

**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TEKNOLOGI INFORMASI****Agil Muharam¹, Zila Razilu², Rahmawati³**Universitas Muhammadiyah Kendari^{1,2,3}e-mail: agilmhr16@gmail.com

Diterima: 30/1/2026; Direvisi: 6/2/2026; Diterbitkan: 17/2/2026

ABSTRAK

Kualitas pelayanan program studi menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan pendidikan tinggi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Program Studi Pendidikan Teknologi Informasi berdasarkan lima dimensi SERVQUAL yang dimodifikasi, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik survei deskriptif terhadap mahasiswa aktif Program Studi Pendidikan Teknologi Informasi. Data dikumpulkan melalui kuesioner tertutup dengan skala Likert lima tingkat yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya, kemudian dianalisis menggunakan statistik deskriptif untuk menghitung rata-rata skor dan persentase kepuasan pada setiap dimensi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa secara keseluruhan berada pada kategori baik dengan skor rata-rata 3,95 (78,96%). Dimensi jaminan memperoleh skor tertinggi (4,08 atau 81,60%), diikuti keandalan (4,01 atau 80,20%), bukti fisik (3,92 atau 78,40%), empati (3,88 atau 77,60%), dan daya tanggap (3,85 atau 77,00%). Temuan ini mengindikasikan bahwa program studi telah mampu memenuhi harapan mahasiswa, namun masih perlu meningkatkan aspek responsivitas layanan dan perhatian individual terhadap kebutuhan mahasiswa. Penelitian ini memberikan kontribusi berupa pemetaan gap layanan yang spesifik pada konteks program studi berbasis teknologi informasi dan rekomendasi berbasis data untuk peningkatan mutu layanan pendidikan secara berkelanjutan..

Kata Kunci: *kepuasan mahasiswa, kualitas pelayanan, SERVQUAL, pendidikan teknologi informasi.*

ABSTRACT

The quality of study program services is an important factor in creating student satisfaction as users of higher education services. This study aims to analyze the level of student satisfaction with the service quality of the Information Technology Education Study Program based on five modified SERVQUAL dimensions, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The research method uses a quantitative approach with descriptive survey techniques for active students of the Information Technology Education Study Program. Data were collected through closed questionnaires with a five-level Likert scale that had been tested for validity and reliability, then analyzed using descriptive statistics to calculate the average score and percentage of satisfaction in each dimension. The results showed that the overall level of student satisfaction was in the good category with an average score of 3.95 (78.96%). The assurance dimension obtained the highest score (4.08 or 81.60%), followed by reliability (4.01 or 80.20%), tangibles (3.92 or 78.40%), empathy (3.88 or 77.60%), and responsiveness (3.85 or 77.00%). These findings indicate that the study program has been able to meet student expectations, but still needs to improve aspects of service responsiveness and individual attention to student needs. This research contributes in the form of mapping service gaps

specific to the context of information technology-based study programs and data-based recommendations for continuous improvement of educational service quality.

Keywords: *student satisfaction, service quality, SERVQUAL, information technology education*

PENDAHULUAN

Pendidikan tinggi di era kontemporer ini menghadapi pergeseran paradigma yang fundamental, di mana perguruan tinggi tidak lagi sekadar dipandang sebagai menara gading keilmuan, melainkan sebagai institusi penyedia jasa yang memiliki peran ganda yang kompleks. Di satu sisi, institusi memiliki kewajiban akademik untuk mencetak lulusan yang kompeten dan berdaya saing global, namun di sisi lain, mereka juga dituntut untuk menyediakan layanan administrasi dan fasilitas yang prima layaknya industri jasa profesional. Kualitas pelayanan atau *service quality* di lingkungan program studi kini menjadi variabel krusial yang mencakup dimensi institusional yang luas, mulai dari ketersediaan infrastruktur fisik, relevansi kurikulum, hingga kesesuaian kompetensi dosen. Selain itu, aspek akademik seperti mutu pengajaran dan bimbingan, serta layanan pendukung yang meliputi sistem informasi dan administrasi teknis, menjadi satu kesatuan ekosistem yang tidak terpisahkan. Dalam konteks ini, kepuasan mahasiswa bertransformasi menjadi indikator kunci yang merefleksikan keberhasilan institusi dalam memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi pengguna, yang pada akhirnya akan sangat menentukan reputasi program studi dan loyalitas akademik para alumninya di masa depan (Pahlevi et al., 2025; Palupi et al., 2025; Reresi et al., 2024).

Secara teoritis, kerangka kerja untuk mengevaluasi kinerja layanan di sektor pendidikan tinggi telah mengalami evolusi yang signifikan guna menyesuaikan dengan dinamika zaman. Selama beberapa dekade, model *SERVQUAL* telah menjadi standar emas dalam mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna, dengan berfokus pada 5 dimensi utama yakni bukti fisik atau *tangibles*, keandalan atau *reliability*, daya tanggap atau *responsiveness*, jaminan atau *assurance*, dan empati atau *empathy* (Akmal et al., 2023; Irawan et al., 2021; IrawanLubis et al., 2023). Namun, seiring dengan masifnya digitalisasi, pendekatan konvensional ini mulai dirasa kurang memadai jika berdiri sendiri. Munculnya model-model baru seperti *HESQUAL* atau integrasi dengan model penerimaan teknologi menunjukkan adanya kebutuhan mendesak untuk mengakomodasi dimensi unik dari layanan pendidikan modern. Hal ini terutama berkaitan dengan layanan berbasis teknologi informasi, seperti portal akademik terintegrasi dan sistem pembelajaran daring. Studi-studi mutakhir mengindikasikan bahwa pengukuran yang bersifat multi-dimensi, yang secara eksplisit memasukkan aspek *digital service quality*, mampu memberikan pemahaman yang jauh lebih holistik dan akurat mengenai apa yang sebenarnya dirasakan oleh mahasiswa modern (Bismala et al., 2024; Irawati & Jonatan, 2020; Tj & Tanuraharjo, 2020).

Tinjauan mendalam terhadap berbagai literatur dan penelitian dalam satu dekade terakhir, khususnya yang berbasis studi kasus di Indonesia, menyingkap sebuah fakta bahwa determinan kepuasan mahasiswa sangatlah bersifat kontekstual dan tidak seragam. Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan sering kali bergantung pada karakteristik unik dari setiap program studi, tingkat kematangan sistem informasi akademik yang diterapkan, berat ringannya beban administratif yang harus ditanggung, hingga kualitas interaksi interpersonal antara dosen dan mahasiswa. Beberapa studi lokal menemukan adanya variabilitas hasil yang signifikan antar fakultas atau program studi dalam satu universitas yang sama, yang mengindikasikan bahwa kebijakan "satu ukuran untuk semua" tidak lagi relevan. Fenomena ini menuntut adanya analisis yang lebih terfokus dan spesifik pada level mikro program studi untuk mendapatkan

rekomendasi operasional yang presisi. Selain itu, pesatnya perkembangan layanan akademik berbasis teknologi informasi turut memunculkan dimensi kepuasan baru yang berkaitan erat dengan kualitas sistem antarmuka dan keandalan layanan administrasi daring yang menjadi tulang punggung operasional kampus saat ini (Hamzah et al., 2022; Sabirin & Sulistiyarini, 2020; Tari et al., 2022; Wulansari et al., 2024).

Meskipun literatur akademik telah menyediakan landasan teoretis yang kokoh dan berbagai metode pengukuran yang matang, masih terdapat celah penelitian atau *research gap* yang cukup terbuka, khususnya yang menyoroti spesifikasi pada Program Studi Pendidikan Teknologi Informasi. Pada program studi ini, ekspektasi mahasiswa terhadap kualitas layanan digital cenderung lebih tinggi dibandingkan program studi lainnya, mengingat latar belakang keilmuan mereka yang lekat dengan teknologi. Ada kebutuhan mendesak untuk melakukan investigasi yang tidak hanya melihat layanan dari sisi administratif manusia, tetapi menggabungkannya dengan aspek layanan tradisional dan layanan digital secara terintegrasi. Mahasiswa di program studi ini sering kali menjadi kelompok yang paling kritis terhadap kegagalan sistem atau kelambatan layanan digital. Oleh karena itu, penelitian yang secara spesifik menggali dinamika kepuasan di lingkungan Pendidikan Teknologi Informasi menjadi sangat relevan untuk memetakan apakah infrastruktur digital dan layanan manusia yang ada sudah berjalan beriringan atau justru saling menghambat satu sama lain.

Kesenjangan antara kondisi ideal yang diharapkan dengan realitas yang terjadi di lapangan sering kali menjadi sumber ketidakpuasan utama bagi mahasiswa. Secara ideal, sebuah Program Studi Pendidikan Teknologi Informasi seharusnya menjadi pionir dalam penerapan layanan akademik yang serba digital, cepat, responsif, dan minim birokrasi, mencerminkan esensi dari keilmuan itu sendiri. Mahasiswa mengharapkan sebuah ekosistem layanan di mana *tangibles* fisik dan digital saling mendukung, serta *responsiveness* pengelola yang sigap baik secara luring maupun daring. Namun, realitasnya sering kali menunjukkan anomali, di mana masih ditemukan prosedur administratif yang berbelit-belit, sistem informasi yang sering mengalami gangguan teknis, atau respons staf yang lambat dalam menangani keluhan. Ketimpangan antara tingginya ekspektasi mahasiswa terhadap layanan berbasis teknologi dengan kinerja aktual layanan yang diberikan inilah yang menjadi fokus permasalahan. Mengidentifikasi titik-titik lemah dalam rantai pelayanan ini sangat penting agar pengelola program studi tidak terjebak dalam asumsi bahwa sistem yang ada sudah berjalan sempurna tanpa cacat.

Berdasarkan pemetaan masalah dan kebutuhan tersebut, penelitian ini hadir dengan membawa nilai kebaruan atau inovasi melalui pengembangan instrumen pengukuran yang bersifat hibrida. Penelitian ini bertujuan untuk mengisi kekosongan empiris dan praktis dengan cara mengukur tingkat kepuasan mahasiswa secara terperinci menggunakan kerangka *SERVQUAL* yang telah dimodifikasi secara khusus untuk memasukkan indikator-indikator *digital service quality*. Inovasi utamanya terletak pada upaya integrasi dimensi kualitas layanan konvensional dan digital dalam satu instrumen analisis yang koheren, khusus untuk konteks Program Studi Pendidikan Teknologi Informasi. Melalui pendekatan ini, penelitian tidak hanya akan mengidentifikasi dimensi pelayanan mana yang paling berkontribusi terhadap kepuasan atau ketidakpuasan, tetapi juga memetakan kesenjangan layanan atau *gap analysis* yang bersifat spesifik. Hasil akhirnya adalah rekomendasi intervensi berbasis data atau *evidence-based policy* yang dapat langsung diterapkan oleh pengelola untuk melakukan perbaikan mutu yang berkelanjutan, memastikan layanan pendidikan tetap relevan dan memuaskan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan metode survei deskriptif untuk mengkaji fenomena kepuasan pengguna layanan pendidikan secara sistematis. Pemilihan metode ini didasarkan pada kebutuhan untuk memaparkan persepsi responden melalui data numerik yang dapat diukur dan dianalisis secara statistik guna menghasilkan gambaran yang objektif. Prosedur pelaksanaan riset dimulai dengan menetapkan mahasiswa aktif pada program studi terkait sebagai subjek utama, mengingat peran mereka sebagai penerima manfaat langsung dari layanan akademik maupun nonakademik. Lokasi pengambilan data dipusatkan pada lingkungan internal program studi di Universitas Muhammadiyah Kendari selama tahun akademik berjalan. Peneliti memposisikan diri sebagai pengumpul data yang berusaha menangkap realitas kualitas pelayanan tanpa melakukan intervensi terhadap kondisi yang ada di lapangan, sehingga hasil yang diperoleh mencerminkan keadaan yang sebenarnya secara faktual.

Pengumpulan data primer dilakukan melalui penyebaran kuesioner tertutup secara daring guna menjangkau responden secara luas dan efisien. Instrumen penelitian dikembangkan berdasarkan adaptasi dimensi kualitas pelayanan tradisional yang mencakup aspek bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, serta empati. Setiap butir pernyataan dalam kuesioner diukur menggunakan skala *Likert* lima tingkat untuk menangkap gradasi persepsi responden, mulai dari penilaian yang sangat rendah hingga sangat tinggi. Sebelum digunakan dalam pengambilan data inti, instrumen tersebut telah melewati serangkaian pengujian teknis berupa uji validitas dan reliabilitas. Langkah ini sangat krusial untuk memastikan bahwa alat ukur yang digunakan benar-benar akurat dalam memotret indikator kepuasan dan konsisten jika digunakan dalam kondisi yang serupa, sehingga data yang dihasilkan memiliki kredibilitas ilmiah yang dapat dipertanggungjawabkan.

Setelah data terkumpul, proses analisis dilakukan menggunakan teknik statistik deskriptif untuk mengolah angka menjadi informasi yang bermakna. Peneliti melakukan perhitungan terhadap skor rata-rata serta persentase capaian pada masing-masing dimensi layanan untuk menentukan posisi kualitas pelayanan dalam kategori tertentu. Hasil pengolahan data kemudian disajikan secara visual melalui tabel dan diagram batang guna memfasilitasi interpretasi terhadap kekuatan serta kelemahan layanan yang ada. Kategori penilaian ditetapkan berdasarkan interval skor yang ketat untuk menjamin ketepatan dalam pengelompokan tingkat kepuasan mahasiswa. Melalui prosedur analisis ini, peneliti dapat memetakan kesenjangan layanan secara spesifik dan merumuskan rekomendasi perbaikan yang berbasis pada fakta lapangan. Seluruh rangkaian proses ini dilakukan dengan tetap menjunjung tinggi prinsip objektivitas guna mendukung peningkatan mutu pendidikan tinggi secara berkelanjutan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Program Studi Pendidikan Teknologi Informasi berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Data diperoleh dari kuesioner yang diisi oleh mahasiswa aktif dan dianalisis menggunakan statistik deskriptif.

1. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Secara Umum

Hasil analisis menunjukkan bahwa secara umum tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Program Studi Pendidikan Teknologi Informasi berada pada kategori baik.

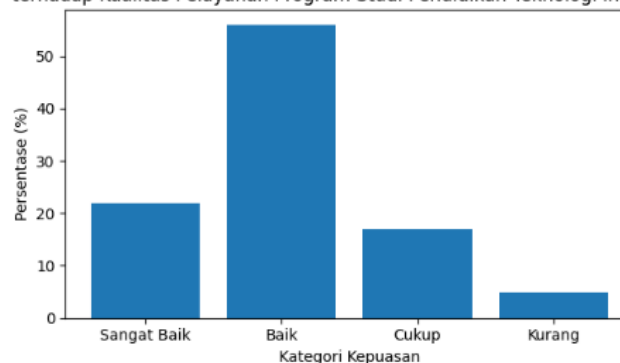
Distribusi skor rata-rata dan persentase kepuasan mahasiswa pada setiap dimensi kualitas pelayanan disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Tingkat kepuasan mahasiswa

No	Dimensi Kualitas Pelayanan	Rata-rata Skor	Persentase (%)	Kategori
1	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	3,92	78,40	Baik
2	Keandalan (<i>Reliability</i>)	4,01	80,20	Baik
3	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	3,85	77,00	Baik
4	Jaminan (<i>Assurance</i>)	4,08	81,60	Sangat Baik
5	Empati (<i>Empathy</i>)	3,88	77,60	Baik
Rata-rata Keseluruhan		3,95	78,96	Baik

Berdasarkan data yang tersaji pada Tabel 1, teridentifikasi bahwa dimensi jaminan (*assurance*) memperoleh penilaian tertinggi dengan kategori sangat baik, yang mengindikasikan tingginya kepercayaan mahasiswa terhadap kompetensi dosen dan profesionalitas layanan yang diberikan oleh program studi. Sebaliknya, dimensi daya tanggap (*responsiveness*) mencatatkan skor terendah meskipun masih berada dalam kategori baik, sehingga mengisyaratkan perlunya upaya peningkatan dalam hal kecepatan dan ketepatan respons terhadap keluhan serta kebutuhan mahasiswa. Secara keseluruhan, distribusi skor menunjukkan konsistensi kualitas pelayanan yang relatif merata pada seluruh dimensi pengukuran.

Gambar 1. Distribusi Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Program Studi Pendidikan Teknologi Informasi



Gambar 1. Distribusi Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Program Studi Pendidikan Teknologi Informasi

Gambar 1 menyajikan visualisasi komparatif skor rata-rata kelima dimensi kualitas pelayanan dalam representasi diagram batang. Visualisasi tersebut memperlihatkan pola distribusi tingkat kepuasan mahasiswa secara lebih komprehensif, dengan dimensi jaminan yang tampak dominan sebagai kekuatan utama program studi, diikuti secara berturut-turut oleh dimensi keandalan, bukti fisik, empati, dan daya tanggap. Pola distribusi ini memberikan representasi visual yang memfasilitasi identifikasi prioritas intervensi perbaikan layanan,

khususnya pada dimensi-dimensi yang memperoleh capaian skor relatif lebih rendah dibandingkan dimensi lainnya.

Pembahasan

Analisis mendalam terhadap data kepuasan mahasiswa Program Studi Pendidikan Teknologi Informasi menunjukkan bahwa secara agregat, kinerja layanan akademik dan administratif telah berjalan dengan baik, tecermin dari capaian skor rata-rata keseluruhan sebesar 3,95 atau dengan persentase 78,96 persen. Angka ini mengindikasikan bahwa mayoritas mahasiswa memiliki persepsi positif terhadap ekosistem pendidikan yang mereka jalani. Dimensi *assurance* atau jaminan menjadi kontributor utama dalam tingginya kepuasan ini, dengan perolehan skor tertinggi yakni 4,08 atau setara dengan 81,60 persen. Capaian ini masuk dalam kategori sangat baik, yang menandakan bahwa mahasiswa menaruh kepercayaan yang sangat besar terhadap kualifikasi, kompetensi, dan profesionalitas para dosen serta staf pendukung. Tingginya skor pada dimensi ini mengonfirmasi bahwa aspek fundamental dari pendidikan tinggi, yaitu kualitas keilmuan dan kredibilitas pengajar, telah terpenuhi dengan optimal. Temuan ini selaras dengan berbagai kajian literatur terdahulu yang menyebutkan bahwa kepercayaan pengguna jasa terhadap integritas dan pengetahuan penyedia layanan merupakan fondasi utama dalam membangun loyalitas dan kepuasan jangka panjang di lingkungan institusi pendidikan (Juhaide et al., 2025; Permana et al., 2020; Saputra & Wala, 2025; Susilawati & Adi, 2022).

Selain dimensi jaminan, aspek *reliability* atau keandalan juga menunjukkan performa yang memuaskan dengan menempati posisi kedua tertinggi, memperoleh skor rata-rata 4,01 atau persentase 80,20 persen. Hal ini menyiratkan bahwa program studi dinilai mampu memberikan layanan yang akurat, konsisten, dan terpercaya sesuai dengan janji yang ditawarkan. Mahasiswa merasa bahwa jadwal perkuliahan, proses administrasi, dan prosedur akademik dijalankan dengan tingkat kesalahan yang minim. Sementara itu, dimensi *tangibles* atau bukti fisik berada pada posisi ketiga dengan skor 3,92 atau 78,40 persen. Meskipun masih dalam kategori baik, posisi ini mengindikasikan bahwa fasilitas fisik seperti ruang kelas, laboratorium komputer, dan sarana penunjang lainnya dinilai cukup memadai namun belum menjadi faktor wow atau keunggulan utama dibandingkan aspek sumber daya manusia. Keterkaitan antara keandalan sistem dan ketersediaan fasilitas fisik ini menciptakan persepsi stabilitas layanan di mata mahasiswa, di mana infrastruktur yang ada telah berfungsi sebagaimana mestinya untuk mendukung proses pembelajaran, meskipun masih terbuka ruang untuk modernisasi fasilitas guna meningkatkan kenyamanan visual dan fungsional (Arini et al., 2025; Kurniawan et al., 2025; Torres & Manuzon, 2020; Yulistia et al., 2025).

Di sisi lain, perhatian khusus perlu diarahkan pada dimensi *empathy* dan *responsiveness* yang menempati urutan skor terendah. Dimensi *empathy* memperoleh skor 3,88 atau 77,60 persen, sedangkan dimensi *responsiveness* atau daya tanggap menjadi aspek dengan penilaian paling rendah yaitu 3,85 atau 77,00 persen. Meskipun kedua dimensi ini masih tergolong dalam kategori baik, selisih skor yang cukup mencolok dibandingkan dimensi *assurance* menandakan adanya kesenjangan antara kompetensi akademik dengan kualitas interaksi pelayanan. Skor terendah pada daya tanggap mengisyaratkan bahwa mahasiswa merasa respons pengelola program studi terhadap keluhan, pertanyaan, atau kebutuhan mendesak belum secepat yang diharapkan. Lambatnya penanganan masalah administratif atau kurangnya inisiatif proaktif dalam membantu kesulitan mahasiswa dapat menjadi titik lemah yang berpotensi menggerus kepuasan secara keseluruhan jika tidak segera ditangani. Hal ini sejalan dengan teori pelayanan yang menekankan bahwa kecepatan layanan adalah indikator kritis dalam persepsi kualitas jasa,

di mana kelambatan sedikit saja dapat dipersepsikan sebagai ketidakpedulian oleh pengguna layanan (Ermawati et al., 2020; Sakarji et al., 2020; Saputra et al., 2021; Wibowo et al., 2024).

Implikasi manajerial dari temuan ini sangat jelas bagi pengelola Program Studi Pendidikan Teknologi Informasi. Dominasi skor *assurance* yang tinggi harus dipertahankan sebagai *branding* utama program studi, namun strategi perbaikan mutu harus segera digeser untuk memprioritaskan peningkatan *responsiveness* dan *empathy*. Program studi perlu merancang standar operasional prosedur yang lebih ketat terkait durasi waktu penyelesaian masalah kemahasiswaan dan membuka saluran komunikasi yang lebih responsif, baik secara luring maupun daring. Pelatihan pelayanan prima bagi tenaga kependidikan menjadi urgensi untuk meningkatkan kepekaan dan kecepatan tanggap staf terhadap dinamika kebutuhan mahasiswa. Jika aspek kecepatan dan perhatian personal ini ditingkatkan, maka akan tercipta keseimbangan kualitas pelayanan yang paripurna, di mana mahasiswa tidak hanya merasa dididik oleh dosen yang kompeten, tetapi juga merasa dilayani oleh sistem yang peduli dan sigap. Keseimbangan antara aspek intelektual (kompetensi) dan aspek emosional (pelayanan) inilah yang akan menciptakan *student engagement* yang lebih kuat (Darmawan & Mardikaningsih, 2022; Fitria et al., 2022; Susetyo et al., 2022; Tari et al., 2022).

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu menjadi catatan bagi pengembangan studi selanjutnya. Analisis yang dilakukan masih bersifat deskriptif kuantitatif yang memotret kondisi kepuasan pada satu titik waktu tertentu tanpa melihat hubungan kausalitas yang lebih mendalam antar variabel. Selain itu, responden penelitian terbatas pada mahasiswa aktif Program Studi Pendidikan Teknologi Informasi saja, sehingga generalisasi hasil ke tingkat fakultas atau universitas perlu dilakukan dengan hati-hati. Penelitian ini juga belum menggali secara kualitatif mengenai faktor-faktor spesifik apa yang menyebabkan rendahnya persepsi pada dimensi daya tanggap. Oleh karena itu, penelitian masa depan disarankan untuk memperluas jangkauan sampel, menggunakan metode campuran atau *mixed method* untuk menggali akar masalah pada dimensi yang lemah, serta menguji pengaruh kepuasan ini terhadap loyalitas mahasiswa atau prestasi akademik mereka. Dengan demikian, evaluasi mutu layanan dapat menjadi siklus perbaikan berkelanjutan yang berbasis pada data empiris yang komprehensif dan mendalam.

KESIMPULAN

Penelitian ini memberikan pemahaman komprehensif mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Program Studi Pendidikan Teknologi Informasi sebagai representasi keberhasilan penyelenggaraan layanan pendidikan tinggi yang berorientasi pada pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan program studi secara umum telah memenuhi harapan mahasiswa, yang tercermin dari kategori kepuasan yang baik pada sebagian besar dimensi layanan. Temuan ini menegaskan bahwa upaya peningkatan mutu layanan yang dilakukan program studi telah berjalan ke arah yang diharapkan, sebagaimana dirumuskan dalam tujuan penelitian. Pemaknaan utama dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi jaminan dan keandalan layanan memiliki peran strategis dalam membangun kepercayaan dan kepuasan mahasiswa, sedangkan dimensi daya tanggap dan empati masih memerlukan perhatian lebih lanjut. Hal ini mengindikasikan bahwa kepuasan mahasiswa tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan fasilitas dan sistem layanan, tetapi juga oleh kualitas interaksi, kecepatan respons, serta kepedulian terhadap kebutuhan individual mahasiswa. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan perlu diarahkan pada penguatan aspek humanis dan efektivitas komunikasi layanan, sejalan dengan karakteristik Program Studi Pendidikan Teknologi Informasi yang berbasis teknologi dan inovasi.

Dari perspektif pengembangan, hasil penelitian ini membuka peluang bagi optimalisasi sistem pelayanan akademik dan administratif berbasis teknologi informasi yang lebih terintegrasi, responsif, dan ramah pengguna. Penerapan sistem umpan balik mahasiswa secara berkelanjutan dapat menjadi strategi penting untuk memantau dinamika kepuasan dan sebagai dasar perbaikan mutu layanan secara berkesinambungan. Secara aplikatif, temuan penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh pengelola program studi sebagai rujukan dalam penyusunan kebijakan peningkatan mutu layanan pendidikan, khususnya dalam perencanaan program kerja, evaluasi kinerja layanan, dan pengembangan budaya pelayanan prima. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan dilakukan pengembangan model evaluasi kepuasan mahasiswa yang mengombinasikan pendekatan kuantitatif dan kualitatif, serta memperluas objek penelitian pada tingkat fakultas atau institusi agar diperoleh gambaran kualitas pelayanan pendidikan tinggi yang lebih menyeluruh dan mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

- Akmal, S., Subhan, S., & Miraza, F. A. (2023). Analisis tingkat kualitas pelayanan pasien rawat jalan di Puskesmas Muara Satu menggunakan metode fuzzy-servqual (service quality). *Industrial Engineering Journal*, 12(2), 57. <https://doi.org/10.53912/iej.v12i2.1115>
- Arini, A., Ratnawati, E., Komariyah, L., Subagiyo, L., & Warman, W. (2025). Evaluasi manajemen pendidikan di madrasah negeri di Kalimantan Timur: Peran sistem informasi dalam penjaminan mutu pendidikan. *SOCIAL: Jurnal Inovasi Pendidikan IPS*, 5(2), 446. <https://doi.org/10.51878/social.v5i2.5726>
- Bismala, L., Siregar, G., Andriany, D., Handayani, S., Hafisah, H., Hasibuan, L. S., Arda, M., Putra, Y. A., & Manurung, Y. H. (2024). Customer satisfaction index in Indonesian student micro credentials program. *Journal of Education and Learning (EduLearn)*, 18(4), 1553. <https://doi.org/10.11591/edulearn.v18i4.21653>
- Darmawan, D., & Mardikaningsih, R. (2022). Hubungan kecerdasan emosional dan hasil belajar dengan kualitas komunikasi mahasiswa Fakultas Ekonomi. *ARBITRASE: Journal of Economics and Accounting*, 3(1), 45. <https://doi.org/10.47065/arbitrase.v3i1.443>
- Ermawati, E., Utami, R. P., & Pakawaru, I. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat beli konsumen pada Nasi Kuning Puput di Kayumalue. *Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 2(2), 36. <https://doi.org/10.24239/jiebi.v2i2.31.36-56>
- Fitria, M., Koentjoro, K., & Minza, W. M. (2022). The quality of lecturer-student interaction as predictors of academic achievement and perceived learning with emotional engagement as mediator. *Jurnal Psikologi Integratif*, 10(1), 1. <https://doi.org/10.14421/jpsi.v10i1.2456>
- Hamzah, M. Z., Rahmadhani, R., & Purwati, A. A. (2022). An integration of Webqual 4.0, importance performance analysis and customer satisfaction index on e-campus. *Journal of System and Management Sciences*. <https://doi.org/10.33168/jsms.2022.0302>
- Irawan, B., Sitanggang, E. D., & Achmady, S. (2021). Sistem pendukung keputusan tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit berdasarkan metode ServQual. *CESS (Journal of Computer Engineering System and Science)*, 6(1), 10. <https://doi.org/10.24114/cess.v6i1.21023>
- Irawan Lubis, M. F., Aslami, N., & Tambunan, K. (2023). Pengaruh harga, pelayanan dan customer experience terhadap kepuasan pelanggan pada Cafe Pascho

- Pematangsiantar. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ekonomi & Akuntansi (MEA)*, 7(2), 872. <https://doi.org/10.31955/mea.v7i2.3074>
- Irawati, D. Y., & Jonatan, J. (2020). Evaluasi kualitas pembelajaran online selama pandemi Covid-19: Studi kasus di Fakultas Teknik, Universitas Katolik Darma Cendika. *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, 9(2), 135. <https://doi.org/10.26593/jrsi.v9i2.4014.135-144>
- Juhaidi, A., Al-Ansi, A. M., Fitria, A., Hidayati, N., & Huriyah, H. (2025). Understanding the role of university commitment, socioeconomic background, and brand trust in shaping brand loyalty in Islamic higher education in Indonesia. *Sustainable Futures*, 10, 100912. <https://doi.org/10.1016/j.sftr.2025.100912>
- Kurniawan, D. C., Widiyanah, I., Hazin, M., Khamidi, A., Trihantoyo, S., & Suryanti, S. (2025). Peran sarana dan prasarana dalam peningkatan mutu pembelajaran: Systematic literature review (2020-2025). *MANAJERIAL: Jurnal Inovasi Manajemen Dan Supervisi Pendidikan*, 5(4), 1053. <https://doi.org/10.51878/manajerial.v5i4.8051>
- Pahlevi, M. R., Razilu, Z., & Fajriani, A. (2025). Analisis pengaruh pemanfaatan SIMAK terhadap kepuasan mahasiswa Pendidikan Teknologi Informasi Universitas Muhammadiyah Kendari. *LEARNING: Jurnal Inovasi Penelitian Pendidikan Dan Pembelajaran*, 5(4), 1972. <https://doi.org/10.51878/learning.v5i4.7510>
- Palupi, R. D., Damayanti, D., Kristina, D., & Loreta, A. F. (2025). Analisis motivasi mahasiswa dalam pelaporan prestasi mahasiswa untuk capaian indikator kinerja utama Universitas Negeri Semarang. *MANAJERIAL: Jurnal Inovasi Manajemen Dan Supervisi Pendidikan*, 5(3), 782. <https://doi.org/10.51878/manajerial.v5i3.7038>
- Permana, A., Aima, M. H., Ariyanto, E., & Nurmahdi, A. (2020). The effect of academic service quality on satisfaction and loyalty of students university. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 4(2), 230. <https://doi.org/10.31294/jeco.v4i2.7979>
- Reresi, M., Londar, W., & Kaanubun, E. (2024). Partisipasi alumni dalam meningkatkan mutu perguruan tinggi: Studi kepuasan terkait dosen, kurikulum dan infrastruktur. *LEARNING: Jurnal Inovasi Penelitian Pendidikan Dan Pembelajaran*, 4(3), 480. <https://doi.org/10.51878/learning.v4i3.3160>
- Sabirin, F., & Sulistiyarini, D. (2020). Evaluasi sistem informasi administrasi terhadap kualitas pelayanan dan kinerja program studi. *Educatio*, 15(2). <https://doi.org/10.29408/edc.v15i2.2835>
- Sakarji, S. R., Jamin, A., Ahmad, N. B., Beta, R. M. D. B. M., Ismail, S., & Zain, Z. B. M. (2020). Perceived service quality toward customer satisfaction in Majelis Perbandaran Seremban. *KnE Social Sciences*. <https://doi.org/10.18502/kss.v4i6.6643>
- Saputra, R., & Wala, G. N. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas konsumen dalam industri jasa (study literature review). *Jurnal Greenation Sosial Dan Politik*, 2(2), 88. <https://doi.org/10.38035/jgsp.v2i2.202>
- Saputra, U. R., Ismiyati, I., & Sholikhah, M. (2021). Implementasi teori ServQual pada layanan akademik satu pintu. *EFISIENSI: KAJIAN ILMU ADMINISTRASI*, 18(1), 63. <https://doi.org/10.21831/efisiensi.v18i1.32580>
- 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). <https://doi.org/10.55927/fjas.v1i4.1250>



- Susilawati, I., & Adi, P. H. (2022). Kepercayaan memoderasi kualitas pelayanan islami terhadap loyalitas pelanggan pada klinik pengobatan herbal di Ponorogo. *JURNAL ILMIAH EKONOMI ISLAM*, 8(1), 1063. <https://doi.org/10.29400/jiei.v8i1.4664>
- Tari, E., Liufeto, M. C., & Koroh, L. I. D. (2022). Analisis kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi dan akademik di Sekolah Tinggi Agama Islam Kupang. *EDUKATIF: JURNAL ILMU PENDIDIKAN*, 4(3), 3405. <https://doi.org/10.31004/edukatif.v4i3.2585>
- Tj, H. W., & Tanuraharjo, H. H. (2020). The effect of online learning service quality on student satisfaction during COVID-19 pandemic in 2020. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 20(3), 240. <https://doi.org/10.25124/jmi.v20i3.3520>
- Torres, M. V., & Manuzon, E. P. (2020). Facilities and services: An assessment of academic institutions in Nueva Ecija. *International Journal of Advanced Engineering Research and Science*, 7(6), 35. <https://doi.org/10.22161/ijaers.76.4>
- Wibowo, Y., Aprinawati, A., & Indriaty, I. (2024). Preferensi konsumen dalam penggunaan transportasi online Maxim-Bike: Analisis faktor harga dan kualitas pelayanan (studi kasus mahasiswa STIE Dharma Putra Pekanbaru). *NIAGAWAN*, 13(1), 55. <https://doi.org/10.24114/niaga.v13i1.56561>
- Wulansari, A., Kartika, D. S. Y., Najaf, A. R. E., Suryanto, T. L. M., & Farqi, A. (2024). Analisis kesuksesan layanan digital perguruan tinggi menggunakan model DeLone & McLean untuk meningkatkan kepuasan pengguna. *JURNAL SISTEM INFORMASI BISNIS*, 14(2), 153. <https://doi.org/10.21456/vol14iss2pp153-161>
- Yulistia, G. S., Elyasa, V. V., Habiburrahman, A. R., Kencana, A. F. H., Khomsatun, F. U., & Nugraha, J. T. (2025). Kepuasan mahasiswa terhadap perpustakaan: Menilai peran fasilitas akademik di lingkungan Universitas Tidar. *Jurnal ISO: Jurnal Ilmu Sosial Politik Dan Humaniora*, 5(1), 13. <https://doi.org/10.53697/iso.v5i1.2581>