
Pengaruh Pelayanan Akademik dan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Kebidanan Hafshawaty Zainul Hasan Genggong Probolinggo Jawa Timur

Lia Kholida ¹⁾ Putri Maharani ²⁾

¹²Universitas KH. Muhtar Syafaat Blok Agung, Banyuwangi, Indonesia

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelayanan akademik dan pelayanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa kebidanan di Hafshawaty Zainul Hasan Genggong Probolinggo Jawa Timur. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian kausal. Sampel sebanyak 150 siswa diperoleh berdasarkan non-probability sampling dengan metode sampling jenuh. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda yang menggunakan software Microsoft Excel 2019 dan SPSS 26.0 sebagai alat analisisnya. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, peneliti dapat menyimpulkan bahwa pelayanan akademik dan pelayanan administrasi baik secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian ini hanya dilakukan oleh Akademi Bidan Hafshawaty Zainul Hasan Genggong (Probolinggo, Jawa Timur) dan tidak menggunakan variabel kontrol, variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan siswa. Kajian ini menyoroti perlunya institusi untuk memprioritaskan peningkatan sistem pendukung akademik dan administrasi agar mahasiswa dapat memperoleh pengalaman yang memuaskan selama perkuliahan.

Keywords: pelayanan akademik; pelayanan administrasi; kepuasan mahasiswa

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of academic services and administrative services on the satisfaction of midwifery students at Hafshawaty Zainul Hasan Genggong Probolinggo, East Java. This study was a quantitative study with a causal research design. A sample of 150 students was obtained based on non-probability sampling using the saturated sampling method. The data analysis method used in this study was multiple linear regression analysis using Microsoft Excel 2019 and SPSS 26.0 as the analysis tools. Based on the results of the study and discussion, the researcher concluded that academic and administrative services, both partially and simultaneously, had a positive and significant effect on student satisfaction. This study was only conducted by the Hafshawaty Zainul Hasan Genggong Midwifery Academy (Probolinggo, East Java) and did not use control variables or other variables that could affect student satisfaction. This study highlights the need for institutions to prioritize improving academic and administrative support systems so that students can have a satisfying experience during their studies.

Kata Kunci: academic services; administrative services; student satisfaction

PENDAHULUAN

Saat ini pelayanan publik termasuk dunia pendidikan masih banyak mempunyai kelemahan yang belum sesuai dengan harapan masyarakat. Pemenuhan harapan masyarakat merupakan tujuan utama pelayanan publik yang harus selalu ditingkatkan baik secara kuantitatif maupun kualitatif (Wibawa et al., 2024).

Institusi pendidikan adalah organisasi publik yang bertanggung jawab menyelenggarakan layanan pendidikan. Sebagai organisasi publik, lembaga pendidikan bertanggung jawab memberikan pelayanan pendidikan yang bermutu kepada masyarakat. Untuk memberikan layanan berkualitas tinggi, lembaga pendidikan harus memastikan kepatuhannya terhadap berbagai standar dan persyaratan yang ditetapkan oleh negara dan badan akreditasi yang berwenang. Institusi pendidikan harus mengambil langkah-langkah untuk meningkatkan layanan tersebut dan mengoptimalkan kapasitas sumber daya manusianya serta meningkatkan sarana dan prasarana yang mendukung kelancaran layanan pendidikan (Fajarwati et al., 2023).

Pengelolaan pembelajaran harus seimbang sebagai landasan terselenggaranya pelayanan yang baik, sesuai dengan kaidah akademik yang telah ditetapkan, oleh seluruh civitas akademika, yakni seluruh civitas akademika, staf administrasi, staf pengajar, siswa dan organisasi pendidikan. Untuk menyelaraskan peraturan akademik yang diberikan dengan tujuan yang diharapkan, diperlukan komitmen yang kuat dari kedua belah pihak, yaitu, siswa, tenaga pengajar, tenaga administrasi dan manajemen, perlu melaksanakan dan mengevaluasi kegiatannya agar tujuan dapat tercapai sesuai kurikulum, peraturan visi dan misi lembaga. Dalam bidang pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa, tentu saja fokusnya adalah pada bidang pelayanan akademik. Pelayanan akademik yang berkualitas harus memberikan kepuasan mahasiswa, dan mahasiswa yang menerima layanan dapat mengevaluasi layanan yang diterima (Manaransyah et al., 2023).

Kedua belah pihak mempunyai hubungan yang saling menguntungkan, sehingga kedua belah pihak mendapatkan kepuasan yang sama. Berdasarkan hasil observasi sebelumnya pada Akademi Kebidanan Hafshawaty Zainul Hasan Genggong, Probolinggo, Jawa Timur, diketahui: 1) Masih banyak mahasiswa yang prestasi mata kuliahnya di bawah KKM 2) Latihan praktik belajar anatomi kadang dilakukan di kelas karena keterbatasan ruang laboratorium 3) Tenaga laboratorium belum tersedia sehingga pemanfaatan ilmu anatomi di laboratorium belum optimal 4) Alat dan bahan kurang memadai/terbatas sehingga siswa tidak mendapat kesempatan/pengalaman belajar untuk melakukan percobaan sendiri. 5) Kurangnya persiapan dan pengalaman siswa menyebabkan kesulitan untuk lulus ujian. Terkait dengan kepuasan terhadap pelayanan akademik, Akademi Bidan Hafshawaty Zainul Hasan Genggong memandang perlu untuk melakukan evaluasi terhadap seluruh aktivitas suatu organisasi pendidikan baik di lingkungan finansial, sosial, eksternal dan internal.

Lingkungan internal salah satunya adalah mahasiswa sebagai pengguna layanan perlu mendapat perhatian khusus karena mahasiswa tersebut mempengaruhi lingkungan eksternal yaitu masyarakat umum yang menilai efektivitas pelatihan di Akademi Kebidanan Hafshawaty Zainul Hasan Genggong. dari. Pendidikan adalah pemimpin pembangunan negara. Membuat hidup masyarakat lebih cerdas dimulai dari pendidikan. Pemerintah terus memprioritaskan sektor pendidikan, khususnya pengembangan mutu pendidikan, sehingga mampu menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas dan produktif.

Tugas utama lembaga pendidikan adalah menyediakan tidak hanya lulusan yang banyak, tetapi juga lulusan yang berkualitas dan berdisiplin, yang mampu menjadi dinamisme, inovator, motivator dan penggerak pembangunan, serta menghasilkan tenaga kerja yang berkualitas dengan berbagai jenis dan tingkat pengetahuan. Sehubungan dengan hal tersebut, pelayanan yang ditujukan kepada masyarakat yaitu mahasiswa harus ditingkatkan baik secara kualitatif maupun kuantitatif.

Soal kepuasan pelayanan akademik, perguruan tinggi harus begitu. merupakan sistem pelayanan administrasi akademik yang profesional dan terpadu yang diharapkan dapat memberikan kepuasan maksimal kepada mahasiswa baik dari segi pelayanan administrasi maupun pelayanan akademik. Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa semakin tinggi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik lembaga pendidikan, maka kepuasan mahasiswa pun semakin tinggi. Sebagaimana (Mutmainah et al., 2024) bahwa kualitas layanan akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal serupa juga dibuktikan dalam penelitian (M Ilhamdi, 2024; Manaransyah et al., 2023; Mubarak dan Moho, 2024; Sujianto et al., 2023; Torabi dan Bélanger, 2021) bahwa pelayanan akademik yang baik di lembaga pendidikan menentukan tinggi siswanya kepuasan Selain itu, layanan administrasi yang lebih berkualitas meningkatkan kepuasan mahasiswa (Amalia et al., 2023).

Artinya semakin puas peserta didik terhadap pelayanan administrasi lembaga pendidikan, maka semakin tinggi pula kepuasannya. Penelitian ini didukung oleh (Fajarwati et al., 2023); (Manaransyah dkk., 2023); dan (Sumardin dkk., 2023). Dengan pelayanan yang profesional dan berkualitas, Akademi Kebidanan Hafshawaty Zainul Hasan Genggong dapat mempertahankan diri sebagai akademi yang mampu bersaing dengan akademi lain khususnya di bidang kesehatan. Berdasarkan hasil observasi awal penulis di ruang tata usaha Akademi Kebidanan Hafshawaty Zainul Hasan Genggong, terlihat belum sinergis dengan seluruh kegiatan administrasi akademik. Hal ini terbukti dengan masih adanya keluhan dari mahasiswa mengenai ketidakpuasannya terhadap sistem layanan manajemen akademik yang ditawarkan oleh perguruan tinggi tersebut, beberapa keluhan terhadap sistem layanan yang ditawarkan, misalnya: 1) Kurangnya sosialisasi informasi tentang setiap perintah yang dikeluarkan oleh akademi. 2) Dalam lingkungan akademik, tidak terdapat Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam setiap kegiatan administrasi akademik. 3) Pelayanan optimal dari tenaga administrasi dalam melayani mahasiswa, meliputi sikap pelayanan yang ramah, tanggap dan sikap empati terhadap keluhan siswa 4) Buruknya waktu pelayanan yang diberikan kepada siswa. 5) Masih terdapat antrian panjang pada saat pembayaran biaya sekolah, dan tidak memungkinkan untuk membayar biaya sekolah melalui beberapa bank. 6) Peran guru calon dalam memenuhi tugas pokok dan tanggung jawabnya belum maksimal sehingga menyulitkan siswa untuk berkumpul dan mendiskusikan masalah akademik. 7) Waktu pengiriman nilai guru masih belum tepat sehingga siswa tidak menerima Kartu Nilai Semester (SSC) tepat waktu. 8) Peran website dalam memberikan layanan informasi kepada siswa belum maksimal. Siswa telah menyampaikan keluhan mereka mengenai ketidakpuasan siswa terhadap layanan yang disebutkan di atas dan meneruskannya ke mekanisme umpan balik. Berdasarkan latar belakang dan tema yang muncul, maka penulis tertarik untuk mengkaji lebih dekat dampak pelayanan akademik dan pelayanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa kebidanan, Hafshawaty Zainul Hasan, Genggong, Probolinggo, Jawa Timur.

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

Kotler dan Keller (2016) kualitas layanan didefinisikan sebagai kesesuaian antara harapan pelanggan terhadap layanan yang mereka terima dan persepsi mereka terhadap layanan sebenarnya. Artinya kualitas pelayanan diukur berdasarkan sejauh mana pelayanan yang ditawarkan memenuhi harapan klien atau konsumen dan sejauh mana persepsi klien terhadap pelayanan sesuai dengan kenyataan. Dalam konteks ini, kualitas layanan ditentukan tidak hanya oleh karakteristik dan data teknis dari layanan itu sendiri, tetapi juga oleh bagaimana pelanggan merasakan layanan tersebut. Kualitas pelayanan yang baik mengharuskan penyedia layanan memahami dan merespon dengan baik harapan dan kebutuhan pelanggan, serta memberikan pengalaman yang memuaskan dan membangun hubungan pelanggan yang kuat. Kotler juga menekankan pentingnya kualitas layanan yang berkelanjutan sebagai bagian dari strateginya. pemasaran, karena kualitas pelayanan yang baik dapat menjadi sumber keunggulan kompetitif bagi perusahaan dan membantu menciptakan loyalitas pelanggan jangka panjang.

Konsep utama definisi kualitas layanan menurut Kotler adalah kesesuaian antara harapan pelanggan dan layanan yang diberikan. Dalam kaitannya dengan layanan akademik, kualitas layanan dinilai dari sejauh mana layanan tersebut memenuhi atau melampaui harapan mahasiswa. Kemampuan universitas atau lembaga pendidikan dalam menyediakan materi pembelajaran yang relevan, kepemimpinan akademik yang efektif, dan aksesibilitas anggota fakultas dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap pengalaman belajarnya.

Dengan demikian, kualitas layanan akademis dapat dikaitkan dengan prinsip kualitas layanan Kotler, yang menekankan pentingnya memenuhi harapan pelanggan, menanggapi kebutuhan pelanggan, kualitas fisik layanan, dan empati dalam pengalaman pelanggan. Dengan memperhatikan hal tersebut, universitas dan lembaga pendidikan dapat meningkatkan pengalaman belajar siswa dan mencapai kepuasan yang lebih besar.

Lebih lanjut, dalam konteks pelayanan administrasi, kesesuaian ini tercermin pada sejauh mana proses administrasi memenuhi atau melampaui harapan pengguna, seperti pelajar, pegawai atau entitas lain yang menggunakan layanan administrasi. Institusi pendidikan yang memberikan pelayanan administrasi dapat meningkatkan kualitas pelayanannya dengan memastikan pemenuhan harapan pengguna, tanggap terhadap kebutuhan peserta didik, kejelasan prosedur dan empati dalam menangani peserta didik. Hal ini akan membantu meningkatkan pengalaman mahasiswa dan menciptakan hubungan yang lebih positif antara mahasiswa dan penyedia layanan administrasi institusi. Menurut gagasan yang dikembangkan Parasuraman 2014, indikator kualitas pelayanan adalah: 1) Bukti fisik (tangible), yaitu kemampuan suatu perusahaan untuk membuktikan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kinerja sarana dan prasarana fisik perusahaan serta kondisi lingkungan sekitar merupakan indikator yang jelas.. layanan yang disediakan oleh penyedia layanan. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain-lain), peralatan dan perkakas yang digunakan (teknologi), penampilan pegawai. 2) Keandalan, mis. kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan secara akurat dan andal seperti yang dijanjikan. Kegiatan tersebut harus memenuhi harapan siswa, yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang setara dan bebas kesalahan bagi seluruh siswa, sikap pengertian dan ketelitian yang tinggi. 3) Tanggung Jawab, yaitu keinginan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan relevan kepada siswa dengan memberikan informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menimbulkan persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan. 4) Percaya Diri, yaitu pengetahuan, sopan santun dan kemampuan karyawan perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya diri mahasiswa terhadap perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, keandalan, keselamatan, kompetensi dan kesopanan. 5) Empati, yaitu perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi kepada pelajar, berusaha memahami keinginan konsumen. Jika perusahaan diharapkan memahami dan mengetahui tentang pelajar, maka mereka terutama memahami kebutuhan pelajar dan menawarkan jam buka yang nyaman bagi pelajar.

Menurut Philip Kotler, kepuasan pelanggan adalah keadaan pikiran yang terjadi ketika pelanggan membandingkan persepsi mereka terhadap suatu produk atau layanan. dengan harapan mereka. Dengan kata lain menurut Kotler kepuasan merupakan hasil perbandingan antara apa yang diterima pelanggan dengan apa yang diharapkannya (Kotler dan Keller, 2016). Berkaitan dengan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dan administrasi, konsep kepuasan pelanggan Philip Kotler sangatlah penting. Kepuasan siswa terhadap layanan akademik dan administrasi bergantung pada sejauh mana layanan tersebut memadai atau sesuai. melebihi harapan mereka. Kepuasan mahasiswa juga dipengaruhi oleh kualitas layanan akademik, seperti kejelasan materi pembelajaran, komunikasi dosen dan mahasiswa, serta dukungan akademik. Guru yang kompeten dan peduli serta bahan pelajaran yang relevan dan bermanfaat meningkatkan kepuasan siswa.

Selain itu, kualitas pelayanan administrasi memegang peranan penting dalam menentukan kepuasan mahasiswa. Proses pendaftaran yang sederhana, prosedur administrasi yang cepat dan efisien

serta dukungan administrasi yang baik akan memberikan pengalaman positif bagi mahasiswa dan meningkatkan kepuasan mereka. Dengan memperhatikan prinsip kepuasan pelanggan Kotler, lembaga pendidikan dapat meningkatkan kualitas pengajaran dan layanan administrasi untuk menciptakan pengalaman berharga bagi siswa dan meningkatkan kepuasan mereka. Hal ini penting untuk membangun hubungan jangka panjang antara institusi dan mahasiswa serta menjaga reputasi baik. Konkrit (konsistensi), daya tanggap (kecepatan/daya tanggap) dan empati (empati) terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa (Assyahri dan Mardaus, 2023), yang berarti bahwa faktor-faktor tersebut memegang peranan penting. dalam membentuk kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik yang ditawarkan.

Dampak layanan akademik terhadap kepuasan siswa Layanan akademik adalah berbagai dukungan, alat dan sumber daya yang disediakan oleh lembaga pendidikan yang membantu siswa mencapai keberhasilan akademik dan menunjang pengalaman belajarnya di lembaga pendidikan (Assyahri dan Mardaus, 2023). Semakin puas siswa terhadap pelayanan akademik lembaga pendidikan, maka semakin tinggi pula kepuasan siswanya. Sebagaimana (Mutmainah et al., 2024) bahwa kualitas layanan akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal serupa juga ditunjukkan dalam penelitian (M Ilhamdi, 2024; Manaransyah et al., 2023; Mubarak dan Moho, 2024; Sujianto et al., 2023; Torabi dan Bélanger, 2021) bahwa pelayanan akademik yang baik di lembaga pendidikan menentukan tingginya. kepuasan siswa. Selain itu, kualitas dan kapabilitas e-service berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa menggunakan e-dosen (Dora dan Asmar, 2023). Artinya, layanan elektronik berkualitas tinggi dan peluang yang memadai dalam konteks e-akademik mempunyai efek positif terhadap kepuasan siswa. Upaya peningkatan kualitas layanan akademik, antara lain penyediaan bahan pembelajaran yang berkualitas, ketersediaan dosen atau tutor, dan sistem pendukung pembelajaran online yang efektif, meningkatkan kepuasan pengguna khususnya kepuasan mahasiswa (Almusharraf dan Khahro, 2020).); (Subandi dan Hamid, 2021). Oleh karena itu, hipotesis pertama penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1: Pelayanan akademik berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa

Pengaruh pelayanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa

Pelayanan administrasi universitas mencakup berbagai fungsi dan tugas administrasi yang mendukung kegiatan universitas secara keseluruhan, baik secara langsung dalam kegiatan akademik maupun terkait manajemen administrasi umum. Pelayanan administrasi yang lebih berkualitas meningkatkan kepuasan mahasiswa (Amalia et al., 2023). Artinya semakin puas peserta didik terhadap pelayanan administrasi lembaga pendidikan, maka semakin tinggi pula kepuasannya. Menurut (Fajarwati et al., 2023), setidaknya ada tiga faktor utama yang menentukan kepuasan mahasiswa, pelayanan administrasi, kesempatan pendidikan dan kualifikasi dosen. Pelayanan administrasi yang baik seperti proses pendaftaran yang efisien, pengurusan urusan akademik yang cepat dan layanan dukungan mahasiswa yang responsif secara positif meningkatkan kepuasan mahasiswa. Hal ini menunjukkan pentingnya efisiensi dan kejelasan dalam proses administrasi universitas atau lembaga pendidikan (Manaransyah et al., 2023). Selain itu, fasilitas pelatihan yang memadai, termasuk ruang kelas yang nyaman, laboratorium yang lengkap, perpustakaan yang baik, dan infrastruktur lainnya untuk mendukung pembelajaran, memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan taruna.. Kualitas layanan pendidikan berperan penting dalam menciptakan lingkungan belajar yang kondusif (Sumardin et al., 2023). Kepuasan taruna juga dipengaruhi secara signifikan oleh kualifikasi dan kualitas instruktur dalam memberikan materi pembelajaran, bimbingan akademik dan dukungan mahasiswa. Guru yang berkualitas dan berpengalaman dapat mempengaruhi motivasi belajar dan pemahaman materi (Fajarwati et al., 2023). Penelitian ini menerapkan model kualitas layanan perguruan tinggi, yang dikembangkan secara unik untuk mengukur kualitas layanan perguruan tinggi (Hasan dan Zakir Hosen, 2022). Oleh karena itu, hipotesis kedua penelitian ini adalah:

H2: Pelayanan administrasi berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa

B. Metode Penelitian Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif yang memiliki desain penelitian kausal (Sekaran dan Bougie, 2017). Di Akademi Kebidanan Hafshawaty Zainul Hasan Genggong Probolinggo Jawa Timur dibuat hubungan sebab akibat untuk menguji hipotesis pengaruh pelayanan akademik dan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa

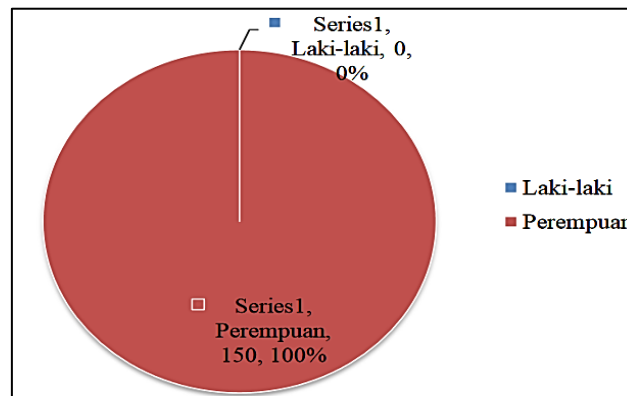
METODE

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan software Microsoft Excel 2019 dan analisis SPSS 26.0. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data survei. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampling jenuh. Sampling jenuh merupakan teknik pengambilan sampel yang seluruh anggota populasi dijadikan sampel (Sugiyono, 2019). Responden sampel penelitian ini adalah seluruh mahasiswi kebidanan Hafshawaty Zainul Hasan Genggong Probolinggo yang berjumlah 150 orang, Jawa Timur.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket skala likert. Penelitian ini mengevaluasi pelayanan akademik dan pelayanan administrasi serta kepuasan mahasiswa Zainul Hasan Genggong Probolinggo. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk memahami hubungan antara satu variabel terikat (variabel yang ingin diprediksi) dengan dua atau lebih variabel bebas (variabel yang digunakan untuk memprediksi variabel terikat). Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda untuk mengetahui hubungan antara pelayanan akademik (X1) dan pelayanan administrasi (X2) serta dampak langsungnya terhadap kepuasan mahasiswa (Y). Seringkali pengujian hipotesis regresi linier meliputi uji t-statistik, uji F-statistik dan koefisien determinasi (R-squared) (Ghozali, 2018).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini mengumpulkan data dengan menyebarkan kuesioner. Responden penelitian ini adalah mahasiswi Akademi Kebidanan Hafshawaty Zainul Hasan Genggong Probolinggo Jawa Timur yang memiliki ciri-ciri sebagai berikut:



Gambar 1. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Seluruh respondennya adalah 150% atau 100% siswi Akademi Kebidanan Hafshawaty Zainul Hasan di Genggong, Probolinggo, Jawa Timur, yang menunjukkan bahwa penelitian ini mempunyai ciri yang sangat istimewa.

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda: Pengaruh Pelayanan Akademik dan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Akademi Kebidanan Hafshawaty Zainul Hasan Genggong Genggong Probolinggo Jawa Timur

Pengaruh Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Berdasarkan hasil uji koefisien regresi (T-statistik dan P-value) terlihat bahwa koefisien regresi variabel pelayanan akademik terhadap kepuasan

mahasiswa sebesar 0,492 dan T Statistik. nilainya 4,173. Koefisien regresi bertanda positif sebesar 1,026551 menunjukkan bahwa layanan akademik yang lebih baik dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa. Nilai t statistik sebesar $4,173 > 1,976$ (taraf signifikansi 5%) yang berarti hasil uji (H1 diterima) signifikan. Artinya pelayanan akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Sebagaimana (Mutmainah et al., 2024) bahwa kualitas layanan akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal serupa juga dibuktikan dalam penelitian (M Ilhamdi, 2024; Manaransyah et al., 2023; Mubarak dan Moho, 2024; Sujianto et al., 2023; Torabi dan Bélanger, 2021) bahwa pelayanan akademik yang baik di lembaga pendidikan turut berperan. peranan penting dalam menentukan tingkat kepuasan mahasiswa. Staf pengajar yang berkualitas dan berpengalaman dapat memberikan pengalaman belajar yang memuaskan bagi mahasiswa. Ia tahu bagaimana menyajikan materi pembelajaran dengan baik, mendorong diskusi yang menarik dan memberikan masukan yang konstruktif. Layanan akademik harus memberikan dukungan yang tepat kepada mahasiswa dalam bimbingan akademik, konseling dan pemecahan masalah akademik. Ini membantu siswa mengatasi hambatan untuk belajar dan mencapai potensi penuh mereka. Selain itu, kurikulum yang relevan dan teknologi mutakhir dapat meningkatkan minat siswa dalam belajar dan mempersiapkan mereka menghadapi tantangan dunia nyata. Kurikulum yang dirancang dengan baik harus mencakup keterampilan dan pengetahuan yang relevan dengan tren industri dan kebutuhan pasar tenaga kerja. Fasilitas pembelajaran yang baik, seperti ruang kelas yang nyaman, laboratorium yang lengkap dan perpustakaan yang baik, juga berkontribusi terhadap pembelajaran yang memuaskan bagi siswa (Sumardin et al., 2023). Dengan memperhatikan semua aspek tersebut, lembaga pendidikan dapat menciptakan lingkungan belajar yang menyenangkan dan bermanfaat bagi siswa. Hal ini meningkatkan kepuasan siswa dan meningkatkan reputasi baik lembaga pendidikan. Hasil tersebut sesuai dengan fakta bahwa kualitas pelayanan dan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Dora dan Asmar, 2023); (Herman, 2022).

Pengaruh Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Berdasarkan hasil uji koefisien regresi (T-statistics dan P-values) terlihat bahwa koefisien regresi variabel pelayanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa adalah sebesar 0,546 dan nilai T statistik sebesar 5,164. Koefisien regresi mempunyai tanda positif sebesar 0,546 yang menunjukkan bahwa pelayanan administrasi yang lebih baik dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa. Nilai t statistik sebesar $5,164 > 1,976$ (taraf signifikansi 5%) yang berarti hasil uji (H2 diterima) signifikan. Artinya pelayanan administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Pelayanan administrasi yang lebih berkualitas meningkatkan kepuasan mahasiswa (Amalia et al., 2023); (Rahard dkk., 2024). Demikian pula, semakin puas siswa terhadap layanan administrasi lembaga pendidikan, maka semakin tinggi pula kepuasannya (Borishade et al., 2021). Menurut (Fajarwati dkk., 2023), setidaknya ada tiga faktor utama yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa, yakni pelayanan administrasi, kesempatan pendidikan, dan kualifikasi dosen. Pelayanan administrasi yang baik seperti proses registrasi yang efisien, pengurusan urusan akademik yang cepat dan layanan dukungan mahasiswa yang responsif secara positif meningkatkan kepuasan mahasiswa. masalah ini. menunjukkan pentingnya efisiensi dan kejelasan dalam proses administrasi universitas atau lembaga pendidikan (Manaransyah et al., 2023). Selain itu, fasilitas pelatihan yang memadai, termasuk ruang kelas yang nyaman, laboratorium yang lengkap, perpustakaan yang baik, dan infrastruktur lainnya untuk mendukung pembelajaran, memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan taruna. Kualitas layanan pendidikan berperan penting dalam menciptakan lingkungan belajar yang kondusif (Sumardin et al., 2023).

SIMPULAN DAN IMPLIKASI

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, peneliti dapat menyimpulkan bahwa pengaruh layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa adalah sebesar 13,01%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan akademik mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Selain itu, pengaruh pelayanan administrasi terhadap kepuasan

mahasiswa sebesar 17,90%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Sedangkan pelayanan akademik dan pelayanan administrasi berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 30,9%. Artinya pelayanan akademik dan administrasi baik secara simultan maupun terpisah berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Meskipun pelayanan akademik dan administrasi mempunyai dampak yang signifikan, namun 69,1% mempunyai faktor lain yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa yang tidak dipertimbangkan dalam analisis, seperti kualitas pengajaran, sarana dan prasarana, sumber daya pendukung dan lingkungan. . Studi ini menyoroti pentingnya meningkatkan kualitas layanan akademik dan administrasi. Institusi hendaknya memprioritaskan peningkatan sistem pendukung akademik dan administrasi agar mahasiswa mendapatkan pengalaman yang memuaskan selama perkuliahan. Selain itu, lembaga pendidikan harus memastikan bahwa staf yang terlibat dalam penyediaan layanan akademik dan administrasi memiliki keterampilan, pengetahuan dan sikap yang sesuai untuk memberikan layanan berkualitas tinggi kepada siswa. Oleh karena itu, diperlukan investasi dalam pelatihan dan pengembangan staf. Selain itu, penelitian ini juga menekankan pentingnya terus mengumpulkan dan menganalisis data terhadap kepuasan mahasiswa dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Dengan lebih memahami apa yang membuat siswa bahagia, institusi dapat bergerak menuju peningkatan kepuasan siswa yang berkelanjutan dan pengalaman pendidikan yang lebih baik bagi siswa.

DAFTAR PUSTAKA

- Almusharraf, N.M. dan Khahro, S. H. (2020). Kepuasan Siswa terhadap Pengalaman Belajar Daring di Masa Pandemi COVID-19. *Jurnal Internasional Teknologi Berkembang dalam Pembelajaran*, 15 (21), 246-267. <https://doi.org/10.3991/ijet.v15i21.15647>
- Amalia, E., Mulyati, B., & Nurlaili, F. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan pengelolaan keuangan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Banten Jaya. *Kemajuan: Jurnal Pendidikan, Akuntansi dan Keuangan*, 6(1), 42–49. <https://doi.org/10.47080/progress.v6i1.2502>
- Assyahri, W., & Mardaus, M. (2023). Efiko Academy Melayani Mutu Pada Kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Padang. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Administrasi Publik (JMIAP)*, 5(3), 239-247. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v5i3.638>
- Borishade, TT, Ogunnaike, OO, Salau, O., Motilewa, B. (2010). D. dan Dirisu, JI. (2021). Menilai Hubungan antara Kualitas Layanan, Kepuasan Mahasiswa dan Loyalitas: Pengalaman Pendidikan Tinggi NIGERIAN. *Heliyon*, 7 (7), e07590. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e07590>
- Dora, Y.M., & Asmar, N.P. (2023). Pengaruh kualitas layanan elektronik dan pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan akademik elektronik. *JlIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6 (3), 1854-1861. <https://doi.org/10.54371/jeep.v6i3.1432>
- Fajarwati, F., Widanti, N.P.T. dan Rahayu, L.R. (2023). Pengaruh pelayanan administrasi, kesempatan pelatihan dan kualifikasi dosen terhadap kepuasan taruna Politeknik Transportasi Darat (Poltrada Bali) Bali. *Jurnal Ilmu Pendidikan Global*, 4(4), 2520-2527. <https://doi.org/10.55681/jige.v4i4.1377>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariat dengan IBM SPSS*. 25. Badan Penerbitan Universitas Diponegoro.
- Hasan, M. dan Zakir Hosen, M. (2022). Dampak Kualitas Layanan Universitas terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa di Bangladesh: Mediator Citra Universitas dan Prestise Eksternal. *Jurnal*

- Kualitas Pendidikan (JoQiE), 12 (Mei), 169–181. Herman, H. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan: studi kasus di lembaga pendidikan. *Jurnal Internasional ADPEBI Ilmu Bisnis dan Sosial*, 2 (1), 39-45. <https://doi.org/10.54099/aijbs.v2i1.104>
- Kotler, P., & Keller, KL (2016). *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1 dan 2*. PT. Indeks.
- M Ilhamdi. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Kurikulum Ilmu Politik Universitas Jambi. *Jurnal Prospek: Pendidikan Ilmu Sosial dan Ekonomi*, 2(1), 136-148. <https://doi.org/10.30872/prospek.v3i2.811>
- Manaransyah, G., Rahman, A., & Rachmawaty, I.K. (2023). Pengaruh kualitas pembelajaran, kualitas layanan akademik dan lingkungan belajar virtual terhadap kepuasan mahasiswa magister terhadap perkuliahan daring. *Misi Ecclesiae*, 12 (2), 121-132. <https://doi.org/10.52157/me.v12i2.205>
- Mubarok, S. dan Moho, R.P. (2024). Pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa (Studi kasus: Mahasiswa Fakultas Manajemen Universitas Jakarta). *Jurnal Manajemen Bisnis Fakultas Manajemen*, 1 (1), 12-16.
- Mutmainah, Gumanti, M., Desastra, Y.Z. dan Novitasar, E. (2024). Analisis Kointegrasi Faktor Makroekonomi, Indeks FTSE, Bursa Efek Indonesia Periode 2017-2022. *Sirip ECO*, 6(1), 65–73. <https://doi.org/10.32877/ef.v6i1.1143>
- Parasuraman, A. (2014). *Konsekuensi perilaku dari kualitas layanan*. Aula Prentice.
- Rahardi, S., Karamang, E. dan Mubarak, DAA (2024). Pengaruh Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Perkembangan Perguruan Tinggi Indonesia). *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi)*, 10(1), 552-561. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v10i1.1976>
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). *Metode penelitian untuk bisnis (Edisi ke-1st)*. Salemba empat.
- Subandi, S. dan Hamid, M.S. (2021). Kepuasan siswa, loyalitas dan motivasi didasarkan pada kualitas layanan. *Jurnal Manajemen dan Keuangan Islam*, 1 (1), 136-153. <https://doi.org/10.22515/jmif.v1i1.3552>
- Sujianto, Mujiono, Suardika, I. B. dan Indriani, S. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa. *Jurnal Roda Gila*, 14(1), 29–33. <https://doi.org/10.36040/flywheel.v14i1.6523>
- Sabri, S., & Mustaqim, H. (2023). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa dalam proses perkuliahan di Universitas Ibnu Sina. *SEIKO: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 6(1), 771–781. <https://doi.org/10.37531/sejaman.v6i1.3736>
- Torabi, M. dan Bélanger, C.H. (2021). Dampak review online terhadap kepuasan mahasiswa melalui model kualitas layanan. *Jurnal Penelitian Bisnis Elektronik Teoritis dan Terapan*, 16(7), 3063-3077. <https://doi.org/10.3390/jtaer16070167>
- Wibawa, I.W. S., Pradnyan, M., Usadi, P., Wahyu, I.P. dan Js, D. (2024). Pengaruh efektivitas dosen terhadap kepuasan mahasiswa melalui mediasi kualitas layanan. 8 (1), 73–81. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v8i1.1213>
- Zeithaml, A., Parasuraman, V., & Berry, L. (1985). Masalah dan strategi pemasaran jasa. *Jurnal Pemasaran*, 49.