

Kualitas Pelayanan Administrasi sebagai Faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

**Damai Larasati¹, Aldora Atha Faisa², Raafi Grio³,
Imeldha Zazckia Poetri⁴, Nurul Afifah Hafizh⁵,
Joko Tri Nugraha⁶**

Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik, Universitas Tidar

Email: ¹damai.larasati@students.untidar.ac.id, ²aldora.athafaisa@students.untidar.ac.id, ³raafi.grio@students.untidar.ac.id, ⁴imeldha.zazckia.poetri@students.untidar.ac.id, ⁵nurul.afifah.hafizh@students.untidar.ac.id, ⁶jokotrinugraha@untidar.ac.id

ABSTRACT

Pelayanan administrasi yang berkualitas merupakan aspek penting dalam mendukung keberhasilan akademik mahasiswa. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Tidar angkatan 2024 terhadap layanan administrasi, serta mengidentifikasi dimensi layanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan survei, menggunakan instrumen kuesioner berbasis model SERVQUAL. Sampel sebanyak 87 responden dipilih dari tiga program studi menggunakan rumus Slovin. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa secara umum merasa cukup puas terhadap layanan administrasi, dengan dimensi keadilan memperoleh skor tertinggi (rata-rata 3,57), diikuti oleh kejelasan informasi dan efisiensi prosedur. Sementara itu, penanganan keluhan memperoleh skor terendah, meski masih tergolong cukup puas. Temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi telah memenuhi sebagian besar harapan mahasiswa dan model SERVQUAL efektif dalam mengevaluasi layanan di perguruan tinggi. Disarankan agar fakultas meningkatkan mekanisme penanganan keluhan dan mengembangkan sistem digitalisasi layanan. Penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan fakultas lain dan menggunakan pendekatan kualitatif untuk menggali aspek emosional dalam pelayanan.

Kata kunci: pelayanan administrasi, kepuasan mahasiswa, SERVQUAL, FISIP, Universitas Tidar

1. PENDAHULUAN

Pelayanan administrasi memainkan peran penting dalam mendukung kelancaran proses akademik mahasiswa di perguruan tinggi. Pelayanan yang efisien dan tepat sasaran dapat membantu mahasiswa menyelesaikan urusan akademik mereka dengan lebih mudah dan cepat. Di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP), kualitas pelayanan administrasi juga mencerminkan bagaimana pengelolaan fakultas dijalankan. Ketika

pelayanan tidak berjalan secara optimal, hal ini dapat menurunkan tingkat kepuasan mahasiswa serta berdampak pada semangat dan kenyamanan mereka dalam mengikuti perkuliahan.

Berbagai penelitian mengenai pelayanan administrasi telah dilakukan sebelumnya. Mahyaruddin (2020) misalnya, mengungkapkan bahwa layanan yang diberikan oleh biro administrasi akademik dan kemahasiswaan berpengaruh besar terhadap kepuasan mahasiswa. Hal serupa dijelaskan oleh

Turrahma (2022), yang menyatakan bahwa pelayanan yang cepat, jelas, dan bersahabat dapat meningkatkan kepercayaan mahasiswa terhadap pengelolaan akademik. Temuan ini menegaskan bahwa pelayanan administrasi bukan sekadar proses teknis, melainkan juga merupakan aspek penting dalam menciptakan pengalaman akademik yang positif bagi mahasiswa.

Kajian lebih lanjut dilakukan oleh Hidayah, Irawan, dan rekan-rekannya (2019), yang menyatakan bahwa pemanfaatan sistem informasi akademik dapat meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, sistem pelayanan administrasi dituntut untuk beradaptasi secara digital agar lebih efisien dan terintegrasi. Hal ini diperkuat oleh Haris et al. (2023), yang menyebutkan bahwa kualitas pelayanan akademik sangat berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dalam menjalani proses belajar di perguruan tinggi.

Namun demikian, sebagian besar penelitian terdahulu masih berfokus pada pelayanan administrasi secara umum, tanpa mengkaji lebih dalam bagaimana persepsi mahasiswa dari berbagai program studi dalam satu fakultas. Padahal, setiap program studi bisa saja memiliki kebutuhan administratif dan harapan terhadap layanan yang berbeda. Penelitian oleh Saputra dan Zulkarnaini (2016) serta Fikri et al. (2016) belum mengangkat isu ini secara spesifik, terutama dalam konteks FISIP yang menaungi berbagai disiplin ilmu sosial.

Penelitian ini berupaya memberikan pembaruan dengan menganalisis dan membandingkan tingkat kepuasan mahasiswa dari tiga program studi di FISIP, yaitu Ilmu Hukum, Ilmu Administrasi Negara, dan Ilmu Komunikasi. Tujuan dari pendekatan ini adalah untuk mengetahui sejauh mana pelayanan administrasi yang tersedia mampu untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa dari latar belakang akademik yang berbeda. Dengan demikian, studi ini menghadirkan sudut pandang baru yang belum banyak dibahas dalam kajian-kajian sebelumnya.

Selain itu, penelitian ini menggunakan pendekatan SERVQUAL sebagaimana diterapkan oleh Minardi et al. (2023). Servqual merupakan model pengukuran kualitas layanan berdasarkan lima dimensi utama: bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Dengan pendekatan ini, penelitian dilakukan secara lebih terstruktur dan memungkinkan analisis yang lebih mendalam terhadap aspek-aspek layanan yang paling mempengaruhi dalam kepuasan mahasiswa.

Berdasarkan uraian tersebut, isu utama yang menjadi fokus penelitian ini adalah seberapa besar tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui apakah pelayanan administrasi yang saat ini tersedia telah dianggap cukup memuaskan oleh mahasiswa dari berbagai program studi. Selain itu, penelitian ini mengkaji dimensi pelayanan mana

yang dirasakan paling berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pihak fakultas dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi yang lebih adaptif, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. Dengan demikian, fakultas dapat meningkatkan mutu layanan secara berkelanjutan sekaligus menciptakan lingkungan akademik yang lebih kondusif dan profesional.

Sejauh mana kualitas pelayanan administrasi berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa FISIP angkatan 2024. Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan rekomendasi strategis guna mengembangkan efektivitas, efisiensi, serta responsivitas pelayanan administrasi di masa mendatang.

Mengukur tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) angkatan 2024 terhadap pelayanan administrasi, serta mengidentifikasi faktor-faktor pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan tersebut.

1. METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengadopsi metode kuantitatif, yang bertujuan untuk mendalami fenomena sosial secara objektif dan menggunakan analisis statistik untuk data numerik. Metode ini sesuai untuk menganalisis variabel-variabel seperti kepuasan dan pelayanan administratif, sebagaimana juga diterapkan dalam penelitian Nugraha et al. (2024) yang mengeksplorasi atribut kualitas layanan di sektor publik.

Menurut Sugiyono (2019), metode kuantitatif digunakan dalam penelitian populasi atau sampel tertentu dengan pengumpulan data yang dapat dihitung dan diuji secara empiris. Instrumen utama dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup yang dirancang secara sistematis untuk menilai persepsi mahasiswa terhadap pelayanan administratif.

Kuesioner disebarakan secara online untuk menjangkau responden dengan lebih luas dan efisien. Teknik ini juga diimplementasikan dalam penelitian Nugraha et al. (2023) saat menilai Indeks Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan publik di Polres Kota Magelang. Penyebaran kuesioner secara daring terbukti efektif dalam menjangkau responden dengan cepat dan akurat.

Populasi dalam penelitian ini terdiri dari seluruh mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIPOL) angkatan 2024, yang tersebar di tiga program studi: Ilmu Hukum, Ilmu Administrasi Negara, dan Ilmu Komunikasi, dengan total sebanyak 750 mahasiswa. Menurut Subaktiyasa (2024), sampel adalah bagian populasi yang ditetapkan secara sistematis atau berdasarkan standar untuk dianalisis dalam penelitian. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin, sehingga diperoleh 87 responden sebagai sampel.

Teknik pemilihan sampel ini hampir sama dengan pendekatan yang digunakan dalam penelitian Nugraha et al. (2024), di mana pemilihan responden dilakukan secara sistematis untuk mendapatkan gambaran yang

representatif mengenai kepuasan pemustaka di institusi pelayanan publik.

Data primer dalam penelitian ini berasal dari kuesioner yang diisi langsung oleh responden. Kuesioner ini mencakup item-item yang menilai persepsi terhadap dimensi pelayanan, dirancang dengan skala Likert, sebagaimana dilakukan oleh Nugraha et al. (2019) dalam studi tentang layanan aspirasi masyarakat berbasis e-government di Kabupaten Magelang.

Sementara itu, data sekunder diperoleh dari tinjauan literatur, jurnal, dan dokumen resmi yang relevan untuk memperkuat analisis. Penggunaan data sekunder bertujuan untuk memperkaya konteks hasil temuan, sebagaimana dijelaskan oleh Sulung dan Muspawi (2024).

Dengan pendekatan kuantitatif, serta dukungan data primer dan sekunder, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran objektif dan valid tentang tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi FISIPOL.

2. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini, sebanyak 87 mahasiswa FISIPOL angkatan 2024 turut menjadi responden. Mereka berasal dari tiga program studi, yaitu Ilmu Hukum, Ilmu Administrasi Negara, dan Ilmu Komunikasi. Seluruhnya merupakan mahasiswa aktif dengan usia antara 19 hingga 20 tahun, terdiri dari laki-laki dan perempuan. Pengumpulan data dilakukan secara online melalui penyebaran

kuesioner. Selama enam bulan terakhir, responden telah menerima pelayanan administrasi kampus FISIPOL, sehingga mereka memiliki pengalaman langsung yang cukup untuk memberikan penilaian terhadap kualitas layanan tersebut.

Jumlah populasi mahasiswa FISIPOL 2024 yaitu 750 siswa, sedangkan untuk menentukan sampel yang akan menggunakan Rumus Slovin :

n = ukuran sampel

N = jumlah populasi (750)

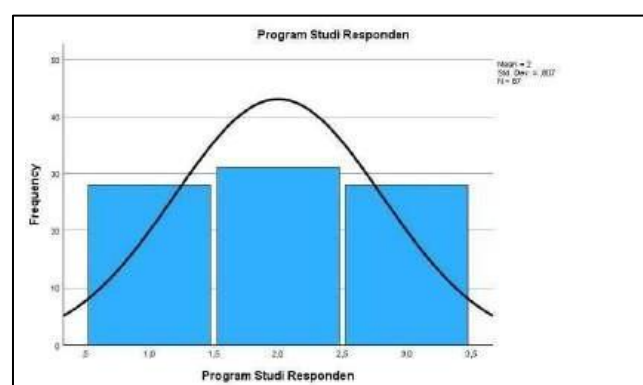
e = tingkat kesalahan (0,1)

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

$$n = \frac{750}{1 + 750 \cdot (0,1)^2}$$

$$n = \frac{750}{1 + 7,5}$$

$$n = \frac{750}{8,5} = 88,2 \approx 87$$



Gambar 1. Diagram Program Studi Responden

Dari diagram di atas, sebagian besar responden berasal dari Program Studi Ilmu Komunikasi, dengan jumlah sebanyak (31) orang. Sementara itu, masing-masing 28

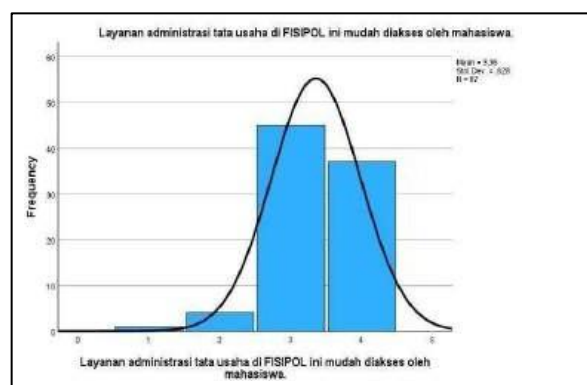
responden berasal dari Program Studi Hukum dan Program Studi Ilmu Administrasi Negara (56). Rata-rata jumlah responden berada pada angka 2 dengan standar deviasi sebesar 0,807 dari total 87 responden. Hal ini menunjukkan bahwa ketiga program studi memiliki jumlah responden yang cukup seimbang, dengan sedikit dominasi dari Program Studi Ilmu Komunikasi.



Gambar 2. Diagram Staf administrasi memberikan informasi yang jelas dan akurat, memudahkan mahasiswa dalam memahami prosedur.

Berdasarkan Diagram 2, mayoritas mahasiswa menilai bahwa staf administrasi mampu menyampaikan informasi dengan jelas dan tepat, sehingga memudahkan pemahaman terhadap berbagai prosedur. Sebanyak 40 responden memberikan penilaian pada rentang 2,5–3,5 (kategori Setuju), dan 45 responden berada pada rentang 3,5–4 (Setuju hingga Sangat Setuju), dengan nilai rata-rata 3,49 dan standar deviasi 0,547 dari total 87 responden. Temuan ini menunjukkan persepsi positif terhadap aspek kejelasan informasi dan mendukung dimensi assurance dalam model SERVQUAL, yang menekankan pentingnya kepercayaan dan kejelasan dalam pelayanan. Hasil ini juga sejalan dengan teori kepuasan

pelanggan oleh Oliver (1980) serta diperkuat oleh temuan Nisa (2019) dan Minardi et al. (2023), yang menekankan bahwa kualitas penyampaian informasi berkontribusi signifikan terhadap kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi.



Gambar 3. Diagram layanan administrasi tata usaha di FISIPOL ini mudah diakses oleh mahasiswa.

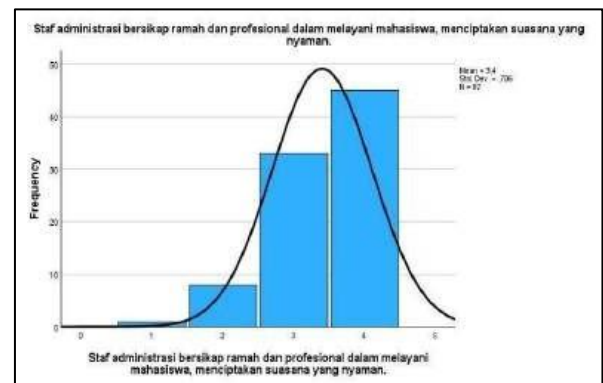
Dari diagram terlihat bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap kemudahan akses layanan administrasi di FISIPOL UNTIDAR. Sebanyak 44 responden memberi skor antara 2,5 hingga 3,5 (kategori Setuju), dan 38 responden memberi nilai antara 3,5 hingga 4 (Setuju hingga Sangat Setuju), dengan rata-rata skor 3,36 dan standar deviasi 0,628 dari total 87 responden. Ini menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa layanan administrasi cukup mudah diakses. Temuan ini mendukung penelitian Minardi et al. (2023) dan Nisa (2019) yang menyatakan bahwa aksesibilitas layanan, bersama dengan kejelasan prosedur dan profesionalisme staf, menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan mahasiswa. Hasil ini juga sejalan dengan dimensi tangible dan reliability dalam model SERVQUAL, serta mendukung teori

Oliver (1980) yang menyebut kepuasan muncul saat harapan mahasiswa terpenuhi dalam layanan yang mereka terima.



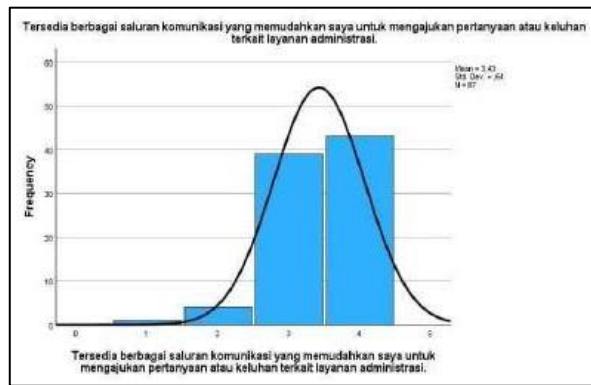
Gambar 4. Diagram Proses pendaftaran dan pengurusan dokumen berjalan dengan lancar dan efisien.

Gambar menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa menilai proses pendaftaran dan pengurusan dokumen berjalan lancar dan efisien. Sebanyak 43 responden memberikan penilaian pada rentang 2,5–3,5 (kategori Setuju), dan 44 responden pada rentang 3,5–4,0 (Setuju hingga Sangat Setuju), dengan rata-rata skor 3,47 dan standar deviasi 0,546. Temuan ini menunjukkan persepsi positif terhadap aspek reliability dalam model SERVQUAL, dan mendukung teori kepuasan pelanggan oleh Oliver (1980). Hasil ini juga sejalan dengan studi Nisa (2019) dan Minardi et al. (2023), yang menekankan pentingnya kejelasan dan efisiensi prosedur dalam membentuk kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi.



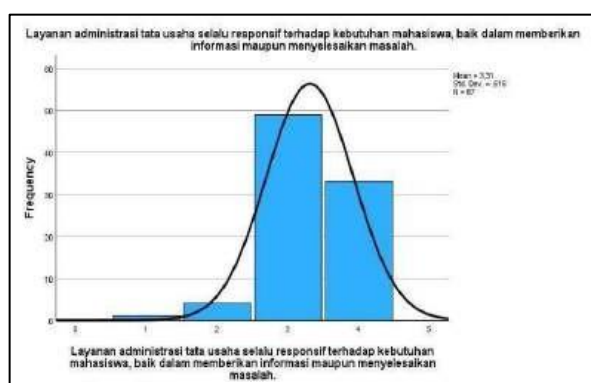
Gambar 5. Diagram Staf administrasi bersikap ramah dan profesional dalam melayani mahasiswa, menciptakan suasana yang nyaman.

Berdasarkan diagram, mayoritas responden menilai bahwa staf administrasi bersikap ramah dan profesional dalam memberikan pelayanan. Dari total 87 responden, sebanyak 33 orang memberikan skor pada rentang 2,5–3,5 (kategori Setuju), dan 49 orang memberi nilai antara 3,5–4 (kategori Setuju hingga Sangat Setuju), dengan rata-rata skor sebesar 3,4 dan standar deviasi 0,706. Temuan ini menunjukkan bahwa mahasiswa secara umum memiliki persepsi positif terhadap sikap staf administrasi. Hasil ini mencerminkan dimensi assurance dan empathy dalam model SERVQUAL, dan sejalan dengan temuan Nisa (2019) serta Minardi et al. (2023), yang menunjukkan bahwa sikap profesional dan empatik staf merupakan faktor penting dalam membentuk kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi.



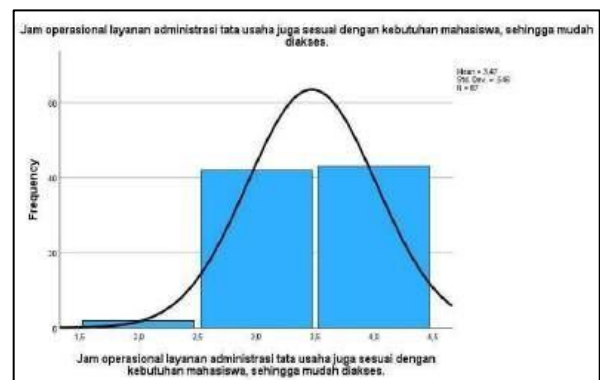
Gambar 6. Diagram Tersedia berbagai saluran komunikasi yang memudahkan saya untuk mengajukan pertanyaan atau keluhan terkait pelayanan administrasi

Berdasarkan diagram, mayoritas responden menilai bahwa tersedia saluran komunikasi yang memudahkan mereka menyampaikan pertanyaan atau keluhan terkait pelayanan administrasi. Sebanyak 39 responden berada pada rentang skor 2,5–3,5 (kategori Setuju), dan 43 responden memberi penilaian 3,5–4 (Setuju hingga Sangat Setuju), dengan rata-rata skor 3,43 dan standar deviasi 0,64 dari total 87 responden. Temuan ini menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap ketersediaan saluran komunikasi tergolong positif, dan sejalan dengan dimensi responsiveness dalam model SERVQUAL, yang menekankan pentingnya kesiapan dan kemudahan dalam merespons kebutuhan pengguna layanan.



Gambar 7. Diagram Layanan administrasi tata usaha selalu responsif terhadap kebutuhan mahasiswa, baik dalam memberikan informasi maupun menyelesaikan masalah.

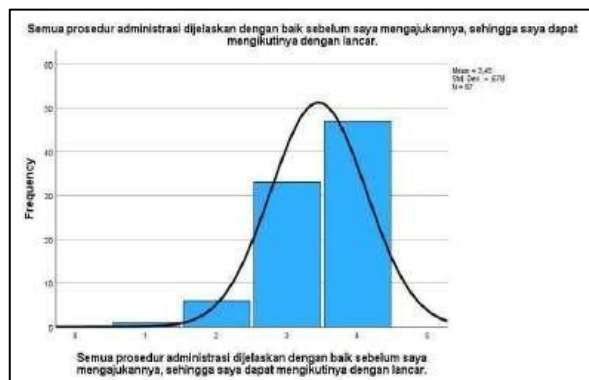
Berdasarkan diagram, mayoritas responden menilai bahwa layanan administrasi tata usaha cukup responsif terhadap kebutuhan mahasiswa, baik dalam memberikan informasi maupun menyelesaikan masalah. Sebanyak 51 responden memberikan penilaian dalam rentang 2,5–3,5 (kategori setuju/cukup puas), dan 33 responden dalam rentang 3,5–4 (kategori sangat setuju/puas). Rata-rata penilaian berada pada angka 3,31 dengan standar deviasi 0,616 dari total 87 responden. Temuan ini menunjukkan bahwa secara umum tingkat responsivitas pelayanan dinilai positif oleh mahasiswa. Hasil ini mendukung dimensi responsiveness dalam model SERVQUAL dan sejalan dengan penelitian Minardi et al. (2023) serta Nisa (2019), yang menunjukkan bahwa respons cepat dan penanganan masalah yang tepat menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan terhadap layanan administrasi.



Gambar 8. Diagram Jam operasional layanan administrasi tata usaha juga sesuai dengan kebutuhan mahasiswa, sehingga mudah diakses

Diagram menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai jam operasional layanan administrasi tata usaha sudah sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. Sebanyak 43

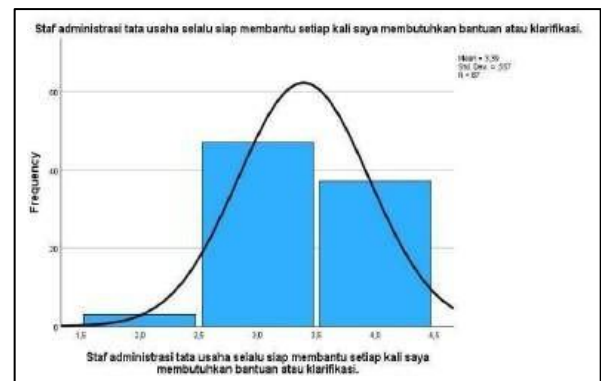
responden berada pada kategori Setuju (rentang skor 2,5–3,5), dan 43 responden lainnya berada pada kategori Sangat Setuju (rentang skor 3,5–4), dengan rata-rata penilaian sebesar 3,47 dan standar deviasi 0,546 dari total 87 responden. Temuan ini mencerminkan dimensi tangibles dalam model SERVQUAL, khususnya pada aspek aksesibilitas layanan. Hasil ini juga sejalan dengan penelitian Nisa (2019) dan Minardi et al. (2023), yang menegaskan bahwa kemudahan akses terhadap layanan administrasi berkontribusi positif terhadap kepuasan mahasiswa.



Gambar 9. Diagram Semua prosedur administrasi dijelaskan dengan baik sebelum saya mengajukannya, sehingga saya dapat mengikutinya dengan lancar.

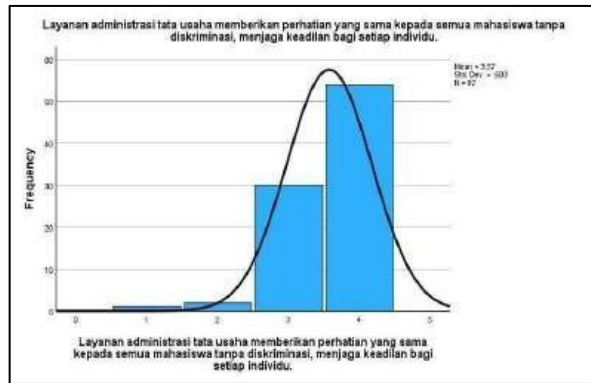
Berdasarkan diagram, mayoritas responden menyatakan bahwa prosedur administrasi telah dijelaskan dengan baik sebelum digunakan. Sebanyak 34 responden berada pada kategori Setuju (rentang 2,5–3,5), dan 48 responden masuk dalam kategori Sangat Setuju (rentang 3,5–4), dengan rata-rata penilaian 3,45 dan standar deviasi 0,678 dari total 87 responden. Temuan ini menunjukkan bahwa informasi prosedural dinilai cukup jelas oleh mahasiswa, yang mendukung dimensi reliability dalam model

SERVQUAL. Hasil ini juga sejalan dengan penelitian Nisa (2019) dan Minardi et al. (2023), yang menekankan pentingnya kejelasan prosedur dan komunikasi dalam membentuk kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi.



Gambar 10. Diagram Staf administrasi tata usaha selalu siap membantu setiap kali saya membutuhkan bantuan atau klarifikasi.

Berdasarkan diagram, mayoritas responden menilai bahwa staf administrasi tata usaha selalu siap membantu saat dibutuhkan. Sebanyak 46 responden berada pada kategori Setuju (nilai 2,5–3,5), dan 39 responden pada kategori Sangat Setuju (nilai 3,5–4,5), dengan rata-rata skor 3,39 dan standar deviasi 0,557 dari total 87 responden. Temuan ini mengindikasikan bahwa secara umum mahasiswa menilai kesiapan dan kesigapan staf dalam memberikan bantuan atau klarifikasi sudah baik. Hasil ini mencerminkan dimensi responsiveness dalam model SERVQUAL, dan sejalan dengan temuan Nisa (2019) serta Minardi et al. (2023) yang menunjukkan bahwa sikap tanggap staf berkontribusi terhadap tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi.



Gambar 11. Diagram Layanan administrasi tata usaha memberikan perhatian yang sama kepada semua mahasiswa tanpa diskriminasi, menjaga keadilan bagi setiap individu.

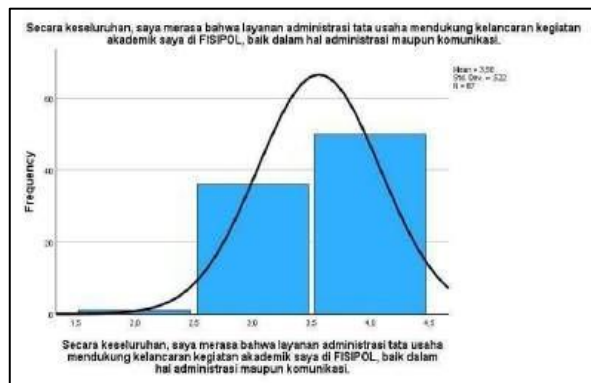
Berdasarkan diagram, mayoritas responden menilai bahwa layanan administrasi tata usaha di FISIPOL telah bersikap adil dan tidak membedakan mahasiswa. Sebanyak 30 responden berada pada kategori “Setuju” (rentang 2,5–3,5), dan 56 responden pada kategori “Sangat Setuju” (rentang 3,5–4,5), dengan rata-rata penilaian 3,57 dan standar deviasi 0,603 dari total 87 responden. Temuan ini mengindikasikan persepsi positif mahasiswa terhadap aspek empati dalam model SERVQUAL, yaitu perhatian setara tanpa diskriminasi. Hasil ini sejalan dengan teori kepuasan pelanggan Oliver (1980) serta didukung oleh studi Nisa (2019) dan Minardi et al. (2023), yang menekankan pentingnya keadilan dan sikap profesional dalam membentuk kepuasan terhadap layanan administrasi.



Gambar 12. Diagram Pengaduan atau keluhan yang saya sampaikan kepada administrasi tata usaha selalu ditangani dengan cepat dan profesional.

Berdasarkan diagram, mayoritas responden menyatakan Setuju bahwa pengaduan atau keluhan yang disampaikan kepada administrasi tata usaha ditangani dengan cepat dan profesional. Sebanyak 53 responden memberikan penilaian pada skala 3 (Setuju), dan 27 responden menilai pada rentang 3,5 hingga 4,5, mengarah pada Sangat Setuju. Nilai rata-rata sebesar 3,18 dengan standar deviasi 0,638 menunjukkan tingkat kepuasan yang cukup baik. Temuan ini mencerminkan dimensi responsiveness dalam model SERVQUAL, yaitu kemampuan instansi merespons kebutuhan pengguna layanan. Hasil ini juga mendukung penelitian Nisa (2019) dan Minardi et al. (2023), yang menunjukkan bahwa kecepatan dan profesionalisme pelayanan administrasi menjadi faktor penting dalam

membentuk kepuasan mahasiswa.



Gambar 13. Secara keseluruhan, saya merasa bahwa layanan administrasi tata usaha mendukung kelancaran kegiatan akademik saya di FISIPOL, baik dalam hal administrasi maupun komunikasi.

Berdasarkan diagram di atas, mayoritas responden menilai bahwa layanan administrasi tata usaha di FISIPOL telah mendukung kelancaran kegiatan akademik, baik dari segi administrasi maupun komunikasi. Sebanyak 37 responden berada pada kategori Setuju (rentang nilai 2,5–3,5), dan 50 responden termasuk dalam kategori Sangat Setuju (rentang nilai 3,5–4,5), dengan nilai rata-rata sebesar 3,56 dan standar deviasi 0,522 dari total 87 responden. Temuan ini mencerminkan kualitas pelayanan yang cukup baik dan sejalan dengan lima dimensi dalam model SERVQUAL, yaitu bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Selain itu, hasil ini mendukung teori kepuasan pelanggan oleh Oliver (1980) serta temuan penelitian terdahulu oleh Nisa (2019) dan Minardi et al. (2023) yang menegaskan bahwa kualitas layanan administrasi berkontribusi signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa.

Hal ini menunjukkan bahwa secara umum, mahasiswa merasa puas terhadap peran layanan administrasi tata usaha dalam mendukung aktivitas akademik mereka secara keseluruhan, temuan penelitian ini mengindikasikan bahwa mahasiswa FISIPOL UNTIDAR merasa cukup puas dengan layanan administrasi yang diberikan oleh fakultas. Dimensi keadilan pelayanan mencatat skor tertinggi dengan rata-rata 3,57, diikuti oleh kejelasan informasi, efisiensi prosedur, dan profesionalisme staf administrasi. Sementara itu, dimensi penanganan pengaduan berada di posisi terendah, meskipun masih tergolong dalam kategori cukup puas.

Temuan ini mencerminkan lima komponen dalam model SERVQUAL, yaitu:

1. Tangibles (bukti fisik): dinilai cukup memuaskan dari segi aksesibilitas dan kenyamanan fasilitas pelayanan;
2. Reliability (keandalan): prosedur administrasi dianggap jelas dan mudah diikuti;
3. Responsiveness (ketanggapan): pelayanan cukup responsif, meskipun kecepatan dalam menangani keluhan masih perlu ditingkatkan;
4. Assurance (jaminan): staf dianggap profesional dan mampu memberikan rasa

percaya dalam penyampaian informasi;

5. Empathy (empati): layanan dianggap adil dan memperhatikan kebutuhan mahasiswa secara setara.

Berdasarkan komponen-komponen tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi di FISIPOL UNTIDAR telah memenuhi sebagian besar ekspektasi mahasiswa. Hal ini sejalan dengan teori kepuasan pelanggan yang diungkapkan oleh Oliver (1980), yang menyatakan bahwa kepuasan muncul ketika harapan konsumen terwujud dalam kenyataan yang dialami.

Temuan dalam penelitian ini sejalan dengan beberapa hasil penelitian sebelumnya. Contohnya, studi yang dilakukan oleh Nisa (2019), di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang, menemukan bahwa kualitas layanan administrasi memberikan pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa. Dimensi kejelasan informasi, efisiensi prosedur, serta sikap profesional staf menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan tersebut. Selanjutnya, penelitian oleh Minardi et al. (2023), di Unisnu Jepara yang menggunakan metode SERVQUAL juga menunjukkan bahwa pelayanan akademik dan administrasi memiliki hubungan erat dengan kepuasan mahasiswa.

SIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menilai sejauh mana mahasiswa FISIPOL Universitas Tidar angkatan 2024 merasa puas dengan layanan administrasi dan untuk mengidentifikasi aspek layanan yang paling berpengaruh. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa secara keseluruhan, kualitas layanan administrasi telah memenuhi harapan mahasiswa. Aspek keadilan, kejelasan informasi, efisiensi dalam prosedur, dan profesionalisme staf adalah faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pengguna layanan. Respon dari mahasiswa yang mayoritas positif mengindikasikan bahwa layanan administrasi memainkan peran krusial dalam mendukung kelancaran kegiatan akademik. Temuan tersebut juga menegaskan bahwa model SERVQUAL dapat digunakan sebagai alat evaluasi yang tepat dan praktis untuk mengukur mutu layanan administrasi di perguruan tinggi. Namun, aspek responsivitas, khususnya terkait penanganan keluhan, masih perlu mendapatkan perhatian lebih sebagai bagian dari usaha untuk meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan.

Pihak fakultas disarankan agar terus melakukan perbaikan terhadap layanan administrasi, terutama yang berkaitan dengan penanganan keluhan mahasiswa. Diperlukan mekanisme umpan balik yang cepat, tepat, dan transparan agar keluhan dapat ditangani dengan baik. Selain itu, peningkatan kemampuan staf melalui pelatihan secara berkala adalah hal yang penting untuk

mempertahankan profesionalisme serta meningkatkan keterampilan komunikasi dan empati terhadap mahasiswa. Fakultas juga disarankan untuk mengembangkan sistem administrasi digital yang terintegrasi untuk mempercepat proses layanan dan beradaptasi dengan kebutuhan mahasiswa di era teknologi. Dari segi kebijakan, hasil penelitian ini bisa dijadikan acuan dalam menetapkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) administratif di lingkungan kampus, untuk menciptakan pengelolaan layanan yang lebih akuntabel, partisipatif, dan responsif terhadap perubahan.

REKOMENDASI PENELITIAN

1. Penggabungan Model Evaluasi Lain Selain SERVQUAL

Mengingat keterbatasan SERVQUAL dalam mencakup aspek emosional, disarankan untuk mempertimbangkan model lain seperti *Kano Model* atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) guna memperluas pemahaman tentang kebutuhan dan harapan mahasiswa (Minardi et al., 2023).

2. Perluasan Subjek Penelitian di Berbagai Fakultas dan Angkatan

Untuk mendapatkan wawasan yang lebih mendalam mengenai kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi, disarankan agar penelitian mendatang melibatkan mahasiswa dari berbagai angkatan dan fakultas lain di Universitas Tidar. Tujuannya adalah untuk mengenali adanya

perbedaan dan persamaan dalam pandangan diantara kelompok mahasiswa serta untuk meningkatkan validitas hasil penelitian (Andayana, 2020).

3. Penggunaan Pendekatan Kualitatif Persepsi Mahasiswa

Untuk penelitian di masa depan, sebaiknya menerapkan pendekatan kualitatif, seperti wawancara mendalam atau *Focus Group Discussion*, untuk lebih mendalami pengalaman subjektif mahasiswa, terutama yang terkait dengan aspek empati dan responsivitas layanan (Furqon, 2007).

4. Evaluasi Lanjutan terhadap Penanganan Keluhan Mahasiswa

Karena hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi responsivitas, terutama dalam menangani keluhan, memperoleh skor terendah (rata-rata 3,18), maka perlu dilaksanakan penelitian lanjutan yang secara khusus mengevaluasi sistem penanganan keluhan. Penelitian ini dapat difokuskan pada kecepatan respons, sikap petugas dalam menerima keluhan, serta tindak lanjut yang diberikan. Metode studi kasus atau evaluatif yang berbasis indikator kinerja pelayanan (*Key Performance Indicators*) bisa diterapkan untuk lebih memperdalam hasil (Mardi et al., 2023).

DAFTAR PUSTAKA

- Andayana, M. N. D. (2020). Studi Analisis Pelayanan Administrasi, Akademik, Fasilitas Mahasiswa Terhadap Kepuasan Alumni Ilmu Administrasi Negara Fisip-Undana. *Journal of Management : Small and Medium Enterprises (SMEs)*, 11(1), 31–47.
<https://doi.org/10.35508/jom.v11i1.2316>
- Erna, D., Hidayah, N., Irawan, B., & Paselle, E. (2019). Di Universitas Mulawarman. *Efektivitas Sistem Informasi Akademik Dalam Peningkatan Pelayanan Akademik Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Di Universitas Mulawarman*, 7, 6761.
- Febriansyah, P. S., Aromatika, D., & Koeswara, H. (2023). Societas: Jurnal Ilmu Administrasi dan Sosial. *Ilmu Administrasi Dan Sosial*, 12(1), 42–50.
- Furqon, C. (2007). KUALITAS PELAYANAN PADA PERGURUAN TINGGI Service Quality at Higher Education Institutions. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 4(4), 388–396. www.asq.com
- Minardi, J., Saputro, H., Farichah, J., & Sugiyamta, S. (2023). Implementasi Metode Servqual Untuk Penilaian Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik – Studi Kasus Unisnu Jepara. *Dinamik*, 28(1), 45–52.
<https://doi.org/10.35315/dinamik.v28i1.9204>
- Nisa, L. F. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa di FITK UIN Walisongo Semarang. *Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang*, 1–146.
- Saputra, H. (2016). Kualitas Pelayanan Administrasi Kemahasiswaan Di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Riau. *Jom Fisip*, 3(2), 1–11.
- Sirhan Fikri, Wahyu Wiyani, A. S. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 3(1), 120–134.
- Subhaktiyasa, P. G. (2024). *Menentukan Populasi dan Sampel: Pendekatan Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. 9, 2721–2731.
- Sugiyono. (2017). Pengaruh Store Atmosphere, Hedonic Motive Dan Service Quality Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 6(10), 2–16.
<http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/338>
- Turrahma, L. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Tentang Layanan Akademik dan Administrasi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam Riau. *Skripsi*, 12.
- Sulung, U., & Muspawi, M. (2024). Memahami sumber data penelitian: Primer, sekunder, dan tersier. *Edu Research*, 5(3), 110-116.
- Mahyaruddin, A. (2020). *Analisis Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan (FISIP) Terhadap Pelayanan Biro Bagian Administrasi Akademik Dan Kemahasiswaan UIN Ar-Raniry* (Doctoral dissertation, UIN AR-RANIRY).
- Namira, F. A., Nugraha, J. T., Mali, M. G., & Orbawati, E. B. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Magelang. *Journal of Social Science Research*, 4(3), 1797–1808.
<https://doi.org/10.31004/innovative.v4i3.10507>
- Lestari, Y. D., Nugraha, J. T., & Fauziah, N. M. (2019). Pengembangan e-government melalui layanan aspirasi masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magelang. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, 16(2), 163–178.
<https://doi.org/10.31113/jia.v16i2.230>
- Orbawati, E. B., Nugraha, J. T., & Fadlurrahman, F. (2023). Mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (studi kasus pelayanan SKCK dan SIM pada Polres Kota Magelang). *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, 8(1), 36–41.
<https://doi.org/10.36982/jpg.v8i1.2882>
- Tri Nugraha, J., Orbawati, E. B.,

Fadlurrahman, F., Mukti, A., & Ikhtiara, S. (2024). Public service quality dan customer satisfaction: Mengeksplorasi atribut kualitas pelayanan pada sektor publik. *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, 9(2), 167–174.
<https://doi.org/10.36982/jpg.v9i2.3653>

