



**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN ADMINISTRASI  
PROGRAM STUDI: STUDI KASUS PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERTANIAN  
LAHAN KERING**

**Esra Rombeallo<sup>1</sup>, Risky Meyranti\*<sup>2</sup>, Deborah Tirtania Chrisna Pake Seko<sup>3</sup>**

Politeknik Pertanian Negeri Kupang<sup>1,2,3</sup>

e-mail: [risky.meyranti@staff.politanikoe.ac.id](mailto:risky.meyranti@staff.politanikoe.ac.id)

Diterima: 05/03/2026; Direvisi: 26/03/2026; Diterbitkan: 30/03/2026

**ABSTRAK**

Kualitas layanan administrasi merupakan komponen strategis dalam mendukung keberhasilan penyelenggaraan pendidikan tinggi. Penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi Program Studi Manajemen Pertanian Lahan Kering (MPLK) menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif berbasis model SERVQUAL. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner terstruktur berskala Likert 5 poin yang melibatkan 32 mahasiswa aktif sebagai responden dengan metode total sampling. Instrumen terdiri dari 10 butir pertanyaan yang mencakup dimensi kecepatan pelayanan, kemudahan akses informasi, keramahan staf, kesungguhan staf, ketepatan waktu, kemudahan bertemu staf, waktu tunggu, penanganan keluhan, konsistensi layanan, dan kepuasan keseluruhan. Hasil analisis menunjukkan rata-rata keseluruhan kepuasan mahasiswa sebesar 4,42 dari skala 5 (kategori Puas). Aspek tertinggi adalah kesungguhan staf ( $M = 4,59$ ) dan keramahan staf ( $M = 4,53$ ), keduanya berkategori Sangat Puas. Aspek dengan nilai terendah adalah kepuasan terhadap waktu tunggu dan penanganan keluhan ( $M = 4,28$ ). Sebesar 88,75% dari total penilaian berada pada kategori Puas dan Sangat Puas. Temuan ini mengindikasikan layanan administrasi Program Studi MPLK secara umum telah memenuhi ekspektasi mahasiswa, namun masih terdapat ruang perbaikan pada dimensi responsivitas, khususnya manajemen antrian dan mekanisme penanganan keluhan.

**Kata Kunci:** *kepuasan mahasiswa, layanan administrasi, SERVQUAL*

**ABSTRACT**

Administrative service quality is a strategic component supporting the success of higher education. This study aims to analyze student satisfaction levels with administrative services at Dryland Agricultural Management Study Program, using a descriptive quantitative approach based on the SERVQUAL model. The data were collected through a structured 5-point Likert scale questionnaire, involving 32 active students as respondents, using total sampling. The instrument consisted of 10 items covering dimensions of service speed, ease of information access, staff friendliness, staff dedication, timeliness, ease of meeting staff, waiting duration, complaint handling, service consistency, and overall satisfaction. The overall mean satisfaction score was 4.42 out of 5 (Satisfied category). The highest aspects were staff dedication ( $M = 4.59$ ) and staff friendliness ( $M = 4.53$ ), both are in the Very Satisfied category, while the lowest were waiting duration satisfaction and complaint handling ( $M = 4.28$ ). A total of 88.75% of all ratings fell in the Satisfied and Very Satisfied categories. These findings indicate that MPLK administrative services generally meet students' expectations although improvement opportunities remain in the responsiveness dimension, particularly queue management and complaint handling mechanisms.



**Keywords:** *student satisfaction, administrative services, SERVQUAL*

## PENDAHULUAN

Perguruan tinggi tidak hanya berfungsi sebagai lembaga akademik penyelenggara proses pembelajaran, tetapi juga sebagai organisasi penyedia layanan yang bertanggung jawab memenuhi kebutuhan mahasiswa secara komprehensif. Dalam konteks ini, kualitas layanan administrasi menempati posisi strategis sebagai penopang utama efektivitas proses akademik (Rizos et al., 2022) (Bwachele et al., 2023). Layanan administrasi yang responsif, akurat, dan ramah tidak hanya memfasilitasi kelancaran operasional akademik, tetapi juga berkontribusi signifikan terhadap pembentukan pengalaman dan kepuasan mahasiswa secara holistik.

Kepuasan mahasiswa telah diakui sebagai indikator kritis mutu institusi pendidikan tinggi. Yusuf et al., (2023) mendefinisikan kepuasan mahasiswa sebagai kondisi terpenuhinya harapan mahasiswa atas kualitas layanan yang diterima, yang selanjutnya menciptakan sikap positif terhadap institusi dan kecenderungan untuk merekomendasikannya kepada orang lain. Kepuasan mahasiswa bukan sekadar indikator kinerja institusional, melainkan juga aset strategis yang berkontribusi pada keberlanjutan institusi dalam jangka panjang (Susetyo et al., 2022). Camilleri, (2021) menegaskan bahwa dalam era persaingan global pendidikan tinggi yang semakin intensif, kualitas layanan administratif telah menjadi faktor pembeda utama yang mempengaruhi daya tarik dan reputasi institusi. Lebih lanjut, Camileri juga menegaskan bahwa kepuasan mahasiswa berkaitan erat dengan berbagai aspek layanan, mulai dari fasilitas fisik hingga interaksi personal dengan staf.

Beberapa penelitian empiris dilakukan terhadap kepuasan mahasiswa dilingkungan pendidikan tinggi. Rizos et al., (2022) dalam kajian mereka terhadap perguruan tinggi Yunani menemukan bahwa mahasiswa menempatkan keramahan, kompetensi, dan responsivitas staf sebagai atribut layanan paling bernilai. Di Indonesia, penelitian Sujianto et al., (2023) dan Kurniasih et al., (2022) menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* meliputi kecepatan dan ketanggapan staf menjadi faktor dominan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa atas layanan administrasi akademik. Penelitian Pratiwi et al., (2022) yang berfokus pada efek kualitas layanan dan sistem informasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa di Indonesia menemukan bahwa kedua variabel tersebut secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan mahasiswa memerlukan pendekatan holistik yang tidak hanya membenahi aspek interaksi personal, tetapi juga infrastruktur informasi dan teknologi layanan.

Dimensi *assurance* dan *empathy* secara konsisten ditemukan sebagai prediktor terkuat kepuasan mahasiswa dalam berbagai penelitian. Alemu, (2023) menemukan bahwa persepsi mahasiswa terhadap kompetensi dan kesopanan staf (*assurance*) serta perhatian personal yang diterima (*empathy*) merupakan faktor paling menentukan dalam pembentukan kepuasan keseluruhan. Nofrida & Najib, (2023) dan (Chali et al., 2026) menambahkan bahwa seluruh dimensi layanan akademik termasuk *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* memiliki hubungan positif dengan kepuasan mahasiswa.

Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Ologundudu et al., (2026) telah menjadi kerangka konseptual yang paling banyak digunakan dalam pengukuran kualitas layanan pendidikan tinggi. Model ini juga mendefinisikan kualitas layanan sebagai kesenjangan antara ekspektasi konsumen dan persepsi mereka terhadap kinerja layanan aktual. Model ini mengidentifikasi lima dimensi kualitas layanan, yakni *tangibility* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).



Ologundudu et al., (2026) juga mengidentifikasi kelima dimensi kualitas layanan tersebut sebagai berikut (1) *Tangibility*, yakni bukti fisik layanan yang dapat diamati; (2) *Reliability*, yaitu kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten; (3) *Responsiveness*, yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan tepat waktu; (4) *Assurance*, yaitu pengetahuan, kompetensi, dan kesopanan karyawan yang mampu menginspirasi kepercayaan; serta (5) *Empathy*, yaitu perhatian individual yang tulus kepada setiap pelanggan. Berbagai penelitian empiris telah memvalidasi relevansi model SERVQUAL dalam konteks layanan administrasi perguruan tinggi, baik di tingkat internasional (Alemu, 2023) (Chali et al., 2026) maupun dalam lingkup nasional Indonesia (Yusuf et al., 2023) (Sujianto et al., 2023) (Nofrida & Najib, 2023). Bwachele et al., (2023) bahkan menerapkan model SERVQUAL yang diperluas dengan variabel kepercayaan dan transparansi di Tanzania. Bwachele et al. menemukan bahwa *reliability*, *perceived transparency* dan *trust* secara signifikan memprediksi kepuasan mahasiswa. Oleh karena itu, penelitian tersebut memperluas pemahaman tentang kualitas layanan melampaui dimensi teknis ke aspek relasional dan psikologis.

Program Studi Manajemen Pertanian Lahan Kering (MPLK) sebagai satuan penyelenggara pendidikan tinggi memiliki komitmen untuk terus meningkatkan mutu layanannya. Evaluasi berkala melalui survei kepuasan mahasiswa merupakan mekanisme yang tepat untuk memperoleh umpan balik berbasis data empiris. Dengan mengacu pada prinsip perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*), hasil survei diharapkan dapat menjadi landasan bagi formulasi kebijakan peningkatan layanan yang lebih terukur dan terarah (Suprihatin & Sakiyem, 2023). Keterbatasan jumlah mahasiswa yang relatif kecil di program studi ini sebenarnya memberikan peluang unik bagi terbentuknya hubungan layanan yang lebih personal antara staf administrasi dan mahasiswa (Susetyo et al., 2022).

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi Program Studi MPLK; (2) mengidentifikasi aspek-aspek layanan yang telah berjalan baik maupun yang memerlukan perbaikan; (3) menyediakan data empiris sebagai dasar perumusan kebijakan peningkatan mutu layanan; dan (4) merumuskan rekomendasi strategis yang operasional bagi manajemen program studi.

## **METODE PENELITIAN**

### **Desain Penelitian dan Instrumen**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif yang bertujuan menggambarkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi secara sistematis dan berbasis data numerik. Desain ini dipilih karena kemampuannya menghasilkan data yang terukur, objektif, dan dapat dibandingkan antar kelompok maupun antar periode. Instrumen pengumpulan data berupa kuesioner terstruktur yang dikembangkan berdasarkan adaptasi dimensi SERVQUAL untuk konteks layanan administrasi program studi.

Skala pengukuran menggunakan Skala Likert 5 poin: 1 = Sangat Tidak Puas, 2 = Tidak Puas, 3 = Cukup Puas, 4 = Puas, 5 = Sangat Puas. Penggunaan Skala Likert dalam pengukuran kepuasan layanan memiliki validitas dan reliabilitas tinggi dalam penelitian sosial (Yusuf et al., 2023) (Pratiwi et al., 2022). Instrumen terdiri dari 10 butir pertanyaan yang secara operasional mengukur: (1) kecepatan pelayanan proses administrasi; (2) kemudahan mendapatkan informasi akademis dari staf; (3) keramahan staf dalam berinteraksi dengan mahasiswa; (4) kesungguhan staf dalam melayani kebutuhan administrasi mahasiswa; (5) ketepatan waktu



pelayanan proses administrasi; (6) kemudahan untuk bertemu dengan staf administrasi; (7) kepuasan terhadap waktu tunggu layanan; (8) penanganan keluhan atau masalah oleh layanan administrasi; (9) konsistensi kualitas layanan administrasi dari waktu ke waktu; dan (10) kepuasan keseluruhan terhadap layanan administrasi Program Studi MPLK.

### Populasi, Sampel, dan Pengumpulan Data

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa aktif Program Studi MPLK. Teknik pengambilan sampel menggunakan total sampling (sampel jenuh), yaitu seluruh anggota populasi yang memenuhi kriteria inklusi dijadikan responden. Teknik ini dipilih untuk memaksimalkan representativitas data dan menghindari bias sampling, terutama karena jumlah populasi relatif terbatas. Jumlah responden yang berhasil dikumpulkan adalah 32 mahasiswa, sehingga menghasilkan 320 unit penilaian terhadap 10 aspek layanan yang disurvei. Tingkat respons mencapai 100% karena seluruh populasi dijadikan responden melalui teknik total sampling.

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner digital yang memungkinkan responden mengisi formulir secara mandiri (*self-administered questionnaire*). Pendekatan ini dipilih karena memberikan kemudahan akses, efisiensi waktu, serta kenyamanan bagi responden dalam memberikan penilaian secara jujur dan objektif. Data yang terkumpul kemudian diperiksa kelengkapannya sebelum memasuki tahap analisis.

### Teknik Analisis Data

Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif yang meliputi perhitungan nilai rata-rata (mean), nilai minimum, nilai maksimum, dan distribusi frekuensi. Interpretasi nilai rata-rata mengacu pada pedoman kategorisasi yang disajikan pada Tabel 1. Analisis deskriptif digunakan karena tujuan penelitian ini adalah memberikan gambaran akurat tentang kondisi eksisting kepuasan layanan, bukan menguji hubungan kausalitas antar variabel.

**Tabel 1. Pedoman Interpretasi Nilai Rata-Rata Kepuasan**

Rentang Nilai	Kategori	Interpretasi
4,50 – 5,00	Sangat Puas	Layanan sangat memuaskan
3,50 – 4,49	Puas	Layanan memuaskan
2,50 – 3,49	Cukup Puas	Layanan cukup memuaskan
1,50 – 2,49	Tidak Puas	Layanan kurang memuaskan
1,00 – 1,49	Sangat Tidak Puas	Layanan sangat tidak memuaskan

*Sumber: Adaptasi pedoman interpretasi Skala Likert (Nofrida et al., 2023)*

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Profil Responden

Survei ini melibatkan 32 mahasiswa aktif Program Studi MPLK sebagai responden. Seluruh responden merupakan mahasiswa yang telah berinteraksi langsung dengan layanan administrasi program studi, sehingga memiliki pengalaman faktual dan perspektif yang relevan dalam memberikan penilaian. Jumlah ini mencakup seluruh populasi mahasiswa aktif yang bersedia berpartisipasi, sesuai dengan teknik total sampling yang digunakan. Secara keseluruhan, terdapat 320 unit penilaian terhadap 10 aspek layanan administrasi yang disurvei.



### Distribusi Penilaian Responden

Distribusi frekuensi penilaian responden terhadap seluruh aspek layanan administrasi disajikan pada Tabel 2. Data distribusi ini memberikan gambaran menyeluruh tentang sebaran persepsi mahasiswa atas kualitas layanan yang mereka terima dari Program Studi MPLK.

**Tabel 2. Distribusi Frekuensi Penilaian Responden terhadap Layanan Administrasi**

Skor	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
5	Sangat Puas	186	58,13%
4	Puas	98	30,63%
3	Cukup Puas	24	7,50%
2	Tidak Puas	7	2,19%
1	Sangat Tidak Puas	5	1,56%
<b>Total</b>	—	320	100%

*Sumber: Data survei Program Studi MPLK (diolah)*

Berdasarkan Tabel 2, sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap layanan administrasi Program Studi MPLK. Sebanyak 186 penilaian (58,13%) berada pada kategori Sangat Puas dan 98 penilaian (30,63%) pada kategori Puas, sehingga total 88,75% dari seluruh penilaian berada pada rentang positif. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Yusuf et al., (2023) yang juga menemukan bahwa layanan administrasi akademik di program studi yang diteliti berada dalam kategori sangat baik dan sangat memuaskan mahasiswa, serta konsisten dengan penelitian Susetyo et al., (2022) yang menegaskan hubungan positif antara kualitas layanan akademik dan kepuasan mahasiswa.

Meskipun demikian, terdapat 12 penilaian (3,75%) yang berada pada kategori Tidak Puas dan Sangat Tidak Puas meskipun kecil secara persentase, keberadaannya tetap memerlukan perhatian serius dari manajemen program studi. Rizos et al., (2022) mengingatkan bahwa mahasiswa yang tidak puas cenderung memiliki dampak negatif yang tidak proporsional terhadap citra institusi melalui penyebaran pengalaman negatif secara informal maupun melalui platform media sosial.

### Analisis Per Aspek Layanan

Nilai rata-rata kepuasan mahasiswa pada masing-masing aspek layanan administrasi disajikan secara rinci pada Tabel 3 berikut. Data ini memungkinkan identifikasi aspek unggulan maupun aspek yang memerlukan perhatian khusus untuk ditingkatkan.

**Tabel 3. Nilai Rata-Rata Kepuasan per Aspek Layanan Administrasi (n=32)**

No	Aspek Layanan	Mean	Min	Kategori
1	Kecepatan pelayanan proses administrasi	4,31	1	Puas
2	Kemudahan mendapatkan informasi akademis dari staf	4,47	2	Puas
3	Keramahan staf dalam berinteraksi dengan mahasiswa	4,53	2	Sangat Puas
4	Kesungguhan staf dalam melayani kebutuhan mahasiswa	4,59	2	Sangat Puas
5	Ketepatan waktu pelayanan proses administrasi	4,44	1	Puas



6	Kemudahan untuk bertemu dengan staf administrasi	4,47	2	Puas
7	Kepuasan terhadap waktu tunggu layanan administrasi	4,28	1	Puas
8	Penanganan keluhan atau masalah oleh staf	4,28	2	Puas
9	Konsistensi kualitas layanan dari waktu ke waktu	4,31	1	Puas
10	Kepuasan keseluruhan terhadap layanan administrasi	4,47	2	Puas
Rata-rata Keseluruhan		4,42	1	Puas

*Sumber: Data survei Program Studi MPLK (diolah)*

### **Pembahasan**

Rata-rata keseluruhan kepuasan mahasiswa sebesar 4,42 dari skala 5 menempatkan layanan administrasi Program Studi MPLK pada kategori Puas. Nilai ini sedikit di bawah ambang kategori Sangat Puas (4,50), yang menunjukkan bahwa layanan administrasi secara umum sudah baik namun masih memiliki ruang yang cukup signifikan untuk ditingkatkan. Dibandingkan dengan hasil penelitian Nofrida & Najib, (2023) yang menemukan rata-rata kepuasan layanan akademik pada rentang 3,8–4,1, nilai yang dicapai Program Studi MPLK relatif lebih tinggi, yang dapat dikaitkan dengan karakteristik program studi dengan jumlah mahasiswa yang relatif kecil, memungkinkan interaksi yang lebih personal dan intensif antara mahasiswa dengan staf administrasi.

Namun demikian, fakta bahwa nilai kepuasan masih berada sedikit di bawah kategori sangat puas ( $\geq 4,50$ ) menunjukkan adanya kesenjangan layanan (service gap) yang masih perlu diperbaiki. Dalam kerangka SERVQUAL, kesenjangan ini dapat terjadi karena adanya perbedaan antara harapan pengguna layanan dengan persepsi terhadap layanan yang diterima (Artino et al., 2026). Kesenjangan tersebut dapat muncul akibat beberapa faktor, seperti standar pelayanan yang belum sepenuhnya selaras dengan harapan mahasiswa, keterbatasan fasilitas administrasi, atau waktu respons pelayanan yang belum optimal. Model SERVQUAL menjelaskan bahwa kualitas layanan dipengaruhi oleh lima dimensi utama, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, yang secara bersama-sama menentukan tingkat kepuasan pengguna layanan (Zeithaml & Bitner, 2003). Apabila kesenjangan layanan tersebut dapat diminimalkan melalui peningkatan kualitas layanan terutama pada dimensi keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), dan empati (empathy), maka tingkat kepuasan mahasiswa berpotensi meningkat hingga mencapai kategori sangat puas, karena kualitas layanan yang baik akan menghasilkan persepsi nilai yang lebih tinggi bagi pengguna layanan (Kotler & Keller, 2016). Dengan demikian, hasil penelitian ini tidak hanya menunjukkan bahwa layanan administrasi Program Studi MPLK telah berjalan dengan baik, tetapi juga memberikan indikasi bahwa peningkatan kualitas layanan masih diperlukan untuk mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

Aspek Kesungguhan Staf dalam Melayani Kebutuhan Mahasiswa mendapatkan nilai rata-rata tertinggi ( $M = 4,59$ , Sangat Puas). Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa menilai dedikasi dan komitmen staf administrasi sebagai faktor utama yang menentukan kualitas layanan yang mereka terima. Dalam perspektif SERVQUAL kualitas layanan ditentukan oleh lima dimensi utama yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Alemu, (2023) dalam penelitiannya di Afrika mengonfirmasi bahwa dimensi assurance dan empathy



merupakan prediktor terkuat kepuasan mahasiswa dalam konteks layanan administrasi pendidikan tinggi. Chali et al., (2026) juga menemukan korelasi positif signifikan antara dimensi assurance dengan kepuasan mahasiswa di institusi pendidikan tinggi Eropa. Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan mahasiswa terhadap kompetensi dan kesungguhan staf administrasi berperan penting dalam membangun pengalaman layanan yang positif serta meningkatkan persepsi kualitas layanan akademik.

Selain itu, tingginya nilai pada aspek kesungguhan staf juga dapat dijelaskan melalui teori kualitas layanan berbasis interaksi (*interaction quality*) yang menekankan pentingnya perilaku dan sikap penyedia layanan dalam proses pelayanan. Menurut Grönroos (2000) kualitas layanan tidak hanya ditentukan oleh hasil layanan (*technical quality*), tetapi juga oleh bagaimana layanan tersebut diberikan kepada pelanggan (*functional quality*). Dalam konteks layanan administrasi perguruan tinggi, dimensi *functional quality* tercermin melalui sikap ramah, kesediaan membantu, serta kesungguhan staf dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Apabila interaksi pelayanan berlangsung secara positif dan profesional, maka mahasiswa akan menilai kualitas layanan lebih tinggi meskipun proses administratif yang dilakukan bersifat rutin atau teknis. Dengan demikian, kesungguhan staf dalam memberikan pelayanan dapat menjadi faktor strategis dalam meningkatkan persepsi kualitas layanan administrasi dan memperkuat kepuasan mahasiswa.

Lebih lanjut Feng et al. (2025) dalam kajiannya mengenai perkembangan metode evaluasi efisiensi dan kualitas layanan menyatakan bahwa kualitas interaksi antara penyedia layanan dan pengguna layanan menjadi komponen penting dalam meningkatkan persepsi kualitas layanan dan kepuasan pengguna dalam berbagai sektor, termasuk pendidikan tinggi. Selain itu, studi terbaru dalam bidang manajemen layanan pendidikan menunjukkan bahwa perhatian personal, profesionalisme staf, serta kemampuan memberikan solusi secara cepat dan tepat berkontribusi signifikan terhadap kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi (Syahril Harahap et al., 2025)

Aspek Keramahan Staf dalam Berinteraksi dengan Mahasiswa menempati posisi kedua tertinggi ( $M = 4,53$ , Sangat Puas). Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas interaksi interpersonal antara staf administrasi dan mahasiswa memiliki peran penting dalam membentuk persepsi positif terhadap layanan akademik. Sikap ramah, sopan, dan komunikatif dari staf administrasi dapat menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih menyenangkan sehingga mahasiswa merasa dihargai dan diperhatikan kebutuhannya. Temuan ini memperkuat argumen (Bwachele et al., (2023) bahwa kesopanan dan keramahan staf merupakan salah satu faktor terpenting dalam membentuk kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi, bahkan melampaui aspek-aspek teknis seperti kecepatan dan ketepatan waktu layanan. Di konteks Program Studi MPLK, keramahan staf yang tergolong Sangat Puas merupakan modal sosial yang berharga dan perlu dipertahankan secara sistematis melalui program pengembangan kapasitas staf yang berkelanjutan.

Adapun pada konteks pendidikan tinggi, penelitian terbaru menunjukkan bahwa perilaku pelayanan yang berorientasi pada mahasiswa atau *student centered service* menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan dan pengalaman mahasiswa terhadap layanan institusi (Amoako et al., 2023). Selain itu Surya Bahadur et al. (2024) menegaskan bahwa perilaku pelayanan yang berorientasi pada mahasiswa (*student-centered service*) menjadi faktor kunci dalam membentuk pengalaman layanan yang berkualitas di perguruan tinggi. Oleh karena itu, dalam konteks Program Studi MPLK, tingkat keramahan staf yang berada pada kategori Sangat Puas dapat dipandang sebagai modal sosial organisasi yang sangat berharga. Kondisi ini



perlu dipertahankan dan diperkuat secara sistematis melalui program pengembangan kapasitas staf, seperti pelatihan layanan prima, peningkatan keterampilan komunikasi interpersonal, serta penguatan budaya organisasi yang menempatkan mahasiswa sebagai fokus utama dalam penyelenggaraan layanan akademik.

Aspek Kemudahan Mendapatkan Informasi Akademis, Kemudahan Bertemu Staf, dan Kepuasan Keseluruhan masing-masing memperoleh nilai 4,47 (Puas), tepat di bawah ambang kategori Sangat Puas. Nilai-nilai ini menunjukkan bahwa akses informasi dan ketersediaan staf dinilai baik oleh mahasiswa. Pratiwi et al., (2022) menegaskan bahwa aksesibilitas informasi dan kemudahan bertemu petugas merupakan determinan penting kepuasan mahasiswa yang perlu terus dijaga konsistensinya, terutama dalam era digital di mana mahasiswa mengharapkan informasi yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja.

Selain itu, kemudahan memperoleh informasi akademik dan akses bertemu staf juga dapat dipahami dalam perspektif kualitas layanan pendidikan tinggi yang menekankan pentingnya aksesibilitas layanan dan transparansi informasi. Dalam konteks manajemen layanan pendidikan, akses informasi yang jelas dan mudah dijangkau akan membantu mahasiswa dalam memahami prosedur akademik, mengurangi ketidakpastian, serta meningkatkan efisiensi dalam proses administrasi. Penelitian oleh Nomleni et al. (2026) menunjukkan bahwa ketersediaan informasi akademik yang mudah diakses serta respons staf yang terbuka terhadap pertanyaan mahasiswa berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kepuasan mahasiswa di perguruan tinggi. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan tidak hanya berfokus pada interaksi langsung antara staf dan mahasiswa, tetapi juga perlu didukung oleh penguatan sistem informasi akademik berbasis digital serta mekanisme komunikasi yang efektif agar mahasiswa dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan secara cepat, akurat, dan berkelanjutan.

Aspek Kepuasan terhadap Waktu Tunggu Layanan dan Penanganan Keluhan memperoleh nilai rata-rata terendah ( $M = 4,28$ , Puas). Meski masih dalam kategori positif, nilai ini mengindikasikan ruang perbaikan yang paling mendesak. Temuan ini konsisten dengan penelitian Chali et al., (2026) yang mengidentifikasi *responsiveness* sebagai dimensi dengan kesenjangan terbesar antara ekspektasi dan persepsi mahasiswa. Kurniasih et al., (2022) juga menemukan bahwa efisiensi waktu layanan dan mekanisme penanganan keluhan merupakan area yang paling sering disebutkan mahasiswa sebagai kelemahan layanan administrasi. Adanya nilai minimum skor 1 (Sangat Tidak Puas) pada kedua aspek ini mengindikasikan bahwa setidaknya ada sebagian kecil mahasiswa yang mengalami pengalaman negatif yang signifikan dan memerlukan penanganan segera.

Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan dan ketepatan dalam merespons kebutuhan mahasiswa menjadi faktor penting dalam membentuk persepsi kualitas layanan administrasi. Dalam konteks pendidikan tinggi yang semakin kompetitif, mahasiswa tidak hanya menilai kualitas akademik, tetapi juga menilai efisiensi layanan pendukung seperti layanan administrasi dan sistem penanganan keluhan. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan mahasiswa karena berkaitan langsung dengan kemampuan institusi dalam memberikan layanan yang cepat, membantu, dan solutif terhadap permasalahan mahasiswa (Wisenthige et. al., 2026) Ketika waktu tunggu layanan terlalu lama atau keluhan mahasiswa tidak ditangani secara efektif, maka hal tersebut dapat menurunkan persepsi kualitas layanan secara keseluruhan dan berdampak pada citra institusi.



Aspek Kecepatan Pelayanan ( $M = 4,31$ ) dan Konsistensi Layanan ( $M = 4,31$ ) berada pada posisi menengah dalam kategori Puas. Suprihatin & Sakiyem, (2023) menekankan bahwa konsistensi layanan merupakan cerminan dari implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang efektif, dan konsistensi ini sangat berpengaruh pada kepercayaan mahasiswa terhadap layanan institusi dalam jangka panjang. Sujianto et al., (2023) menambahkan bahwa kecepatan pelayanan yang dirasakan mahasiswa tidak hanya bergantung pada kecepatan proses teknis, tetapi juga pada kualitas komunikasi dan keterbukaan informasi mengenai status pengurusan dokumen. Komunikasi yang jelas mengenai tahapan layanan, estimasi waktu penyelesaian, serta status pengurusan dokumen dapat meningkatkan persepsi positif mahasiswa terhadap layanan administrasi. Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan tidak hanya memerlukan efisiensi prosedural, tetapi juga transparansi informasi dan komunikasi yang efektif antara staf dan mahasiswa.

Selain itu, kecepatan dan konsistensi pelayanan juga merupakan faktor penting yang memengaruhi kepuasan mahasiswa dalam layanan administrasi perguruan tinggi. Penelitian oleh Adeleke et al. (2021) menunjukkan bahwa dimensi kualitas layanan seperti responsiveness dan reliability memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa serta loyalitas mereka terhadap institusi pendidikan tinggi. Respons yang cepat terhadap kebutuhan mahasiswa dan konsistensi dalam prosedur pelayanan mampu meningkatkan persepsi positif terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh institusi. Oleh karena itu, institusi pendidikan tinggi perlu memastikan bahwa proses pelayanan administrasi dilakukan secara responsif, akurat, dan konsisten agar dapat memenuhi harapan mahasiswa serta meningkatkan tingkat kepuasan mereka terhadap layanan yang diterima.

Secara keseluruhan, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan administrasi pada Program Studi MPLK telah berada pada kategori baik hingga sangat baik, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan terutama pada dimensi responsiveness. Upaya peningkatan kualitas layanan dapat dilakukan melalui digitalisasi layanan administrasi, penguatan sistem informasi akademik, peningkatan kompetensi layanan staf, serta pengembangan sistem manajemen keluhan yang lebih responsif. Pendekatan ini sejalan dengan paradigma student-centered service dalam manajemen pendidikan tinggi modern yang menempatkan mahasiswa sebagai pengguna utama layanan institusi.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi Program Studi MPLK secara keseluruhan berada pada kategori Puas dengan nilai rata-rata 4,42 dari skala 5. Sebesar 88,75% dari seluruh penilaian berada pada kategori Puas dan Sangat Puas, yang menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa merasa puas dengan layanan yang diterima. Aspek dengan kinerja terbaik adalah kesungguhan staf ( $M = 4,59$ , Sangat Puas) dan keramahan staf ( $M = 4,53$ , Sangat Puas), yang mencerminkan komitmen personal staf administrasi dalam melayani mahasiswa. Aspek yang memerlukan perhatian lebih adalah kepuasan terhadap waktu tunggu dan penanganan keluhan ( $M = 4,28$ ). Adanya penilaian pada skor minimum 1 (Sangat Tidak Puas) pada beberapa aspek perlu menjadi bahan evaluasi serius bagi manajemen program studi, meskipun persentasenya kecil. Temuan ini secara keseluruhan mengindikasikan bahwa kinerja layanan administrasi Program Studi MPLK sudah baik namun masih berada pada posisi transisi menuju kategori Sangat Puas, dengan area perbaikan yang cukup jelas dan teridentifikasi.



#### DAFTAR PUSTAKA

- Adeleke, B., Robertson-Andersson, D., & Moodley, G. (2021). Osmotic response of *Dotilla fenestrata* (sand bubbler crab) exposed to combined water acidity and varying metal (Cd and Pb). *Heliyon*, 7(4), e06763. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e06763>
- Alemu, A. (2023). Assessing service quality in tertiary education using adapted SERVQUAL scale. *Cogent Education*, 10(2). <https://doi.org/10.1080/2331186X.2023.2259733>
- Amoako, G. K., Ampong, G. O., Gabrah, A. Y. B., de Heer, F., & Antwi-Adjei, A. (2023). Service quality affecting student satisfaction in higher education institutions in Ghana. *Cogent Education*, 10(2). <https://doi.org/10.1080/2331186X.2023.2238468>
- Artino Jr, A. R., Chen, H. C., Santen, S. A., Simons, R. J., Christner, J. G., & Teherani, A. (2026). Overreliance on student satisfaction surveys in medical education: a call for reform in evaluation and accreditation practices. *Academic Medicine*, 101(1), 12-18. <https://doi.org/10.1093/acamed/wvaf002>
- Bahadur, S. G. C., Gurung, S. K., Poudel, R. L., Yadav, U. S., Bhattacharjee, A., & Dhungana, B. R. (2024). The effect of higher education service quality on satisfaction among business students in India and Nepal. *Cogent Education*, 11(1). <https://doi.org/10.1080/2331186X.2024.2393521>
- Bwachele, V. W., Chong, Y.-L., & Krishnapillai, G. (2023). Perceived service quality and student satisfaction in higher learning institutions in Tanzania. *Humanities and Social Sciences Communications*, 10(1), 444. <https://doi.org/10.1057/s41599-023-01913-6>
- Camilleri, M. A. (2021). Evaluating service quality and performance of higher education institutions: A systematic review and a post-COVID-19 outlook. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 13(2), 268–281. <https://doi.org/10.1108/IJQSS-03-2020-0034>
- Chali, G. T. (2026). Assessment of Service Quality and Student Satisfaction: The Case of Wallaga University, Ethiopia. *Academic Review of Islamic Studies and Education (ARISE)*, 1(1), 1-29. <https://doi.org/10.0000/qksep356>
- Feng, Z., Gao, Y., Song, J., & He, Q. (2025). An analysis of information disclosure in build–operate–transfer road projects. *European Journal of Operational Research*, 322(1), 292–306. <https://doi.org/10.1016/j.ejor.2024.10.032>
- Grönroos, C. (2000). *Service management and marketing: A customer relationship management approach* (2nd ed.). John Wiley & Sons.
- Harahap, S. M., Milfayetti, S., & Mariani, M. (2025). Systematic literature review of academic service quality in higher education. In *Proceedings of the 6th International Conference on Innovation in Education, Science, and Culture (ICIESC 2024)*. <https://doi.org/10.4108/eai.17-9-2024.2352968>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson.
- Kurniasih, E. T., Wiarta, I., Hierdawaty, T., Amrizal, A., & Dani, R. (2022). Persepsi mahasiswa terhadap pelayanan biro administrasi akademik, kemahasiswaan dan sistem informasi (BAAKSI) Universitas Muhammadiyah Jambi. *Journal Development*, 10(1), 10–21. <https://doi.org/10.53978/jd.v10i1.191>



- Nofrida, E. R., & Najib, K. H. (2023). Analisis pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dasar, Menengah dan Tinggi (JMP-DMT)*, 4(4). <https://doi.org/10.30596/jmp-dmt.v4i4.16231>
- Nomleni, B. A., Walean, R. H., & Mandagi, D. W. (2026). The Mediating Role of Satisfaction in the Relationship Between Brand Image, Price, Service Quality, and Digital Marketing on Student Loyalty in Higher Education. *Paradoks: Jurnal Ilmu Ekonomi*, 9(1), 43-55. <https://doi.org/10.57178/paradoks.v9i1.1978>
- Ologundudu, G. S., Dada, D. A., & Ihinmoyan, T. (2026). Customer Perception and Customer Satisfaction in The Hospitality Industry in Southwest Nigeria: An Empirical Analysis of Service Quality Dimensions. *International Journal of Social Sciences, Language and Linguistics*, 6(03), 47-63. <https://doi.org/10.55640/ijssl-06-03-05>
- Pratiwi, N. J., Purwati, A. A., Hamzah, M. L., & Nyoto, N. (2022). The effect of service quality and academic information systems quality on student's satisfaction. *International Journal of Economics Development Research (IJEDR)*, 3(1), 51–70. <https://doi.org/10.37385/ijedr.v3i1.400>
- Rizos, S., Sfakianaki, E., & Kakouris, A. (2022). Quality of administrative services in higher education. *European Journal of Educational Management*, 5(2), 115–128. <https://doi.org/10.12973/eujem.5.2.115>
- Sujianto, S., Mujiono, M., Suardika, I. B., & Indriani, S. (2023). Pengaruh kualitas layanan administrasi akademik tentang kepuasan mahasiswa. *Jurnal Flywheel*, 14(1), 29–33. <https://doi.org/10.36040/flywheel.v14i1.6523>
- Suprihatin, S., & Sakiyem, S. (2023). Model-model quality manajemen pendidikan. *An-Nidzam: Jurnal Manajemen Pendidikan dan Studi Islam*, 10(2), 138–160. <https://doi.org/10.33507/an-nidzam.v10i2.1790>
- 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>
- Wisenthige, K., Pathirana, U., Perera, B., Wijesinghe, K., & Wijethunga, A. (2026). Determinants of student satisfaction in private universities: examining the impact of academic staff quality. *Journal of Applied Research in Higher Education*, 18(3), 802-814. <https://doi.org/10.1108/JARHE-12-2023-0562>
- Yusuf, N., Niswatin, N., & Tuli, H. (2023). Kepuasan mahasiswa akuntansi dalam pelayanan akademik (Aplikasi metode IKM dan IPA). *Jambura Accounting Review*, 4(1), 130–143. <https://doi.org/10.37905/jar.v4i1.69>
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2003). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (3rd ed.). McGraw-Hill/Irwin.