

Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik sebagai Faktor Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Jakarta

Sahal Mubarak^{1*}, Rocky Putra Moho¹

¹ Jurusan Ilmu Administrasi Niaga/Bisnis, Universitas Jakarta, Indonesia, Jl. Pulomas Barat No.9, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 13210, Indonesia.
E-mail: sahal¹mubarak9@gmail.com*, rockyputrano¹ho@gmail.com

Abstrak

Kualitas pelayanan adalah salah satu komponen yang sangat penting terhadap kepuasan pelanggan, salah satunya ialah mahasiswa. Tujuan dalam penelitian ini adalah menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan akademik dengan kepuasan mahasiswa. Penelitian ini dilakukan di Fakultas Ilmu Administrasi (FIA), Universitas Jakarta. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Jumlah sampel yang diamati sebanyak 65 orang yang diperoleh menggunakan metode *slovin*. Data yang diperoleh selanjutnya akan dianalisis menggunakan regresi sederhana untuk melihat pengaruh antara variabel layanan akademik dan juga kepuasan mahasiswa menggunakan software SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa di FIA, Universitas Jakarta. Pengaruh yang terjadi bersifat positif yang berarti dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa dari pelayanan yang diberikan. Hal tersebut diperkuat oleh nilai signifikansi variabel sebesar 0.000 (sangat signifikan). Saran yang diberikan yaitu pihak kampus sebaiknya mengintegrasikan segala keperluan mahasiswa yang berkaitan dengan akademik untuk lebih mempermudah aktivitas dan kepuasan mahasiswa.

Kata kunci: Jakarta, Kepuasan Pelanggan, Pelayanan Akademik, Regresi Sederhana

The Impact of Academic Service Quality as a Determinant of Student Satisfaction in the Faculty of Administrative Sciences, University of Jakarta

Abstract

The quality of service is one of the crucial components towards customer satisfaction, including students. The aim of this research is to analyze the relationship between academic service quality and student satisfaction. This study was conducted at the Faculty of Administration Sciences (FIA), University of Jakarta. The research method employed in this study is quantitative. The sample size observed was 65 individuals obtained using the Slovin method. The data collected will be analyzed using simple regression to examine the influence between academic service variables and student satisfaction using SPSS software. The research findings indicate that there is a significant influence of academic service variables on student satisfaction at FIA, University of Jakarta. The influence is positive, implying an enhancement in student satisfaction through the provided services. This is supported by the significance value of the variable which is 0.000 (highly significant). Recommendations suggest that the campus should integrate all academic-related student needs to facilitate activities and enhance student satisfaction.

Keywords: Academic Service, Customer Satisfaction, Jakarta, Simple Regression

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan merupakan dimensi yang terus berubah dan sangat berkaitan dengan produk, jasa, individu, proses, dan lingkungan. Dalam konteks pelayanan publik, evaluasi kualitas pelayanan menjadi esensial, dengan

dampaknya yang signifikan pada pemilihan penyedia layanan yang mampu memuaskan berbagai kelompok masyarakat, khususnya mahasiswa (Setiawan et al., 2019). Kualitas pelayanan bukan hanya faktor pendukung, tetapi juga kunci utama dalam mencapai keunggulan kompetitif. Penilaian terhadap kualitas pelayanan

dilakukan oleh pengguna layanan sendiri, yang membandingkan pelayanan yang diterima dengan harapan pengguna, sehingga menciptakan dasar untuk memahami keunggulan yang diharapkan (Lisdiana et al., 2023; Ratnaningrum, 2023). Hal ini juga berkaitan dengan keberlanjutan dan kesuksesan perguruan tinggi sangat tergantung pada kemampuannya untuk memberikan kualitas pelayanan yang memadai.

Kualitas pelayanan yang baik memiliki peran yang krusial dalam mencapai kepuasan pelanggan, terutama dalam konteks mahasiswa di perguruan tinggi. Faktor-faktor kecil, seperti responsifnya staf akademik dan tenaga kependidikan dalam menanggapi keluhan atau memberikan klarifikasi terkait pemberitahuan atau kebijakan program studi, dapat membentuk kepuasan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa bukan hanya indikator utama kualitas pelayanan di perguruan tinggi, tetapi juga menjadi fokus utama dalam evaluasi kinerja akademik (Widiastuti et al., 2022). Terdapat beberapa masalah yang sering muncul, seperti tingginya tingkat absensi staf akademik dan dosen, pelayanan yang tidak ramah, lingkungan belajar yang tidak memadai, dan kurangnya tenaga pengajar yang terlatih. Dalam beberapa kasus, mahasiswa mengalami kesulitan mengakses layanan administratif, yang dapat menghambat proses akademis dan menciptakan pengalaman negatif.

Perguruan tinggi, terutama Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Jakarta, dihadapkan pada tantangan untuk memberikan kualitas layanan akademik yang andal dan efektif. Sistem KRS Online yang seharusnya memudahkan mahasiswa kadang-kadang mengalami masalah teknis yang dapat menghambat proses akademis. Pentingnya kualitas layanan tidak hanya menciptakan hubungan jangka panjang antara fakultas dan mahasiswa tetapi juga membangun reputasi baik dan menarik minat calon mahasiswa (Susetyo et al., 2022). Perhatian dan komitmen terus-menerus terhadap peningkatan kualitas layanan akademik sangat penting untuk mencapai kepuasan dan loyalitas mahasiswa.

Meskipun kepuasan mahasiswa merupakan isu krusial dalam pendidikan modern, penelitian mengenai kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa di perguruan tinggi masih jarang dilakukan secara publik. Penelitian serupa umumnya terfokus secara internal oleh

manajemen perguruan tinggi, dan ini menciptakan kebutuhan akan penelitian eksternal untuk memahami lebih lanjut dinamika kualitas layanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan akademik Fakultas Ilmu Administrasi (FIA) terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan baru dan kontribusi yang signifikan terhadap pengembangan layanan akademik di perguruan tinggi. Berdasarkan uraian latar belakang dan tujuan penelitian ini, maka hipotesis yang dirumuskan adalah sebagai berikut:

H0: Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa.

H1: Adanya pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang berlokasi di Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Jakarta. Secara administrasi, lokasi penelitian ini berada di Kecamatan Pulo Gadung, Kota Jakarta Timur, Provinsi Jakarta. Penelitian ini dilaksanakan pada April hingga Juli 2023. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa FIA, Universitas Jakarta sejumlah 188 orang. Sedangkan jumlah sampel yang diteliti sebanyak 65 orang yang ditentukan menggunakan metode *slovin* dengan batas ketelitian 10%.

Dalam penelitian ini terdapat dua jenis data yang diamati, data primer dan sekunder. Data primer yang dimaksud dalam penelitian ini meliputi kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan akademik. Sedangkan data sekunder yang diamati meliputi informasi tambahan yang relevan dalam mendukung tujuan penelitian ini.

Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan wawancara dan menyebarkan kuesioner kepada responden. Pertanyaan yang terkandung dalam kuesioner disusun dalam bentuk skala *likert* dengan lima pilihan jawaban (Sianipar, 2019). Setiap pilihan akan dinilai dan diberikan bobot seperti pada Tabel 1.

Tabel 1. Bobot Pertanyaan Skala *Likert*

Penilaian	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3

Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Kuesioner yang telah disiapkan selanjutnya akan diuji tingkat validitasnya menggunakan metode *pearson product moment*. Uji validitas penting untuk dilakukan karena menjadi salah satu proses untuk menentukan sejauh mana instrumen pengukur dapat akurat mengukur variabel yang sedang diteliti (Sugiyono, 2018). Selain itu kuesioner juga akan di uji reabilitas nya dengan berpedoman pada rumus *Cronbach's Alpha*, yang menghasilkan skor antara 0 dan 1. Uji reabilitas merujuk pada tingkat keandalan suatu instrumen penelitian, yang digunakan untuk mengevaluasi konsistensi alat ukur (Naulibasa et al., 2023).

Kemudian data yang telah terkumpul akan dianalisis menggunakan metode analisis regresi linear sederhana. Analisis regresi linear sederhana adalah suatu metode matematis yang digunakan untuk mengukur pengaruh satu variabel independen terhadap satu variabel dependen . Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan bantuan alat bantu perangkat lunak SPSS. Persamaan umum regresi linear sederhana dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

$$Y = a + b \cdot X \quad (1)$$

Keterangan:

Y = variabel terikat

X = variabel bebas

a = intersep

b = koefisien regresi

Pengujian hipotesis menggunakan uji t dan koefisien determinasi terhadap model regresi yang diperoleh. Uji t dilakukan untuk menentukan apakah terdapat pengaruh signifikan antara variabel bebas dan terikat (Jaya & Purnamawati, 2023). Dalam penelitian ini, tingkat signifikansi atau *level of significance* (α) ditetapkan sebesar 0,05 (5%). Koefisien determinasi dilakukan untuk mengukur sejauh mana variabel bebas (kualitas pelayanan akademik) mempengaruhi variabel terikat (kepuasan mahasiswa) (Jahrudin et al., 2023).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan setelah penyebaran kuesioner kepada responden penelitian sejumlah 65 lembar. Berdasarkan hasil

analisis diketahui bahwa seluruh butir pertanyaan pada variabel kualitas pelayanan (Tabel 2) dan kepuasan mahasiswa (Tabel 3) memiliki nilai r hitung yang lebih besar dibandingkan dengan r tabel. Dengan demikian, hasil pengujian validitas pada kuesioner penelitian ini dinyatakan valid.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

Butir Pertanyaan	rhitung	rtabel	Keterangan
1	0,709	0,244	Valid
2	0,797	0,244	Valid
3	0,805	0,244	Valid
4	0,784	0,244	Valid
5	0,832	0,244	Valid
6	0,837	0,244	Valid
7	0,709	0,244	Valid

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Mahasiswa

Butir Pertanyaan	rhitung	rtabel	Keterangan
1	0,934	0,244	Valid
2	0,929	0,244	Valid
3	0,962	0,244	Valid
4	0,932	0,244	Valid
5	0,959	0,244	Valid
6	0,944	0,244	Valid
7	0,938	0,244	Valid
8	0,897	0,244	Valid

Dalam penelitian ini, selain menguji validitas, dilakukan juga uji reliabilitas pada kuesioner yang digunakan. Uji reliabilitas dilakukan terhadap 65 kuesioner yang telah disebarkan kepada responden. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* yang diperoleh adalah sebesar 0,927 dengan jumlah item pernyataan sebanyak 7 butir (lihat Tabel 4). Skor ini menunjukkan bahwa kuesioner pada variabel penelitian kualitas pelayanan dapat dianggap reliabel, mengingat nilai *Cronbach's Alpha* yang diperoleh melebihi batas ambang 0,80 yang digunakan untuk menetapkan reliabilitas suatu kuesioner.

Selanjutnya, pada variabel kepuasan pengunjung, hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,983 dengan jumlah item pertanyaan sebanyak 8 butir. Hal ini menyiratkan bahwa kuesioner pada variabel kepuasan mahasiswa juga dapat dianggap reliabel, seiring dengan kriteria nilai *Cronbach's*

Alpha yang melebihi ambang 0,80. Dengan demikian, kedua variabel penelitian, yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa, dapat diukur secara konsisten dan dapat diandalkan dengan menggunakan kuesioner yang telah disusun, sesuai dengan standar reliabilitas yang ditetapkan dalam penelitian ilmiah.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N of items	Keterangan
X	0,927	7	Reliabel
Y	0,983	8	Reliabel

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengevaluasi pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Variabel yang diuji dalam penelitian ini yaitu pengaruh antara kualitas pelayanan (variabel X) terhadap kepuasan mahasiswa (variabel Y). Adapun hasil dari analisis linier sederhana dalam penelitian dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Hasil Uji Regresi Sederhana

Coefficients ^a					
Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	5.961	2.973		2.005	.049
Kualitas Pelayanan Akademik	1.020	.102	.784	10.009	.000

a. *Dependent Variable:* Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, dapat diketahui bahwa nilai koefisien regresi variabel X memiliki nilai yang signifikan sebesar 0.000. Dengan demikian, dapat diinterpretasikan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa FIA, Universitas Jakarta. Persamaan yang diperoleh dari hasil regresi sederhana dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = 5.961 + 1.020 X \quad (2)$$

Nilai koefisien regresi X sebesar 1.020 dapat dijelaskan bahwa setiap penambahan 1% maka nilai *trust* kepuasan mahasiswa akan mengalami peningkatan sebesar 1.020, dengan demikian pengaruh variabel X terhadap Y adalah positif.

Nilai *Adjusted R Square* (Koefisien Determinasi) yang diperoleh dalam penelitian ini sebesar 0.614. Nilai ini berarti bahwa kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan oleh 61,4% kualitas pelayanan akademik FIA Universitas Jakarta dalam penelitian ini, sedangkan sisanya 38,6% dijelaskan oleh faktor lain di luar penelitian ini.

Tabel 6. Nilai Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.839 ^a	.705	.700	5.807

a. *Predictors:* (Constant), Harga

Secara ringkas, karakteristik responden dalam penelitian adalah perempuan, mencapai 64,6%, sedangkan responden laki-laki sebanyak 35,4%. Dari segi angkatan, sebagian besar responden berasal dari angkatan tahun 2022 dengan persentase 35,4%, sementara angkatan 2020 dan 2021 masing-masing mencapai 32,3%. Dalam konteks pendidikan, mayoritas responden memiliki latar belakang SLTA sebanyak 96,9%, sedangkan tingkat pendidikan D3 hanya mencapai 3,1%. Penelitian ini mengidentifikasi bahwa mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Jakarta (FIA-UNIJA) mayoritas memiliki latar belakang pendidikan SLTA.

Selanjutnya, hasil analisis regresi sederhana dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan akademik memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Uji hipotesis dengan nilai $10.009 > 1.997$ menolak hipotesis nol (H_0) dan menerima hipotesis alternatif (H_1), menunjukkan adanya pengaruh positif yang signifikan. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan akademik yang dinilai oleh mahasiswa angkatan 2020 hingga 2022, semakin tinggi tingkat kepuasan mereka. Hasil ini secara konsisten sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Marthalina (2018) yang juga mengidentifikasi hubungan positif antara kualitas pelayanan akademik dan kepuasan mahasiswa di lingkungan Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN) Kampus Jakarta, yang juga menggunakan metode survei.

Dengan demikian penelitian ini memberikan indikasi bahwa pihak universitas telah berhasil memberikan pelayanan akademik yang memuaskan mahasiswa. Hal ini dapat memberikan dampak positif terhadap reputasi dan kepercayaan mahasiswa terhadap institusi, mengingat kualitas pelayanan akademik yang

baik dinilai sebagai faktor penting dalam pengalaman pendidikan mahasiswa.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel kualitas pelayanan akademi di FIA, Universitas Jakarta mempengaruhi kepuasan mahasiswa yang berkuliah pada fakultas tersebut. Pengaruh yang terjadi bersifat positif yang berarti bahwa kualitas pelayanan akademik yang diterapkan dapat meningkatkan kepuasan dari mahasiswa yang dijadikan sebagai responden. Namun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang dapat ditingkatkan untuk menyempurnakan sistem pelayanan yang telah ada, seperti membuat sistem yang terintegrasi dimulai dari segala jenis kepentingan pendaftaran, pengolahan data mahasiswa hingga sistem akademik lainnya. Hal ini dilakukan untuk menjaga kestabilan kepuasan mahasiswa dan memungkinkan peningkatan kepuasan tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Jahrudin, Mujahid, & A, A. S. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akademik (SISKA) Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Universitas Fajar. *Manor: Jurnal Manajemen Dan ...*, 5(1). <https://doi.org/10.47354/mjo.v5i1>
- Jaya, N. A., & Purnamawati. (2023). Pengaruh Minat Kerja dan Praktik Pengalaman Lapangan Terhadap Kesiapan Kerja Mahasiswa. *Information Technology Education Journal*, 2(3), 33–40. <https://doi.org/10.59562/intec.v2i3.391>
- Lisdiana, I., Prasetyo, I., & Hartati, C. S. (2023). Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening Pada Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Manajemen*, 1(2), 50–63. <https://doi.org/10.59024/jise.v1i2.92>
- Marthalina. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Akademik Dan Kepuasan Mahasiswa Di Ipdn Kampus Jakarta. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 5(1), 1–18.
- Naulibasa, G. V., Yunishari, D. E., & Ewaldo, K. (2023). *An Examination of the Quality of Service of PT Triloka Griya Bowling Toward Customer Satisfaction Telaah Kualitas Pelayanan PT Triloka Griya Bowling Terhadap Kepuasan Pelanggan An Examination of the Quality of Service of PT Triloka Griya Bowling Toward Cu*. 10(November), 49–65. <https://doi.org/10.55963/jumpa.v10i3.575>
- Ratnaningrum, L. P. R. A. (2023). Analisis Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan pada Perguruan Tinggi. *Bussman Journal: Indonesian Journal of Business and Management*, 3(1), 279–299. <https://doi.org/https://doi.org/10.53363/buss.v3i1.124>
- Setiawan, W., Copriady, J., & Afandi, D. (2019). *Persepsi Masyarakat Terhadap Program Kampung Iklim (Proklim) Kelurahan Tangkerang Labuai*. 3, 68–75.
- Sianipar, A. Z. (2019). *Penggunaan Google Form Sebagai Alat Penilaian Kepuasan Pelayanan*. 3(1), 16–22. <http://journal.stmikjayakarta.ac.id/index.php/jisamar/article/view/72/67>
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Alfabeta, Bandung
- Susetyo, D. P., Pranajaya, E., Setiawan, T., & Suryana, A. (2022). Kualitas Pelayanan Akademik dan Citra Institusi sebagai Determinan Kepuasan Mahasiswa. *Formosa Journal of Applied Sciences*, 1(4), 473–492. <https://doi.org/10.55927/fjas.v1i4.1250>
- Widiastuti, T., Karsa, K., & Juliane, C. (2022). Evaluasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Menggunakan Metode Klasifikasi Algoritma C4.5. *Technomedia Journal*, 7(3), 364–380. <https://doi.org/10.33050/tmj.v7i3.1932>