

Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Oleh:

¹Syahrudin; ²Nurkholis Syukron; ³Umiyati Haris

¹ Program Studi S2 Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Musamus

²⁻³ Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik Universitas Musamus

Email. umiyatih12@unmus.ac.id

Abstrak

Mahasiswa adalah pihak penerima layanan di lingkup perguruan tinggi, yang mencakup layanan akademik, pembelajaran, hingga sarana dan prasarana. Dalam hal pelayanan akademik, mahasiswa menilai tingkat kualitas berdasarkan kepuasan terhadap layanan akademik yang mereka diterima. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Musamus. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif kausal. Sampel dalam penelitian ini ditetapkan sebanyak 300 orang yang ditentukan dengan teknik *purposive sampling*. Instrumen penelitian ini menggunakan angket yang didistribusikan melalui *google forms*. Pengujian statistik yang digunakan, yaitu: uji deskriptif statistik; uji validitas; uji reliabilitas; uji asumsi klasik (uji normalitas dan uji heteroskedastisitas) dan uji hipotesis. Adapun teknik analisis menggunakan analisis regresi linier sederhana. Hasil pengujian hipotesis menghasilkan nilai t_{hitung} sebesar 3,979 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang menunjukkan bahwa pelayanan yang berkualitas dari tenaga kependidikan mampu memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Musamus. Hasil pengujian koefisien determinasi menghasilkan nilai R^2 sebesar 0,05 dimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 5%. Hasil tersebut yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga akademik pada Program Studi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas mampu berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Kepuasan

Abstract

This study aims to determine the effect of academic service quality on student satisfaction in the State Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, Musamus University. This study uses a quantitative approach with a causal associative method. The sample in this study was determined as many as 300 people who were determined by purposive sampling technique. This research instrument uses a questionnaire distributed via google forms. Statistical testing used, namely: descriptive statistical test; validity test; reliability test; classical assumption test (normality test and heteroscedasticity test) and hypothesis testing. The analysis technique uses simple linear regression analysis. The results of hypothesis testing produce a t_{count} value of 3.979 with a significance value of 0.000 which indicates that the quality service of education personnel is able to have a significant effect on student satisfaction in the State Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, Musamus University. The results of testing the coefficient of determination produce an R^2 value of 0.05 where the effect of service quality on student satisfaction is 5%. These results indicate that the quality of services provided by academic staff at the University's Faculty of Social and Political Sciences Study Program is able to influence student satisfaction through service indicators, namely: tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy.

Keywords : Service Quality; Satisfaction

PENDAHULUAN

Perguruan tinggi sebagai salah satu institusi yang memiliki tanggung jawab terhadap penyelenggaraan kegiatan pendidikan tinggi di Indonesia berperan sangat penting bagi upaya memanifestasikan amanat konstitusi yaitu “mencerdaskan kehidupan bangsa”. Peran penting tersebut dimanifestasikan melalui layanan pendidikan tinggi yang berkedudukan di perguruan tinggi yang ada di Indonesia dengan jenis-jenis pendidikan akademik, vokasi dan profesi. Pelbagai pilihan dalam pendidikan tinggi itu merupakan bagian dari upaya untuk memenuhi kebutuhan dunia usaha dan industri maupun pemerintahan untuk memperoleh sumber daya manusia yang kompeten dan kapabel dalam melaksanakan fungsi pekerjaan yang akan diampunya. Upaya untuk mewujudkan lulusan perguruan tinggi yang memiliki kapasitas, kapabilitas dan kompetensi itu membutuhkan sinergi yang baik antara pihak perguruan tinggi dengan mahasiswa yang mengakses layanan pendidikan tinggi. Sinergi itu dilakukan sebagai upaya untuk memenuhi kepuasan mahasiswa dalam mengakses layanan pendidikan tinggi di perguruan tinggi tempatnya menuntut ilmu, secara rasional kepuasan mahasiswa itu dapat dipenuhi apabila perguruan tinggi mampu menghadirkan pelayanan yang berkualitas kepada mahasiswanya.

Universitas Musamus merupakan salah satu perguruan tinggi negeri di bawah naungan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Republik Indonesia di Kabupaten Merauke, Provinsi Papua Selatan yang menyelenggarakan layanan pendidikan tinggi bagi masyarakat di wilayah Papua Selatan. Universitas Musamus memiliki 6 fakultas dan 27 program yang salah satunya merupakan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Ilmu Administrasi Negara. Institusi tersebut, sebagaimana perguruan tinggi lainnya, memiliki tanggung jawab untuk melaksanakan pelayanan sosial di bidang pendidikan tinggi (Pratama, 2016). Pelayanan itu dilakukan untuk memberikan rasa puas kepada seluruh pengakses layanan pendidikan tinggi di kampus paling timur Indonesia itu. Dengan demikian, maka mahasiswa sebagai salah satu elemen dalam bidang pendidikan di Indonesia dapat turut merasakan “*the point of view*” sebagai konsumen di bidang pendidikan.

Pelayanan merupakan instrumen penting dalam interaksi antara penerima dan pemberi layanan. Wyckof dalam Tjiptono, mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono, 2015). Dengan kata lain, setiap layanan yang diberikan oleh para pemberi layanan baik pada sektor privat maupun sektor publik harus memiliki keunggulan yang terkendali dalam memberikan pelayanan kepada para penerima layanannya. Pelayanan di perguruan tinggi harus dilakukan dalam menggali dan meningkatkan aspek pelayanan akademik (Tulus & Ariesanto, 2022). Dengan demikian, maka perguruan tinggi selaku pemberi layanan pendidikan tinggi juga harus memberikan layanan yang ideal dan berkualitas kepada para mahasiswa selaku pihak yang menerima layanan pendidikan tinggi itu baik secara langsung maupun tidak langsung.

Pelayanan akademik kepada mahasiswa dilaksanakan oleh perguruan tinggi dalam rangka untuk melancarkan seluruh aktivitas pendidikan tinggi yang diselenggarakan pihak perguruan tinggi untuk kemudian diterima oleh mahasiswa.

Pelayanan yang berkualitas adalah suatu pencapaian yang harus dapat diraih oleh perguruan tinggi dan dirasakan oleh mahasiswa dalam situasi dan kondisi yang sama. Pelayanan memiliki korelativitas dengan kepuasan, semakin berkualitas suatu pelayanan, maka akan semakin tinggi potensi kepuasan yang dirasakan oleh pihak penerima layanan, hal ini sejalan dengan hasil riset dari Fadhlurohman yang mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan publik (Fadhlurohman, 2023). Kualitas pelayanan akademik merupakan salah satu indikator untuk mengukur kepuasan mahasiswa di perguruan tinggi (Priyo et al., 2022). Pelayanan sendiri memiliki sejumlah indikator pengukuran yang dapat menjadi parameter bagi pelayanan berkualitas, adapun indikator tersebut menurut Edward L. Bernay adalah *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* (Ruslan, 2006).

Idealnya, penyelenggaraan aktivitas pendidikan tinggi di Indonesia sesuai dengan rasionalitas bahwa harus ada kepuasan yang diterima oleh pihak yang menerima layanan tersebut. Kepuasan sendiri merupakan suatu perasaan yang merepresentasikan kesesuaian antara ekspektasi dengan yang diterima oleh seorang individu ketika mengakses suatu layanan. Mahasiswa selaku kelompok penerima layanan pendidikan tinggi pun memiliki hak yang sama untuk merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh pihak perguruan tinggi selaku pelaksana layanan. Hal itu dimaksudkan untuk terciptanya keadilan dalam pelayanan yang bermuara pada kepuasan.

Kepuasan merupakan suatu perasaan dan/atau kesan senang maupun kecewa dari seseorang dan/atau sekelompok orang yang timbul akibat adanya perbandingan kinerja yang dipersepsikan pada sebuah produk dan/atau jasa tertentu (atau hasil) terhadap realita yang diterima secara aktual (Kotler, 2019). Hal itu menunjukkan bahwa kepuasan akan senantiasa bersinggungan dengan rasa yang diterima oleh seseorang ketika mengakses suatu layanan dan/atau pembelian produk tertentu dalam pelbagai aspek yang melibatkan pertukaran uang dengan barang dan/atau jasa. Dalam konteks ini, layanan pendidikan tinggi merupakan produk yang ditukar dengan uang mahasiswa dalam bentuk sumbangan pembiayaan pendidikan. Kepuasan memiliki sejumlah indikator yang dapat menjadi parameter pengukuran tentang seberapa puas individu ketika menerima suatu layanan yang diberikan oleh pelaksanaan layanan, menurut Hardiansyah, indikator kepuasan adalah ketepatan waktu, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, kemudahan dalam mengakses layanan dan kenyamanan dalam memperoleh layanan serta atribut pendukung layanan itu sendiri (Hardiansyah, 2011). Kelima indikator kepuasan itu merupakan satu paket lengkap dan tepat dalam ranah parameter pengukuran kepuasan untuk pelbagai kondisi dan situasi pada koridor analisis kajian mengenai pelayanan.

Ada sejumlah riset dan artikel yang telah dilaksanakan oleh peneliti lain dalam rangka untuk mengkaji tentang bagaimana pengaruh yang dihasilkan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan, salah satunya adalah yang menemukan fakta bahwa pelayanan yang berkualitas akan mampu memberikan kepuasan kepada mahasiswa melalui *word of mouth* yang ditransmisikan oleh mahasiswa selaku penerima layanan (Pratama, 2016). Penelitian selanjutnya menyebutkan bahwa pelayanan yang berkualitas secara signifikan mampu memberikan dampak positif terhadap

kepuasan mahasiswa pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta (Abdullah Taman, Sukirno, Annisa Ratna Sari, 2013). Hasil dari kedua riset tersebut menggambarkan kondisi yang aktual mengenai pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas guna menghasilkan kepuasan kepada mahasiswa ketika mengakses layanan akademik. Penelitian lain yang relevan menggunakan uji statistik korelasi *Product Moment* dengan hasil penelitian terhadap pelayanan akademik berada pada katogri ‘cukup puas’ dengan tingkat layanan pada kategori ‘penting’ (Nopianti & Widiono, 2022).

Kebutuhan ialah segala sesuatu yang diperlukan manusia untuk kehidupannya. Apabila dipandang dari sudut pendidikan, kebutuhan mahasiswa adalah terkait dengan *the self actualization needs* Dikatakan demikian karena menurut Tampubolon (2001: 71) perguruan tinggi diibaratkan industri yang jasanya mempunyai produk pendidikan yang terdiri dari jasa akademik, jasa penelitian, jasa pengabdian pada masyarakat, jasa administrasi, dan jasa ekstrakurikuler. Kebutuhan mahasiswa secara umum menurut Tampubolon (2001: 88) perlu dipahami terlebih dahulu.

Sebuah korelativitas yang patut menjadi fokus perhatian bagi setiap elemen dalam Universitas Musamus untuk dapat menyelenggarakan program tersebut secara konsisten dan kontinu (*sustainable*). Hal ini menjadi urgensi dalam penelitian yang ingin menelaah kualitas pelayanan akademik yang diberikan oleh sebuah instansi kepada mahasiswa, dimana mahasiswa sebagai pihak yang mendapatkan pelayanan akademik. Adapun tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan berkualitas yang dilaksanakan oleh Universitas Musamus sebagai manifestasi atas upaya untuk memberikan kepuasan kepada mahasiswa ketika mengakses layanan akademik di perguruan tinggi negeri paling timur Indonesia itu. Oleh karena itu, urgensi penelitian ini adalah riset untuk melihat bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa pada program studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Musamus.

METODE PENELITIAN

Riset ini menggunakan pendekatan riset kuantitatif dengan asosiatif kausal yang merupakan metode riset dengan mencari dan mengidentifikasi hubungan sebab akibat dari beberapa variabel penelitian (Husein, 2005). Selanjutnya, Peneliti melakukan sejumlah identifikasi mengenai pokok yang dikaji dalam jurnal yang dijadikan sebagai referensi melalui filtrasi terhadap pokok pikiran dalam penelitian ini yakni tentang kegiatan pelayanan sebagai manifestasi atas program akademik perguruan tinggi untuk menghasilkan kepuasan kepada mahasiswa selaku penerima layanan. Metode ini dapat memberikan gambaran mengenai hubungan penerapan kegiatan pelayanan akademik yang berkualitas kepada mahasiswa melalui tenaga kependidikan yang menjalankan fungsi pelayanan birokrasi secara holistik dan komprehensif sebagai suatu bentuk upaya untuk memberikan kepuasan kepada mahasiswa di program studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Musamus (Putri Nora Eka, 2021). Sumber literatur yang digunakan dalam penelitian ini didasari pada fokus riset tentang variabel kualitas pelayanan dan kepuasan melalui pelaksanaan layanan akademik yang dilaksanakan

oleh tenaga kependidikan pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Musamus. Hal itu dilakukan dalam rangka memperkuat referensi dan teori yang merupakan kunci utama dalam penelitian kuantitatif yakni penelitian yang menguji suatu teori.

Tahapan riset diawali dengan melaksanakan observasi atau pengamatan terhadap kegiatan pelayanan akademik yang diselenggarakan oleh Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Musamus kepada para mahasiswa. Selanjutnya, data-data yang diperoleh dari lapangan dibandingkan dengan kondisi nyata yang sesuai dengan artikel-artikel yang relevan dengan riset yang Peneliti lakukan. Peneliti juga menyebarkan angket yang merupakan instrument penelitian dengan cara mendistribusikannya melalui *google form* untuk direspon oleh mahasiswa selaku objek penelitian. Jumlah informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 300 orang mahasiswa dari jumlah populasi sebanyak 900 orang mahasiswa. Sampel sebanyak 300 orang tersebut ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan teknik penentuan sampel dengan menggunakan kriteria tertentu (Sugiyono, 2016).

Data yang diperoleh dari tanggapan responden yang mengisi kuesioner penelitian selanjutnya diolah secara statistik dengan menggunakan *software* SPSS versi 25.0 menggunakan statistik inferensial dan deskriptif dengan statistik parametrik. Adapun pengujian statistik yang digunakan dalam riset ini meliputi, uji deskriptif statistik, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (uji normalitas dan uji heteroskedastisitas) dan uji hipotesis. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pelayanan akademik yang diberikan kepada para Mahasiswa program studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Musamus dilaksanakan setiap hari kerja selama lima hari dalam satu minggu. Pelayanan akademik dilakukan guna mengakomodir kebutuhan Mahasiswa dalam mengakses layanan pendidikan pada program studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Musamus sebagai lembaga pendidikan tinggi yang memiliki responsibilitas untuk memberikan layanan pendidikan tinggi kepada publik. Proses pelayanan tersebut perlu diketahui apakah telah mampu memberikan kepuasan kepada Mahasiswa selaku pihak penerima layanan, dalam riset ini Peneliti telah memperoleh data responden yang diolah dalam mekanisme statistik dengan menggunakan beberapa pengujian. Hasil uji statistik deskriptif dalam penelitian dapat dilihat dalam tabel 1 sebagai berikut :

Tabel 1 Hasil Pengujian Statistik Deskriptif

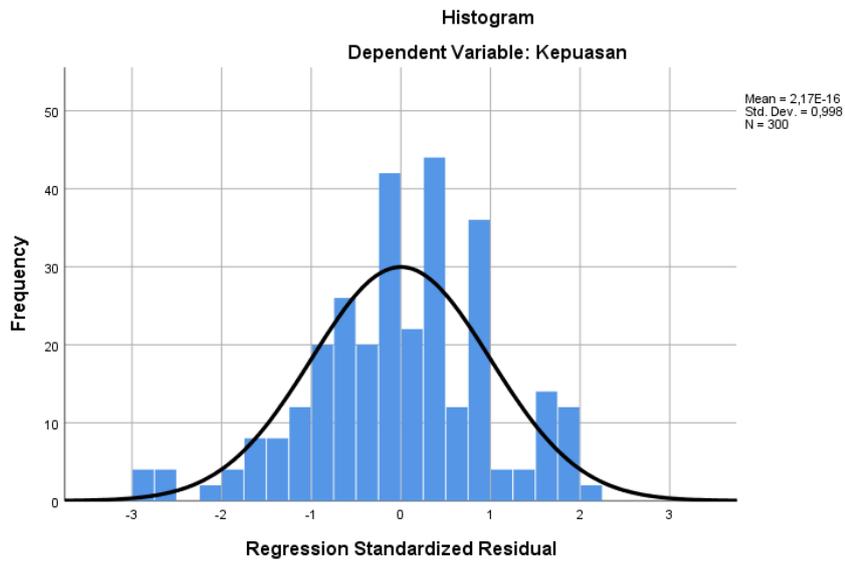
		Kepuasan	Pelayanan
N	<i>Valid</i>	300	300
	<i>Missing</i>	0	0
<i>Mean</i>		40,74	40,28
<i>Std. Error of Mean</i>		,266	,318
<i>Median</i>		40,00	40,00

<i>Mode</i>	40	40
<i>Std. Deviation</i>	4,605	5,502
<i>Variance</i>	21,210	30,276
<i>Skewness</i>	-,212	-1,050
<i>Std. Error of Skewness</i>	,141	,141
<i>Kurtosis</i>	,344	2,208
<i>Std. Error of Kurtosis</i>	,281	,281
<i>Range</i>	23	31
<i>Minimum</i>	27	19
<i>Maximum</i>	50	50
<i>Sum</i>	12222	12084

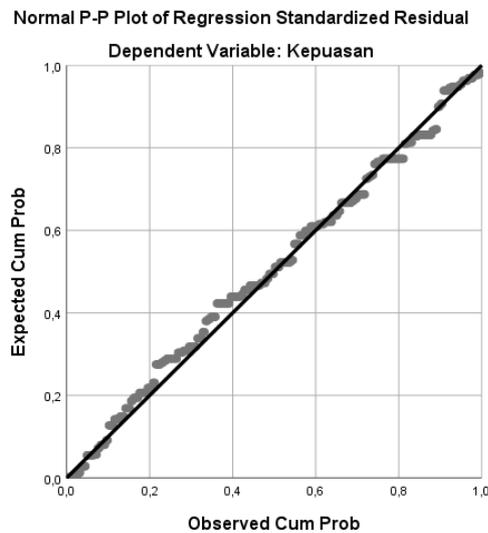
Sumber : Hasil Olah Data, 2023

Statistik deskriptif merupakan salah satu jenis pengujian yang berorientasi untuk penggambaran terhadap sebaran data-data hasil tanggapan responden penelitian (Sugiyono, 2015). Hasil pengujian statistik deskriptif menunjukkan bahwa nilai rata-rata jawaban responden untuk variabel pelayanan adalah sebesar 40,28 sedangkan untuk variabel kepuasan adalah sebesar 40,74. Selanjutnya, nilai terendah untuk variabel pelayanan adalah sebesar 19 berbanding 27 yang merupakan nilai terendah dari variabel kepuasan. Rentang nilai yang dihasilkan dari kedua variabel secara berturut-turut adalah sebesar 31 untuk variabel pelayanan dan 23 untuk variabel kepuasan.

Uji validitas adalah uji statistik yang digunakan guna menentukan seberapa valid suatu *item* pernyataan mengukur variabel yang akan diteliti. Hasil pengujian validitas dalam riset ini menunjukkan bahwa seluruh *item* pernyataan kuesioner dari masing-masing variabel penelitian nilai r_{hitung} lebih besar dari nilai r_{tabel} sehingga dapat dikategorikan valid. Selanjutnya, hasil pengujian reliabilitas dalam penelitian ini juga menunjukkan hasil yang reliabel karena nilai *cronbach's alpha* untuk variabel pelayanan adalah sebesar 0,876 dan untuk variabel kepuasan adalah sebesar 0,820. *Cronbach's alpha* merupakan sebuah ukuran keandalan yang memiliki nilai berkisar dari nol sampai satu (Hair, 2010). Nilai tersebut lebih dari ambang batas nilai *cronbach's alpha* yang disarankan oleh Eisingerich dan Rubera yakni 0,700 sehingga, hasil uji reliabilitas yang dihasilkan dalam penelitian ini telah memenuhi unsur reliabilitas atau instrumen yang digunakan dapat dipercaya (Eisingerich, 2010). Setelah melakukan pengujian validitas dan reliabilitas instrumen, tahapan uji statistik berlanjut ke uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas data dan uji heteroskedastisitas. Hasil uji asumsi klasik dalam riset ini dapat dilihat pada gambar histogram dan *scarterplot* di bawah ini (Gambar 1):

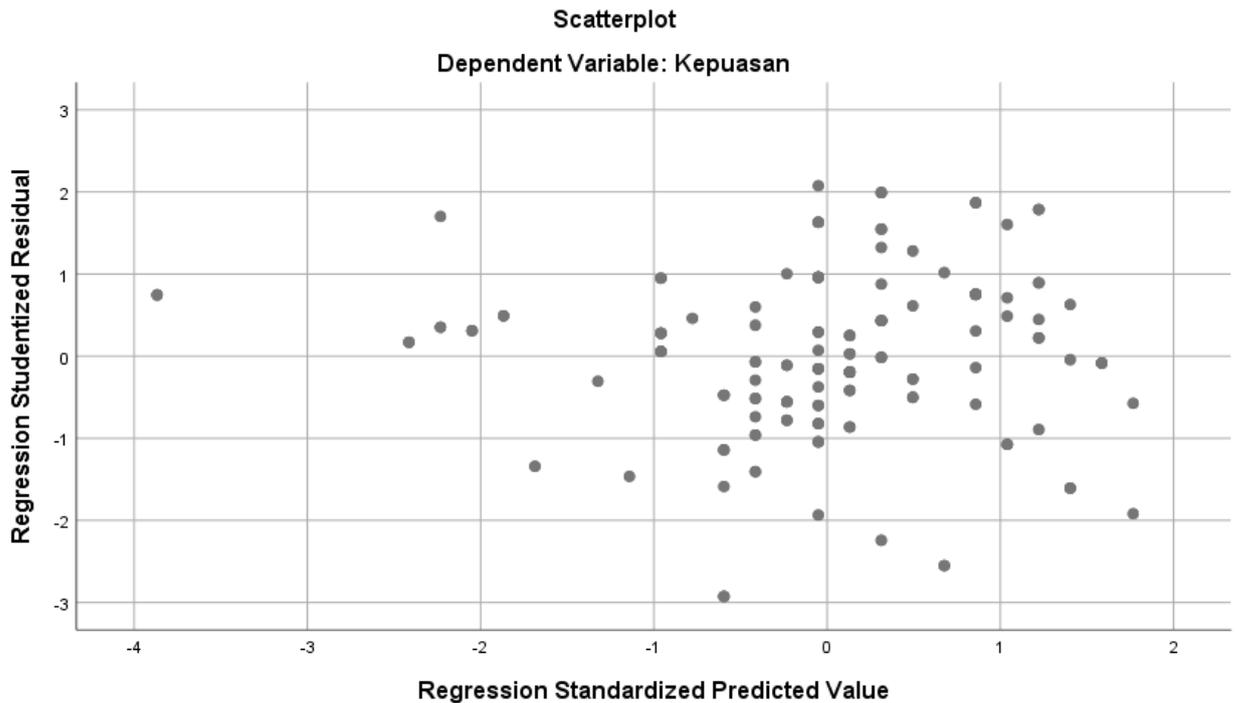


Gambar 1 Histogram Normalitas Data Penelitian



Gambar 2 P-Plots Normalitas Data Penelitian

Pengujian asumsi klasik dalam riset ini terdiri dari uji normalitas data yang menggunakan histogram normalitas dan P-Plot diagram (Gambar 2) menghasilkan pola sebaran data statistik yang dapat dikategorikan dalam distribusi data normal. Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal, dimana model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedasitas (Ghozali, 2018).



Gambar 3 Scatterplot Heteroskedastisitas

Selanjutnya, dalam pengujian heteroskedastisitas juga menunjukkan distribusi data yang dapat diklasifikasikan tidak mengalami permasalahan heteroskedastisitas, sehingga dapat dilanjutkan ke tahapan analisis statistik berikutnya. Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Setelah melakukan uji asumsi klasik, maka tahapan selanjutnya adalah menampilkan hasil pengujian hipotesis statistik yang dapat dilihat dalam tabel di bawah ini :

Tabel 2 Hasil Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	33,167	1,921		17,268	,000
	Pelayanan	,188	,047	,225	3,979	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : Hasil Olah Data Penelitian, 2023

Berdasarkan pada tabel 2 di atas, maka dapat diketahui bahwa hasil pengujian hipotesis penelitian ini menghasilkan nilai t_{hitung} sebesar 3,979 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Hasil pengujian hipotesis tersebut menunjukkan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Musamus karena nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Setelah mengetahui bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara

variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa, maka Peneliti selanjutnya melakukan pengujian koefisien korelasi dan koefisien determinasi guna mengetahui seberapa kuat pengaruh yang ditunjukkan oleh kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan mahasiswa. Hasil pengujian koefisien korelasi dan koefisien determinasi dapat dilihat dalam tabel 4 di bawah ini :

Tabel 3 Hasil Uji Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi

Model Summary^b

<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	,225 ^a	,050	,047	4,495

a. *Predictors:* (Constant), Pelayanan

b. *Dependent Variable:* Kepuasan

Sumber : Hasil Olah data Penelitian, 2023

Berdasarkan pada hasil uji koefisien korelasi (Tabel 3), maka dapat diketahui bahwa nilai kekuatan pengaruh yang ditunjukkan oleh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa adalah sebesar 0,225. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa kekuatan pengaruh yang ditunjukkan oleh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa masuk dalam kategori rendah karena nilai 0,225 berada pada rentang 0,200-0,399 (rendah). Selanjutnya, hasil pengujian koefisien determinasi menghasilkan nilai R² sebesar 0,05 yang artinya adalah bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 5%. Hasil tersebut menggambarkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga akademik pada Program Studi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Musamus masih dalam tahap yang berkontribusi terhadap kepuasan mahasiswa.

Menurut (Taman, et al, 2013: 103): Kepuasan Mahasiswa adalah suatu bentuk seseorang yang mendapatkan pengalaman kinerja (atau hasil) yang telah memenuhi harapannya, yang meliputi; 1) Waktu yang digunakan untuk menunggu dilayani, 2) Kecepatan dan ketepatan dalam pelayan kepada mahasiswa, 3) Ketepatan dalam melak-sanakan janji, 4) Keramahan dan kesopanan pimpinan, dosen dan dalam karyawan dalam bersikap dan berbicara, 5) Pengetahuan dosen dan karyawan dalam pelayanan, 6) Prosedur dalam pelayanan dan penyesuaian layanan, 7) Kemudahan pimpinan, dosen dan karyawan dalam dihubungi, 8) Tempat pelayanan nyaman, bersih bagi mahasiswa, 9) Menciptakan kelancaran dalam pelayanan, 10) Keramahan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.”

Menurut Cravens (Rendi & Kholik, 2022), untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, maka harus ditumbuhkan pemahaman mengenai hal-hal yang diinginkan oleh pelanggan serta membangun komitmen setiap orang dalam suatu organisasi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Hal tersebut telah tergambar pada kepuasan yang mahasiswa rasakan dalam mengakses layanan akademik. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga akademik termasuk dalam tahap yang berkontribusi terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini sesuai dengan gambaran Lewis (Putu, 2023) tentang kualitas pelayanan, bahwa kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan pelanggan.

Berdasarkan pada hasil riset, kepuasan mahasiswa sejatinya telah dirasakan secara baik oleh para mahasiswa yang mengakses layanan akademik pada Program

Studi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Musamus. Hal itu terefleksi dari jawaban responden yang sebagian besar menyatakan setuju dan sangat setuju terhadap pernyataan-pernyataan dalam kuesioner penelitian. Selanjutnya dalam konteks pelayanan, pihak akademik Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Musamus berdasarkan tanggapan responden juga telah dianggap berkualitas. Hal itu juga diketahui melalui tanggapan responden yang dominan menjawab setuju dan sangat setuju dengan *item* pernyataan dalam kuesioner penelitian.

Aktivitas akademik yang dilaksanakan oleh civitas akademika pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Musamus telah diselenggarakan selama bertahun-tahun. Hal itu merupakan refleksi dari tujuan perguruan tinggi dalam konteks memberikan pelayanan kepada civitas akademika, khususnya mahasiswa untuk mengakses layanan pendidikan tinggi secara baik. Melalui pelayanan akademik perguruan tinggi yang berkualitas, tentu mahasiswa akan menganggap bahwa biaya yang mereka keluarkan untuk mengakses pendidikan tinggi sepadan dengan rasa puas yang diterimanya selama mengakses layanan tersebut. Mahasiswa merupakan masyarakat akademik yang patut untuk mendapatkan sebuah pelayanan akademik dan pelayanan administrasi yang baik. Pada tataran konsep sebuah kepuasan pelanggan yang dalam hal ini adalah fungsi seberapa dekat harapan konsumen yang dalam hal ini mahasiswa jasa dengan mutu yang dirasakan. Pelanggan akan merasa tidak puas jika suatu produk atau jasa tidak sesuai harapan, pelanggan akan merasa puas jika suatu produk atau jasa sesuai harapan, dan pelanggan akan merasa sangat puas jika suatu produk atau jasa melebihi harapan. Arfamaini, (Andi Asmawati, dkk ,2022).

KESIMPULAN

Komitmen Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Musamus adalah tetap untuk senantiasa memberikan pelayanan akademik yang berkualitas kepada para mahasiswa selaku penerima layanan akademik. Hal itu terbukti dari penyelenggaraan kegiatan pelayanan akademik yang senantiasa dilaksanakan oleh tenaga kependidikan dan dosen pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Musamus kepada para mahasiswa. Pemberian layanan yang berkualitas kepada para mahasiswa pada akhirnya dapat menghadirkan kepuasan mahasiswa selaku penerima layanan pendidikan tinggi. *Achievement* terbaik yang dapat diterima oleh pihak yang memberikan layanan adalah ketika pihak penerima layanan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Hasil riset ini menunjukkan bahwa ternyata pelayanan yang diberikan oleh tenaga akademik Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Musamus mampu berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil Uji t sebesar 3,979 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000, yang menunjukkan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Musamus. Selain itu, hasil pengujian koefisien determinasi menghasilkan nilai R^2 sebesar 0,05 yang menunjukkan ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan

mahasiswa sebesar 5%. Dengan demikian, maka apabila institusi hendak meningkatkan kepuasan mahasiswa sebagai penerima layanan, maka pelayanan akademik harus meningkatkan dan memperbaharui kualitas pelayanan..

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah Taman, Sukirno, Annisa Ratna Sari, N. S. dan A. P. (2013). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta. *Jurnal Nominal*, 2(1), 99–111. <https://doi.org/10.21831/nominal.v2i1.1651>
- Andi Asmawati, Nurwahida, Nurul Anisa, Qonitah Annisa. (2022). Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Dan Akademik Di Ftk Uin Alauddin Makassar. *Edu-Leadership Volume 1, Nomor 2*
- Eisingerich, G. R. dan A. B. (2010). Drivers of Brand: Commitments a Cross National Investigation. *Journal of International Marketing*, 18(2), 71.
- Fadhlurohman, R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Publik di Kecamatan Cisauk. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro., 476.
- Hair, J. F. (2010). *Multivariate Data Analysis (Edisi 5)*. Gramedia Pustaka Utama
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.
- Husein, U. (2005). *Metode Penelitian*. Salemba Empat.
- Kotler, P. dan K. L. K. (2019). *Manajemen Pemasaran (11th ed.)*. Erlangga.
- Nopianti, H., & Widiono, S. (2022). Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Akademik Dengan Kepuasan Mahasiswa Jurusan Sosiologi Universitas Bengkulu. *Prosiding Seminar Unimus*.
- Pratama, M. R. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Melalui Word of Mouth (WOM). *Jurnal Ilmiah*, 1(1), 7.
- Priyo, D., Pranajaya, E., Setiawan, T., & Suryana, A. (2022). Kualitas Pelayanan Akademik dan Citra Institusi sebagai Determinan Kepuasan Mahasiswa. *Formosa Journal of Applied Sciences (FJAS)*, 1(4). <https://doi.org/10.55927/fjas.v1i4.1250>
- Putri Nora Eka, D. (2021). Systematic Literature Riview (SLR) Dinamika Perencanaan Pembangunan Infrastruktur Berkelanjutan. *Jurnal Public Policy*, 7(2), 2.
- Putu, L. (2023). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik Di Sekolah Tinggi Manajemen Informatika & Komputer Indonesia. *Bussman Journal: Indonesian Journal of Business and Management*, 3(1).
- Rendi, M., & Kholik, A. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Berdasarkan Layanan Akademik Pada masa Covid-19 di Perguruan Tinggi Swasta Bogor. *TADBIR MUWAHHID*, 6(1). <https://doi.org/ojs.unida.ac.id/jtm>
- Ruslan, R. (2006). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Rajawali Press.

- Sugiyono. (2015). *Statistika Untuk Penelitian*. Cetakan Ke-26. Bandung : Alfabeta., Statistika, 274.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Edisi Ke-1). Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran* (Edisi 4). Andi Offset.
- Tulus, N., & Ariesanto, N. (2022). Implementasi Data Mining C4.5 Dalam Mengukur Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik. *Jurnal Ilmiah Intech : Information Technology Journal of UMUS*, 4(1)
- Taman Abdullah, Sukirno, Dkk. 2013."Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta". *Jurnal Fakultas Ekonimi*. Vol. II No. I. Tahun 2013. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.