilakukan dengan melihat nilai Sig. ≥ 0,05 (α) berarti hipotesis tidak terbukti, maka H<sub>3</sub> ditolak, (Ghozali, 2018). Sebaliknya, jika nilai Sig. < 0,05 (α) berarti hipotesis terbukti, maka H<sub>3</sub> diterima, (Ghozali, 2018). Hasil uji simultan F dengan bantuan SPSS.

$$df1 = k - 1 = 3 - 1 = 2$$

$$df2 = n - k - 1 = 103 - 2 = 101$$

Keterangan:

n = Jumlah data atau sampel

k = Jumlah variabel

Maka:

Didapat F-tabel adalah 3,09 pada F-tabel di lampiran 6.

**Tabel 4. Hasil Uji Simultan F (F-Test)**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7.566	2	3.783	58.567	.000 <sup>b</sup>
	Residual	6.460	100	.065		
	Total	14.026	102			

a. Dependent Variable: Y

b. Predicators: (Constant), X<sub>2</sub>, X<sub>1</sub>

Sumber: Data primer diolah, 2024

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa nilai F-hitung 58,567 > F-tabel 3,09 (58,567 > 3,09) dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kecepatan dan kehandalan secara bersama-sama berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelayanan. Maka, hasil uji F ini menunjukkan bahwa hipotesis ketiga [H<sub>3</sub>] terbukti dimana variabel kecepatan dan kehandalan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pelayanan secara simultan. Sehingga dapat dikatakan bahwa H<sub>3</sub> diterima. Dengan demikian, maka model dianggap layak uji dan pembuktian hipotesis dapat dilanjutkan.

**Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) bertujuan untuk mengetahui seberapa besar ketertarikan variabel bebas dengan variabel terikat. Koefisien korelasi berganda disimbolkan dengan  $R^2$ . Pada penelitian ini, koefisien determinasi yang digunakan adalah nilai dari *adjusted*  $R^2$  karena nilai *adjusted*  $R^2$  dapat naik dan turun apabila satu variabel ditambahkan kedalam model. Bila  $R^2$  semakin besar mendekati 1 menunjukkan semakin kuat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil uji koefisien determinasi dengan bantuan SPSS dapat dilihat pada tabel di bawah berikut:

**Tabel 6. Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.734 <sup>a</sup>	.539	.530	.25416

a. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber: Data primer diolah, 2024

Hasil analisis  $R^2$  pada tabel di atas menunjukkan besarnya *adjusted*  $R^2$  adalah 0,530. Hal ini memiliki arti bahwa 53% variasi variabel tingkat kepuasan pelayanan dapat dijelaskan oleh variasi dari variabel kecepatan dan kehandalan. Sedangkan, sisanya yaitu sebesar 47% (100% - 53%) dapat dijelaskan oleh faktor-faktor lain diluar model penelitian ini.

## **Pembahasan**

### **Pengaruh Kecepatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan**

Hasil pengujian signifikansi pengaruh kecepatan ( $X_1$ ) terhadap tingkat kepuasan pelayanan ( $Y$ ), secara parsial dilakukan dengan melakukan uji-t, yaitu didapat nilai t-hitung  $3,237 > t$ -tabel  $1,98397$  ( $3,237 > 1,98397$ ) dengan nilai Sig.  $< 0,05$  ( $\alpha$ ) yaitu  $0,002$ . Maka, hasil uji-t ini menunjukkan bahwa  $H_1$  terbukti. Kemudian, nilai koefisien ( $\beta_1$ ) sebesar  $0,317$  menunjukkan nilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa  $H_0$  ditolak atau  $H_1$  diterima. Hal ini mengindikasikan bahwa kecepatan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pelayanan. Artinya, semakin tinggi nilai kecepatan, semakin tinggi juga tingkat kepuasan pelayanan yang dirasakan oleh pengguna. Hal ini dapat disimpulkan bahwa peningkatan dalam kecepatan layanan secara signifikan berkontribusi terhadap peningkatan tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh UPA-PP Politeknik Negeri Bali. Dengan demikian, hipotesis pertama atau  $H_1$  yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif variabel kecepatan terhadap tingkat kepuasan pelayanan dapat diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kurniawati (2018) adapun hasil penelitiannya menemukan bahwa kecepatan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Begitu pula dengan hasil penelitian dari Suci (2022) yang berhasil menunjukkan bahwa kecepatan konfirmasi akseptasi *treaty* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara keseluruhan, dapat dikatakan bahwa penelitian ini konsisten dengan kedua hasil penelitian sebelumnya, yang menyimpulkan bahwa adanya pengaruh positif antara kecepatan terhadap tingkat kepuasan pelayanan. Hasil penelitian ini juga menegaskan bahwa upaya untuk meningkatkan kecepatan dalam memberikan pelayanan di UPA-PP Politeknik

## Analisis Kecepatan dan Keandalan Pelayanan Jasa Perawatan dan Perbaikan terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Unit Penunjang Akademik Perawatan dan Perbaikan Politeknik Negeri Bali

Negeri Bali dapat membawa manfaat signifikan dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan.

Berdasarkan analisis statistik deskriptif dan tanggapan responden terhadap pertanyaan terbuka, terlihat bahwa kecepatan pelayanan di UPA-PP Politeknik Negeri Bali memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan. Dari data deskriptif, rata-rata tingkat kepuasan terhadap kecepatan pelayanan mencapai 4,52, yang termasuk dalam kategori sangat tinggi. Tanggapan tertinggi ditemukan pada aspek kemampuan pegawai UPA-PP dalam berkomunikasi dengan bahasa yang mudah dimengerti, serta respons sigap dalam membantu pengguna mengatasi kendala, yang semuanya mendapat nilai rata-rata tinggi.

Pada analisis tanggapan terhadap pertanyaan terbuka, sebagian besar responden menilai bahwa kehadiran tepat waktu, kemampuan memahami keluhan dengan cepat, dan kesesuaian pelayanan dengan kebutuhan pengguna merupakan hal-hal yang sangat mempengaruhi tingkat kepuasan mereka. Bahkan, seluruh responden menyatakan bahwa pegawai UPA-PP bersikap sopan dan profesional dalam memberikan pelayanan. Temuan ini menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan tidak hanya dilihat dari segi waktu respons, tetapi juga dari kemampuan komunikasi yang efektif dan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Dari analisis statistik deskriptif dan tanggapan responden terhadap pertanyaan terbuka, terbukti bahwa kecepatan pelayanan di UPA-PP Politeknik Negeri Bali memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan, didukung oleh kualitas komunikasi yang efektif dan respons sigap dalam menangani keluhan.

Berdasarkan analisis yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kecepatan pelayanan di UPA-PP Politeknik Negeri Bali memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kecepatan dalam memberikan pelayanan, semakin tinggi juga tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna. Hal ini didukung oleh temuan bahwa kecepatan tidak hanya mengacu pada waktu respons, tetapi juga pada kemampuan komunikasi efektif dan keberhasilan dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Implikasi dari penelitian ini adalah perlunya fokus yang lebih besar pada peningkatan kecepatan pelayanan dan kualitas komunikasi dalam memastikan pengalaman positif pengguna terhadap layanan UPA-PP. Dengan meningkatkan aspek-aspek ini, UPA-PP dapat lebih baik dalam memenuhi harapan pengguna dan memperkuat citra positif sebagai penyedia layanan yang responsif dan efisien.

### **Pengaruh Keandalan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan**

Hasil pengujian signifikansi pengaruh keandalan ( $X_2$ ) terhadap tingkat kepuasan pelayanan ( $Y$ ), secara parsial dilakukan dengan melakukan uji-  $t$ , yaitu didapat nilai  $t$ -hitung  $6,490 > t$ -tabel  $1,98397$  ( $6,490 > 1,98397$ ) dengan nilai Sig.  $< 0,05$  ( $\alpha$ ) yaitu  $0,000$ . Maka, hasil uji- $t$  ini menunjukkan bahwa  $H_2$  terbukti. Kemudian, nilai koefisien ( $\beta_2$ ) sebesar  $0,776$  menunjukkan nilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa  $H_0$  ditolak atau  $H_2$  diterima. Hal ini mengindikasikan bahwa keandalan memiliki pengaruh positif dan



signifikan terhadap tingkat kepuasan pelayanan. Artinya, semakin tinggi semakin tinggi nilai kehandalan, semakin tinggi juga tingkat kepuasan pelayanan yang dirasakan oleh pengguna. Hal ini menggambarkan bahwa kehandalan dalam menyediakan layanan yang konsisten dan dapat diandalkan merupakan faktor penting dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan. Dengan demikian, hasil ini menegaskan bahwa upaya untuk meningkatkan kehandalan dalam pelayanan di UPA-PP Politeknik Negeri Bali akan berdampak positif dalam memperkuat persepsi positif pengguna terhadap kualitas layanan secara keseluruhan. Dengan demikian, hipotesis kedua atau H<sub>2</sub> yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif variabel kehandalan terhadap tingkat kepuasan pelayanan dapat diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Utami & Lestari (2020) adapun hasil penelitiannya menemukan bahwa kehandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelayanan. Maka, secara keseluruhan dapat dikatakan penelitian ini telah sejalan dengan hasil penelitian terdahulu tersebut yang dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh positif antara kehandalan terhadap tingkat kepuasan pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa kehandalan dalam memberikan layanan di UPA-PP Politeknik Negeri Bali secara signifikan berkontribusi terhadap tingkat kepuasan pelayanan.

Berdasarkan analisis deskriptif dan tanggapan responden, terlihat bahwa kehandalan pelayanan di UPA-PP Politeknik Negeri Bali memiliki dampak yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan. Rata-rata tingkat kepuasan terhadap kehandalan mencapai 4,56, yang menunjukkan bahwa responden menganggap pegawai UPA-PP sangat handal dalam memberikan layanan yang tepat waktu, akurat, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna. Tanggapan tertinggi pada aspek seperti kemampuan menyampaikan informasi secara rinci, tanggungjawab dalam menangani keluhan, dan ketepatan waktu dalam proses pelayanan menunjukkan bahwa kehandalan pelayanan tidak hanya dilihat dari segi teknis, tetapi juga dari kemampuan dalam memahami dan memenuhi harapan pengguna.

Pada analisis tanggapan terhadap pertanyaan terbuka, sebagian besar responden menilai bahwa kehandalan dalam hal ketepatan kehadiran, penanganan keluhan, dan kesesuaian pelayanan dengan kebutuhan pengguna sangat berkontribusi terhadap tingkat kepuasan mereka. Temuan bahwa 100% responden menyatakan pegawai UPA-PP bersikap sopan dan profesional, serta sebagian besar merasa puas dengan kemampuan pegawai dalam memahami dan menyelesaikan keluhan dengan cepat, menegaskan bahwa kehandalan pelayanan berperan penting dalam menciptakan persepsi positif terhadap kualitas layanan UPA-PP.

Secara keseluruhan, kehandalan pelayanan di UPA-PP Politeknik Negeri Bali tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga mendukung peningkatan tingkat kepuasan pengguna. Hal ini mendorong pentingnya menjaga dan meningkatkan standar kehandalan dalam proses pelayanan, termasuk peningkatan ketersediaan dan kualitas sumber daya yang mendukung pelaksanaan layanan. Dengan demikian, pengelolaan yang baik terhadap aspek kehandalan akan memberikan manfaat signifikan

dalam memenuhi ekspektasi pengguna dan meningkatkan reputasi positif UPA-PP di kalangan pengguna layanan.

Berdasarkan hasil penelitian, keandalan pelayanan di UPA-PP Politeknik Negeri Bali memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan. Rata-rata tingkat kepuasan yang tinggi terhadap keandalan menunjukkan bahwa pegawai UPA-PP dianggap sangat handal dalam menyediakan layanan yang tepat waktu, akurat, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna. Temuan ini menegaskan pentingnya menjaga standar keandalan dalam proses pelayanan untuk memastikan pengguna merasa puas dan terlayani dengan baik. Implikasinya, peningkatan dalam aspek keandalan dapat membawa manfaat besar dalam memperkuat persepsi positif terhadap kualitas layanan UPA-PP secara keseluruhan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan reputasi institusi di mata pengguna layanan dan masyarakat umum.

### **Pengaruh Kecepatan dan Keandalan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan**

Hasil uji signifikansi simultan (Uji-F) digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh secara bersama-sama antara variabel kecepatan dan keandalan terhadap variabel tingkat kepuasan pelayanan, secara simultan dilakukan dengan uji F yaitu didapat nilai F-hitung  $58,567 > F\text{-tabel } 3,09$  ( $58,567 > 3,09$ ) dengan nilai Sig.  $< 0,05$  ( $\alpha$ ) yaitu  $0,000$ . Maka, hasil uji F ini menunjukkan bahwa  $H_3$  terbukti. Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan dan keandalan secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pelayanan. Dengan demikian, hipotesis ketiga atau  $H_3$  dapat diterima. Hasil ini memberikan makna bahwa kedua variabel independen mampu memprediksi atau menjelaskan fenomena tingkat kepuasan pelayanan UPA-PP Politeknik Negeri Bali.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Azar & Effendi (2020) adapun hasil penelitiannya menemukan bahwa kecepatan layanan dan keramahan layanan secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Begitu pula dengan hasil penelitian dari Samsir (2020) yang berhasil menunjukkan adanya keandalan dan daya tanggap secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Secara keseluruhan, penelitian ini didukung oleh temuan dari kedua penelitian terdahulu tersebut yaitu, kecepatan dan keandalan pelayanan di UPA-PP Politeknik Negeri Bali secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan. Hasil ini menegaskan bahwa kombinasi antara responsibilitas dalam memberikan layanan yang cepat dan keandalan dalam memenuhi kebutuhan pengguna merupakan faktor penting dalam meningkatkan tingkat kepuasan pelayanan.

Berdasarkan analisis deskriptif tanggapan responden terhadap variabel kepuasan pelayanan (Y) di UPA-PP Politeknik Negeri Bali, dapat disimpulkan bahwa pengguna layanan memberikan penilaian sangat tinggi terhadap berbagai aspek pelayanan yang diterima. Tanggapan tertinggi pada pernyataan mengenai penerimaan keluhan kerusakan, penyelesaian perbaikan peralatan, dan kesesuaian laporan kerusakan menunjukkan bahwa pegawai UPA-PP dianggap sangat baik dalam menangani keluhan dan memenuhi harapan

pengguna. Rata-rata skor kepuasan sebesar 4,46, yang termasuk dalam kategori sangat tinggi, mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan berhasil memenuhi pengalaman dan kebutuhan pengguna secara efektif.

Tanggapan positif ini tidak hanya mencerminkan kehandalan dan tanggung jawab dalam pelayanan, tetapi juga menggambarkan tingkat profesionalisme dan komitmen pegawai UPA-PP dalam menjaga standar layanan yang tinggi. Hasil dari tanggapan terhadap pertanyaan terbuka juga menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif, ketepatan waktu dalam penyelesaian keluhan, dan kesesuaian pelayanan dengan kebutuhan pengguna menjadi faktor kunci dalam membangun kepuasan pelayanan yang baik. Dengan demikian, upaya untuk terus meningkatkan aspek-aspek ini diharapkan dapat memperkuat persepsi positif pengguna terhadap kualitas layanan UPA-PP dan memberikan dukungan yang berkelanjutan bagi pengembangan institusi tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kombinasi antara kecepatan dan kehandalan layanan di UPA-PP Politeknik Negeri Bali secara signifikan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna. Temuan ini memperkuat pentingnya tanggung jawab dalam menangani keluhan dengan cepat dan keandalan dalam memenuhi kebutuhan pengguna sebagai faktor utama dalam membangun persepsi positif terhadap kualitas layanan. Implikasi dari hasil ini menegaskan perlunya UPA-PP untuk terus meningkatkan efisiensi operasional dan komunikasi yang efektif dengan pengguna, serta memperkuat profesionalisme dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan. Dengan demikian, langkah-langkah ini diharapkan dapat menguatkan kepuasan pengguna secara berkelanjutan dan mendukung reputasi positif institusi.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan temuan penelitian yang dibahas dalam bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa dalam konteks UPA-PP Politeknik Negeri Bali, kecepatan pelayanan (X1) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pelayanan (Y), dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,317 dan signifikansi  $0,002 < 0,05$ . Selain itu, kehandalan pelayanan (X2) juga secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pelayanan (Y), dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,776 dan signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Secara simultan, kecepatan dan kehandalan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pelayanan (Y), dengan nilai F-hitung  $58,567 > F\text{-tabel } 3,09$  dan signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Oleh karena itu, peningkatan kecepatan dan kehandalan pelayanan di UPA-PP Politeknik Negeri Bali dapat meningkatkan tingkat kepuasan pelayanan secara efektif.

### **BIBLIOGRAFI**

- Anggraini, N. Ayu. (2020). Pengaruh Kecepatan Layanan Dan Cita Rasa Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Café Intermezzo Medan. Universitas Medan Area.
- Hulud, S., Arifin, R., & Athia, I. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Ojek Online (Studi Pada Mahasiswa Unisma Pengguna GrabBike di Kota Malang). *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*, 11(25).

Analisis Kecepatan dan Keandalan Pelayanan Jasa Perawatan dan Perbaikan terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Unit Penunjang Akademik Perawatan dan Perbaikan Politeknik Negeri Bali

- Kurniawati, R., & Dwihartanti, M. (2018). Pengaruh ketelitian dan kecepatan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan ahas Galur honda motor. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran-SI*, 7(5), 448–456.
- Oematan, A., Sasmito, C., & Budi, P. (2020). *Fenomena dan Realitas Sistem Pelayanan Publik Berbasis E-Government di Kota Batu (Studi Kualitas Pelayanan Sistem Informasi BATT Kota Batu)*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tungadewi.
- 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.
- Ramadhan, F., Muhafidin, D., & Miradhia, D. (2021). Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Ibum Kabupaten Bandung. *JANE (Jurnal Administrasi Negara)*, 12(2), 58–63.
- Rinaldi, A., & Santoso, S. B. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelanggan Traveloka Di Kota Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 7(2), 1–14.
- Samsir, N. (2020). *Pengaruh Keandalan Dan Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Jasa Di Mahakarya Photography*. UNIVERSITAS NEGERI MAKASSAR.
- Sari, T. P. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Dirumah Sakit X. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 3(1), 53–59.
- shony Azar, M. A., & Efendi, A. (2020). PENGARUH KECEPATAN LAYANAN DAN KERAMAHAN LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DIRUMAH KOPI LAMONGAN. *HUMANIS: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 12(2), 136–148.
- Suci, D. P., Robidi, R., & Bahri, S. (2022). ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KECEPATAN KONFIRMASI AKSEPTASI TREATY TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT REASURANSI NASIONAL INDONESIA. *JURNAL ASURANSI INDONESIA*, 1(2), 62–82.
- Utami, D., & Lestari, N. S. (2020). Pengaruh Ketanggapan Dan Keandalan Terhadap Kepuasan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Kelurahan Sendangsari. *Jurnal Enersia Publika: Energi, Sosial, Dan Administrasi Publik*, 4(2), 304–319.
- Wicaksono, Y., & Santoso, S. B. (2015). *Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening (studi pelanggan di PT. Indo Samudera Perkasa Semarang)*. Fakultas Ekonomika dan Bisnis.
- Wimaputri, O., Hastuti, S., & Daroini, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Iain Kediri. *INCARE, International Journal of Educational Resources*, 1(2), 90–101.
- Yulita, H., & Wijaya, B. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Publik terhadap Kepuasan Konsumen. *Management and Accounting Expose*, 3(1), 1–12.

**Copyright holder:**  
Ni Putu Diah Pratiwi\* (2024)

**First publication right:**  
Syntax Admiration

**This article is licensed under:**

