



## Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sriwijaya

Neka Nopiyanti<sup>1\*</sup>, Sriati<sup>2</sup>, Katriza Imania<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Magister Administrasi Publik, Universitas Sriwijaya, Jl. Sriwijaya Negara Bukit Lama, Kec. Ilir Barat I, Kota Palembang, Sumatera Selatan, 30139

### ARTICLE INFO

---

Article history:

Received 14/10/2024

Revised 23/11/2024

Accepted 25/11/2024

---

### Abstract

*This research aims to analyze students' perception and expectation values regarding the quality of academic services, the level of student satisfaction with academic services, as well as the cumulative influence of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy, and the quality of academic services on student satisfaction at the FKIP Sriwijaya University. The type of this research is descriptive quantitative. Questionnaires, documentation, and literature studies were used in data collection. 360 students from the FKIP Faculty of Education at Sriwijaya University were used as samples in this study. The SPSS 26 software was used in the data analysis of this research. The findings of the study indicate that tangibility and responsiveness do not have a significant effect on Student Satisfaction. Meanwhile, reliability, assurance, empathy, and service quality cumulatively have a significant effect on Student Satisfaction. The service quality variable has an influence of 67.50% on student satisfaction. FKIP Universitas Sriwijaya is expected to continue improving the quality of service and maintaining the already good service to always ensure student satisfaction at FKIP Universitas Sriwijaya.*

**Keywords:** Service Quality, Academic Services, Student Satisfaction

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis nilai persepsi dan nilai harapan mahasiswa tentang kualitas pelayanan akademik, tingkat kepuasan mahasiswa tentang pelayanan akademik, serta pengaruh tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan kualitas pelayanan akademik secara kumulatif terhadap kepuasan mahasiswa di FKIP Universitas Sriwijaya. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Angket, dokumentasi dan studi kepustakaan digunakan dalam pengumpulan data. 360 mahasiswa FKIP Universitas Sriwijaya digunakan sebagai sampel dalam penelitian ini. Software SPSS 26 digunakan dalam analisis data penelitian ini. Temuan pada penelitian menunjukkan bahwa tangible dan responsiveness tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa. Sedangkan reliability, assurance, empathy, dan kualitas pelayanan secara kumulatif berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan mahasiswa. Variabel kualitas pelayanan ini berpengaruh sebesar 67.50% terhadap kepuasan mahasiswa. FKIP Universitas Sriwijaya diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan dan mempertahankan pelayanan yang sudah baik agar dapat selalu menjaga kepuasan mahasiswa di FKIP Universitas Sriwijaya.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Pelayanan Akademik, Kepuasan Mahasiswa



\*Penulis Korespondensi

E-mail : nekanopiyanti@unsri.ac.id

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 merujuk pada kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kepada setiap individu atau masyarakat dengan prinsip yang adil, transparan, efisien, dan berkualitas. Sementara menurut (Rahmadana et al., 2021) yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kombinasi keperluan masyarakat akan produk, yaitu pelayanan administrasi, barang atau jasa yang disediakan oleh pemberi pelayanan dengan cara yang tepat untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Hal penting yang harus diperhatikan adalah bahwa suatu pelayanan terdiri dari memberikan layanan kepada pelanggan dan menerimanya. Pelayanan adalah suatu proses atau aktivitas yang dilakukan oleh individu, kelompok, atau lembaga untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan orang lain, baik berupa produk, jasa, maupun informasi. Pelayanan mencakup seluruh kehidupan orang dalam masyarakat dan mencakup proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain (Indrasari, 2019). Sedangkan kepuasan merupakan perasaan lega, senang, dan puas, yang dirasakan seseorang setelah menggunakan suatu produk atau jasa. Tingkat kepuasan ini merupakan hasil dari perbedaan antara apa yang dipersepsikan dengan harapan yang dimiliki oleh individu tersebut (Rifa'i, 2023).

Saat ini, salah satu perhatian utama yang diberikan kepada birokrasi pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat adalah masih rendahnya kualitas pelayanan publik yang diberikan. Semakin luas lingkup pelayanan dan jasa publik yang

dikelola pemerintah, semakin tinggi pula kualitas pelayanan publik tersebut (Kasmi & Mashur, 2014). Banyak aparat pelaksana yang masih kurang menyadari pentingnya memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, atau meskipun mereka menyadari hal tersebut, mereka mungkin tidak mau atau tidak mampu untuk melakukannya dengan baik. Ini ditunjukkan oleh keluhan penerima layanan tentang layanan yang dirasakan terlalu lama, berbelit-belit, dan tidak jelas (Nurdin, 2019).

Kualitas pelayanan merupakan hal yang wajib dilakukan oleh organisasi publik agar dapat bertahan dan mempertahankan kepercayaan dari masyarakat. Penilaian terhadap kualitas pelayanan ditentukan oleh pengguna jasa sebagai penerima layanan, yang akan mengevaluasi dengan membandingkan ekspektasi mereka dengan kenyataan pelayanan yang diterima. Oleh karena itu, kualitas pelayanan dapat tercapai melalui upaya yang fokus pada pemenuhan kebutuhan dan harapan-harapan pengguna jasa (Chandra et al., 2020).

Pendidikan merupakan fondasi utama bagi kemajuan suatu bangsa. Perguruan tinggi harus mampu mengelola sistem layanan berkualitas tinggi, baik pada proses pembelajaran maupun layanan administrasi. Layanan administrasi sangat penting untuk mendukung kelancaran operasional dan pencapaian tujuan pendidikan. Penerbitan transkrip dan sertifikat akademik, penerimaan mahasiswa baru, registrasi mata kuliah, perencanaan jadwal kuliah, pengelolaan data mahasiswa, dan pengaturan ujian dan evaluasi adalah semua contoh layanan administrasi akademik. Proses ini dapat diakses melalui Sistem Informasi Akademik.

Perguruan tinggi, sebagai penyedia layanan pendidikan, perlu mempertimbangkan tingkat kepuasan mahasiswanya agar dapat menjalankan kegiatan perkuliahan dengan efektif dan berhasil.

Menurut Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2015 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Sriwijaya Bagian Akademik mempunyai tugas melaksanakan pemberian layanan dan evaluasi pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.

- a. Dalam melaksanakan tugas Bagian Akademik menyelenggarakan fungsi: pelaksanaan layanan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat;
- b. Pelaksanaan evaluasi kegiatan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat;
- c. Pelaksanaan registrasi dan data mahasiswa; dan
- d. Pelaksanaan pengelolaan sarana akademik.

Menurut Parasuraman (2010) komponen yang menentukan kualitas pelayanan ada lima yaitu *tangible* (bukti fisik), yang mencakup penampilan fisik fasilitas, peralatan, staf, dan materi komunikasi, dan *reliability* (keandalan), yang merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara konsisten dan dapat dipercaya. Untuk melayani pelanggan dengan cepat dikenal sebagai *responsiveness* (dayatanggap). *Assurance* (jaminan), yaitu membantu pelanggan dengan pengetahuan dan kesopanan untuk menumbuhkan keyakinan. *Emphaty* (empati), yaitu perhatian dan kepedulian pribadi kepada klien (Alfatih, 2016).

Menurut Ajzen (1991) teori perilaku direncanakan sebuah model yang digunakan untuk memprediksi dan menjelaskan perilaku individu.

Teori ini mengembangkan teori sebelumnya, yaitu Teori Dilakukan ReasonedAction (TRA) yang dikemukakan oleh Ajzen dan Fishbein pada tahun 1980. TPB menekankan pada pentingnya niat sebagai faktor utama yang mempengaruhi perilaku individu, dan memperkenalkan konsep kontrol perilaku yang direncanakan sebagai faktor tambahan. Sebelum membuat keputusan, orang mempertimbangkan konsekuensi dari tindakan mereka. Ada 3 komponen utama yaitu sikap, norma subjektif, dan persepsi control perilaku (Mahyani, 2013).

Fasilitas pembelajaran yang memadai seperti ruang kuliah yang nyaman dan dilengkapi dengan fasilitas seperti *Liquid Crystal Display*, dan konektivitas internet yang baik akan mendukung pengalaman belajar mahasiswa. Fasilitas tersebut memungkinkan proses pembelajaran yang efektif dan interaktif.

*Liquid Crystal Display* di FKIP Universitas Sriwijaya tersedia dalam jumlah yang cukup bahkan lebih dari jumlah kelas yang ada, akan tetapi belum tersedia pada setiap kelas perkuliahan, dan ada diruang khusus penyimpanan LCD. Hal ini dapat membuat beban bagi mahasiswa karena harus meminjam dan mengembalikannya lagi ke ruang peminjaman.

Fenomena pelayanan yang masih belum optimal dapat dilihat dari pelayanan surat *online* yang masih terbatas, tidak mencakup semua jenis persuratan akademik, dan hanya tersedia untuk dua jenis persuratan saja (surat keterangan aktif dan surat keterangan lulus), sehingga ada perbedaan waktu dalam penyelesaian persuratan.

Inovasi layanan terpadu sangat diperlukan untuk meningkatkan efisiensi, keterjangkauan, dan kualitas layanan. Dengan integrasi yang baik

antara berbagai layanan, pengguna dapat mengakses solusi yang lebih holistic untuk kebutuhan mereka. Hal ini juga dapat mengurangi birokrasi dan mempercepat proses pelayanan.

Berdasarkan masalah yang telah dijelaskan di atas, adapun rumusan masalah pada penelitian ini yaitu: Bagaimana nilai persepsi dan nilai harapan, tingkat kepuasan mahasiswa, serta pengaruh *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan kualitas pelayanan akademik secara kumulatif terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sriwijaya?

#### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan fenomena atau keadaan tertentu secara sistematis dan objektif, serta mengukur variabel-variabel yang ada dalam populasi atau sampel yang diteliti dengan menggunakan data kuantitatif. Penelitian ini berfokus pada pengumpulan data numerik yang bisa diolah dan dianalisis untuk memberikan gambaran yang jelas dan rinci mengenai fenomena yang sedang diteliti (Alfatih, 2016). Penelitian ini dilakukan di FKIP universitas Sriwijaya, dengan responden sebanyak 360 mahasiswa. Lokasi penelitian didasari efisiensi waktu, juga relevansi, urgensi, dan potensi untuk memberikan kontribusi yang signifikan terhadap perbaikan kualitas pelayanan akademik dan peningkatan kepuasan mahasiswa di lingkungan akademik tersebut. Teknik pengambilan sampel menggunakan Probabilitas dengan jenis *Stratified random sampling*. Pengumpulan data menggunakan teknik angket, observasi dan dokumentasi. Skala yang digunakan dalam menjawab

angket yang diberikan yaitu menggunakan skala Likert (skor 1-5). Analisis data menggunakan distribusi frekuensi, uji t, uji f, dan koefisien korelasi dengan menggunakan bantuan SPSS *software* 26.

#### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Servqual digunakan untuk menilai kualitas pelayanan dengan cara mengukur kesenjangan (gap) antara harapan pelanggan dan persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima. Konsep dasar dari model ini adalah bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dengan membandingkan apa yang diharapkan oleh pelanggan dengan apa yang benar-benar mereka terima. Seperti pada rumus dibawah ini:

$G = \text{Persepsi (Perceptions)} - \text{Harapan (Expectations)}$

Kualitas pelayanan dianggap baik jika kualitas (Q) lebih besar dari 1. Semakin tinggi nilai negatif menunjukkan bahwa harapan pelanggan tidak terpenuhi. Nilai negatif yang lebih besar menunjukkan seberapa jauh jarak antara harapan pelanggan dan apa yang sebenarnya mereka dapatkan (Mulyawan, 2016).

Berdasarkan hasil angket penelitian yang telah diberikan kepada 360 responden, nilai persepsi kualitas pelayanan akademik yang memiliki skor tertinggi ada pada dimensi keandalan yaitu sebesar 4.04, kemudian diikuti dimensi dayatanggap dengan skor rata-rata 4.00, dimensi empati yaitu 3.97, dimensi jaminan yaitu 3.90, dan skor rata-rata terendah ada pada dimensi bukti langsung dengan skor rata-rata 3.81. Secara keseluruhan, nilai persepsi kualitas pelayanan akademik berada pada kategori tinggi, dibuktikan dengan skor rata-rata sebesar 3.94. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi kualitas pelayanan akademik yang diberikan oleh FKIP

Universitas Sriwijaya sudah baik, walaupun masih ada yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan, agar pelayanan yang diberikan masuk dalam kategori sangat tinggi.

Nilai harapan kualitas pelayanan akademik dengan nilai tertinggi terdapat pada dimensi keandalan dengan skor rata-rata yaitu 4.23, kemudian dimensi dayatanggap dengan skor rata-rata 4.22, dimensi bukti langsung 4.18, dimensi empati 4.17, dan dimensi dengan skor rata-rata terendah ada pada dimensi jaminan yaitu 4.16. Secara keseluruhan, nilai harapan kualitas pelayanan akademik berada pada kategori tinggi yaitu 4.19, yang berarti kualitas pelayanan akademik yang diberikan oleh FKIP Universitas Sriwijaya sudah baik. Walaupun masih perlu perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan agar pelayanan yang diberikan masuk dalam kategori sangat tinggi.

**Tabel 1. Uji T Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa**

Model	Coefficients <sup>a</sup>		Beta	Sig.
	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients		
(Constant)	4.811	.748	.474	.000
Tangible	.023	.115	-.009	.196
Reliability	.777	.199	.283	.909
Responsiveness	.248	.225	.094	.103
Assurance	.620	.185	.241	.349
Empathy	.684	.189	.257	.618

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Data SPSS 26, diolah oleh penulis, 2024

Dimensi yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa yaitu *reliability*, *assurance*, dan *empathy*. Sedangkan dimensi yang tidak memiliki pengaruh

signifikan terhadap kepuasan mahasiswa yaitu *tangible* dan *responsiveness*. Dimensi keandalan (*reliability*) memiliki nilai sig. yaitu  $0.000 < 0.05$  dan nilai  $t_{hitung} 3.909 > t_{tabel} 0.103$ . Nilai Sig. *assurance* yaitu  $0.001 < 0.05$  dan nilai  $t_{hitung} 3.349 > t_{tabel} 0.103$ . Dimensi empati dengan nilai sig. yaitu  $0.000 < 0.05$  dan nilai  $t_{hitung} 3.618 > t_{tabel} 0.103$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara dimensi keandalan, jaminan, dan empati terhadap kepuasan mahasiswa. Semakin tinggi keandalan, jaminan, dan empati yang diberikan oleh FKIP Universitas Sriwijaya, akan mempengaruhi kepuasan mahasiswa yang tinggi pula.

Nilai signifikansi *tangible* terhadap kepuasan mahasiswa adalah  $0.845 > 0.05$  dan nilai  $t_{hitung} -0.196 < t_{tabel} 0.103$ . Sedangkan untuk *responsiveness* adalah  $0.271 > 0.05$  dan nilai  $t_{hitung} 1.103 > t_{tabel} 0.103$  sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan antara dimensi *tangible* dan *responsiveness* terhadap kepuasan.

**Tabel 2. Uji F Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan**

Model	ANOVA <sup>a</sup>			
	Sum of Squares	f	Mean Square	Sig.
Regression	18197.648		3639.530	.000 <sup>b</sup>
Residual	8773.327	54	24.783	
Total	26970.975	59		

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), empathy, tangible, reliability, assurance, responsiveness

Sumber: Data SPSS 26, diolah oleh penulis, 2024

Nilai Sig. untuk pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan mahasiswa (Y) yaitu  $0.000 < 0.05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa secara kumulatif terdapat pengaruh yang signifikan antara

kualitas pelayanan akademik (X) terhadap kepuasan mahasiswa (Y). Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh FKIP Universitas Sriwijaya, akan mempengaruhi kepuasan mahasiswa yang tinggi pula.

Kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa merupakan dua aspek yang sangat penting dalam dunia pendidikan tinggi. Kualitas pelayanan merujuk pada seberapa baik institusi pendidikan memberikan layanan yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan mahasiswa, sedangkan kepuasan mahasiswa mengacu pada persepsi mahasiswa terhadap layanan yang mereka terima selama menjalani studi di perguruan tinggi. Keduanya saling terkait, karena kualitas pelayanan yang tinggi cenderung berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa. Sebaliknya, kualitas pelayanan yang rendah dapat menurunkan tingkat kepuasan mahasiswa.

Pelayanan akademik mencakup pengajaran yang diberikan oleh dosen, kemudahan akses ke materi pembelajaran, bimbingan akademik, dan penyediaan fasilitas untuk menunjang kegiatan belajar mengajar (misalnya, perpustakaan, laboratorium, ruang kuliah yang memadai). Pelayanan akademik yang baik dapat meningkatkan pemahaman mahasiswa terhadap materi kuliah dan meningkatkan keterlibatan mereka dalam proses belajar. LCD yang belum tersedia pada setiap ruang kelas, juga surat online terpadu yang belum tersedia untuk semua jenis persuratan di FKIP Universitas Sriwijaya, menyebabkan ketidakpuasan mahasiswa sebagai penerima layanan. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula kepuasan mahasiswa, begitu pula sebaliknya.

## KESIMPULAN

Persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik yang diberikan oleh FKIP Universitas Sriwijaya berada pada kategori tinggi, yang berarti kualitas pelayanan dianggap baik. Namun, penilaian harapan ternyata lebih tinggi, sehingga skor gap negatif, yang menunjukkan bahwa ada kesenjangan atau gap. Penilaian kualitas pelayanan memperoleh nilai kurang dari satu, tetapi sudah mendekati angka satu. Sehingga, kualitas pelayanan harus ditingkatkan untuk masing-masing indikator yang ada. Kemudian berdasarkan hasil pengujian dan analisis data diketahui bahwa *tangible* dan *responsiveness* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, dengan nilai sig.  $0.845 > 0.05$  dan  $0.0271 > 0.05$ . sedangkan *reliability*, *assurance*, *emphaty*, dan kualitas pelayanan secara kumulatif berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, dengan nilai sig.  $0.000 < 0.05$ ,  $0.001 < 0.05$ ,  $0.000 < 0.05$ , dan  $0.000 < 0.05$ . Hal ini berarti semakin tinggi keandalan, jaminan, empati, serta kualitas pelayanan secara kumulatif yang diberikan oleh FKIP Universitas Sriwijaya, akan mempengaruhi kepuasan mahasiswa yang tinggi pula.

Kualitas pelayanan yang baik di perguruan tinggi sangat penting dalam menciptakan pengalaman pendidikan yang positif bagi mahasiswa. Kepuasan mahasiswa sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor, mulai dari pengajaran yang berkualitas, fasilitas yang memadai, hingga hubungan yang baik antara mahasiswa dan pihak kampus. Oleh karena itu, perguruan tinggi perlu berfokus pada peningkatan kualitas layanan di berbagai aspek untuk memastikan kepuasan mahasiswa dan

mendukung perkembangan mereka secara optimal.

Kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa adalah variabel yang dibahas dalam penelitian ini. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan lebih banyak variabel untuk mengetahui bagaimana variabel-variabel ini mempengaruhi kepuasan mahasiswa di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sriwijaya. Salah satu variabel yang dapat dikembangkan adalah sistem informasi.

## REFERENSI

- Alfatih, A. (2016). *Dasar-dasar metodologi penelitian sosial*. Unsri Press.
- Chandra, T. et al. (2020). *Service quality, costumer satisfaction, dan consumer loyalty: tinjauan teoritis*. CV IRDH.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Kasmi, D. N., & Mashur, D. (2014). Implementasi kebijakan sistem aplikasi pelayanan kepegawaian. *Administrasi Pembangunan*, 2(2), 115–226.  
<https://jap.ejournal.unri.ac.id/index.php/JAP/article/view/2256/2222>
- Mahyani. (2013). Theory of reasoned action dan theory of planned behavior (sebuah kajian historis tentang perilaku). *Jurnal EL-RİYASAH*, 4, 13–19.
- Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi dan pelayanan publik*. Unpad Press.
- Nuridin, I. (2019). *Kualitas pelayanan publik (perilaku aparatur dan komunikasi birokrasi dalam pelayanan publik)*. Media Sahabat Cendekia.
- Rahmadana, M. F. et al. (2021). *Pelayanan publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Rifa'i, K. (2023). *Kepuasan konsumen*. UIN KHAS Press.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2015 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Sriwijaya.