

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA
DI FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

TESIS

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar
Magister Sains (M.Si)
Pada
Program Studi Magister Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya**

Oleh:

**NEKA NOPIYANTI
NIM 07012622327020**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2024**

HALAMAN PENGESAHAN TESIS

Judul Tesis : Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sriwijaya

Nama Mahasiswa : Neka Nopiyanti

NIM : 07012622327020

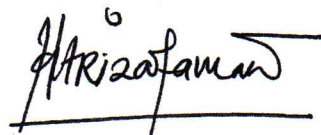
Program Studi : MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

Bidang Kajian Utama : KEBIJAKAN PUBLIK

Menyetujui,



Prof. Dr. Sriati, M.S.
Pembimbing Pertama



Dr. Katriza Imania, M.Si.
Pembimbing Kedua

Mengetahui,

Koordinator Program Studi
Magister Administrasi Publik



Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si.
NIP. 19780512 200212 1 003



Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik Universitas Sriwijaya

Prof. Dr. Alfitri, M.Si.
NIP. 19660122 199003 1 004

HALAMAN PERSETUJUAN KOMISI PENGUJI

Judul Tesis : Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap
Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Keguruan dan
Ilmu Pendidikan Universitas Sriwijaya

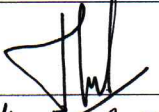
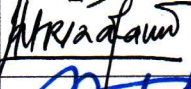
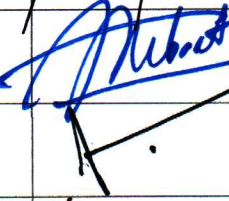


Nama Mahasiswa : Neka Nopiyanti

NIM : 07012622327020

Program Studi : Magister Administrasi Publik

Bidang Kajian Utama : Kebijakan Publik

Tanggal Ujian : 08 November 2024

NO.	NAMA DOSEN	TIM PENGUJI	TANDA TANGAN
1	Prof. Dr. Sriati, M.S.	Ketua	
2	Dr. Katriza Imania, M.Si.	Sekretaris	
3	Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos., MPA.	Anggota	
4	Dr. Andries Lionardo, M.Si.	Anggota	
5	Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si.	Anggota	

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



Prof. Dr. Alfitri, M.Si.
NIP. 19660122 199003 1 004

Palembang, November 2024
Menyetujui,
Koordinator Program Studi
Magister Administrasi Publik



Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si.
NIP. 19780512 200212 1 003



**BUKTI MEMPERBAIKI TESIS HASIL UJIAN
MAHASISWA PROGRAM STUDI
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

No.	Nama Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Prof. Dr. Sriati, M.S	Ketua	
2	Dr. Katriza Imania, M.Si.	Sekretaris	
3	Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos., MPA.	Anggota	
4	Dr. Andries Lionardo, M.Si.	Anggota	
5	Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si.	Anggota	

Menerangkan bahwa :

Nama : Neka Nopiyanti
NIM : 07012622327020
Bidang Kajian Utama : Kebijakan Publik
Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sriwijaya
Judul Tesis :

Telah memperbaiki tesis hasil ujian.

Palembang, November 2024
Koordinator Program Studi
Magister Administrasi Publik

Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si.
NIP 19780512 200212 1 003

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Neka Nopiyanti
NIM : 07012622327020
Tempat / Tanggal lahir : Kayu Agung, 01 November 1991
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Bidang Kajian Utama : Kebijakan Publik
Judul Tesis : Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap
Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Keguruan dan
Ilmu Pendidikan Universitas Sriwijaya

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi, interpretasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, serta pemikiran saya dengan pengarahan dari pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Sriwijaya maupun di Perguruan Tinggi Lainnya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti ketidakbenaran tersebut diatas, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Palembang, November 2024
Yang Menyatakan,



Neka Nopiyanti
NIM. 07012622327020

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Neka Nopiyanti
NIM : 07012622327020
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Sriwijaya dan/atau Program Studi Magister Administrasi Publik. **Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non exclusive Royalty - Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sriwijaya”

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Sriwijaya dan/atau Program Studi Magister Administrasi Publik berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Palembang
Pada Tanggal : November 2024
Yang Menyatakan,



Neka Nopiyanti
NIM. 07012622327020

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN UNIVERSITAS SRIWIJAYA

Karya tulis ilmiah berupa tesis, November 2024

Neka Nopiyanti, dibimbing oleh Prof. Dr. Sriati, M.S. dan Dr. Katriza Imania, M.Si.

xx + 117 halaman, 37 tabel, 7 gambar

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh *liquid crystal display* sebagai salah satu pendukung dalam proses pembelajaran yang belum tersedia pada setiap kelas, juga masih terbatasnya jenis persuratan yang tersedia pada surat online terpadu. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis nilai persepsi dan nilai harapan mahasiswa tentang kualitas pelayanan akademik, tingkat kepuasan mahasiswa tentang pelayanan akademik, serta pengaruh *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan kualitas pelayanan akademik secara kumulatif terhadap kepuasan mahasiswa di FKIP Universitas Sriwijaya. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan angket, dokumentasi dan studi kepustakaan. Sampel dalam penelitian ini adalah 360 mahasiswa FKIP Universitas Sriwijaya. Analisis data menggunakan *software* SPSS 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *tangible* dan *responsiveness* tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Reliability*, *assurance* dan *emphaty* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa, serta kualitas pelayanan akademik secara kumulatif berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa FKIP Universitas Sriwijaya. Variabel kualitas pelayanan ini berpengaruh sebesar 67.50% terhadap kepuasan mahasiswa. FKIP Universitas Sriwijaya diharapkan dapat mempertahankan pelayanan yang sudah baik, dan terus meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat menjaga kepuasan mahasiswa di FKIP Universitas Sriwijaya.

Kata kunci : kualitas pelayanan, pelayanan akademik, kepuasan mahasiswa

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF ACADEMIC SERVICE QUALITY ON STUDENT SATISFACTION AT THE FACULTY OF TEACHER TRAINING AND EDUCATION, SRIWIJAYA UNIVERSITY

Scientific writing in the form of a thesis, November 2024

Neka Nopiyanti, guided by Prof. Dr. Sriati, M.S. and Dr. Katriza Imania, M.Si.

xx + 117 pages, 37 tables, 7 figures

This research is motivated by the lack of liquid crystal displays as one of the supports in the learning process, which are not yet available in every classroom, as well as the limited types of correspondence available in the integrated online letter system. This study aims to analyze students' perception and expectation values regarding the quality of academic services, the level of student satisfaction with academic services, as well as the cumulative influence of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy, and the quality of academic services on student satisfaction at FKIP Universitas Sriwijaya. This research employs a quantitative method. Data collection was carried out using questionnaires, documentation, and literature study. The sample in this study consists of 360 students from the Faculty of Teacher Training and Education at Sriwijaya University. Data analysis was conducted using SPSS 26 software. The research results show that tangible and responsiveness do not have a significant effect on Student Satisfaction. Reliability, assurance, and empathy have a significant effect on Student Satisfaction, and the overall academic service quality significantly affects the Student Satisfaction of FKIP Universitas Sriwijaya. The service quality variable has an influence of 67.50% on student satisfaction. FKIP Universitas Sriwijaya is expected to maintain the good service it already provides and continue to improve the quality of service to ensure student satisfaction at FKIP Universitas Sriwijaya.

Keywords: service quality, academic service, student satisfaction

RINGKASAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN UNIVERSITAS SRIWIJAYA

Karya tulis ilmiah berupa tesis, November 2024

Neka Nopiyanti, dibimbing oleh Prof. Dr. Sriati, M.S. dan Dr. Katriza Imania, M.Si.

xx + 117 halaman, 37 tabel, 7 gambar

Di era kompetisi global dan peningkatan tuntutan pendidikan tinggi, kualitas pelayanan akademik menjadi salah satu faktor krusial yang mempengaruhi pengalaman belajar mahasiswa. Kualitas pelayanan yang baik di perguruan tinggi berperan penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi mahasiswa, yang berdampak langsung pada tingkat kepuasan mereka. Hal ini menunjukkan pentingnya upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di lingkungan akademik. Penelitian ini dilatar belakangi oleh sarana yang belum optimal tersedia, persuratan online yang masih terbatas untuk beberapa jenis surat saja di FKIP Universitas Sriwijaya.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sriwijaya. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik angket, dokumentasi dan studi kepustakaan. Sampel dalam penelitian ini adalah 360 mahasiswa FKIP Universitas Sriwijaya. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan *software* SPSS 26.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *tangible* dan *responsiveness* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Sedangkan *reliability*, *assurance*, dan *emphaty* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, dan secara kumulatif kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di FKIP Universitas Sriwijaya. Penulis merekomendasikan untuk penelitian selanjutnya agar dapat menambahkan

variabel lain sehingga dapat diketahui bagaimana variabel tersebut dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Saran dan upaya yang perlu dilakukan FKIP Universitas Sriwijaya agar dapat mempertahankan pelayanan yang sudah baik, dan terus meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat menjaga kepuasan mahasiswa di FKIP Universitas Sriwijaya.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, pelayanan akademik, kepuasan mahasiswa

Kepustakaan : 42 (2003-2024)

SUMMARY

THE INFLUENCE OF ACADEMIC SERVICE QUALITY ON STUDENT SATISFACTION AT THE FACULTY OF TEACHER TRAINING AND EDUCATION, SRIWIJAYA UNIVERSITY

Scientific writing in the form of a thesis, November 2024

Neka Nopiyanti, guided by Prof. Dr. Sriati, M.S. and Dr. Katriza Imania, M.Si.

xx + 117 pages, 37 tables, 7 figures

In the era of global competition and increasing demands for higher education, the quality of academic services has become one of the crucial factors affecting students' learning experiences. Good service quality in higher education institutions plays a crucial role in creating positive experiences for students, which directly impacts their satisfaction levels. This highlights the importance of continuous efforts to improve service quality in the academic environment. This research is motivated by the suboptimal availability of facilities, with online correspondence still limited to only a few types of letters at the FKIP Universitas Sriwijaya.

This research aims to analyze the Influence of Academic Service Quality on Student Satisfaction at the Faculty of Teacher Training and Education, Sriwijaya University. Data collection was conducted using questionnaires, documentation, and literature review techniques. The sample in this study consists of 360 students from the Faculty of Teacher Training and Education at Sriwijaya University. Data analysis in this study uses SPSS 26 software.

The research results show that tangible and responsiveness do not significantly affect student satisfaction. Meanwhile, reliability, assurance, and empathy significantly affect student satisfaction, and cumulatively, service quality significantly affects student satisfaction at the FKIP Universitas Sriwijaya. The author recommends that future research include additional variables to determine how these variables may affect student satisfaction. Suggestions and efforts that need to be made by the FKIP of Sriwijaya University to maintain the already good services and continuously improve the quality of services to ensure student satisfaction at the FKIP of Sriwijaya University.

Keywords: service quality, academic services, student satisfaction

Bibliography: 42 (2003-2024)

HALAMAN PERSEMBAHAN

“Andai kamu mengetahui bagaimana Allah mengatur urusan hidupmu, pasti hatimu akan meleleh karena cinta padaNya”

(Ibnu Qayyim Al Jauziyah)

Sebagai Tanda Terima Kasih

Atas Doa dan Pengorbanan Tiada Henti

Tesis Ini Saya Persembahkan Kepada :

- 1. Kedua Orang Tua Arwadi dan Silawati, S.Pd.**
- 2. Mertua M. Rantai, S.Sos, Yeni, dan Darminiati, S.Sos., M.Si.**
- 3. Suamiku Herlin Tama Hardi, S.H.**
- 4. Anak-anak tercinta Azqiara Makaila Ralinka dan M. Askara Ibrahim Kalinra.**
- 5. Ayuk Lisa Mandasari S.IP., M.Si. beserta suami Nopverly, S.P., Ayuk Niki Astri, S.Pd. beserta suami Serda Esca Suwindra, dan Adik M. Septian Rizky, S.H.**

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah robbil'alamin, puji syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sriwijaya”**. Tesis ini merupakan tugas dan kewajiban dalam melengkapi syarat untuk memperoleh gelar Magister (S-2) Administrasi Publik.. Kemandirian dan kesuksesan dalam menyelesaikan tesis ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak yang secara langsung maupun tidak langsung turut berperan dalam penyelesaian penulisan tesis ini. Untuk itu dengan segala ketulusan hati, Penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan rasa penghargaan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Taufiq Marwah., S.E., M.Si. selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
3. Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si. selaku Koordinator Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Sriwijaya.
4. Ibu Prof. Dr. Sriati, M.S. selaku Pembimbing pertama, terima kasih atas bantuan, bimbingan, dan nasehat yang Ibu berikan selama proses penyusunan tesis ini.
5. Ibu Dr. Katriza Imania, M.Si. selaku Pembimbing kedua, terima kasih atas bantuan, bimbingan, dan nasehat yang Ibu berikan selama proses penyusunan tesis ini.
6. Bapak Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos., MPA., Dr. Andries Lionardo, M.Si., dan Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si. selaku tim Penguji yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan tesis ini sehingga dapat diselesaikan dengan baik.
7. Seluruh Dosen dan Staff Administrasi di Program Studi Magister Administrasi Publik FISIP Universitas Sriwijaya.

8. Bapak Dr. Hartono, M.A. selaku Dekan FKIP Universitas Sriwijaya, terima kasih telah memberikan izin dan dukungan untuk melanjutkan kuliah di Magister Administrasi Publik.
9. Wakil Dekan I, II, III, Koordinator Tata Usaha, dan Sub. Koordinator Akademik dan Kemahasiswaan FKIP Universitas Sriwijaya, yang telah memberikan izin, arahan, dan masukan dalam menyelesaikan pendidikan ini.
10. Seluruh pegawai di FKIP Universitas Sriwijaya yang telah memberikan dukungan, doa, serta segala bantuan yang juga menjadi motivasi untuk menyelesaikan pendidikan ini.
11. Teman-teman Magister Administrasi Publik Universitas Sriwijaya yang telah bersama-sama menempuh dan meraih ilmu, berbagi pengalaman dan membina silaturahmi bersama.
12. Seluruh Mahasiswa/i responden yang telah bersedia meluangkan waktu mengisi angket sebagai data yang mendukung penelitian.
13. Saudara-saudara tersayang, Bibik Rumiana, Fadila Ananta, Dinda Nayla, Nisa Aqilah Salma Nafisah, Nazifa Sheela Azhara, dan Nazira Shanum Almahira.
14. Semua pihak yang telah banyak membantu menyelesaikan tesis ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, penulis mengucapkan terimakasih yang tak terhingga.

Penulis menyadari akan kekurangan dan ketidaksempurnaan tesis ini, oleh karena itu dengan kerendahan hati penulis mengharapkan saran yang bersifat membangun. Semoga tesis ini dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan bagi yang membaca.

Palembang, November 2024

Neka Nopiyanti

RIWAYAT HIDUP



Neka Nopiyanti, lahir di Kayu Agung pada tanggal 1 November 1991 dan merupakan anak kedua dari dua bersaudara. Anak dari pasangan Arwadi dan Silawati, S.Pd. Penulis memulai pendidikan di SD Negeri 2 Ulak Kerbau Baru dan lulus tahun 2003. Kemudian melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 3 Indralaya Selatan dan lulus tahun 2006. Kemudian melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 1 Tanjung Raja.

Setelah lulus tahun 2009, penulis melanjutkan pendidikan S-1 di Program Studi Pendidikan Biologi FKIP Universitas Muhammadiyah Palembang hingga lulus pada tahun 2013. Kemudian pada tahun 2015 s.d sekarang penulis bekerja sebagai staff pada Bagian Akademik Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sriwijaya. Selanjutnya pada tahun 2023 melalui Surat Keputusan Rektor Universitas Sriwijaya tentang bantuan biaya pendidikan bagi Dosen dan Tenaga Kependidikan di Lingkungan Universitas Sriwijaya, penulis berkesempatan untuk menempuh pendidikan S-2 sebagai tenaga kependidikan izin belajar di Program Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN TESIS	i
HALAMAN PERSETUJUAN KOMISI PENGUJI.....	ii
BUKTI MEMPERBAIKI TESIS HASIL UJIAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
ABSTRAK	vi
RINGKASAN.....	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	xi
KATA PENGANTAR	xii
RIWAYAT HIDUP	xiv
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xx
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Maksud dan Tujuan.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
BAB II.....	13
TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Landasan Teori.....	13
2.1.1 Pelayanan Publik	13
2.1.2 Kualitas Pelayanan	17
2.2 Teori Kualitas Pelayanan.....	20
2.2.1 Teori Garvin	20
2.2.2 Teori Gronroos	21
2.2.3 Teori Parasuraman, Zeithaml dan Berry.....	22
2.3 Teori Kepuasan Konsumen.....	24
2.3.1 Teori Kotler	24
2.3.2 Teori Oliver	25
2.3.3 Teori Ajzen dan Fishbein.....	25
2.4 Teori yang dipakai dalam penelitian ini	26

2.5 Penelitian Terdahulu	28
2.6 Kerangka Pemikiran	36
2.7 Hipotesis Penelitian	36
BAB III	38
METODE PENELITIAN	38
3.1. Jenis Penelitian	38
3.2. Sumber Data/Subjek/Objek Penelitian	38
3.3. Definisi Konsep	39
3.4. Definisi Operasional	40
3.5. Unit Analisis	42
3.6. Populasi dan Sampel	42
3.7. Teknik Sampling	44
3.8. Jenis dan Sumber Data	44
3.9. Teknik Pengumpulan Data	44
3.10. Instrumen Penelitian	45
3.11. Aspek Pengukuran	46
3.12. Teknik Analisis Data	47
BAB IV	51
GAMBARAN UMUM	51
4.1 Sejarah Singkat Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sriwijaya	51
4.2 Gambaran Umum Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sriwijaya	54
4.3 Visi dan Misi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sriwijaya	55
4.4 Tugas Pokok dan Fungsi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sriwijaya	56
4.5 Struktur Organisasi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sriwijaya	56
BAB V	61
HASIL DAN PEMBAHASAN	61
5.1 Karakteristik Responden	61
5.2 Hasil Penelitian	63
5.2.1 Pengujian dan Hasil Analisis Data	63
5.3 Pembahasan	92

5.3.1 Nilai Persepsi dan Nilai Harapan Mahasiswa Tentang Kualitas Pelayanan Akademik yang Diberikan oleh Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sriwijaya	92
5.3.2 Tingkat Kepuasan Mahasiswa Tentang Pelayanan Akademik yang Diberikan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sriwijaya.....	99
5.3.3 Pengaruh <i>Tangible</i> terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sriwijaya	101
5.3.4 Pengaruh <i>Reliability</i> terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sriwijaya	102
5.3.5 Pengaruh <i>Responsiveness</i> terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sriwijaya	103
5.3.6 Pengaruh <i>Assurance</i> terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sriwijaya	104
5.3.7 Pengaruh <i>Emphaty</i> terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sriwijaya	106
5.3.8 Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Secara Kumulatif terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sriwijaya	107
BAB VI	112
KESIMPULAN DAN SARAN	112
6.1 Kesimpulan	112
6.2 Saran	113
DAFTAR PUSTAKA	115

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Dosen FKIP Universitas Sriwijaya	4
Tabel 1. 2 Data Mahasiswa Aktif Kelas Indralaya FKIP Universitas Sriwijaya	6
Tabel 1. 3 Data Pengadministrasi Program Studi Kelas Indralaya FKIP Universitas Sriwijaya	7
Tabel 2. 1 Penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini.....	28
Tabel 3. 1 Definisi Operasional	40
Tabel 3. 2 Skala Interpretasi Skor.....	47
Tabel 3. 3 Teknik Analisis Data	49
Tabel 5. 1 Uji Validitas Kualitas Pelayanan (Persepsi)	63
Tabel 5. 2 Uji Validitas Kualitas Pelayanan (Harapan)	65
Tabel 5. 3 Uji Validitas Kepuasan Mahasiswa.....	67
Tabel 5. 4 Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (Persepsi)	68
Tabel 5. 5 Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (Harapan)	68
Tabel 5. 6 Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Mahasiswa	69
Tabel 5. 7 Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	69
Tabel 5. 8 Skor Persepsi untuk Dimensi Bukti Langsung	70
Tabel 5. 9 Skor Persepsi untuk Dimensi Keandalan.....	71
Tabel 5. 10 Skor Persepsi untuk Dimensi Dayatanggap.....	72
Tabel 5. 11 Skor Persepsi untuk Dimensi Jaminan	73
Tabel 5. 12 Skor Persepsi untuk Dimensi Empati	74
Tabel 5. 13 Nilai persepsi indikator kualitas pelayanan akademik di FKIP Universitas Sriwijaya.....	75
Tabel 5. 14 Skor Harapan untuk Dimensi Bukti Langsung	77
Tabel 5. 15 Skor Harapan untuk Dimensi Keandalan.....	78
Tabel 5. 16 Skor Harapan untuk Dimensi Dayatanggap.....	79
Tabel 5. 17 Skor Harapan untuk Dimensi Jaminan	80
Tabel 5. 18 Skor Harapan untuk Dimensi Empati.....	81
Tabel 5. 19 Nilai harapan indikator kualitas pelayanan akademik di FKIP Universitas Sriwijaya.....	82
Tabel 5. 20 Skor GAP kualitas pelayanan akademik di FKIP Universitas Sriwijaya	83

Tabel 5. 21 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kepuasan	85
Tabel 5. 22 Uji T Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa...	86
Tabel 5. 23 Uji T Dimensi Bukti Langsung (Tangible) Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa	86
Tabel 5. 24 Uji T Dimensi Keandalan (Reliability) Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa.....	87
Tabel 5. 25 Uji T Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa	88
Tabel 5. 26 Uji T Dimensi Jaminan (Assurance) Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa.....	89
Tabel 5. 27 Uji T Dimensi Empati (Emphaty) Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa.....	90
Tabel 5. 28 Uji F Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan	90
Tabel 5. 29 Koefisien Korelasi	91
Tabel 5. 30 Pembahasan.....	108

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Sistem Informasi Akademik (SIMAK) Universitas Sriwijaya.....	2
Gambar 1. 2 LCD (<i>Liquid Crystal Display</i>).....	3
Gambar 1. 3 Pelayanan Surat Online Terpadu FKIP.....	7
Gambar 4. 1 Gedung Dekanat FKIP Universitas Sriwijaya.....	51
Gambar 5. 1 Grafik Jumlah Angket Per Program Studi	61
Gambar 5. 2 Grafik Komposisi Responden berdasarkan Jenis Kelamin	62
Gambar 5. 3 Grafik Komposisi Responden berdasarkan Usia	62

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

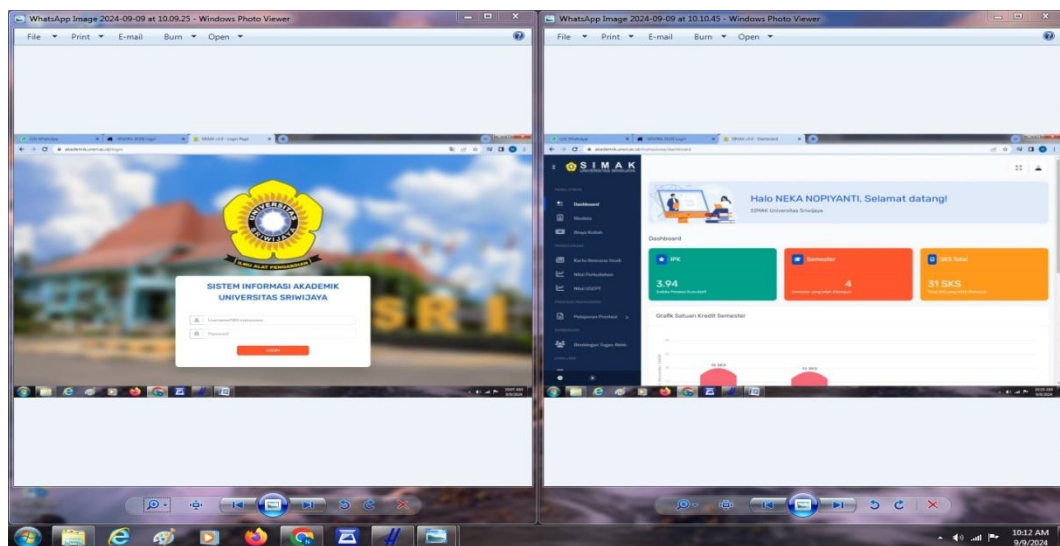
Pelayanan publik adalah mempertemukan kebutuhan masyarakat dengan produk yang berupa barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan penyelenggara pelayanan publik dengan tepat sehingga tercapai kepuasan akan kebutuhan tersebut (Rahmadana et al., 2021). Sementara menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah harus senantiasa menyesuaikan dengan kebutuhan dan tuntutan masyarakat yang berubah seiring perubahan jaman. Tuntutan akan sebuah pelayanan publik yang berkualitas dalam artian pelayanan yang dapat memenuhi tingkat kepuasan yang benar-benar dirasakan bahkan dinikmati oleh masyarakat/penerima layanan.

Hal pokok yang menjadi perhatian adalah bahwa suatu pelayanan itu terdiri dari penyelenggaraan dan penerimaan layanan (*Customer*). Makin luasnya lingkup pelayanan dan jasa-jasa publik yang dikelola pemerintahan meliputi segenap aspek kehidupan masyarakat, hendaknya diikuti oleh kualitas pelayanan yang baik. Saat ini rendahnya kualitas pelayanan publik menjadi salah satu sorotan yang diarahkan kepada birokrasi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Kasmi & Mashur, 2014). Masih banyak aparat pelaksanaan pemberi pelayanan kurang memahami betapa pentingnya pelayanan yang baik kepada masyarakat atau mungkin tahu tapi tidak mau dan mampu untuk memberikan pelayanan yang baik, terbukti dari masih adanya keluhan dari penerima layanan karena layanan yang dirasakan lama, berbelit-belit dan tidak jelas (Nurdin, 2019).

Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan agar dapat mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Penilaian kualitas pelayanan ditentukan oleh pengguna jasa layanan tersebut, pengguna jasa

akan menilai dengan membandingkan pelayanan yang akan mereka terima dengan yang mereka harapkan. Untuk itu kualitas pelayanan dapat ditentukan melalui suatu usaha agar dapat memenuhi kebutuhan dan harapan-harapan pengguna jasa (Chandra et al., 2020).

Pendidikan merupakan salah satu fondasi utama bagi kemajuan suatu bangsa. Dalam kegiatannya, Perguruan Tinggi harus mampu mengelola sistem mutu layanannya, baik pada proses pembelajaran, maupun layanan administrasi memegang peran penting dalam mendukung kelancaran operasional dan pencapaian tujuan pendidikan. Pelayanan administrasi akademik diantaranya mencakup proses penerimaan mahasiswa baru, registrasi mata kuliah, perencanaan jadwal perkuliahan, pengelolaan data mahasiswa, pengaturan ujian dan evaluasi, serta penerbitan transkrip akademik dan sertifikat lainnya. Prosesnya dapat dilihat pada Sistem Informasi Akademik.



Gambar 1. 1 Sistem Informasi Akademik (SIMAK) Universitas Sriwijaya

Sistem Informasi Akademik (SIMAK) memiliki beragam manfaat, baik bagi institusi pendidikan maupun bagi para pengguna, seperti mahasiswa, dosen, dan staf administrasi. SIMAK memungkinkan akses ke informasi akademik dari mana saja dan kapan saja melalui platform online, sehingga memudahkan pengguna untuk mengakses informasi tanpa terbatas oleh waktu atau lokasi. Akan tetapi bagi pengguna yang memiliki akses terbatas ke teknologi atau informasi online akan kesulitan untuk mendapatkan informasi yang mereka butuhkan. Baik

dikarenakan minimnya akses internet maupun kemampuan dalam penggunaan teknologi dan Informasi. Melalui sistem informasi akademik akan menghasilkan sebuah sistem layanan yang transparan, tepat waktu, tepat jumlah dan tepat mutu. Apabila aspek-aspek seperti itu dilaksanakan dengan baik maka akan menimbulkan citra keterpercayaan (*reliability*) dan keterjaminan (*assurance*) yang mencakup: keterpercayaan terhadap penyelenggaraan, ketepatan waktu pendidikan, dan keterjaminan berhasilnya pendidikan (Lupiyoadi & Hamdani, 2008). Dari ketiga aspek tersebut akan merefleksikan sejauh mana mutu layanan dan manajemen dari Perguruan Tinggi tersebut. Dapat dilihat bahwa perguruan tinggi sebagai salah satu pengelola jasa juga harus memperhitungkan tingkat kepuasan konsumennya (mahasiswa) agar mampu menjalankan kegiatan perkuliahan dengan baik.

Sarana dan prasarana juga berperan penting dalam menunjang proses pembelajaran. Fasilitas pembelajaran yang memadai seperti ruang kuliah yang nyaman dan dilengkapi dengan fasilitas seperti LCD (*Liquid Crystal Display*), dan konektivitas internet yang baik sangat mendukung pengalaman belajar mahasiswa. Fasilitas tersebut memungkinkan pengajaran yang efektif dan interaktif.



Gambar 1. 2 LCD (*Liquid Crystal Display*)

LCD (*Liquid Crystal Display*) tidak tersedia disetiap ruang kelas, menyebabkan setiap akan memulai proses pembelajaran mahasiswa harus

meminjam terlebih dahulu ke ruang peminjaman LCD dan mengembalikannya lagi setelah perkuliahan berakhir. Perjalanan bolak-balik untuk meminjam dan mengembalikan LCD bisa menjadi tambahan beban bagi mahasiswa. LCD yang tersedia secara terbatas atau sering dipinjam oleh banyak mahasiswa, memungkinkan mahasiswa harus bersaing untuk mendapatkannya dan menunggu giliran. Dengan seringnya dipinjam, ada risiko kerusakan, ini dapat mengganggu kelancaran proses pembelajaran jika LCD tidak tersedia ketika dibutuhkan.

Pelayanan yang kurang optimal juga terlihat dari beberapa tenaga pendidik (dosen) yang memiliki gaya pengajaran yang kurang inovatif dan menarik. Gaya pengajaran yang kurang inovatif dan menarik dapat berdampak pada pencapaian akademik mahasiswa. Jika mahasiswa tidak tertarik atau tidak terlibat secara aktif dalam pembelajaran, mereka akan kurang memahami materi yang diajarkan secara mendalam. Hal ini dapat menghambat kemampuan mahasiswa untuk mengembangkan pemahaman yang kuat tentang materi pembelajaran. Mahasiswa akan bosan atau kehilangan minat dalam pembelajaran jika gaya pengajaran yang digunakan monoton dan tidak menarik. Begitu juga jika alokasi satuan kredit semester tidak sesuai dengan kebutuhan mahasiswa, hal ini dapat menyebabkan ketidakpuasan mahasiswa terhadap program studi. Gambaran jumlah dosen di lingkungan FKIP Universitas Sriwijaya dapat dilihat pada Tabel berikut:

Tabel 1. 1 Data Dosen FKIP Universitas Sriwijaya

No.	PROGRAM STUDI	PNS	NON PNS			P3K	Jumlah
			Tetap	Tidak Tetap	LB		
1.	Pendidikan Bahasa Indonesia	17	3	1	1	2	24
2.	Pendidikan Bahasa Inggris	23	1	2			26
3.	Pendidikan Biologi	15		1	1		17
4.	Pendidikan Fisika	17				2	19
5.	Pendidikan Kimia	16		1			17
6.	Pendidikan Matematika	20			2	7	29
7.	Pendidikan PKn	12				2	14
8.	Pendidikan Ekonomi	10	1			2	13
9.	Pendidikan Sejarah	9			4	1	14
10.	Pendidikan Guru Sekolah Dasar	8			3	4	15

No.	PROGRAM STUDI	PNS	NON PNS			P3K	Jumlah
			Tetap	Tidak Tetap	LB		
11.	Pendidikan Guru PAUD	9			4	2	15
12.	Pendidikan Masyarakat	7				1	8
13.	Bimbingan Konseling	9			2	4	15
14.	Pendidikan Jasmani dan Kesehatan	10	1		2	6	19
15.	Pendidikan Teknik Mesin	6				5	11
Jumlah		188	6	5	19	38	256

Sumber: FKIP Universitas Sriwijaya (Per Januari 2024)

Berdasarkan Tabel 1.1 jumlah Dosen FKIP Universitas Sriwijaya berjumlah 256 dosen. Jumlah dosen tertinggi ada pada Program Studi Pendidikan Matematika dengan 29 dosen, sedangkan untuk jumlah dosen terendah ada pada Program Studi Pendidikan Masyarakat yaitu 8 dosen.

Perkembangan teknologi informasi memberikan tantangan tersendiri pada berbagai aspek kehidupan sehari-hari. Tanpa penguasaan dan pemahaman akan teknologi informasi ini, tantangan globalisasi akan menyebabkan ketergantungan yang tinggi terhadap pihak lain dan hilangnya kesempatan untuk bersaing karena minimnya pemanfaatan teknologi informasi. Dalam pengelolaan persuratan dan pengarsipan, penggunaan teknologi informasi merupakan suatu kebutuhan yang harus dipenuhi, untuk membantu pengelolaan data yang lebih cepat, efektif dan efisien. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan, sehingga memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan penyedia jasa (Chandra et al., 2020). Kualitas pelayanan tidak hanya berkaitan dengan efisiensi dan kecepatan dalam menyelesaikan proses administrasi, tetapi juga meliputi aspek-aspek seperti kejelasan informasi, responsivitas, keadilan, dan kemudahan akses.

Banyaknya jumlah mahasiswa yang perlu dilayani bisa menyebabkan penundaan dalam penyelesaian administrasi akademik seperti penerbitan SK pembimbing, SK ujian akhir mahasiswa, surat izin penelitian atau surat keterangan lainnya. Hal ini dapat menyebabkan ketidaknyamanan bagi mahasiswa yang membutuhkan dokumen tersebut untuk keperluan tertentu.

Tabel 1. 2 Data Mahasiswa Aktif Kelas Indralaya FKIP Universitas Sriwijaya

No	Program Studi	2020	2021	2022	2023	Jumlah
1.	Pendidikan Bahasa Indonesia	37	57	71	74	239
2.	Pendidikan Bahasa Inggris	34	56	62	71	223
3.	Pendidikan Biologi	47	53	62	60	222
4.	Pendidikan Fisika	47	47	59	67	220
5.	Pendidikan Kimia	50	51	56	65	222
6.	Pendidikan Matematika	16	48	55	63	182
7.	Pendidikan PKn	34	55	72	102	263
8.	Pendidikan Ekonomi	48	59	66	95	268
9.	Pendidikan Sejarah	43	57	60	67	227
10.	Pendidikan Guru Sekolah Dasar	12	52	72	99	235
11.	Pendidikan Guru PAUD	43	63	68	85	259
12.	Pendidikan Masyarakat	55	62	65	74	256
13.	Bimbingan Konseling	40	59	66	92	257
14.	Pendidikan Jasmani dan Kesehatan	40	59	72	101	272
15.	Pendidikan Teknik Mesin	36	52	58	60	206
Jumlah		582	830	964	1175	3551

Sumber: FKIP Universitas Sriwijaya (Per Januari 2024)

Berdasarkan Tabel 1.2 jumlah mahasiswa aktif kelas Indralaya FKIP Universitas Sriwijaya angkatan 2020, 2021, 2022, dan 2023 sebanyak 3551 mahasiswa. Jumlah mahasiswa tertinggi ada pada Program Studi Pendidikan Jasmani dan Kesehatan dengan 272 mahasiswa, sedangkan untuk jumlah mahasiswa terendah ada pada Program Studi Pendidikan Matematika yaitu sebanyak 182 mahasiswa.

Tenaga Kependidikan bidang administrasi akademik seperti pada Tabel dibawah ini:

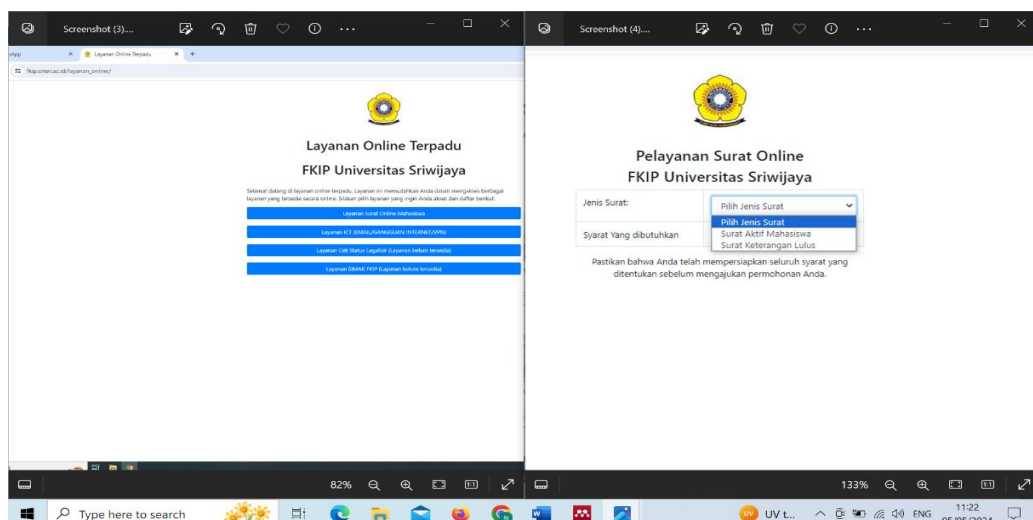
Tabel 1. 3 Data Pengadministrasi Program Studi Kelas Indralaya FKIP Universitas Sriwijaya

No	Tingkat Pendidikan	Status Pegawai	Jumlah
1.	S1 Ekonomi	PNS	1
2.	S1 Ekonomi	BLU	1
3.	S1 Teknik Sipil	BLU	1
4.	S-1 Pendidikan Agama Islam	BLU	1
5.	SMA	BLU	1
Jumlah keseluruhan			5

Sumber : FKIP Universitas Sriwijaya, 2024

Tabel 1.3 menunjukkan bahwa jumlah pengadministrasi akademik kelas Indralaya pada Program Studi di Lingkungan FKIP Universitas Sriwijaya masih terbatas, hal itu berimplikasi terhadap masalah layanan yang belum optimal karena banyaknya mahasiswa yang membutuhkan layanan administrasi.

Fenomena pelayanan yang masih belum optimal dapat dilihat dari pelayanan surat *online* yang masih terbatas, tidak mencakup semua jenis persuratan akademik. Inovasi layanan terpadu sangat diperlukan untuk meningkatkan efisiensi, keterjangkauan, dan kualitas layanan. Dengan integrasi yang baik antara berbagai layanan, pengguna dapat mengakses solusi yang lebih holistik untuk kebutuhan mereka. Hal ini juga dapat mengurangi birokrasi dan mempercepat proses pelayanan.



Gambar 1. 3 Pelayanan Surat Online Terpadu FKIP

Pelayanan surat *online* yang masih terbatas, tidak mencakup semua jenis persuratan akademik, seperti terlihat dari gambar di atas, pelayanan surat *online* terpadu FKIP baru tersedia untuk 2 jenis pelayanan surat saja, yaitu surat aktif mahasiswa dan surat keterangan lulus.

Tidak optimalnya pelayanan tergambar dari ketidakpuasan penerima layanan. Pelayanan publik merupakan suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Penerima layanan dapat menilai langsung kinerja pemerintah berdasarkan pelayanan yang telah diterimanya. Untuk itu kualitas pelayanan publik di semua instansi pemerintah adalah suatu hal yang mendasar yang harus ditingkatkan. Konsep kualitas pelayanan telah menjadi faktor yang dominan terhadap keberhasilan organisasi.

Menurut Parasuraman dalam Munusamy et. al. (2010) pada dasarnya kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian masyarakat terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan masyarakat dan berakhir pada persepsi masyarakat. Lima faktor penentu kualitas pelayanan yaitu *tangible* (bukti fisik) menyangkut sarana dan prasarana, personalia dan media komunikasi yang baik dalam pemberian pelayanan, kemudian *reliability* (keandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan tepat, akurat, konsisten dan sesuai. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemampuan pemberi layanan memberikan pelayanan yang cepat kepada pelanggan. *Assurance* (jaminan), yaitu membantu pelanggan dengan pengetahuan dan kesopanan, sehingga menimbulkan keyakinan dan kepercayaan. *Empathy* (empati), yaitu perhatian dan kepedulian pribadi kepada pelanggan (Alfatih, 2016).

Pemahaman yang mendalam tentang kebutuhan mahasiswa serta kemampuan untuk merespons perubahan dan tantangan di bidang pendidikan adalah kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, penelitian dan evaluasi secara berkala perlu dilakukan guna memastikan bahwa sistem administrasi yang ada mampu memenuhi standar kualitas yang diharapkan dan dapat terus ditingkatkan sesuai dengan perkembangan kebutuhan dan teknologi.

Dengan memprioritaskan kualitas pelayanan ini, institusi pendidikan dapat menciptakan lingkungan yang inklusif, mendukung, dan inspiratif bagi perkembangan mahasiswa sebagai insan akademik dan sosial yang berintegritas.

Dalam beberapa tahun terakhir penelitian tentang Pelayanan dan Kepuasan sudah banyak dilakukan, baik menggunakan metode kualitatif maupun kuantitatif, diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Larsen dan Folstad (2024) dengan menggunakan metode kualitatif menjelaskan bahwa potensi perubahan yang lebih besar dalam pelayanan dan administrasi ketika penyedia layanan publik mendapatkan wawasan yang lebih baik mengenai kebutuhan masyarakat dan memberikan tanggapan yang sesuai. Kemudian penelitian dari Amatullah (2021) menunjukkan penerapan *e-government* melalui aplikasi Si N'duk belum memenuhi kualitas pelayanan. Kemudian penelitian dari Khozin dan Mutmainah (2019) yang menggunakan mix method tentang pelayanan yang ada di Puskesmas Mantrijeron, menunjukkan skala “sangat baik”, tetapi masih terdapat pelayanan yang dirasa masih kurang, antara lain penempatan ruangan antara pendaftaran dan ruang pelayanan lansia, kondisi sarana pelayanan seperti tempat tidur, tata letak sarana layanan yang dirasakan kurang memberikan kenyamanan bagi lansia. Kemudian beberapa penelitian menggunakan metode kuantitatif diantaranya adalah Umriana dan Pranatami (2022) tentang indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan non akademik menunjukkan kepuasan tertinggi terdapat pada indikator perwalian online dan kepuasan terendah terdapat pada indikator sistem perkuliahan online (*e-learning*). Sedangkan indikator tertinggi terhadap layanan non akademik adalah layanan bimbingan agama, sedangkan indeks terendahnya adalah layanan bimbingan karir dan informasi pekerjaan. Kemudian penelitian dari Watthanaklang dkk (2024) tentang persepsi aksesibilitas dan kualitas layanan pada transportasi umum lokal di Thailand menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap persepsi aksesibilitas pada sistem transportasi umum, terutama dalam hal daya tanggap, kenyamanan, dan keselamatan. Penelitian dari Fran Sayekti, dkk (2022) tentang pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemakai layanan jasa menunjukkan bahwa dimensi layanan berupa bukti fisik dan jaminan memiliki pengaruh terhadap kepuasan, sedangkan keandalan, daya tanggap dan perhatian tidak mempengaruhi

kepuasan pemakai jasa layanan. Penelitian dari Santos dkk (2020) tentang pengaruh tanggung jawab sosial terhadap kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa pada pendidikan tinggi, menunjukkan tanggung jawab sosial universitas berkontribusi paling langsung terhadap pendidikan berkualitas, mempromosikan universitas yang bertanggung jawab mempengaruhi persepsi positif mahasiswa dan berfungsi sebagai sesuatu yang mendahului dan memicu kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa. Selanjutnya penelitian dari Ramdhani dan Kholik (2022) tentang analisis tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan layanan akademik pada masa covid-19 di perguruan tinggi swasta Bogor, menunjukan tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan layanan akademik secara keseluruhan berada pada katagori baik. selanjutnya Borishade dkk (2021) melakukan penelitian tentang hubungan antara kualitas layanan, kepuasan dan loyalitas mahasiswa, hasil menunjukkan pemberian layanan berkualitaslah yang menciptakan konsumen setia, konsumen yang lebih mendukung institusi dan merangsang orang lain untuk berlangganan. Penelitian kualitas pelayanan di perguruan tinggi dilakukan oleh Umriana dan Pranatami, juga Ramdhani & Kholik. Berbeda dengan yang dilakukan oleh Umriana dan Pranatami, dan Ramdhani & Kholik peneliti memilih lokus pada Perguruan Tinggi yaitu Universitas Sriwijaya.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk meneliti mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa di FKIP Universitas Sriwijaya. Oleh karena itu penulis mengambil judul tentang **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sriwijaya"**.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah

1. Bagaimana nilai persepsi dan nilai harapan mahasiswa tentang kualitas pelayanan akademik yang diberikan oleh Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sriwijaya?

2. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa tentang pelayanan akademik yang diberikan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sriwijaya?
3. Apakah ada pengaruh *tangible* terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sriwijaya?
4. Apakah ada pengaruh *reliability* terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sriwijaya?
5. Apakah ada pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sriwijaya?
6. Apakah ada pengaruh *assurance* terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sriwijaya?
7. Apakah ada pengaruh *emphaty* terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sriwijaya?
8. Apakah kualitas pelayanan akademik secara kumulatif berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sriwijaya?

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan penelitian yang ingin dicapai didalam penelitian ini adalah:

1. Menganalisis nilai persepsi dan nilai harapan mahasiswa tentang kualitas pelayanan akademik yang diberikan oleh Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sriwijaya.
2. Menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa tentang pelayanan akademik yang diberikan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sriwijaya.
3. Menganalisis pengaruh *tangible* terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sriwijaya.

4. Menganalisis pengaruh *reliability* terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sriwijaya.
5. Menganalisis pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sriwijaya.
6. Menganalisis pengaruh *assurance* terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sriwijaya.
7. Menganalisis pengaruh *emphaty* terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sriwijaya.
8. Menganalisis kualitas pelayanan akademik secara kumulatif berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sriwijaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah:

Manfaat Teoritis:

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan, wawasan dan sumbangan pemikiran bagi Ilmu Administrasi Publik, terutama yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik.

Manfaat Praktis:

1. Bagi Perguruan Tinggi guna lebih meningkatkan kualitas pelayanannya.
2. Bagi Tenaga Pendidik dan Tenaga Kependidikan dapat digunakan sebagai acuan untuk meningkatkan kinerja, khususnya dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa.
3. Bagi mahasiswa sebagai pengguna jasa yang bisa merasakan langsung pelayanan publik yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. (2015). Metodologi penelitian kuantitatif. In *Aswaja Pressindo*. Aswaja Pressindo.
- Akhirin, Z. et al. (2023). Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Padang Genting Kecamatan Seluma Selatan. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 11(2), 1529–1538. <https://doi.org/https://doi.org/10.37676/ekombis.v11i2.4273>
- Alfatih, A. (2016). *Dasar-dasar metodologi penelitian sosial*. Unsri Press.
- Amatulloh, D. (2021). Analisis penerapan e-government dalam peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada Mal pelayanan publik Bojonegoro. *Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(2), 87–107. <https://doi.org/10.14710/dialogue.v3i2.12267>
- Borishade, T. T. et al. (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>
- Bungin. (2005). *Metodologi penelitian kuantitatif*. Kencana.
- Chandra, T. et al. (2020). *Service quality, costumer satisfaction, dan consumer loyalty: tinjauan teoritis*. CV IRDH.
- Daryanto, & Setyabudi, I. (2014). *Konsumen dan pelayana prima*. Gava Media.
- Ibrahim, A. (2008). *Teori dan konsep pelayanan publik serta implementasinya*. Mandar Maju.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Ismail, T., & Yusuf, R. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan kantor Indihome Gegerkalong di Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 5(3), 413–423. <https://doi.org/https://doi.org/10.31955/mea.v5i3.1479>
- Kasmi, D. N., & Mashur, D. (2014). Implementasi kebijakan sistem aplikasi pelayanan kepegawaian. *Administrasi Pembangunan*, 2(2), 115–226. <https://jap.ejournal.unri.ac.id/index.php/JAP/article/view/2256/2222>
- Khozin, M., & Mutmainah, N. F. (2019). Kualitas pelayanan kesehatan lansia di kota Yogyakarta (studi kasus pelayanan kesehatan pada puskesmas Mantrijeron). *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 1(2), 143–155. <https://doi.org/10.24198/jmpp.v1i2.18452>
- Larsen, A. G., & Folstad, A. (2024). The impact of chatbots on public service provision: a qualitative interview study with citizens and public service providers. *Government Information Quarterly*, 41(2). <https://doi.org/10.1016/j.giq.2024.101927>

- Lovelock, C. ., & Wright, L. . (2005). *Manajemen pemasaran jasa* (Alih Bahasa : Agus Widyantoro dan tim (ed.)). PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2008). *Manajemen pemasaran jasa* (2nd ed.). Salemba Empat.
- Mahyani. (2013). Theory of reasoned action dan theory of planned behavior (sebuah kajian historis tentang perilaku). *Jurnal EL-RIYASAH*, 4, 13–19.
- Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi dan pelayanan publik*. Unpad Press.
- Napitupulu, P. (2007). *Pelayanan publik dan customer satisfaction*. PT.Alumni.
- Nasfi et al. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah perbankan syariah. *Journal of Economic Studies*, 4(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.30983/es.v4i1.3146>
- Nasution. (2001). *Manajemen mutu terpadu (total quality management)*. Ghalia Indonesia.
- Novitawati, R. A. D. et al. (2019). Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 8(4), 175–180. <https://doi.org/https://doi.org/10.33366/jisip.v8i4.1866>
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas pelayanan publik (perilaku aparatur dan komunikasi birokrasi dalam pelayanan publik)*. Media Sahabat Cendekia.
- Rahmadana, M. F. et al. (2021). *Pelayanan publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Ramdhani, M. R., & Kholik, A. (2022). Analisis tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan layanan akademik pada masa covid-19 di perguruan tinggi swasta Bogor. *Tadbir Muwahhid*, 6(1), 1–15. <https://doi.org/10.30997/jtm.v6i1.4790>
- Ratminto, & Winarsih, A. . (2012). *Manajemen pelayanan, pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Pustaka Pelajar.
- Rifa'i, K. (2023). *Kepuasan konsumen*. UIN KHAS Press.
- Rizal, S. et al. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) tbk. *Eqien: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 8(2), 25–33. <https://doi.org/10.34308/eqien.v8i2.232>
- Santos, G. et al. (2020). Understanding social responsibility's influence on service quality and student satisfaction in higher education. *Journal of Cleaner Production*, 256, 120597. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2020.120597>
- Sari, I. K. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Urug Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(1), 194–207. <http://dx.doi.org/10.25157/dinamika.v7i1.3431>

- Sayekti, F. et al. (2022). Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemakai layanan jasa. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Auditing*, 9(1), 16–27.
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi pelayanan publik*. Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P. (2008). *Reformasi pelayanan publik teori, kebijakan dan implementasi*. PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif, R&D*. Alfabeta.
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar*. Renika Cipta.
- Tjiptono, F. (2006). *Manajemen jasa*. Andi.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2003). *Total quality management*. Andi.
- Umriana, A., & Pranatami, D. A. (2022). Indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan non akademik UIN Walisongo Semarang. *Jurnal Penjaminan Mutu*, 8(1), 95–103. <https://doi.org/10.25078/jpm.v8i1.767>
- Watthanaklang, D. et al. (2024). Exploring accessibility and service quality perceptions on local public transportation in Thailand. *Case Studies on Transport Policy*, 15(26). <https://doi.org/10.1016/j.cstp.2023.101144>

Perundang-undangan/Referensi lain:

- Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Negara Nomor 63/Kep/M.Pan/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2015 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Sriwijaya