

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PADA PROGRAM STUDI TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PRODI ADMINISTRASI PUBLIK UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SIDENRENG RAPPANG

Nurindah Wardani Erm¹, Sapri², H. Ahmad Mannu³

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang

Email Korespondensi: nurindahwardani123@gmail.com

Email: sapritajuddin42@gmail.com; ahmadmannu@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the influence of the quality of study program administrative services on student satisfaction at the Public Administration Study Program at Muhammadiyah University of Sidenreng Rappang. The research employs a descriptive quantitative approach. The population consisted of active students from the 2021 to 2024 cohorts, with a sample of 80 respondents. Data were collected using questionnaires, observation, and literature review. The data were analyzed using descriptive statistics and simple linear regression with SPSS sversion 25. The results show that the quality of administrative services is in the good to very good category, based on five service dimensions: tangibles (85%), reliability (87.5%), responsiveness (91.25%), assurance, and empathy. Student satisfaction is also categorized as very good, with indicators such as product quality (92.5%), service quality (91.25%), emotional factors (88.75%), price factors (92.5%), and cost and convenience (87.5%). The regression test results indicate that the t-value (14.393) is greater than the t-table (1.990) and the significance value is $0.000 < 0.05$, which means there is a significant and positive influence between the quality of administrative services and student satisfaction. The R Square value of 0.726 indicates that 73% of the variation in student satisfaction is influenced by administrative service quality, while the remaining 27% is influenced by other factors.

Keywords: Service Quality, Student Satisfaction.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan administrasi program studi terhadap kepuasan mahasiswa Prodi Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang. Penelitian ini menggunakan pendekatan *deskriptif kuantitatif*. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif Program Studi Administrasi Publik angkatan 2021 sampai 2024, dengan jumlah responden sebanyak 80 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, observasi, dan studi pustaka. Data yang diperoleh kemudian diolah dan dianalisis menggunakan *analisis deskriptif* dan *uji regresi linier* sederhana melalui aplikasi SPSS versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi pada program studi berada dalam kategori baik hingga sangat baik berdasarkan lima dimensi pelayanan: bukti fisik (85%), keandalan (87,5%), daya tanggap (91,25%), jaminan, dan empati. Tingkat kepuasan mahasiswa juga berada pada kategori sangat baik, dengan indikator kualitas produk (92,5%), kualitas pelayanan (91,25%), faktor emosional (89%), faktor harga (92,5%), serta biaya dan kemudahan (87,5%). Uji regresi linier menunjukkan bahwa nilai T hitung sebesar $14,393 \geq T$ tabel 1,990 dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa. Nilai R Square sebesar 0,726 menunjukkan bahwa sebesar 73% variasi kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh kualitas pelayanan administrasi, dan sisanya 27% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Mahasiswa.

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

redaksigovernance@gmail.com//admin@lkispol.or.id

377

Indexed



SINTA 5

PKP INDEX



PENDAHULUAN

Perguruan tinggi merupakan lembaga strategis dalam pembangunan sumber daya manusia dan kemajuan bangsa. Sebagai salah satu indikator kualitas pendidikan tinggi, pelayanan administrasi yang baik sangat menentukan kepuasan mahasiswa, karena layanan tersebut menjadi elemen yang sering diakses sepanjang proses akademik berlangsung. Pelayanan administrasi yang profesional, efisien, dan ramah akan membentuk persepsi positif mahasiswa terhadap institusi. Sebaliknya, pelayanan yang lambat, tidak responsif, dan berbelit-belit dapat menurunkan kepuasan serta loyalitas mahasiswa.

Kualitas pelayanan sendiri merupakan konsep multidimensi. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) melalui model SERVQUAL menyatakan bahwa kualitas pelayanan terdiri atas lima dimensi utama, yaitu: bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Dalam konteks pelayanan administrasi di program studi, kelima dimensi ini menjadi acuan dalam mengevaluasi mutu pelayanan yang dirasakan oleh mahasiswa.

Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang (UMS Rappang) merupakan salah satu institusi pendidikan tinggi yang terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya, termasuk dalam aspek administrasi akademik. Walaupun telah dilengkapi dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), berdasarkan observasi awal dan percakapan informal dengan sejumlah mahasiswa, masih ditemukan keluhan mengenai lambatnya pengurusan dokumen, informasi yang tidak jelas, dan ketergantungan pada staf tertentu. Hal ini mendorong peneliti untuk melakukan kajian secara sistematis dan empiris mengenai pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap tingkat kepuasan mahasiswa, guna memberikan gambaran yang objektif sekaligus sebagai dasar perbaikan kebijakan layanan di lingkungan kampus.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, di mana mahasiswa aktif Program Studi Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang angkatan 2021–2024 ditetapkan sebagai responden penelitian. Sampel ditentukan dengan teknik simple random sampling. Karena jumlah populasi diketahui, maka digunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10% untuk menentukan jumlah sampel, sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} = \frac{401}{1+4,01} = 80,03$$

Sehingga jumlah sampel dibulatkan menjadi 80 sampel atau responden.

Data dikumpulkan melalui instrumen berupa kuesioner tertutup menggunakan skala Likert lima tingkat. Analisis data dilakukan dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 26, meliputi uji validitas dan reliabilitas, uji normalitas, serta uji hipotesis melalui regresi linier sederhana dengan rumus:

$$Y = a + bX + e$$

PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Tabel 1: Karakteristik Responden

Deskripsi Responden	Keterangan	Jumlah	Persentasi
Berdasarkan Jenis Kelamin	Laki – laki	10	12,5%
	Perempuan	70	87,5%
Total		80	100
Berdasarkan Semester	Semester 8	35	43,75%
	Semester 6	14	17,5%
	Semester 4	13	16,25%
	Semester 2	18	22,5%
Total		80	100%
Berdasarkan Tahun Masuk	2021	36	45%

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

378

Indexed



SINTA 5

PKP INDEX



	2022	13	16,25%
	2023	11	13,75%
	2024	20	25%
Total		80	100%

Sumber : Data penelitian 2025

Berdasarkan hasil rekapitulasi data, diketahui bahwa mayoritas responden berasal dari Semester 8 sebanyak 35 orang atau 43,75% dari total keseluruhan. Selanjutnya, responden dari Semester 2 berjumlah 18 orang (22,5%), disusul oleh Semester 6 sebanyak 14 orang (17,5%), dan terakhir Semester 4 sebanyak 13 orang (16,25%). Data ini menunjukkan bahwa responden didominasi oleh mahasiswa tingkat akhir, yang kemungkinan telah memiliki pengalaman lebih dalam berinteraksi dengan layanan administrasi program studi.

Uji Validitas Data

Tabel 2: Uji Validitas Variabel X
Correlations

	Total_X1	Total_X2	Total_X3	Total_X4	Total_X5
Total_X1 Pearson Correlation	1	.470**	.537**	.488**	.558**
		.000	.000	.000	.000
	N	80	80	80	80
Total_X2 Pearson Correlation	.470**	1	.793**	.675**	.754**
		.000	.000	.000	.000
	N	80	80	80	80
Total_X3 Pearson Correlation	.537**	.793**	1	.747**	.744**
		.000	.000	.000	.000
	N	80	80	80	80
Total_X4 Pearson Correlation	.488**	.675**	.747**	1	.659**
		.000	.000	.000	.000
	N	80	80	80	80
Total_X5 Pearson Correlation	.558**	.754**	.744**	.659**	1
		.000	.000	.000	.000
	N	80	80	80	80

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Olahan data SPSS 26

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS, Uji validitas konstruk terhadap variabel Kualitas Pelayanan (X) dilakukan dengan menguji hubungan antar lima indikator, yaitu Tangibles (Total_X1), Reliability (Total_X2), Responsiveness (Total_X3), Assurance (Total_X4), dan Empathy (Total_X5), menggunakan teknik korelasi Pearson Product Moment.

Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh nilai korelasi antar indikator berada pada kisaran $r = 0,470$ hingga $r = 0,793$, dan seluruhnya signifikan pada taraf 0,01 (2-tailed). Hal ini menunjukkan bahwa setiap indikator memiliki hubungan yang positif dan kuat dengan indikator lainnya.

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)
redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

379

Indexed



SINTA 5

PKP INDEX



Tabel 3: Uji Validitas Variabel Y
Correlations

	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5
Y.1	Pearson Correlation	1	.617 **	.550 **	.664 **
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	80	80	80	80
Y.2	Pearson Correlation	.617 **	1	.550 **	.559 **
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	80	80	80	80
Y.3	Pearson Correlation	.550 **	.550 **	1	.602 **
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	80	80	80	80
Y.4	Pearson Correlation	.664 **	.559 **	.602 **	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	80	80	80	80
Y.5	Pearson Correlation	.649 **	.681 **	.383 **	.654 **
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
	N	80	80	80	80

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Olahan data SPSS 26

Berdasarkan hasil uji validitas variabel Y (Kepuasan Mahasiswa) dengan teknik korelasi Pearson melalui SPSS, seluruh item memiliki nilai signifikansi (Sig. 2-tailed) $< 0,05$ dan koefisien *korelasi* antara 0,383 hingga 0,681. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh pernyataan pada variabel Y dinyatakan valid, konsisten, dan layak digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian.

Uji Validitas Data

Tabel 4: Uji Reliabilitas Variabel X
Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	80	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.910	15

Sumber: Hasil Olahan data SPSS 26

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS, seluruh responden sebanyak 80 orang (100%) termasuk dalam data valid. Hasil uji reliabilitas terhadap 15 item pernyataan pada variabel X (Kualitas Pelayanan Administrasi) menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,910. Karena nilai ini lebih besar dari 0,70, maka instrumen penelitian dinyatakan sangat reliabel.

Tabel 5: Uji Reliabilitas Variabel Y
Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	80	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.875	5

Sumber: Hasil Olahan data SPSS 26

Berdasarkan output SPSS, seluruh data dari 80 responden dinyatakan valid tanpa ada yang dikeluarkan. Hasil uji reliabilitas terhadap 5 item variabel Y (Kepuasan Mahasiswa) menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,875, sehingga seluruh item dinyatakan reliabel dan dapat diterima.

Uji Hipotesis dan Analisis regresi

Tabel 6: Hasil Uji Analisis Regresi Berganda

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Pelayanan ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: kepuasan mahasiswa

b. All requested variables entered.

Sumber: Hasil Olahan data SPSS 26

Berdasarkan output SPSS pada tabel "Variables Entered/Removed", diketahui bahwa variabel independen yang dimasukkan dalam analisis regresi adalah Total_X (Kualitas Pelayanan Administrasi), sedangkan variabel dependen adalah Total_Y (Kepuasan Mahasiswa). Metode yang digunakan dalam analisis ini adalah metode Enter, di mana semua variabel dimasukkan secara simultan ke dalam model regresi.

Tabel 7: Uji Koefisien Determinasi (R Square)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.852a	.726	.723	1.135

a. Predictors: (Constant), Kualitas pelayanan

Sumber: Hasil Olahan data SPSS 26

Berdasarkan output SPSS pada tabel "Model Summary", diperoleh nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,852, yang menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara variabel kualitas pelayanan administrasi (X) dengan kepuasan mahasiswa (Y). Selain itu, nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,726 menunjukkan bahwa 73% variasi dalam kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan administrasi, sedangkan sisanya 27% dijelaskan oleh faktor lain di luar model ini.

Tabel 8: Uji Simultan (Uji F)
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	266.972	1	266.972	207.169
	Residual	100.516	78	1.289	
	Total	367.487	79		

a. Dependent Variable: kepuasan mahasiswa

b. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan

Sumber: Hasil Olahan data SPSS 26

Berdasarkan output tabel ANOVA, diperoleh nilai F (uji koefisiensi regresi secara bersama-sama) sebesar 207,169 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi yang dibangun antara variabel Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa adalah signifikan, atau dengan kata lain terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa secara keseluruhan.

Tabel 9: Uji Parsial (Uji t)
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1	(Constant)	3.237	1.190	2.721	.008
	Kualitas pelayanan	.287	.020	.852	14.393

a. Dependent Variable: kepuasan mahasiswa

Sumber: Hasil Olahan data SPSS 26

Berdasarkan hasil uji parsial pada tabel Coefficients, diketahui bahwa nilai t hitung untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 14,393, sedangkan nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,000, yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Koefisien regresi sebesar 0,287 mengindikasikan bahwa setiap peningkatan satu satuan dalam kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan mahasiswa sebesar 0,287 satuan. Selain itu, nilai Beta (standardized coefficient) sebesar 0,852 menandakan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa sangat kuat.

Kualitas Pelayanan

a. *Bukti Fisik (Tangibles)*

Berdasarkan indikator bukti fisik yang meliputi penilaian terhadap kenyamanan ruang tunggu, kerapian penampilan petugas, serta kelengkapan sarana dan prasarana di administrasi program studi, diperoleh hasil bahwa mayoritas responden memberikan penilaian baik hingga sangat baik. Pada pernyataan “Fasilitas fisik di administrasi program studi terlihat menarik dan nyaman,” sebanyak 60 responden (75%) menjawab baik, dan 8 responden (10%) menjawab sangat baik, sehingga total persentase tanggapan positif mencapai 85%. Skor total yang diperoleh dari tiga pernyataan dalam dimensi ini juga menunjukkan nilai rata-rata tinggi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa aspek bukti fisik dalam kualitas pelayanan administrasi program studi berada pada kategori baik, dan hal ini turut memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa.

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)
redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

382

Indexed



SINTA 5

PKP INDEX



b. Keandalan (Reliability)

Indikator ini mencakup kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sesuai janji, keandalan dalam menyelesaikan masalah, serta prosedur pelayanan yang efisien. Misalnya, pada pernyataan “Petugas administrasi dapat diandalkan dalam menangani masalah mahasiswa”, sebanyak 55 responden (68,75%) menjawab baik, dan 15 responden (18,75%) menjawab sangat baik, dengan total skor 336 dan persentase 84%. Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa keandalan petugas administrasi berada pada kategori sangat baik, dan hal ini memperkuat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diterima.

c. Daya Tanggap (Responsiveness)

Indikator daya tanggap mencakup kecepatan, kesediaan membantu, serta waktu yang diberikan oleh petugas kepada mahasiswa. Pada pernyataan “Petugas administrasi cepat dan tanggap dalam menanggapi permintaan mahasiswa”, sebanyak 47 responden (58,75%) menjawab baik, dan 14 responden (17,5%) menjawab sangat baik. Skor total yang diperoleh untuk ketiga pernyataan dalam dimensi ini adalah 954, dengan rata-rata skor cukup tinggi. Dengan demikian, daya tanggap pelayanan administrasi dikategorikan sangat baik, yang turut memberikan dampak positif terhadap kepuasan mahasiswa.

d. Jaminan (Assurance)

Dimensi jaminan berkaitan dengan sikap petugas, pengetahuan dalam menjawab pertanyaan, serta rasa aman saat berurusan di administrasi program studi. Berdasarkan hasil tanggapan, pada pernyataan “Petugas administrasi program studi bersikap sopan dan ramah kepada mahasiswa,” sebanyak 54 responden (67,5%) menjawab baik, dan 15 responden (18,75%) menjawab sangat baik. Total skor dari tiga indikator pada dimensi ini menunjukkan bahwa jaminan pelayanan berada dalam kategori baik, dan telah memberikan rasa aman serta kepercayaan kepada mahasiswa sebagai pengguna layanan administrasi.

e. Empati (Empathy)

Empati meliputi perhatian personal, pemahaman terhadap kebutuhan mahasiswa, serta jam pelayanan yang sesuai. Hasil tanggapan menunjukkan bahwa pada pernyataan “Petugas administrasi memahami kebutuhan spesifik mahasiswa,” sebanyak 50 responden (62,5%) menjawab baik, dan 12 responden (15%) menjawab sangat baik. Meskipun terdapat sedikit penilaian pada kategori kurang baik, namun secara keseluruhan nilai rata-rata berada pada kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi telah menunjukkan empati, dengan memahami kebutuhan mahasiswa dan memberikan perhatian secara personal.

Kepuasan Mahasiswa

a. Kualitas produk

Berdasarkan tanggapan responden terhadap pernyataan tentang kualitas produk layanan administrasi, sebagian besar responden memberikan penilaian baik dan sangat baik. Sebanyak 62 responden (77,5%) memberikan jawaban baik, dan 12 responden (15%) menjawab sangat baik, dengan total persentase tanggapan positif sebesar 92,5%. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa merasa pelayanan administrasi telah memberikan produk layanan (berkas, surat, dan hasil administrasi lainnya) dengan kualitas yang sesuai harapan. Maka, dapat disimpulkan bahwa kualitas produk pelayanan administrasi berada dalam kategori sangat baik.

b. Kualitas pelayanan

Pada indikator ini, mahasiswa menilai sejauh mana pelayanan diberikan secara ramah, jelas, dan profesional. Hasil tanggapan menunjukkan bahwa 67 responden (83,75%) menjawab baik, dan 6 responden (7,5%) menjawab sangat baik, sehingga total responden yang menilai positif mencapai 91,25%. Ini menunjukkan bahwa petugas administrasi telah menunjukkan sikap pelayanan yang baik dalam interaksi sehari-hari. Oleh karena itu, kualitas pelayanan dinilai sangat baik oleh mahasiswa.

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)
redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

383

Indexed



SINTA 5

PKP INDEX



c. Faktor Emosional

Faktor ini mencakup bagaimana pelayanan memengaruhi kenyamanan dan kepuasan emosional mahasiswa. Sebanyak 57 responden (71,25%) memberikan jawaban baik, dan 14 responden (17,5%) memberikan jawaban sangat baik, dengan total tanggapan positif sebesar 88,75%. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa merasa dihargai dan nyaman selama berurusan dengan petugas administrasi. Maka, faktor emosional pelayanan administrasi dinilai dalam kategori sangat baik.

d. Faktor Harga

Meskipun pelayanan administrasi di lingkungan kampus tidak bersifat komersial sepenuhnya, indikator ini digunakan untuk menilai apakah biaya pelayanan (misalnya legalisir, surat aktif, dll) dianggap wajar. Sebanyak 56 responden (70%) memberikan jawaban baik, dan 18 responden (22,5%) memberikan jawaban sangat baik, sehingga total tanggapan positif mencapai 92,5%. Ini menunjukkan bahwa mahasiswa menilai biaya atau kontribusi dalam layanan administrasi cukup terjangkau dan sesuai. Maka, faktor harga dinilai sangat baik oleh responden.

e. Biaya dan Kemudahan

Indikator ini menilai kemudahan prosedur dan efisiensi layanan, termasuk ketersediaan akses informasi. Sebanyak 57 responden (71,25%) memberikan jawaban baik, dan 13 responden (16,25%) menjawab sangat baik, dengan total tanggapan positif sebesar 87,5%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa proses pelayanan administrasi mudah diakses, tidak rumit, dan efisien. Maka, biaya dan kemudahan pelayanan administrasi dinilai baik oleh mahasiswa.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan untuk merespons adanya keluhan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi prodi, ditemukan bahwa secara umum kualitas pelayanan administrasi berada dalam kategori baik hingga sangat baik. Hasil analisis deskriptif terhadap lima dimensi pelayanan yaitu bukti fisik (80%), keandalan (80%), daya tanggap (79%), jaminan (81%) dan empati (77%). Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun pada awalnya terdapat beberapa keluhan, secara keseluruhan mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap kualitas pelayanan administrasi yang di berikan oleh program studi.

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi program studi juga tergolong sangat baik. Lima indikator kepuasan mahasiswa, yaitu kualitas produk (82%), kualitas pelayanan (79%), faktor emosional (81%), faktor harga (83%), dan biaya serta kemudahan (81%), menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa puas dan nyaman terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak administrasi program studi.

Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan bahwa nilai T hitung sebesar $14,393 \geq T$ tabel 1,990, dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, artinya hipotesis diterima. Nilai R Square = 0,726 menunjukkan bahwa 73% variasi kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan administrasi, sedangkan sisanya sebesar 27,4% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Maka, semakin baik kualitas pelayanan administrasi yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa yang dirasakan.

REFERENSI

- Abdurrahman, M., & Muhidin, S. A. (2011). *Panduan praktis memahami penelitian : (bidang sosial-administrasi-pendidikan)*. Pustaka Setia.
- Ahmad, J. (2015). *Metode Penelitian Administrasi Publik: Teori dan aplikasi*. Gava Media.
- Arisutha, & Damartaji. (2015). *Dimensi Kualitas Pelayanan*. Gramedia Pustaka. Jakarta.
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Gava Media.

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)
redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

384

Indexed



SINTA 5

PKP INDEX



GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan

ISSN: 2406-8721 (Media Cetak) dan ISSN: 2406-8985 (Media Online)

Volume 12 Nomor 1 September 2025

- Hasan, M. I. (2001). *Pokok-pokok Materi Statistik 1 (Statistik Deskriptif)*. Bumi Aksara.
- Irawan, H. (2003). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Kamaruddin, S. (2016). *Administrasi dan pelayanan publik antara teori dan aplikasinya*. In Ombak. <https://www.mendeley.com/viewer/?fileId=349a0ada-0d19-cc5f-2776-e90886da1735&documentId=e4a8153f-e14a-3a02-a647-dfb59f5582>
- Kusnendi. (2008). *Model-Model Persamaan Struktural*. Alphabeta.
- Leni Masnidar. (2017). Statistik Deskriptif. *Jurnal Hikmah*, 14(1), 49–55. <https://doi.org/10.1021/ja01626a006>
- Marliani, L. (2019). Definisi Administrasi Dalam Berbagai Sudut Pandang. *Jurnal Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Galuh*, 5(4), 17–18.
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi penelitian kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Mubarok, S., & Moho, R. P. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus: Mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Jakarta). *Jurnal Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi*, 1(1), 12–16. <https://jurnal.universitasjakarta.ac.id/index.php/jurnal-fia-unija/article/view/72>
- Priansa, D. J., & Damayanti, F. (2015). *Administrasi dan Operasional perkantoran*.
- Sellang, K. (2016). *Administrasi dan pelayanan publik antara teori dan aplikasinya*. In Ombak
- Srinadi, I. G. A. M., & Nilakusmawati, D. P. E. (2008). Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Fakultas Sebagai Lembaga Pendidikan (Studi Kasus Di Fmipa, Universitas Udayana). *Cakrawala Pendidikan*, 3(1), 217–231.
- Sugiyono. (2005). *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sulistyo, & Basuki. (2006). *Metode Penelitian*. Wedatama Widya Sastra.
- Suwono. (1978). Definisi mahasiswa menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia. Diakses Tanggal 27 Juli 2024. <https://pengertianku.net/2014/11/kenali-pengertian-mahasiswa-dan-menurut-para-ahli.html>
- The, L. G. (2009). *Administrasi Perkantoran Modern*. Library Yogyakarta.

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)
redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

385

Indexed



SINTA 5

PKP INDEX

