

## PENGARUH LAYANAN AKADEMIK DAN LAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA KEBIDANAN HAFSHAWATY ZAINUL HASAN GENGGONG PROBOLINGGO JAWA TIMUR

**Lia Kholida Putri Maharani**  
e-mail: Liakholidaputri@gmail.com

Manajemen Pendidikan Islam  
Universitas KH.Muhtar Syafaat Blokagung Banyuwangi

### Abstrak

Tujuan penelitian ini mengetahui pengaruh pelayanan akademik dan pelayanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa kebidanan Hafhawaty Zainul Hasan Genggong Probolinggo Jawa Timur. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain studi kausal. Berdasarkan non-probability sampling dengan pendekatan saturated sampling diperoleh sampel sebanyak 150 siswa. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan perangkat lunak Microsoft Excel 2019 dan SPSS 26.0 sebagai alat analisis. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, peneliti dapat menyimpulkan bahwa pelayanan akademik dan pelayanan administrasi baik sebagian maupun secara bersamaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Dengan demikian, semakin baik layanan akademik dan layanan administrasi yang diberikan kepada mahasiswa, semakin besar pula kepuasan Hafhawaty Zainul Hasan Genggong Probolinggo, mahasiswa kebidanan Jawa Timur ( $p$ -value  $< 0,05$ ). Penelitian ini hanya dilakukan oleh Akademi Kebidanan Hafshawaty Zainul Hasan Genggong, Probolinggo, Jawa Timur, dan tidak menggunakan variabel kontrol sebagai variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan siswa. Penelitian ini menyoroti bahwa lembaga pendidikan harus memprioritaskan peningkatan sistem pendukung akademik dan administrasi untuk memastikan siswa memiliki pengalaman yang memuaskan selama studi mereka.

**Keywords: layanan akademik, layanan administrasi, kepuasan mahasiswa**

### Abstract

*This research determines the influence of academic service and administrative services on the satisfaction of midwifery students Hafhawaty Zainul Hasan Genggong Probolinggo, East Java. This research is quantitative with a causal study design. Based on non-probability sampling with a saturated sampling approach, a sample of 150 students was obtained. The data analysis method used in this research is multiple linear regression analysis with Microsoft Excel 2019 and SPSS 26.0 software as the analysis tool. Based on the results of the research and discussion, researchers can conclude that academic service and administrative services both partially and simultaneously have a positive and significant effect on student satisfaction. Thus, the better the academic services and administrative services provided to students, the greater the satisfaction of*

*Hafshawaty Zainul Hasan Genggong Probolinggo, East Java midwifery students (p-value <0.05). This research was only carried out by the Hafshawaty Zainul Hasan Genggong Midwifery Academy, Probolinggo, East Java, and does not use control variables as other variables that could influence student satisfaction. This research highlights that educational institutions should prioritize improving academic and administrative support systems to ensure students have a satisfying experience during their studies.*

**Keywords:** *Academic Services, Administrative Services, Student Satisfaction*

## A. PENDAHULUAN

Dewasa ini masih banyak kelemahan pelayanan publik termasuk dunia pendidikan sehingga belum memenuhi harapan masyarakat. Pemenuhan harapan masyarakat tersebut merupakan tujuan utama dari fungsi pelayanan publik yang harus selalu ditingkatkan, baik dari sisi kuantitas maupun dari sisi kualitas (Wibawa et al., 2024). Lembaga pendidikan merupakan organisasi publik yang bertanggung jawab atas penyediaan layanan pendidikan. Sebagai organisasi publik, lembaga pendidikan memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan pendidikan yang berkualitas kepada masyarakat. Untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, lembaga pendidikan harus memastikan bahwa mereka memenuhi berbagai standar dan persyaratan yang ditetapkan, baik oleh pemerintah maupun oleh lembaga akreditasi yang berwenang. Langkah yang perlu ditempuh oleh lembaga pendidikan untuk meningkatkan pelayanan tersebut adalah mengoptimalkan kemampuan sumber daya manusianya serta peningkatan sarana dan prasarana yang mendukung kelancaran pelayanan pendidikan (Fajarwati et al., 2023).

Pengelolaan pendidikan harus diimbangi dengan pemberian pelayanan yang baik, mengikuti aturan akademik yang telah ditetapkan, sebagai dasar untuk dilaksanakan oleh seluruh civitas akademika yaitu staf administrasi, dosen, mahasiswa dan manajemen pengelola pendidikan ini. Untuk dapat mensinkronisasikan peraturan akademik tersebut dengan tujuan yang diharapkan diperlukan adanya komitmen yang kokoh dari masing-masing pihak yaitu mahasiswa, dosen, staf administrasi dan manajemen untuk melaksanakan dan mengevaluasi aktifitasnya sehingga tujuan dapat tercapai sesuai dengan visi dan misi suatu lembaga. Prioritas dibidang pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa

tentunya adalah bidang pelayanan akademik. Jasa pelayanan akademik yang berkualitas, diharapkan mampu memberikan kepuasan mahasiswa, dan mahasiswa penerima layanan dapat memberikan evaluasi atas jasa layanan yang diterimanya (Manaransyah et al., 2023). Kedua belah pihak mempunyai hubungan timbal balik sehingga masing-masing pihak memperoleh kepuasan yang sama.

Berdasarkan hasil observasi awal pada Akademi Kebidanan Hafshawaty Zainul Hasan Genggong Probolinggo Jawa Timur diketahui bahwa :

- 1) Masih banyak mahasiswa yang prestasi mata kuliah di bawah KKM
- 2) Kegiatan praktek pembelajaran anatomi terkadang dilakukan di kelas karena keterbatasan tempat laboratorium
- 3) Belum memiliki tenaga laboratorium, menyebabkan penggunaan laboratorium anatomi belum optimal
- 4) Tidak cukup/ terbatasnya alat-alat dan bahan, mengakibatkan mahasiswa tidak mendapat kesempatan/pengalaman belajar untuk mengadakan eksperimen sendiri.
- 5) Kurangnya persiapan dan pengalaman pada mahasiswa sehingga menimbulkan kesulitan di dalam melakukan eksperimen.

Berkaitan dengan kepuasan pelayanan akademik, pada akademi Kebidanan Hafshawaty Zainul Hasan Genggong dipandang perlu mengevaluasi seluruh kegiatan pengelolaan pendidikan tersebut, baik dibidang financial, sosial, lingkuang external dan internalnya. Salah satu lingkungan internalnya adalah mahasiswa sebagai pengguna jasa layanan perlu mendapat perhatian khusus, karena dari mahasiswa tersebut akan membawa dampak ke lingkungan external yaitu masyarakat umum yang akan menilai kinerja penyelenggaraan pendidikan di akademi Kebidanan Hafshawaty Zainul Hasan Genggong.

Pendidikan merupakan ujung tombak kemajuan sebuah bangsa. Mencerdaskan kehidupan bangsa akan dimulai dari pendidikan. Pemerintah terus berusaha memprioritaskan pembangunan dibidang pendidikan, khususnya kualitas pendidikan agar dapat menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas dan

produktif. Lembaga pendidikan mempunyai fungsi utama menyediakan lulusan, bukan saja dalam jumlah banyak tetapi juga berkualitas dan disiplin tinggi, mampu menjadi dinamisator, inovator, motivator dan penggerak pembangunan serta memproduksi tenaga-tenaga kerja yang berkualitas untuk berbagai jenis dan tingkatan keahlian. Berkenaan dengan itu, maka layanan terhadap masyarakat yaitu mahasiswa harus ditingkatkan baik dari sisi kualitas maupun kuantitasnya.

Berkaitan dengan kepuasan pelayanan akademik, suatu perguruan tinggi harus memiliki sistem pelayanan administrasi akademik yang profesional dan terpadu, yang diharapkan mampu memberikan kepuasan yang maksimal kepada mahasiswa, baik itu menyangkut pelayanan administrasi maupun pelayanan akademik. Hasil penelitian sebelumnya membuktikan bahwa semakin mahasiswa merasa puas dengan layanan akademik yang diberikan oleh institusi pendidikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa. Sejalan dengan (Mutmainah et al., 2024) bahwa kualitas pelayanan akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal serupa juga dibuktikan pada penelitian (M Ilhamdi, 2024; Manaransyah et al., 2023; Mubarak & Moho, 2024; Sujianto et al., 2023; Torabi & Bélanger, 2021) bahwa layanan akademik dalam institusi pendidikan yang baik menentukan tingginya kepuasan mahasiswa. Selain itu, Kualitas layanan administrasi yang lebih baik akan cenderung meningkatkan kepuasan mahasiswa (Amalia et al., 2023). Hal ini berarti bahwa semakin mahasiswa merasa puas dengan layanan administrasi yang diberikan oleh institusi pendidikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan mereka. Penelitian ini didukung oleh (Fajarwati et al., 2023); (Manaransyah et al., 2023); dan (Sumardin et al., 2023).

Dengan pelayanan yang profesional dan berkualitas akademi Kebidanan Hafshawaty Zainul Hasan Genggong dapat mempertahankan diri sebagai salah satu akademi yang dapat bersaing dengan akademi yang lain khususnya pada bidang kesehatan. Berdasarkan hasil observasi pendahuluan yang penulis lakukan pada Biro Administrasi akademi Kebidanan Hafshawaty Zainul Hasan Genggong ternyata belum di sinergikan dengan seluruh aktifitas administrasi akademiknya. Hal ini dibuktikan dengan masih adanya keluhan dari kalangan mahasiswa berkaitan dengan

rasa kurang puasnya atas sistem pelayanan administrasi akademik yang diberikan pihak akademi, beberapa keluhan terkait dengan sistem pelayanan yang diberikan tersebut, antara lain:

- 1) Kurangnya sosialisasi informasi atas setiap regulasi yang dikeluarkan oleh akademi.
- 2) Belum adanya Standard Operating Procedure (SOP) dari setiap aktifitas administrasi akademik di lingkungan akademi.
- 3) Kurang optimalnya pelayanan pegawai administrasi yang melayani mahasiswa baik sikap ramah tamah dalam pelayanan, ketanggapan dan sikap empati atas keluhan yang disampaikan mahasiswa
- 4) Kurang efisiennya waktu pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa.
- 5) Masih terjadinya antrian panjang dalam pembayaran uang kuliah dan belum dapatnya melakukan pembayaran uang kuliah melalui bank tertentu.
- 6) Belum maksimalnya peran dosen wali dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, sehingga mahasiswa sulit bertemu dan mengkonsultasikan masalah akademisnya.
- 7) Belum tepat waktunya penyerahan nilai dari dosen sehingga Kartu Hasil emester (KHS) tidak dapat diterima mahasiswa tepat waktu.
- 8) Belum maksimalnya peran website dalam memberikan pelayanan informasi kepada mahasiswa.

Kelemahan yang menyangkut rasa kurang puas mahasiswa dalam pelayanan tersebut di atas telah disarmpaikan oleh mahasiswa disampaikan mekanisme penyampaian saran. Dari latar belakang dan permasalahan yang muncul, penulis merasa tertarik untuk meneliti secara lebih detail mengenai Pengaruh Layanan Akademik dan Layanan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Kebidanan Hafhawaty Zainul Hasan Genggong Probolinggo Jawa Timur.

### **1. Kerangka Teori Dan Pengembangan Hipotesis**

Menurut (Kotler & Keller, 2016) kualitas pelayanan didefinisikan sebagai kesesuaian antara ekspektasi pelanggan tentang layanan yang diterima dan

persepsi mereka tentang layanan yang sebenarnya diterima. Artinya, kualitas pelayanan diukur oleh sejauh mana layanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan atau konsumen, dan sejauh mana persepsi pelanggan tentang layanan tersebut sesuai dengan kenyataan. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh fitur dan spesifikasi teknis dari layanan itu sendiri, tetapi juga oleh bagaimana pelanggan mengalami layanan tersebut. Kualitas pelayanan yang baik mengharuskan penyedia layanan untuk memahami dan memenuhi harapan serta kebutuhan pelanggan dengan baik, serta menyediakan pengalaman yang memuaskan dan membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan. Kotler juga menekankan pentingnya untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan sebagai bagian dari strategi pemasaran, karena kualitas pelayanan yang baik dapat menjadi sumber keunggulan kompetitif bagi perusahaan dan membantu membangun loyalitas pelanggan jangka panjang.

Konsep utama dalam definisi Kotler tentang kualitas layanan adalah kesesuaian antara ekspektasi pelanggan dan persepsi mereka terhadap layanan yang diterima. Dalam konteks layanan akademik, kualitas layanan akan dinilai oleh sejauh mana layanan tersebut memenuhi atau melebihi harapan mahasiswa. Kemampuan universitas atau institusi pendidikan untuk memberikan materi pembelajaran yang relevan, bimbingan akademik yang efektif, dan aksesibilitas dosen dapat memengaruhi sejauh mana mahasiswa merasa puas dengan pengalaman belajar mereka. Dengan demikian, kualitas layanan akademik dapat dikaitkan dengan prinsip-prinsip kualitas layanan menurut Kotler, yang menekankan pentingnya kesesuaian dengan harapan pelanggan, responsivitas terhadap kebutuhan pelanggan, kualitas fisik dari layanan, dan empati terhadap pengalaman pelanggan. Dengan memperhatikan aspek-aspek ini, universitas dan institusi pendidikan dapat meningkatkan pengalaman belajar mahasiswa dan mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

Selain itu, dalam konteks layanan administrasi, kesesuaian ini dapat dilihat dalam sejauh mana proses administrasi memenuhi atau melebihi harapan pengguna, seperti mahasiswa, staf, atau pihak lain yang menggunakan layanan

administrasi. Institusi pendidikan yang menyediakan layanan administrasi dapat meningkatkan kualitas layanan mereka dengan memastikan kesesuaian dengan harapan pengguna, responsivitas terhadap kebutuhan mahasiswa, kejelasan prosedur, dan empati dalam interaksi dengan mahasiswa. Hal ini akan membantu meningkatkan pengalaman mahasiswa dan menciptakan hubungan yang lebih positif antara mahasiswa dan penyedia layanan administrasi pada institusi pendidikan. Indikator kualitas pelayanan menurut pemikiran yang dikembangkan oleh (Parasuraman, 2014), bahwa:

- 1) Bukti fisik (*tangibles*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilanpegawainya.
- 2) Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan mahasiswa yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua mahasiswa tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
- 3) Daya Tanggap (*responsiveness*), yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada mahasiswa, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
- 4) Jaminan (*assurance*), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para mahasiswa kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).

- 5) Empati (Empathy), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para mahasiswa dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang mahasiswa, memahami kebutuhan mahasiswa secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi mahasiswa

Menurut Philip Kotler, kepuasan pelanggan adalah keadaan pikiran yang terjadi setelah pelanggan membandingkan persepsi mereka tentang kinerja produk atau layanan dengan harapan mereka. Dengan kata lain, kepuasan menurut Kotler adalah hasil dari perbandingan antara apa yang pelanggan terima dengan apa yang mereka harapkan (Kotler & Keller, 2016). Dalam konteks kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan administrasi, konsep-konsep dari Philip Kotler tentang kepuasan pelanggan sangat relevan. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan administrasi akan ditentukan oleh sejauh mana layanan tersebut memenuhi atau melebihi harapan mereka. Kualitas layanan akademik, seperti kejelasan materi pembelajaran, interaksi antara dosen dan mahasiswa, serta dukungan akademik yang diberikan, juga berkontribusi terhadap kepuasan mahasiswa. Dosen yang kompeten dan peduli, serta materi pembelajaran yang relevan dan bermanfaat, akan meningkatkan tingkat kepuasan mahasiswa.

Selain itu, Kualitas layanan administrasi juga memainkan peran penting dalam menentukan kepuasan mahasiswa. Proses pendaftaran yang mudah, penanganan administrasi yang cepat dan efisien, serta dukungan administratif yang baik akan memberikan pengalaman yang positif bagi mahasiswa dan meningkatkan kepuasan mereka. Dengan memperhatikan prinsip-prinsip kepuasan pelanggan menurut Kotler, lembaga pendidikan dapat meningkatkan kualitas layanan akademik dan administrasi mereka untuk menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi mahasiswa dan meningkatkan tingkat kepuasan mereka. Hal ini penting untuk membangun hubungan jangka panjang antara lembaga pendidikan dan mahasiswa serta untuk mempertahankan reputasi yang baik. Terbukti bahwa, tangibility (keseragaman), responsiveness (kecepatan/responsif), dan empathy (empati) terbukti memiliki pengaruh yang

signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Assyahri & Mardaus, 2023), hal ini berarti aspek-aspek tersebut memiliki peran yang penting dalam membentuk kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik yang diberikan.

## 2. Pengaruh layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa

Layanan akademik merupakan berbagai jenis dukungan, fasilitas, dan sumber daya yang disediakan oleh institusi pendidikan untuk membantu mahasiswa meraih kesuksesan akademik dan mendukung pengalaman pembelajaran mereka selama di institusi pendidikan (Assyahri & Mardaus, 2023). Semakin mahasiswa merasa puas dengan layanan akademik yang diberikan oleh institusi pendidikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa. Sejalan dengan (Mutmainah et al., 2024) bahwa kualitas pelayanan akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal serupa juga dibuktikan pada penelitian (M Ilhamdi, 2024; Manaransyah et al., 2023; Mubarak & Moho, 2024; Sujianto et al., 2023; Torabi & Bélanger, 2021) bahwa layanan akademik dalam institusi pendidikan yang baik menentukan tingginya kepuasan mahasiswa. Lebih lanjut E-Service Quality (kualitas layanan elektronik) maupun Fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa yang menggunakan e-akademik (Dora & Asmar, 2023).

Kualitas layanan elektronik yang baik dan fasilitas yang memadai dalam konteks e-akademik masing-masing berkontribusi secara positif terhadap tingkat kepuasan mahasiswa. Upaya untuk meningkatkan kualitas layanan akademik, termasuk penyediaan materi pembelajaran yang berkualitas, ketersediaan akses terhadap dosen atau tutor, dan sistem dukungan untuk pembelajaran online yang efektif, akan berkontribusi pada tingkat kepuasan pengguna, khususnya mahasiswa (Almusharraf & Khahro, 2020); (Subandi & Hamid, 2021). Oleh karena itu hipotesis ke-1 dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1 : layanan akademik berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa

### 3. Pengaruh layanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa

Layanan administrasi di universitas melibatkan berbagai fungsi dan tugas administratif yang mendukung operasi universitas secara keseluruhan, baik yang berhubungan langsung dengan kegiatan akademis maupun yang berkaitan dengan pengelolaan administratif umum. Kualitas layanan administrasi yang lebih baik akan cenderung meningkatkan kepuasan mahasiswa (Amalia et al., 2023). Hal ini berarti bahwa semakin mahasiswa merasa puas dengan layanan administrasi yang diberikan oleh institusi pendidikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan mereka.

Menurut (Fajarwati et al., 2023) bahwa setidaknya terdapat tiga faktor utama, yaitu pelayanan administrasi, fasilitas pendidikan, dan kompetensi dosen, menentukan kepuasan mahasiswa. Hal ini menunjukkan pentingnya efisiensi dan kejelasan dalam proses administratif universitas atau institusi pendidikan (Manaransyah et al., 2023). Lebih lanjut, fasilitas pendidikan yang memadai, termasuk ruang kelas yang nyaman, laboratorium yang lengkap, perpustakaan yang baik, dan infrastruktur pendukung pembelajaran lainnya, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan taruna. Kualitas fasilitas pendidikan memainkan peran penting dalam menciptakan lingkungan belajar yang kondusif (Sumardin et al., 2023).

Kompetensi dan kualitas dosen dalam menyampaikan materi pembelajaran, memberikan bimbingan akademik, dan memberikan dukungan kepada mahasiswa juga memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan taruna. Dosen yang berkualitas dan berpengalaman dapat mempengaruhi motivasi belajar dan pemahaman mahasiswa terhadap materi (Fajarwati et al., 2023). Penelitian ini menerapkan model kualitas layanan pendidikan tinggi yang dikembangkan secara unik untuk mengukur kualitas layanan institusi pendidikan tinggi (Hasan & Zakir Hosen, 2022). Oleh karena itu hipotesis ke-2 dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H<sub>2</sub> : layanan administrasi berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa

## B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan desain studi kausal (causal study) (Sekaran & Bougie, 2017). Causal study dilakukan untuk menguji hipotesis pengaruh layanan akademik dan layanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa pada Akademi Kebidanan Hafshawaty Zainul Hasan Genggong Probolinggo Jawa Timur. Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan software microsoft excel 2019, dan SPSS 26.0 sebagai alat analisisnya.

Data yang digunakan dalam studi ini merupakan data survey. Cara pengambilan sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sampling jenuh. Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini responden yang dijadikan sampel adalah seluruh mahasiswa kebidanan hafshawaty zainul hasan genggong probolinggo jawa timur sebanyak 150 mahasiswa.

Instrumen yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu angket dalam skala likert. Angket digunakan untuk menilai layanan akademik dan layanan administrasi serta kepuasan mahasiswa zainul hasan genggong probolinggo. Indikator/aspek yang akan diukur adalah:

**Tabel 1. Operasional Variabel Penelitian**

No	Variabel	Indikator	Skala
1	Layanan akademik	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kemampuan mengelola layanan absensi para mahasiswa</li> <li>- Kemampuan menggunakan alat peraga sebagai media dan sumber belajar.</li> <li>- Kemampuan mengelola interaksi belajar mengajar dalam Pengambilan</li> <li>- form &amp; Pendaftaran Magang, PKL, Skripsi dll</li> <li>- Kemampuan menilai pengurusan SKL &amp; Transkrip</li> </ul>	<i>Likert</i>
2	Layanan administrasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pendaftaran pengajuan beasiswa</li> <li>- Layanan seleksi proposal kegiatan</li> <li>- Tata tertib administrasi</li> <li>- penyimpanan buku administrasi</li> <li>- Pemeliharaan/perawatan alat/bahan</li> <li>- Layanan pencairan dana kegiatan Mahasiswa</li> <li>- Layanan pengesahan form bebas tanggungan</li> <li>- Layanan pencairan dana beasiswa.</li> </ul>	<i>Likert</i>

3	Kepuasan mahasiswa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bukti fisik (Tangibles)               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Keberhasilan ruangan</li> <li>• Kerapian berpakaian karyawan (mahasiswa)</li> <li>• Penataan tempat</li> </ul> </li> <li>- Kehandalan (Reliability)               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ketepatan waktu bila berjanji</li> <li>• Jujur dalam pelayanan</li> <li>• Kesiapan petugas melayani mahasiswa (mahasiswa) setiap waktu</li> </ul> </li> <li>- Daya Tanggap (Responsiveness)               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kesiapan membantu konsumen</li> <li>• Komunikasi yang baik, ramah dan sopan</li> <li>• Kecepatan Pelayanan</li> </ul> </li> <li>- Jaminan (Assurance)               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Keramahan karyawan</li> <li>• Petugas atau karyawan memberikan informasi yang jelas dalam pelayanan</li> <li>• Pengetahuan karyawan yang memadai</li> </ul> </li> <li>- Empati (Emphaty)               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kesiapan karyawan dalam menerima keluhan dan pengaduan mahasiswa</li> <li>• Tanggung jawab keamanan dan kenyamanan</li> <li>• Perhatian terhadap kebutuhan konsumen</li> </ul> </li> </ul>	<i>Likert</i>
---	--------------------	---	---------------

Sumber: (Zeithaml et al., 1985)

Adapun persamaan model regresi data panel dalam penelitian ini sebagai berikut:

Keterangan:

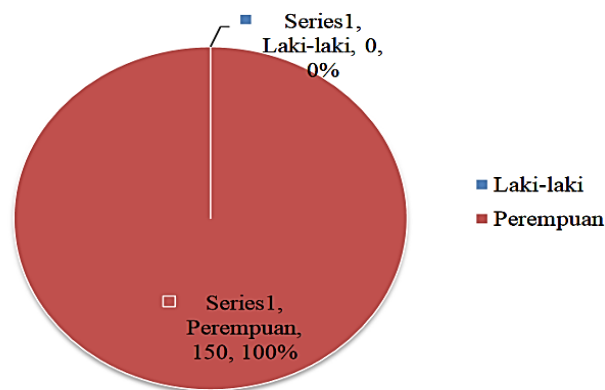
$KM$  = kepuasan mahasiswa  
 = konstanta  
 $\beta_1, \beta_2$  = Koefisien regresi  
 = layanan akademik  
 = layanan administrasi

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk memahami hubungan antara satu variabel dependen (variabel yang ingin diprediksi) dengan dua atau lebih variabel independen (variabel yang digunakan untuk memprediksi variabel dependen). Dalam penelitian ini, analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui besarnya hubungan dan pengaruh langsung dari layanan akademik ( $X_1$ ) dan layanan

administrasi ( $X_2$ ) terhadap kepuasan mahasiswa ( $Y$ ). Pengujian hipotesis pada regresi linear berganda meliputi uji statistik  $t$ , uji statistik  $F$ , dan Koefisien Determinasi ( $R$  Square) (Ghozali, 2018).

### C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner. Responden dalam penelitian ini yakni mahasiswa Akademi Kebidanan Hafshawaty Zainul Hasan Genggong Probolinggo Jawa Timur dengan karakteristik sebagai berikut:



**Gambar 1. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin**

Seluruh responden adalah mahasiswa perempuan di Akademi Kebidanan Hafshawaty Zainul Hasan di Genggong, Probolinggo, Jawa Timur sebanyak 150 atau 100%, ini menunjukkan bahwa penelitian ini memiliki karakteristik yang sangat spesifik.

#### 1. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda : Pengaruh Layanan Akademik dan Layanan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Akademi Kebidanan Hafshawaty Zainul Hasan Genggong Probolinggo Jawa Timur

Sesuai dengan perumusan masalah, tujuan penelitian, hipotesis dan jenis data yang dikumpulkan maka metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Berikut disajikan hasil dengan menggunakan *software SPSS 26.0*

**Tabel 2. Hasil Estimasi Regresi Linier Berganda**

Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Variable	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t-Statistic	Sig.
	$\beta$	Std. Error	$\beta$		
<i>Constant</i>	48,580	9,028		5,381	0,000
Layanan Akademik	0,492	0,118	0,303	4,173	0,000
Layanan Administrasi	0,546	0,106	0,376	5,164	0,000

Sumber: Hasil output SPSS 26.0, 2024

Adapun persamaan model regresi data panel dalam penelitian ini sebagai berikut:

Berdasarkan persamaan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Konstanta (a) sebesar 48,580 menunjukkan bahwa jika layanan akademik dan layanan administrasi bernilai = 0, maka kepuasan mahasiswa bernilai positif sebesar 48,580,
2. Koefisien regresi layanan akademik sebesar 0,492, artinya setiap peningkatan layanan akademik sebesar satu satuan akan meningkatkan kepuasan mahasiswa sebesar 0,492%. Hal ini dapat diartikan bahwa semakin tinggi layanan akademik maka kepuasan mahasiswa akan semakin tinggi.
3. Koefisien regresi layanan administrasi sebesar 0,546, artinya setiap peningkatan layanan administrasi sebesar satu satuan akan meningkatkan kepuasan mahasiswa sebesar 0,546%. Hal ini dapat diartikan bahwa semakin tinggi layanan administrasi maka kepuasan mahasiswa akan semakin tinggi.

Berikut disajikan koefisien korelasi antara variabel X (layanan akademik dan layanan administrasi) dan variabel Y (kepuasan mahasiswa) secara bersamaan adalah sebagai berikut:

**Tabel 3. Hasil Estimasi Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi Simultan**

Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
Model 1	0,556	0,309	0,300	19,01761

Berdasarkan tabel diatas maka didapat 0,556 yang termasuk kedalam korelasi sedang. Korelasi yang terjadi adalah korelasi positif, yaitu berada diantara 0,400 – 0,599. Hal ini dapat disimpulkan bahwa hubungan antara variabel X (layanan akademik dan layanan administrasi) dan variabel Y (kepuasan mahasiswa) secara bersamaan yang sedang. Sedangkan nilai R square sebesar 0,309, dengan demikian, hal ini menunjukkan arti bahwa layanan akademik ( $X_1$ ) dan layanan administrasi ( $X_2$ ) memberikan pengaruh simultan (bersama-sama) sebesar 30,9% terhadap kepuasan mahasiswa (Y). Sedangkan sisanya sebesar 69,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang diabaikan penulis.

**Tabel 4. Hasil Estimasi Koefisien Determinasi Parsial**

Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Variable	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Correlations		
	$\beta$	Std. Error	$\beta$	Zero-order	Partial	Part
Constant	48,580	9,028				
Layanan Akademik	0,492	0,118	0,303	0,429	0,325	0,286

Layanan				0,477	0,392	0,354
Administrasi	0,546	0,106	0,376			

Sumber: Hasil output SPSS 26.0, 2024

Dari hasil uji individu diatas diketahui bahwa variabel  $X_1$  (layanan akademik) terhadap variabel Y (kepuasan mahasiswa) memiliki pengaruh positif sebesar 13,01% (Variabel  $X_1 = 0,303 \times 0,429 = 13,01\%$ ). Sedangkan  $X_2$  (layanan administrasi) terhadap variabel Y (kepuasan mahasiswa) memiliki pengaruh positif sebesar 17,90% (Variabel  $X_2 = 0,376 \times 0,477 = 17,90\%$ ).

## 2. Pengaruh Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan hasil pengujian *Regression Coefficients* (T Statistics dan P values) dapat dilihat koefisien regresi dari variabel layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 0,492 dan nilai T Statistics sebesar 4,173. Nilai koefisien regresi 1,026551 bertanda positif yang menunjukkan, semakin baik layanan akademik dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa. Nilai t statistik sebesar  $4,173 > 1,976$  (tingkat signifikansi 5%) yang berarti (**H<sub>1</sub> diterima**) hasil pengujian tersebut signifikan. Artinya, layanan akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Sejalan dengan (Mutmainah et al., 2024) bahwa kualitas pelayanan akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal serupa juga dibuktikan pada penelitian (M Ilhamdi, 2024; Manaransyah et al., 2023; Mubarok & Moho, 2024; Sujianto et al., 2023; Torabi & Bélanger, 2021) layanan akademik yang baik dalam institusi pendidikan memainkan peran penting dalam menentukan tingkat kepuasan mahasiswa.

Dosen yang berkualitas dan berpengalaman dapat memberikan pengalaman belajar yang memuaskan bagi mahasiswa. Mereka dapat menyampaikan materi pembelajaran dengan baik, mendorong diskusi yang menarik, dan memberikan umpan balik yang konstruktif. Layanan akademik harus menyediakan dukungan yang tepat bagi mahasiswa dalam hal bimbingan akademik, konseling, dan bantuan dalam memecahkan masalah akademik. Hal ini membantu mahasiswa mengatasi hambatan belajar dan mencapai potensi mereka secara penuh. Selain

itu, Kurikulum yang relevan dan mutakhir dapat meningkatkan minat belajar mahasiswa dan mempersiapkan mereka untuk tantangan di dunia nyata. Kurikulum yang dirancang dengan baik harus mencakup keterampilan dan pengetahuan yang relevan dengan tren industri dan kebutuhan pasar kerja. Fasilitas pendidikan yang baik, seperti ruang kelas yang nyaman, laboratorium yang lengkap, dan perpustakaan yang baik, juga berkontribusi pada pengalaman belajar yang memuaskan bagi mahasiswa (Sumardin et al., 2023).

Dengan memperhatikan semua aspek tersebut, lembaga pendidikan dapat menciptakan lingkungan belajar yang kondusif dan memuaskan bagi mahasiswa. Hal ini akan meningkatkan tingkat kepuasan mahasiswa dan berkontribusi pada reputasi baik institusi pendidikan tersebut. Hasil ini sejalan bahwa *service quality* (kualitas layanan) maupun fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Dora & Asmar, 2023); (Herman, 2022).

### 3. Pengaruh Layanan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan hasil pengujian *Regression Coefficients* (T Statistics dan P values) dapat dilihat koefisien regresi dari variabel layanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 0,546 dan nilai T Statistics sebesar 5,164. Nilai koefisien regresi 0,546 bertanda positif yang menunjukkan, semakin baik layanan administrasi dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa. Nilai t statistik sebesar  $5,164 > 1,976$  (tingkat signifikansi 5%) yang berarti (**H<sub>2</sub> diterima**) hasil pengujian tersebut signifikan. Artinya, layanan administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Kualitas layanan administrasi yang lebih baik akan cenderung meningkatkan kepuasan mahasiswa (Amalia et al., 2023); (Rahardi et al., 2024). Serupa bahwa semakin mahasiswa merasa puas dengan layanan administrasi yang diberikan oleh institusi pendidikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan mereka (Borishade et al., 2021). Menurut (Fajarwati et al., 2023) setidaknya terdapat tiga faktor utama, yaitu pelayanan administrasi, fasilitas pendidikan, dan kompetensi dosen, menentukan kepuasan mahasiswa. Pelayanan administrasi yang baik, seperti proses pendaftaran yang efisien,

penanganan administrasi akademik yang cepat, dan layanan bantuan mahasiswa yang responsif, berkontribusi secara positif terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini menunjukkan pentingnya efisiensi dan kejelasan dalam proses administratif universitas atau institusi pendidikan (Manaransyah et al., 2023). Lebih lanjut, fasilitas pendidikan yang memadai, termasuk ruang kelas yang nyaman, laboratorium yang lengkap, perpustakaan yang baik, dan infrastruktur pendukung pembelajaran lainnya, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan taruna. Kualitas fasilitas pendidikan memainkan peran penting dalam menciptakan lingkungan belajar yang kondusif (Sumardin et al., 2023).

#### **D. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa layanan akademik berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 13,01%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan akademik memiliki dampak yang signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa. Lebih lanjut, Pengaruh layanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 17,90%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan administrasi juga memiliki dampak yang signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa. Secara simultan, layanan akademik dan layanan administrasi berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dengan total pengaruh sebesar 30,9%. Artinya, baik layanan akademik maupun administrasi memiliki dampak yang bersamaan dan terpisah terhadap kepuasan mahasiswa.

Meskipun layanan akademik dan administrasi memiliki pengaruh yang signifikan, masih ada 69,1% dari faktor-faktor lain yang memengaruhi kepuasan mahasiswa yang tidak dipertimbangkan dalam analisis seperti kualitas pengajaran, fasilitas dan infrastruktur, ketersediaan sumber daya dukungan, sampai dengan lingkungan. Penelitian menyoroti pentingnya meningkatkan kualitas layanan akademik dan administrasi. Institusi pendidikan harus memprioritaskan peningkatan sistem pendukung akademik dan administratif untuk memastikan bahwa mahasiswa mendapatkan pengalaman yang memuaskan selama studi mereka. Selain itu, Institusi pendidikan perlu memastikan bahwa staf yang terlibat dalam memberikan layanan

akademik dan administrasi memiliki keterampilan, pengetahuan, dan sikap yang sesuai untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada mahasiswa. Sehingga memerlukan investasi dalam pelatihan dan pengembangan staf. Lebih lanjut, penelitian ini juga menyoroti pentingnya terus mengumpulkan dan menganalisis data tentang kepuasan mahasiswa serta faktor-faktor yang memengaruhinya. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang apa yang membuat mahasiswa puas, institusi pendidikan dapat bergerak menuju peningkatan kepuasan mahasiswa yang berkelanjutan dan menyediakan pengalaman pendidikan yang lebih baik bagi mahasiswa mereka.

#### E. DAFTAR PUSTAKA

- Almusharraf, N. M., & Khahro, S. H. (2020). Students' Satisfaction with Online Learning Experiences during the COVID-19 Pandemic. *International Journal of Emerging Technologies in Learning*, 15(21), 246–267. <https://doi.org/10.3991/ijet.v15i21.15647>
- Amalia, E., Mulyati, B., & Nurlaili, F. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Keuangan Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Di Universitas Banten Jaya. *Progress: Jurnal Pendidikan, Akuntansi Dan Keuangan*, 6(1), 42–49. <https://doi.org/10.47080/progress.v6i1.2502>
- Assyahri, W., & Mardaus, M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Padang. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 5(3), 239–247. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v5i3.638>
- Borishade, T. T., Ogunnaike, O. O., Salau, O., Motilewa, B. D., & Dirisu, J. I. (2021). Assessing the relationship among service quality, student satisfaction and loyalty: the NIGERIAN higher education experience. *Heliyon*, 7(7), e07590. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e07590>
- Dora, Y. M., & Asmar, N. P. (2023). Pengaruh e-Service Quality dan Fasilitas terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan e-Akademik. *JiIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6(3), 1854–1861. <https://doi.org/10.54371/jiip.v6i3.1432>
- Fajarwati, F., Widanti, N. P. T., & Rahayu, L. R. (2023). Pengaruh Pelayanan Administrasi, Fasilitas Pendidikan Dan Kompetensi Dosen Terhadap Kepuasan Taruna Politeknik Transportasi Darat Bali (Poltrada Bali). *Jurnal Ilmiah Global Education*, 4(4), 2520–2527. <https://doi.org/10.55681/jige.v4i4.1377>

- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasan, M., & Zakir Hosen, M. (2022). Influence of University Service Quality on Student Satisfaction and Loyalty in Bangladesh: With the Mediating Role of University Reputation and External Prestige. *The Journal of Quality in Education (JoQiE)*, 12(May), 169–181.
- Herman, H. (2022). Impact of Service Quality on Customer Satisfaction: A Case Study in Educational Institutions. *ADPEBI International Journal of Business and Social Science*, 2(1), 39–45. <https://doi.org/10.54099/aijbs.v2i1.104>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2*. PT. Indeks.
- M Ilhamdi. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Jambi. *Jurnal Prospek: Pendidikan Ilmu Sosial Dan Ekonomi*, 2(1), 136–148. <https://doi.org/10.30872/prospek.v3i2.811>
- Manaransyah, G., Rahman, A., & Rachmawaty, I. K. (2023). Pengaruh Kualitas Pengajaran, Kualitas Pelayanan akademik dan Lingkungan Belajar Virtual pada Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana dalam Perkuliahan Daring. *Missio Ecclesiae*, 12(2), 121–132. <https://doi.org/10.52157/me.v12i2.205>
- Mubarak, S., & Moho, R. P. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus: Mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Jakarta). *Jurnal Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi*, 1(1), 12–16.
- Mutmainah, Gumanti, M., Desastra, Y. Z., & Novitasar, E. (2024). Cointegration Analysis of Macro Economic Factors, Index FTSE, on the Indonesian Stock Exchange Period 2017-2022. *ECo-Fin*, 6(1), 65–73. <https://doi.org/10.32877/ef.v6i1.1143>
- Parasuraman, A. (2014). *The Behaviorial Consequenses Of Service Quality*. Prentince Hall.
- Rahardi, S., Karamang, E., & Mubarak, D. A. A. (2024). Pengaruh Harga, Lokasi, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Universitas Indonesia Membangun). *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 10(1), 552–561. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v10i1.1976>
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis* (1st ed.). Salemba Empat.

- Subandi, S., & Hamid, M. S. (2021). Student Satisfaction, Loyalty, and Motivation As Observed From the Service Quality. *Journal of Management and Islamic Finance*, 1(1), 136–153. <https://doi.org/10.22515/jmif.v1i1.3552>
- Sugiyono. (2019). *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta.
- Sujianto, Mujiono, 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>
- Sumardin, S., Sabri, S., & Mustaqim, H. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Ibnu Sina dalam Proses Perkuliahan. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 6(1), 771–781. <https://doi.org/10.37531/sejaman.v6i1.3736>
- Torabi, M., & Bélanger, C. H. (2021). Influence of online reviews on student satisfaction seen through a service quality model. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 16(7), 3063–3077. <https://doi.org/10.3390/jtaer16070167>
- Wibawa, I. W. S., Pradnyan, M., Usadi, P., Wahyu, I. P., & Js, D. (2024). Pengaruh Kinerja Tenaga Kependidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa melalui Mediasi Kualitas Pelayanan. 8(1), 73–81. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v8i1.1213>
- Zeithaml, A., Parasuraman, V., & Berry, L. (1985). Problems and Strategies in Services Marketing. *Jurnal of Marketing*, 49.