

Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta

Lusianawati* | Matin | Siti Rochnah
Universitas Negeri Jakarta, Indonesia

Correspondence Email: llusianawt18@gmail.com*

Keywords

Kualitas pelayanan administrasi, Kepuasan mahasiswa, Universitas Negeri Jakarta

Abstract

Penelitian ini membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada atau tidak adanya pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei kepada mahasiswa. Pengumpulan data untuk variabel kualitas pelayanan administrasi dan kepuasan mahasiswa menggunakan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah analisis linier sederhana dan koefisien determinasi, yang dengan terlebih dahulu dilakukan uji prasyarat yang meliputi uji normalitas, uji signifikansi regresi, dan uji linieritas. Dari hasil hipotesis diperoleh t-hitung sebesar 17,600 dan t-tabel sebesar 1,662 yang artinya t-hitung lebih besar dari t-tabel. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta

INTRODUCTION

Menurut Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional, Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa, dan negara. Berkaitan dengan hal tersebut, tingkat tertinggi dari pendidikan formal di Indonesia sendiri yaitu di tingkat pendidikan tinggi yang ditempuh melalui universitas atau perguruan tinggi. Perguruan Tinggi

sebagai tempat kegiatan proses pembelajaran diharapkan mampu menghasilkan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan akademik yang profesional, berkepribadian sesuai dengan tuntutan tujuan pendidikan nasional.

Kepuasan konsumen menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller dalam Ruffiansah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Menurut Fadhillah & Nainggolan (2024), kepuasan pelanggan dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas pelayanan yang didapatkan oleh pelanggan. Mengacu pada definisi-definisi di atas kepuasan mahasiswa berarti perasaan senang, puas, dan kelegaan pembelajar pada perguruan tinggi terhadap apa yang menjadi kebutuhannya selama melaksanakan studi.

Pentingnya memprioritaskan kepuasan mahasiswa dalam perguruan tinggi tidak hanya mencerminkan perhatian terhadap kesejahteraan mereka, tetapi juga mengakui peran sentral mahasiswa sebagai pemangku kepentingan utama melalui pengalaman belajar positif dan pelayanan berkualitas. Menurut Arisandi et al. (2021) dalam penelitiannya yang didukung penelitian terdahulu oleh Irawan, terdapat 5 faktor yang menentukan tingkat kepuasan pelanggan yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, faktor emosional, harga, dan biaya dan kemudahan untuk mendapatkan suatu produk dan jasa.

Menurut Prayitno (2018), sebagai penyedia layanan perguruan tinggi berkewajiban memberikan pelayanan sebaik mungkin sehingga mahasiswa mencapai keberhasilan yang optimal. Kualitas pelayanan menurut Rafi & Nugroho (2022) merupakan suatu proses atau aktivitas yang dilakukan perusahaan yang dapat dirasakan secara langsung hasilnya, yang pada akhirnya memenuhi harapan konsumen. Kualitas pelayanan merupakan sebuah komponen penting untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Untuk pelayanan jasa, kualitas pelayanan akan menjadi unsur yang dominan dalam evaluasi pelanggan sedangkan pelayanan yang ditawarkan dalam bentuk kombinasi dengan produk fisik, kualitas pelayanan juga sangat penting dalam menentukan kepuasan pelanggan, pada aspek ini apabila pelayanan terhadap mahasiswa tidak dilaksanakan dengan baik, akan mengakibatkan kepercayaan mahasiswa terhadap Universitas/Perguruan Tinggi berkurang dan mahasiswa selanjutnya sebagai *Costumer* akan berusaha mencari Universitas lain yang dapat memberikan pelayanan yang lebih memuaskan.

Fakultas Ilmu Pendidikan merupakan salah satu fakultas di antara 6 fakultas yang dimiliki Universitas Negeri Jakarta. Fakultas Ilmu Pendidikan UNJ memiliki 7 Program Studi (Prodi) untuk Strata 1 (S1), yakni Bimbingan konseling, Manajemen Pendidikan, Pendidikan Guru PAUD, Pendidikan Guru Sekolah Dasar, Pendidikan Khusus, Pendidikan Masyarakat, dan Teknologi Pendidikan. Administrasi bagian pelayanan diharapkan menjadi jembatan antara mahasiswa sebagai pelanggan dengan pihak rektorat atau sejawatnya. Hal ini juga diharapkan dapat mempermudah mahasiswa dalam hal administrasi perkuliahan. Kepuasan terhadap pelayanan administrasi merupakan hal yang perlu diperhatikan demi mencapai layanan yang berkualitas yang menjamin kepuasan mahasiswa sebagai *stakeholders* utama dalam organisasi jasa pendidikan.

Diketahui bahwa pelayanan administrasi di Fakultas Ilmu Pendidikan masih menghadapi beberapa kendala. Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan melalui observasi dan

wawancara dengan mahasiswa, ditemukan bahwa proses administrasi sering mengalami keterlambatan, khususnya dalam pengurusan beasiswa, magang, dan kebutuhan akademik lainnya. Kondisi ini menimbulkan keluhan karena berdampak pada terhambatnya pemenuhan kebutuhan akademik mahasiswa. Selain itu, mahasiswa juga mengeluhkan kurang optimalnya sikap pelayanan dari sebagian pegawai, seperti belum konsistennya penerapan prinsip 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun). Tidak hanya itu, masih terdapat mahasiswa yang belum memahami jalur komunikasi layanan administrasi, sehingga mengalami kesulitan dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan.

Permasalahan tersebut sejalan dengan temuan penelitian Rahmat (2021) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 64,4%. Penelitian lain oleh Novriavani et al. (2022) juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Lebih lanjut, Kardova & Arita (2025) menegaskan bahwa kualitas layanan administrasi dan kejelasan informasi menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa di perguruan tinggi. Meskipun demikian, penelitian-penelitian tersebut umumnya masih berfokus pada kualitas pelayanan secara umum dan belum secara spesifik mengkaji kualitas pelayanan administrasi pada konteks fakultas, khususnya pada Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta. Oleh karena itu, terdapat kesenjangan penelitian (research gap) yang perlu dikaji lebih lanjut, terutama terkait bagaimana kualitas pelayanan administrasi mempengaruhi kepuasan mahasiswa secara kontekstual. Dengan demikian, permasalahan keterlambatan layanan, kurangnya responsivitas, serta keterbatasan informasi yang ditemukan dalam studi pendahuluan menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan mahasiswa dengan layanan yang diterima. Kesenjangan ini menjadi dasar urgensi dilakukannya penelitian, karena jika tidak segera ditangani dapat berdampak pada menurunnya kepuasan, kepercayaan, serta citra institusi di mata mahasiswa.

Meskipun demikian, hasil studi pendahuluan juga menunjukkan bahwa pihak administrasi Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Namun, upaya tersebut dinilai belum sepenuhnya mampu memenuhi harapan mahasiswa secara optimal. Kondisi ini menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara pelayanan yang diberikan dengan ekspektasi mahasiswa, sehingga kualitas pelayanan administrasi tetap menjadi faktor penting yang perlu dikaji lebih mendalam. Oleh karena itu, kualitas pelayanan administrasi memiliki peran strategis dalam membentuk kepuasan mahasiswa yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan kepercayaan dan citra institusi. Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta”.

METHODS

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Program Studi S1 Angkatan 2020 di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta yang berjumlah 919 mahasiswa. Sampel penelitian sebanyak 90 mahasiswa ditentukan menggunakan teknik *simple random sampling*. Prosedur

pengambilan sampel dilakukan dengan menyusun *sampling frame* berupa daftar seluruh mahasiswa, kemudian masing-masing anggota populasi diberi nomor dan dipilih secara acak menggunakan bantuan perangkat lunak Microsoft Excel sehingga setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih sebagai sampel.

Instrumen penelitian berupa kuesioner dengan skala Likert 1–5. Variabel kualitas pelayanan administrasi diukur berdasarkan model *SERVQUAL* yang meliputi lima dimensi, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Variabel kepuasan mahasiswa diukur melalui indikator tingkat kepuasan terhadap layanan yang diterima. Jumlah item pernyataan pada masing-masing variabel disesuaikan dengan indikator yang dikembangkan dari teori yang digunakan.

Uji validitas instrumen dilakukan menggunakan teknik korelasi *Product Moment Pearson*, dengan kriteria item dinyatakan valid apabila nilai koefisien korelasi lebih besar dari r tabel. Uji reliabilitas dilakukan menggunakan koefisien Cronbach's Alpha, dengan kriteria reliabel apabila nilai $\alpha \geq 0,70$.

Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier sederhana dan koefisien determinasi. Sebelum pengujian hipotesis, dilakukan uji prasyarat analisis yang meliputi uji normalitas, uji signifikansi regresi, dan uji linearitas.

RESULTS AND DISCUSSIONS

Berdasarkan hasil perhitungan uji validitas dan reliabilitas yang dilakukan, tersisa 30 butir pertanyaan yang valid dan reliabel untuk mengukur variabel kualitas pelayanan administrasi. Berdasarkan hasil perhitungan kuesioner variabel kualitas pelayanan administrasi (X) maka diperoleh data dengan skor tertinggi 150 dan skor terendah yaitu 70. Sedangkan nilai rata-rata sebesar 116,59 dan simpangan baku sebesar 16,49. Sehingga persebaran distribusi frekuensi dalam tingkat rendah, sedang, dan tinggi untuk kualitas pelayanan administrasi sebagai berikut

Tabel 1. Kategorisasi kualitas pelayanan

No	Rata-Rata	Frekuensi	Persentase	Keterangan
1	70 - 99	13	14%	Rendah
2	100 - 133	59	66%	Sedang
3	134 - 150	18	20%	Tinggi
Jumlah		90	0%	

Selanjutnya, berdasarkan hasil yang terdapat pada tabel 1 menunjukkan bahwa perhitungan kuesioner pada variabel kualitas pelayanan administrasi, diperoleh skor tertinggi sebesar 160 dan skor terendah sebesar 81. Nilai rata-rata yang diperoleh adalah sebesar 123,88 dengan simpangan baku sebesar 18,68. Berdasarkan hasil tersebut, distribusi frekuensi kualitas pelayanan administrasi diklasifikasikan ke dalam kategori rendah, sedang, dan tinggi sebagai berikut

Tabel 2. Kategorisasi kualitas pelayanan administrasi

No	Rata-Rata	Frekuensi	Persentase	Keterangan
1	79 - 104	13	14%	Rendah
2	105 - 143	65	72%	Sedang
3	144 - 160	12	13%	Tinggi
Jumlah		90	100%	

Uji prasyarat dilakukan melalui uji normalitas, uji signifikansi regresi, dan uji linearitas dengan SPSS Statistic 25. Pada pengujian uji normalitas menggunakan rumus Kolmogorov-Smirnov, didapati hasil sebagai berikut :

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov

Komponen	Nilai
N	90
Normal Parameters	
Mean	0.0000000
Std. Deviation	8.78743285
Most Extreme Differences	
Absolute	0.089
Positive	0.089
Negative	-0.042
Test Statistic	0.089
Asymp. Sig. (2-tailed)	0.074

Berdasarkan tabel 3 output SPSS di atas, diketahui bahwa nilai signifikansi Asymp.Sig (2-tailed) sebesar 0,074 yang lebih besar daripada 0,05. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa data penelitian berdistribusi normal. Kemudian pada uji signifikansi regresi, menggunakan dasar pengambilan keputusan apabila $f_{hitung} > f_{tabel}$ maka dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi antara variabel X dan variabel Y adalah signifikan, begitu pun sebaliknya, dan didapati hasil pada gambar dibawah ini:

Tabel 4. Hasil Uji ANOVA

Model	Sumber	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	24191.167	1	24191.167	309.760	0.000
	Residual	6872.489	88	78.096		
	Total	31063.656	89			

Berdasarkan tabel 4 perhitungan di atas, diketahui bahwa nilai F_{hitung} sebesar 309,760. Dengan F_{tabel} ($F(1,88)$) sebesar 3,95. Diketahui nilai F_{hitung} lebih besar daripada F_{tabel} , maka dari itu dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi sederhana untuk X dan Y terbukti signifikan.

Selanjutnya, langkah terakhir dalam pengujian prasyarat adalah uji linearitas dengan dasar pengambilan keputusan bahwa Probabilitas Sig. $> 0,05$ maka terdapat hubungan yang linear

antara variabel *independent* (bebas) dengan variabel *dependent* (terikat) dan sebaliknya. Kemudian didapati hasil sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Uji Linearitas ANOVA

Variabel	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Mahasiswa * Kualitas Pelayanan Administrasi					
Between Groups (Combined)	17319.156	39	444.081	1.237	0.238
Linearity	7142.651	1	7142.651	19.891	0.000
Deviation from Linearity	10176.505	38	267.803	0.746	0.825
Within Groups	17954.667	50	359.093		
Total	35273.822	89			

Berdasarkan hasil perhitungan uji linieritas dengan menggunakan SPSS 25, diperoleh bahwa nilai Sig. Deviasi Linieritas sebesar 0,825 nilai tersebut lebih besar dari Sig. 0,05 maka dapat disimpulkan data dari variabel kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa memiliki hubungan linier atau garis lurus.

Uji hipotesis dilakukan dengan analisis regresi linear sederhana dan uji koefisien determinasi. Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara setiap variabel. Dalam penelitian ini, analisis regresi dilakukan untuk menentukan perubahan variabel kepuasan mahasiswa (Y) yang disebabkan oleh variabel pemanfaatan kualitas pelayanan administrasi (X)

Tabel 6. Hasil Uji Koefisien Regresi

Model	Variabel	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	7.286	6.690		1.089	0.279
	Kualitas Pelayanan Administrasi	1.000	0.057	0.882	17.600	0.000

Dengan melihat analisis linier sederhana dengan SPSS 25, dapat dibuat persamaan sebagai berikut:

$$Y = 7,286 + 1,000X$$

Berdasarkan persamaan di atas maka dapat disimpulkan sebagai berikut: Nilai dari variabel Kualitas Pelayanan Administrasi (X) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) adalah sebesar 1,000 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% dari nilai variabel Kualitas Pelayanan Administrasi (X), maka nilai Kepuasan Mahasiswa (Y) bertambah sebesar 1,000. Selain itu, terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa jika dengan nilai signifikan sebesar 0,000 yang mana nilai tersebut lebih kecil dari taraf signifikansi sebesar 0,05. Sedangkan nilai dari thitung sebesar 17,600 dan ttabel sebesar 1,662 yang artinya thitung lebih besar dari ttabel sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti terdapat pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta.

Tabel 7 Hasil Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.882	0.779	0.776	8.837

Berdasarkan hasil perhitungan uji koefisien determinasi dengan menggunakan SPSS 25, diperoleh hasil bahwa R square sebesar 0,779. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi (X) dengan kepuasan mahasiswa (Y) memiliki hubungan sebesar 0,779 atau dalam bentuk persentase yakni 77,9%. Sedangkan 22,1% lainnya disebabkan oleh faktor lainnya yang dapat berhubungan dengan variabel lain atau variabel yang tidak peneliti teliti.

Berdasarkan hasil penelitian, hasil yang didapat terkait dengan pengujian normalitas menggunakan SPSS, dapat diketahui bahwa nilai signifikansi Asymp. Sig (2-tailed) sebesar 0,074. Maka dari itu data penelitian dinyatakan terdistribusi normal karena $0,074 > 0,05$. diketahui bahwa nilai Fhitung sebesar 309,760. Dengan Ftabel ($F(1,88)$) sebesar 3,95.

Berdasarkan hasil perhitungan uji regresi diketahui bahwa nilai Fhitung sebesar 309,760 dengan Ftabel ($F(1,88)$) sebesar 3,95. diketahui nilai F-hitung lebih besar daripada Ftabel, maka dari itu dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi sederhana untuk X dan Y terbukti signifikan. Berdasarkan hasil perhitungan uji linieritas dengan menggunakan SPSS 25, diperoleh bahwa nilai Sig. Deviasi Linieritas sebesar 0,825 nilai tersebut lebih besar dari Sig. 0,05 maka dapat disimpulkan data dari variabel kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa memiliki hubungan linier atau garis lurus

Dari hasil uji hipotesis dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang mana nilai tersebut lebih kecil 57 dari taraf signifikansi sebesar 0,05. Sedangkan nilai dari thitung sebesar 17,600 dan ttabel sebesar 1,662 yang artinya thitung lebih besar dari ttabel. Sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti terdapat pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta. Dalam Koefisien Determinasi nilai R Square 0,779 bermakna bahwa kualitas pelayanan administrasi mempengaruhi kepuasan mahasiswa sebesar 77,9% sedangkan sisanya 22,1% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain. Dengan melihat hasil dari uji tersebut, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa.

DISCUSSIONS

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Qiu et al. (2021) yang menemukan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dalam konteks pendidikan dan layanan publik. Penelitian tersebut menegaskan bahwa dimensi seperti responsiveness dan keandalan menjadi faktor utama dalam membentuk persepsi kepuasan. Selain itu, hasil penelitian ini juga didukung oleh Cavallone et al. (2021) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan akademik dan administratif berkontribusi langsung terhadap kepuasan mahasiswa di perguruan tinggi. Dalam penelitian tersebut, dijelaskan bahwa pelayanan yang cepat, akurat, dan komunikatif meningkatkan pengalaman positif mahasiswa

terhadap institusi. Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian Dugenio-Nadela et al. (2023) juga menunjukkan bahwa kualitas layanan merupakan prediktor utama kepuasan mahasiswa dalam konteks pendidikan tinggi. Dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa aspek pelayanan administratif, interaksi layanan, serta dukungan institusi berperan penting dalam memenuhi ekspektasi mahasiswa.

Secara teoritis, hasil penelitian ini dapat dijelaskan melalui pendekatan expectation-disconfirmation, di mana kepuasan mahasiswa muncul karena layanan yang diterima sesuai atau bahkan melebihi harapan mereka. Ketika pelayanan administrasi mampu memberikan kemudahan, kecepatan, dan kejelasan informasi, maka mahasiswa akan mengalami konfirmasi positif terhadap ekspektasi awal mereka. Hal ini diperkuat oleh penelitian Farikah et al. (2025) yang menunjukkan bahwa kesesuaian antara harapan dan kinerja layanan menjadi faktor kunci dalam membentuk kepuasan mahasiswa di era digital pendidikan tinggi.

Temuan ini juga diperkuat oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Ifdil et al. (2023) yang menunjukkan bahwa kepuasan peserta dalam suatu layanan pendidikan dipengaruhi oleh kualitas pelaksanaan layanan, kejelasan informasi, serta kemudahan akses yang diberikan kepada pengguna layanan. Dalam konteks tersebut, semakin baik pengelolaan layanan dan pengalaman yang dirasakan oleh peserta, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dihasilkan. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian ini, di mana kualitas pelayanan administrasi yang efektif dan responsif mampu memberikan kontribusi signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Temuan ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Salsabila et al. (2024) yang menunjukkan bahwa efektivitas sistem layanan berbasis teknologi dalam institusi pendidikan berpengaruh terhadap kualitas pengalaman pengguna. Sistem layanan yang efektif, terintegrasi, dan mudah diakses mampu meningkatkan persepsi positif pengguna terhadap layanan yang diberikan.

Selain itu, penelitian oleh Syahputra et al. (2022) juga menegaskan bahwa kualitas instrumen dan sistem layanan yang digunakan dalam konteks pendidikan memiliki peran penting dalam mendukung efektivitas layanan dan kepuasan pengguna. Layanan yang terstruktur, terukur, dan mudah digunakan akan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pengguna layanan pendidikan.

Selain itu, hasil penelitian yang dilakukan oleh Alfianto & Suryawardana (2021) menemukan bahwa dimensi kualitas layanan seperti ketepatan, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa. Temuan tersebut menegaskan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan oleh institusi pendidikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa.

Lebih lanjut, Fajri et al. (2023) juga menemukan bahwa faktor psikologis dan pengalaman individu dalam menggunakan layanan, seperti motivasi dan persepsi terhadap kemudahan layanan, turut memengaruhi tingkat kepuasan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa tidak hanya dipengaruhi oleh aspek teknis pelayanan, tetapi juga oleh bagaimana mahasiswa memaknai dan merasakan kualitas layanan yang diberikan.

Berdasarkan temuan penelitian ini, terdapat beberapa implikasi yang dapat dijadikan sebagai acuan dalam pengembangan layanan di perguruan tinggi. Secara praktis, pihak institusi

perlu meningkatkan kualitas pelayanan administrasi melalui optimalisasi sistem layanan yang berbasis teknologi, peningkatan kompetensi dan responsivitas tenaga administrasi, serta penyediaan informasi yang jelas dan mudah diakses oleh mahasiswa. Selain itu, institusi juga perlu memperhatikan aspek pengalaman pengguna (*user experience*) dalam setiap layanan yang diberikan, sehingga mahasiswa tidak hanya memperoleh layanan yang cepat dan akurat, tetapi juga merasa nyaman dan terbantu dalam proses administrasi.

Secara teoretis, hasil penelitian ini memperkuat konsep bahwa kualitas pelayanan merupakan determinan utama dalam membentuk kepuasan pengguna dalam konteks pendidikan tinggi, serta mendukung pendekatan *expectation-disconfirmation theory* dalam menjelaskan terbentuknya kepuasan mahasiswa. Dengan demikian, penelitian ini dapat menjadi rujukan bagi pengembangan model layanan administrasi yang lebih efektif dan berorientasi pada kebutuhan mahasiswa di era digital.

CONCLUSIONS

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta. Semakin baik kualitas pelayanan administrasi yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan mahasiswa. Temuan ini menegaskan bahwa pelayanan administrasi bukan sekadar fungsi pendukung, melainkan elemen strategis dalam menciptakan pengalaman akademik yang berkualitas. Hasil penelitian ini memperkuat berbagai kajian sebelumnya yang menempatkan kualitas layanan sebagai faktor utama dalam membentuk kepuasan di lingkungan pendidikan tinggi, serta memberikan kontribusi empiris dalam konteks pengelolaan administrasi perguruan tinggi di Indonesia. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan administrasi secara berkelanjutan menjadi langkah penting dalam menciptakan lingkungan akademik yang lebih kondusif dan responsif terhadap kebutuhan mahasiswa.

Namun demikian, penelitian ini memiliki keterbatasan, yaitu hanya melibatkan mahasiswa dari satu angkatan dan satu fakultas, sehingga generalisasi hasil penelitian masih terbatas. Selain itu, penelitian ini hanya menggunakan pendekatan kuantitatif, sehingga belum menggali secara mendalam pengalaman subjektif mahasiswa terkait pelayanan administrasi. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan sampel yang lebih luas, mencakup berbagai angkatan dan fakultas, serta menggunakan pendekatan campuran (*mixed methods*) agar diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai kualitas pelayanan administrasi dan kepuasan mahasiswa.

REFERENCES

- Alfianto, N., & Suryawardana, E. (2021). At-Taqaddum The Influence of the Dimensions of Higher Education Service Quality on Student Satisfaction. *At-Taqaddum*, 13(2), 171–184. <https://doi.org/10.21580/at.v13i2.8280>
- Arisandi, D., Shar, A., & Hariyadi, R. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga, Faktor Emosional, Biaya Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Belanja Busana Secara

- Daring. *Kompleksitas: Jurnal Ilmiah Manajemen, Organisasi Dan Bisnis*, 10(2), 92–102. <https://doi.org/10.56486/kompleksitas.vol10no2.163>
- Cavallone, M., Ciasullo, M. V., Douglas, J., & Palumbo, R. (2021). Framing higher education quality from a business perspective: setting the conditions for value co-creation. *Studies in Higher Education*, 46(6), 1099–1111. <https://doi.org/10.1080/03075079.2019.1672644>
- Dugenio-Nadela, C., Cañeda, D. M., Tirol, S. L., Samillano, J. H., Pantuan, D. J. M., Piañar, J. C., Tinapay, A. O., Casas, H. M. S., Cometa, R. A., Conson, S. O., Urot, M. V., Ancot, J. M., Nadela, R. L., Dugenio-Terol, I., Baluyot, A. M., Pevida, K., Olivar, J. I., & Decena, E. (2023). Service Quality and Student's Satisfaction in Higher Education Institution. *Journal of Human Resource and Sustainability Studies*, 11(04), 858–870. <https://doi.org/10.4236/jhrss.2023.114049>
- Fadhilah, R. E., & Nainggolan, B. M. (2024). Peran Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Pengalaman Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Inovasi*, 11(1), 150–163. <https://doi.org/10.32493/inovasi.v11i1.p150-163.40256>
- Fajri, N., Syahputra, Y., Karisma, S. P., & Ifdil, I. (2023). Navigating Academic Challenges: Self-Regulated Learning Analysis of Academic Procrastination Students. *Konselor*, 12(2), 65–73. <https://doi.org/10.24036/0202312244-0-86>
- Farikah, S., Masnita, Y., & Kurniawati. (2025). Expectation Disconfirmation Theory In Service Quality Online Learning : Its Impact On Word Of Mouth Communication In Higher Education. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 6(6), 68–78. <https://journal.yrpioku.com/index.php/msej/article/view/8259/4715>
- Ifdil, I., Zola, N., Fadli, R. P., Putri, Y. E., Syahputra, Y., & Fitria, L. (2023). Evaluasi kepuasan peserta workshop aplikasi digital AUM seri PTSDL berbasis web di Sumatera Barat. *Jurnal EDUCATIO: Jurnal Pendidikan Indonesia*, 9(2), 877. <https://doi.org/10.29210/1202323287>
- Kardova, Y. D., & Arita, S. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Dan Fasilitas Kampus Terhadap Kepuasan Mahasiswa di (FEB) Universitas Negeri Padang. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 9(3), 30473–30482. <https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/32387>
- Novriavani, N., Winario, M., Zakir, M., & Khairi, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kampus Terhadap Kepuasan Mahasiswa Angkatan 2018-2021 Di Institut Teknologi & Bisnis Master Pekanbaru. *Sharing: Journal of Islamic Economics, Management and Business*, 1(1), 29–43. <https://doi.org/10.31004/sharing.v1i1.11014>
- Prayitno, P. (2018). *Konseling Profesional Yang Berhasil: Layanan dan Kegiatan Pendukung*. Prenadamedia Group.
- Qiu, H., Li, Q., & Li, C. (2021). How technology facilitates tourism education in COVID-19: case study of nankai University. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education*, 29. <https://doi.org/10.1016/j.jhlste.2020.100288>
- Rafi, A. R., & Nugroho, D. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediator. *Jurnal Manajemen Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*, 1(3), 376–382. <https://doi.org/10.21776/jmppk.2022.01.3.11>
- Rahmat, Z. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang. *Indonesian Journal of Business Economics and Management*, 1(1), 31–38. <https://doi.org/10.57152/ijbem.v1i1.165>

- Salsabila, A., Wahyu Sri Ambar Arum, & Neti Karnati. (2024). Effectiveness Of The School Procurement Information System (SIPLah) In Procurement Of Goods And Services In Public Schools. *Journal of Counseling and Educational Research*, 1(1), 11–21. <https://doi.org/10.63203/jcerch.v1i1.12>
- Syahputra, Y., Ardimen, A., Tanjung, R. F., Erwinda, L., Wulan, A. N., Fadhila, C., & Zulfikar, F. (2022). Pengembangan Instrumen Keterampilan Belajar Mahasiswa. *Cenderawasih Journal of Counseling and Education*, 1(2), 55–65. <https://doi.org/10.31957/cjce.v1i2.2631>