

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI FAKULTAS  
ILMU KOMPUTER UNIVERSITAS SRIWIJAYA MENGGUNAKAN  
METODE SERVQUAL (*SERVICE QUALITY*)**

**SKRIPSI**  
**Program Studi Sistem Informasi**  
**Jenjang Sarjana**



Oleh

**Karisa Anjani Fakhri**  
**NIM 09031381924132**

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER**  
**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**  
**MEI 2023**

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI FAKULTAS  
ILMU KOMPUTER UNIVERSITAS SRIWIJAYA MENGGUNAKAN  
METODE SERVQUAL (SERVICE QUALITY)

Sebagai salah satu syarat untuk penyelesaian Studi  
di Program Studi Sistem Informasi S1

Oleh

Karisa Anjani Fakhri 09031381924132

Palembang, Mei 2023

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Sistem Informasi

Pembimbing I,



Endang Lestari Ruskan, M.T  
NIP. 197811172006042001

Dr. Ali Ibrahim, S.Kom., M.T  
NIP. 198407212019031004

## HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Karisa Anjani Fakhri  
NIM : 09031381924132  
Program Studi : Sistem Informasi Bilingual  
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi di Fakultas Ilmu  
Komputer Universitas Sriwijaya Menggunakan Metode  
Servqual (*Service Quality*)

Hasil Pengecekan, Ithenticate/Turnitin: 14%

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan penjiplakan/plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/plagiat dalam laporan skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan oleh siapapun.



Palembang, Mei 2023



**Karisa Anjani Fakhri**

**NIM 09031381924132**

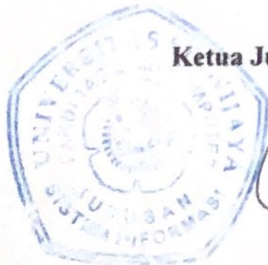
## HALAMAN PERSETUJUAN

Telah diuji dan lulus pada:

Hari : Kamis  
Tanggal : 04 Mei 2023  
Nama : Karisa Anjani Fakhri  
NIM : 09031381924132  
Program Studi : Sistem Informasi Bilingual  
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya Menggunakan Metode Servqual (*Service Quality*)

Komisi Penguji :

1. Pembimbing	: Dr. Ali Ibrahim, M.T.	: 
2. Ketua Penguji	: Endang Lesti Ruskan, M.T.	: 
3. Penguji I	: Dedy Kurniawan, M.Sc.	: 
4. Penguji II	: Allsela Meiriza, M.T.	: 



**Mengetahui,**  
**Ketua Jurusan Sistem Informasi,**

**Endang Lestari Ruskan, M.T.**

**NIP 19781117200604200**

## HALAMAN PERSEMBAHAN

### MOTTO

*“Everyone has their own pace and timeline”*

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

- ❖ Allah SWT
- ❖ Kedua Orang Tua
- ❖ Kakakku dan Adikku
- ❖ Dosen Pembimbing dan Dosen Penguji Skripsi
- ❖ Sahabat-Sahabatku
- ❖ Almamaterku, Universitas Sriwijaya
- ❖ Diri saya sendiri

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT. Atas segala rahmat, hidayah, nikmat, dan pertolongan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya Menggunakan Metode Servqual (*Service Quality*)" sebagai salah satu syarat lulus pada Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

Banyak hal yang telah dilalui oleh penulis dalam menuntaskan tugas akhir ini. Namun, penulis bersyukur berkat karunia-Nya dan doa serta bantuan dari berbagai pihak dalam mendukung penyelesaian skripsi ini. Oleh sebab itu, penulis ingin mengucapkan syukur dan berterimakasih kepada :

1. Sang Maha Pemberi Pertolongan Allah SWT, atas segala kasih sayang, hidayah ilmu, kekuatan, dan petunjuk sehingga penulis dapat merampungkan tugas akhir ini yang mana banyak sekali hikmah dalam setiap proses yang dilalui.
2. Kedua orang tua tercinta, Ayah dan Bunda yang telah banyak berkorban, memberikan doa, kepercayaan, dan kasih sayang untuk penulis.
3. Kakakku dan Adikku tersayang yang selalu memberikan dukungan kepada penulis.
4. Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya, Bapak Jaidan Jauhari, M.T.
5. Ketua Jurusan Sistem Informasi, Ibu Endang Lestari, M.T.
6. Dosen Pembimbing Akademik, Ibu Mira Afrina, S.E., M.Sc.

7. Bapak Dr. Ali Ibrahim, M.T selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu memberikan arahan serta bimbingan kepada penulis selama melakukan penyusunan skripsi.
8. Bapak dan Ibu Dosen Penguji yang telah membantu membahas dan menyempurnakan skripsi ini.
9. Seluruh Dosen Sistem Informasi beserta Staff Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya yang telah membimbing dan memberikan ilmu kepada penulis selama menjalankan perkuliahan.
10. Sahabat tersayang dan seperjuangan KATOKAMA, Alzena, Puput, Cindy, dan Nadhifah yang selalu membantu penulis selama masa perkuliahan untuk sampai di titik ini menyelesaikan tugas akhir.
11. Sahabat-sahabatku Rarak, Awek, dan Ruby yang selalu ada dan selalu mensupport penulis dari dulu hingga sekarang.
12. Rachmat Meitito selaku support system terbaik yang selalu menemani dan menampung penulis menjalani hari-hari yang sulit dalam proses menyelesaikan studi.
13. Teman-teman seperjuangan SI BIL 2019 yang sudah berjuang bersama selama masa perkuliahan ini.
14. Seluruh Narasumber dan Responden yang sudah membantu mengisi kuesioner yang penulis bagikan.
15. Diri saya sendiri, terima kasih sudah melawan rasa malas dan tidak menyerah di situasi apapun. Terima kasih sudah berjuang dan percaya dengan setiap proses yang dilalui. Semangat menjalani setiap level-level yang lebih tinggi di kehidupan berikutnya ya!

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis membutuhkan kritik dan saran yang membangun dalam rangka perbaikan dari berbagai pihak. Penulis berharap tugas akhir ini dapat memberikan manfaat baik kepada penulis maupun semua pihak.

Palembang, Mei 2023

Penulis,



Karisa Anjani Fakhri

NIM. 09031381924132



# ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI FAKULTAS ILMU KOMPUTER UNIVERSITAS SRIWIJAYA MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL (SERVICE QUALITY)

Oleh

**Karisa Anjani Fakhri**  
**09031381924132**

## ABSTRAK

Perguruan tinggi seperti Universitas Sriwijaya tepatnya di Fakultas Ilmu Komputer sudah seharusnya dapat menjamin kepuasan mahasiswa, tidak hanya dalam proses belajar mengajar, namun juga mencakup dalam pelayanan administrasinya. Meskipun beberapa aspek sudah terkomputerisasi dan sudah secara online, namun beberapa pelayanan secara manual tetap diperlukan, seperti dalam legalisasi, surat-menyurat, dan sebagainya. Namun demikian, berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan beberapa mahasiswa ditemukan bahwa mahasiswa masih mengeluhkan pelayanan yang diberikan oleh staff administrasi. Salah satu metode yang banyak digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah metode Servqual (*Service Quality*). Konsep pada metode Servqual yakni menilai dan menganalisa setiap variabel penilaian apakah terdapat kesenjangan (*gap*) dari jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan (*perceived service*). Kegagalan dalam pelayanan mahasiswa diakibatkan adanya kesenjangan (*gap*) harapan konsumen dan kenyataan layanan yang diterima. *Service quality* terdiri dari lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *reliability* (kehandalan), *assurance* (keyakinan/jamianan), *emphaty* (empati), *responsiveness* (daya tanggap), dan *tangibles* (bukti fisik). Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan metode *Service Quality* dari keseluruhan atribut dapat diketahui bahwa mahasiswa merasa belum puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh administrasi di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya. Skor rata-rata persepsi yang didapatkan sebesar 3,98 dan skor rata-rata harapan mahasiswa sebesar 4,47 sehingga didapatkan nilai kesenjangan (*gap*) antara persepsi dan harapan sebesar -0,49 yang menunjukkan bahwa pelanggan merasa belum puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh administrasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

**Kata Kunci** : *Service Quality, Gap, Gap Analysis*

**ANALYSIS OF ADMINISTRATIVE SERVICE QUALITY IN THE  
FACULTY OF COMPUTER SCIENCE AT SRIWIJAYA UNIVERSITY  
USING THE SERVQUAL (SERVICE QUALITY) METHOD**

**By**

**Karisa Anjani Fakhri  
09031381924132**

**ABSTRACT**

*Higher education institutions such as Sriwijaya University, precisely in the Faculty of Computer Science, should be able to guarantee student satisfaction, not only in the teaching and learning process but also in administrative services. Even though some aspects have been computerized and online, some manual services are still needed, such as legalization, correspondence. However, based on the results of observations and interviews with several students, it was found that students still complained about the services provided by administrative staff. One method that is widely used to measure service quality is the Servqual (Service Quality) method. The concept of the Servqual method is to assess and analyze each assessment variable to determine whether there is a gap between the expected service and the perceived service. Failure in student services is caused by a gap between consumer expectations and the reality of the services received. Service quality consists of five dimensions: reliability, assurance, empathy, responsiveness, and tangibles. Based on the results of calculations using the service quality method for all attributes, it can be seen that students are not satisfied with the services provided by the administration at the Faculty of Computer Science, Sriwijaya University. The average perceived score is 3.98, and the average score of student expectations is 4.47, so the gap between perceptions and expectations is -0.49, which indicates that customers are not satisfied with the services provided by the administration of the Faculty of Computer Science at Sriwijaya University.*

**Keywords:** *Service Quality, Gap, Gap Analysis*

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR RUMUS .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Batasan Masalah.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
2.1 Kajian Pustaka .....	7
2.2 Profil Organisasi.....	13
2.2.1 Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.....	13
2.2.2 Struktur Organisasi .....	14
2.3 Kualitas Pelayanan .....	14
2.4 Kualitas Pelayanan Administrasi.....	15
2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Administrasi .....	15
2.4.2 Prinsip Pelayanan Administrasi .....	16
2.5 Konsep Kepuasan Pelanggan .....	18
2.5.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	18
2.5.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	20
2.6 Jenis Penelitian .....	23
2.6.1 Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	23
2.6.2 Penelitian Kuantitatif .....	23
2.7 Jenis Data .....	24

2.7.1	Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	24
2.7.2	Data Sekunder .....	24
2.8	Populasi .....	24
2.9	Sampel .....	25
2.10	Rumus Slovin .....	25
2.11	Teknik Pengambilan Sampel.....	26
2.12	Teknik Pengumpulan Data .....	29
2.13	Skala Likert .....	29
2.14	Uji Instrumen Penelitian.....	30
2.14.1	Uji Validitas .....	30
2.14.2	Uji Reliabilitas .....	31
2.15	Metode Service Quality .....	31
2.15.1	Pengertian Metode Service Quality .....	31
2.15.2	Dimensi Service Quality .....	33
2.15.3	<i>Gap</i> dalam <i>Service Quality</i> .....	36
2.15.4	Perhitungan Metode <i>Service Quality</i> .....	38
2.15.5	Diagram Kartesius.....	41
BAB III METODE PENELITIAN.....		44
3.1	Kerangka Penelitian .....	44
3.2	Jenis Penelitian .....	45
3.3	Jenis Data .....	45
3.4	Populasi dan Sampel .....	45
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	48
3.6	Skala Pengukuran .....	49
3.7	Teknik Pengujian Instrumen .....	49
3.7.1	Uji Validitas .....	49
3.7.2	Uji Reliabilitas .....	50
3.8	Metode <i>Service Quality</i> .....	50
3.8.1	Identifikasi Dimensi Pelayanan .....	50
3.8.2	Menghitung Skor Harapan dan Skor Persepsi Layanan.....	52
3.8.3	Menghitung Nilai <i>Gap</i> .....	52
3.8.4	Menghitung Kualitas Layanan Tiap Dimensi .....	53
3.8.5	Diagram Kartesius.....	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....		54
4.1.	Pelayanan Administrasi di FASILKOM Universitas Sriwijaya.....	54

4.2.	Hasil Uji Instrumen Penelitian .....	55
4.2.1	Uji Validitas .....	55
4.2.2	Uji Reliabilitas .....	58
4.3.	Pengolahan Data dan Analisis Servqual.....	59
4.3.1	Karakteristik Responden .....	59
4.3.2	Perhitungan Skor Harapan Mahasiswa .....	61
4.3.3	Perhitungan Skor Persepsi Mahasiswa .....	68
4.3.4	Perhitungan Nilai <i>Gap</i> .....	75
4.3.5	Perhitungan Kualitas Layanan Tiap Dimensi Servqual .....	77
4.3.6	Analisis Diagram Kartesius.....	78
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>84</b>
5.1	Kesimpulan.....	84
5.2	Saran .....	85
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>86</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>90</b>

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Struktur Organisasi FASILKOM UNSRI .....	14
Gambar 2.2 Kesenjangan dalam Service Quality Menurut Parasuraman .....	38
Gambar 2.3 Diagram Kartesius.....	42
Gambar 3.1 Kerangka Penelitian .....	44
Gambar 4.1 Hasil Diagram Kartesius .....	78

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Kajian Pustaka.....	7
Tabel 3.1 Populasi.....	46
Tabel 3.2 Skala <i>Likert</i> .....	49
Tabel 3.3 Identifikasi Dimensi Pelayanan .....	51
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Persepsi .....	56
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Harapan .....	57
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	59
Tabel 4.4 Karakteristik Responden .....	60
Tabel 4.5 Hasil Rekapitulasi Harapan.....	61
Tabel 4.6 Skor Harapan Mahasiswa.....	67
Tabel 4.7 Hasil Rekapitulasi Persepsi .....	68
Tabel 4.8 Skor Persepsi Mahasiswa.....	74
Tabel 4.9 Hasil Perhitungan Nilai <i>Gap</i> .....	75
Tabel 4.10 Hasil Kualitas Layanan Tiap Dimensi .....	77

## DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 2.1 Rumus <i>Slovin</i> .....	25
Rumus 2.2 Rumus <i>Proportionate Stratified Random Sampling</i> .....	26
Rumus 2.3 Rumus Korelasi <i>Product Moment</i> .....	30
Rumus 2.4 Rumus <i>Cronbach Alpha</i> .....	31
Rumus 2.5 Rumus Jumlah Bobot Jawaban Kuesioner Harapan .....	38
Rumus 2.6 Rumus Jumlah Bobot Jawaban Kuesioner Persepsi .....	39
Rumus 2.7 Rumus Rata-Rata Jawaban Kuesioner Harapan .....	40
Rumus 2.8 Rumus Rata-Rata Jawaban Kuesioner Persepsi.....	40
Rumus 2.9 Rumus Nilai <i>Gap</i> .....	40
Rumus 2.10 Rumus <i>Besterfield</i> .....	41



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Lampiran Wawancara.....	A-1
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	B-7
Lampiran 3. Data Responden Kuesioner Persepsi .....	C-16
Lampiran 4. Data Responden Kuesioner Harapan.....	D-18
Lampiran 5. Hasil Turnitin.....	E-20
Lampiran 6. Bukti Penyebaran Kuesioner .....	F-21

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada kondisi zaman yang bertambah maju saat ini, mempengaruhi tingginya keinginan masyarakat untuk melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi. Pendidikan yang tinggi dianggap masyarakat dapat meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkompeten dan bermutu sesuai dengan visi dan misi Perguruan Tinggi yaitu lembaga pembuat dan penghasil Sumber Daya Manusia yang berkualitas sebagai jembatan di dalam melahirkan produk bermutu agar bisa bertarung di pasar global (Sarbina et al., 2021). Oleh karena itu, bidang pendidikan menjadi sebuah ajang persaingan. Hal ini dikarenakan semakin banyaknya perguruan tinggi yang mulai memberikan pelayanan yang baik kepada mahasiswa maupun calon mahasiswa dengan tujuan perguruan tinggi tersebut mampu memenangkan persaingan tersebut (Fahmi et al., 2019). Seperti dinyatakan oleh Kotler (Kotler, 2016) bahwa salah satu cara untuk menempatkan sebuah perusahaan jasa lebih unggul dibandingkan pesaingnya adalah dengan memberikan pelayanan yang lebih berkualitas dibandingkan dengan para pesaingnya.

Salah satu bentuk pelayanan dari pelayanan di perguruan tinggi adalah pelayanan administrasi. Mahasiswa merupakan pelanggan bagi perguruan tinggi. Perguruan tinggi sudah seharusnya dapat menjamin kepuasan mahasiswa, tidak hanya dalam proses belajar mengajar, namun juga mencakup dalam pelayanan administrasinya. Pelayanan administrasi merupakan bagian yang tidak dapat terpisahkan dari seluruh kegiatan akademik di setiap perguruan tinggi, salah

satunya di Universitas Sriwijaya. Begitu pula dengan Fakultas Ilmu Komputer sebagai bagian dari Universitas Sriwijaya yang diberikan tanggung jawab untuk mengelola bagian pelayanan administrasi khususnya pelayanan yang bersifat secara manual. Meskipun beberapa aspek sudah terkomputerisasi dan sudah secara *online*, namun beberapa pelayanan secara manual tetap diperlukan, seperti dalam legalisasi, surat-menyurat, dan sebagainya (Sukmasari, 2018).

Respon mahasiswa terhadap pelayanan menjadi hal penting sebagai masukan untuk pihak pengelola perguruan tinggi. Pengelola perguruan tinggi akan dapat mengetahui dan menilai tentang kualitas pelayanan yang telah diberikan, kemudian pelayanan tersebut akan dievaluasi sebagai penyusun strategi untuk selalu meningkatkan mutu pelayanan administrasi. Ketika pelayanan yang dirasakan baik, maka pelanggan atau dalam hal ini adalah mahasiswa akan dengan mudah memberikan dan mempromosikan hal yang dirasakan kepada orang lain atau calon mahasiswa. Loyalitas mahasiswa terhadap perguruan tinggi juga akan tumbuh sehingga ketika mahasiswa ingin melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi, mahasiswa mungkin akan mempertimbangkan untuk kembali ke perguruan tinggi tersebut. Kinerja kualitas layanan yang baik diharapkan dapat memenuhi harapan mahasiswa sebagai pelanggan, jika harapan mahasiswa terpenuhi, maka kepuasan mahasiswa dapat terpenuhi. Layanan yang berkualitas tidak hanya dinilai dari pelayanan yang diberikan oleh staff, namun dinilai juga kenyamanan mahasiswa selama melakukan kegiatan administrasi dan lingkungan tempat mahasiswa menerima layanan (Shyafary & Soeprapto, 2022).

Namun demikian, berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan beberapa mahasiswa ditemukan bahwa mahasiswa masih mengeluhkan pelayanan

yang diberikan oleh staff administrasi, diantaranya proses pelayanan yang panjang dan lambat, jam kerja staff yang tidak sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan, hingga kurangnya memberikan informasi terkait perkuliahan dengan jelas. Hal ini menyebabkan ketidakpuasan mahasiswa atas pelayanan administrasi.

Dalam mengukur persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan administrasi di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya diperlukan adanya metode pengukuran yang tepat. Salah satu metode yang banyak digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah metode Servqual (*Service Quality*). Metode Servqual merupakan metode yang paling populer dan hingga kini banyak dijadikan acuan dalam riset manajemen, dan dalam perkembangannya metode Servqual juga dijadikan acuan untuk mengukur kualitas layanan yang lebih spesifik di bidang jasa pendidikan (Lestari & Untari, 2019). Kelebihan dalam metode *service quality*, yaitu telah diakui sebagai standar dalam kualitas layanan, telah terbukti valid untuk semua permasalahan mengenai pelayanan, dan kuesioner Servqual adalah reliabel, artinya pertanyaan-pertanyaan dipersepsikan sama oleh responden yang berbeda (Syukhri, 2018). Konsep pada metode Servqual yakni menilai dan menganalisa setiap variabel penilaian apakah terdapat kesenjangan (*gap*) dari jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan (*perceived service*). Kegagalan dalam pelayanan mahasiswa diakibatkan adanya kesenjangan (*gap*) harapan konsumen dan kenyataan layanan yang diterima (Shyafary & Soeprapto, 2022). Menurut Parasuraman (Parasuraman et al., 1985) *service quality* terdiri dari lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *reliability* (kehandalan), *assurance* (keyakinan/jaminan), *emphaty* (empati), *responsiveness* (daya tanggap), dan *tangibles* (bukti fisik). Kelima dimensi ini

digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan administrasi, sehingga diharapkan akan dapat diketahui apakah kinerja kualitas pelayanan administrasi telah sesuai dengan keinginan mahasiswa, faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan yang diberikan, dan faktor apa saja yang perlu mendapat perbaikan.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya terhadap pelayanan administrasi yang dalam penelitian ini hanya akan meneliti layanan administrasi jurusan dan juga administrasi kemahasiswaan dan akademik, dikarenakan dua hal tersebut merupakan pelayanan administrasi yang sering berhadapan langsung dengan mahasiswa. Oleh karena itu, penulis mengangkat tugas akhir yang berjudul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI FAKULTAS ILMU KOMPUTER UNIVERSITAS SRIWIJAYA MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL (*SERVICE QUALITY*)”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka dapat diambil rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana besar kesenjangan antara persepsi mahasiswa dan harapan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya?
2. Apakah atribut layanan yang menjadi prioritas perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui besar kesenjangan antara persepsi mahasiswa dan harapan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya oleh mahasiswa.
2. Untuk mengetahui atribut layanan apa saja yang menjadi prioritas perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Berikut ini manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Sebagai peneliti, memberikan tambahan ilmu pengetahuan dan memahami serta mengerti lebih dalam mengenai penggunaan metode *Service Quality* dalam menganalisis kebutuhan pelanggan yang dapat diterapkan dimasa yang akan datang.
2. Mempermudah Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya dalam mengetahui kualitas pelayanan terhadap persepsi dan harapan mahasiswa.
3. Dapat dijadikan sebagai bahan masukan yang positif untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
4. Membantu mahasiswa untuk menyampaikan keluhan kritik dan saran terhadap pelayanan administrasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

## 1.5 Batasan Masalah

Untuk menghindari agar pembahasan tidak menyimpang dari lingkup permasalahan sehingga dapat mencapai hasil yang diharapkan, maka penulis membatasi penelitian ini dengan hal-hal berikut:

1. Objek penelitian dari tugas akhir ini adalah Fakultas Ilmu Komputer di Universitas Sriwijaya.
2. Bahasan yang disajikan dalam penelitian ini adalah penilaian pelayanan administrasi jurusan dan administrasi akademik dan kemahasiswaan Fakultas Ilmu Komputer di Universitas Sriwijaya.
3. Proses yang dilakukan hanya untuk mengukur kualitas pelayanan yang diterima oleh mahasiswa berdasarkan persepsi dan harapan mereka dengan menggunakan metode *Service Quality*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ayuninghemi, R., Mudzakir, M., Muliawan, A., Elansyah, M. F., Matiin, Z., Barizi, A., Wardhani, P. K., & Febriani, N. (2018). Metode Service Quality untuk Mengukur Kualitas Layanan Administrasi Program Studi di Politeknik Negeri Jember. *SEMNASKIT*, 2015, 1. <https://publikasi.polije.ac.id/index.php/SEMNASKIT2015/article/view/974>
- Besterfield. (2012). *Total Quality Management*. Pearson Education.
- Bora, M. A., Amrina, E., & Herman. (2021). Usulan Peningkatan Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) dan Quality Function Deployment (QFD) Studi Kasus di STT Ibnu Sina Batam. *Profisiensi: Jurnal Program Studi Teknik Industri*, 9(1), 47–59. <https://journal.unrika.ac.id/index.php/jurnalprofisiensi/article/view/3308>
- Ernila. (2019). Analisa Tingkat Kepuasan Mahasiswa Teknik Informatika Terhadap Pelayanan Akademik Menggunakan Metode Service Quality (Studi Kasus: Fakultas Teknik - Universitas Islam Kuantan Singingi). *Jurnal Perencanaan, Sains, Teknologi, Dan Komputer*, 2(1), 136–147.
- Fahmi, H., Visel, J., & Sibarani, H. F. B. (2019). Rancang Bangun Sistem Terdistribusi Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Kemahasiswaan. *Jurnal Sains Dan Teknologi*, 1(2.1). <https://doi.org/https://doi.org/10.34013/saintek.v1i2.1.223>
- Fitriyatuddiyannah, & Dhartikasari, E. (2022). Penerapan Metode ServQual Sebagai Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan di Balai Desa Dukunanyar. *Serambi Engineering*, 7(4), 3941–3947. <https://doi.org/https://doi.org/10.32672/jse.v7i4.4868>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit - UNDIP.
- Gunawan, S. (2022). Analisis Kualitas Layanan Pengguna Website E-Learning dengan Metode Servqual (Studi Kasus SPADA Dikti Program Kampus Merdeka). *MDP Student Conference (MSC)*, 1(1), 526–537.
- Habib, E. L., & Zuraidah, E. (2023). Analisis Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan Bimbingan Belajar Pada Kursuspintar Menggunakan Metode Servqual. *Journal of Information System Research (JOSH)*, 4(2), 418–433. <https://doi.org/10.47065/josh.v4i2.2721>
- Haryadi, H. (2009). *Administrasi Perkantoran Untuk Manajer & Staf*. Visimedia.
- Hasnunidah, N. (2017). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Media Akademi.
- Kisworo, M. W., & Sofana, I. (2017). *Menulis Karya Ilmiah: Penelitian, Penulisan, Presentasi dan Publikasi Ilmiah*. Informatika.



- Kotler, P. (2016). *Marketing management. 15th edition* / Philip Kotler; Kevin Lane Keller. Pearson Education Limited.
- Lestari, A., & Untari, D. T. (2019). *Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya)*. 40–82. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.31599/jmu.v1i2.643>
- Lind, D. A., Marchal, W. G., & Wathen, S. A. (2015). *Statistical techniques in business & economics* (16th ed). Mc Graw Hill.
- Lukita, C., Pranata, S., & Agustin, K. (2020). Metode Servqual dan Importance Performance Analysis untuk Analisa Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Tinggi pada Mahasiswa di Cirebon. *Jurnal Digit*, 9(2), 167–177. <https://doi.org/10.51920/JD.V9I2.117>
- Moenir, H. A. S. (2015). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. In *Jakarta: Bumi Aksara* (Vol. 1, Issue 3). Bumi Aksara.
- Novita, R., & Egusti, W. M. (2019). Penerapan Metode Servqual Terhadap Kualitas Layanan Sistem Informasi Pengarsipan. *Seminar Nasional Teknologi Informasi, Komunikasi Dan Industri (SNTIKI) 11, 11*, 246–240.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Source: The Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.
- Riduansyah, Profita, A., & Tambunan, W. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan pada Layanan Tes Kesehatan di Klinik Mulawarman Health Center Universitas Mulawarman dengan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual). *Journal of Industrial and Manufacture Engineering*, 4(1), 28–36. <https://doi.org/10.31289/jime.v4i1.3011>
- Riduwan, & Akdon. (2015). *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika*. Alfabeta.
- Sahita, P. P., Hutabarat, J., & Budiharti, N. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus PT.Balitha Gapala Nandya). *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri*, 7(1), 7–12. <https://doi.org/https://doi.org/10.36040/jtmi.v7i1.3363>
- Sarbina, D. A. B., Prapti, L., & Triyani, D. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Sub Bagian Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro Semarang. *Solusi*, 19(2), 92–101. <https://journals.usm.ac.id/index.php/solusi/article/view/3168>
- Sembiring, J., & Sinaga, B. (2021). Penerapan Metode Servqual dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pengurusan Surat Izin Usaha Mikro dan Kecil pada Kantor Camat Dolat Rayat Kabupaten Karo. *Jurnal Nasional Komputasi Dan Teknologi Informasi*

- (*JNKTI*), 4(2), 165–170.  
<https://ojs.serambimekkah.ac.id/jnkti/article/view/2933>
- Septiani, Y., Arribe, E., & Diansyah, R. (2020). Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrahman terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Abdurrahman Pekanbaru). *Jurnal Teknologi Dan Open Source*, 3(1), 131–143.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.36378/jtos.v3i1.560>
- Setiawardani, M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Politeknik Negeri Bandung. *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi*, 4(1), 40–56.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.35313/jrbi.v4i1.991>
- Shyafary, D., & Soeprapto, E. F. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Jurusan terhadap Kepuasan Mahasiswa Jurusan Desain Polnes dengan Metode Servqual. *Juminten: Jurnal Manajemen Industri Dan Teknologi*, 03(01), 1–12.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Sutopo, Ed.). Alfabeta.
- Sukmasari, D. S. (2018). Implementasi Pelayanan Administrasi Akademik IKIP PGRI Bojonegoro Berbasis Online. *DiA: Jurnal Administrasi Publik*, 16(2), 1–18.
- Sumarni, Y. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu. *Jurnal Baabu Al-Ilmi: Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 3(1), 71–91.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta.
- Susanto, R. D., & Sunami, T. (2019). Peningkatan Kualitas Layanan Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus di CV. Rapih Utama Jok Palembang). *Dinamika Teknik*, XII(2), 1–9.
- Syukhri. (2018). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Laboratorium Jaringan Menggunakan Pendekatan Importance-Performance Analysis. *INVOTEK: Jurnal Inovasi Vokasional Dan Teknologi*, 18(2), 109–114.  
<https://doi.org/10.24036/invotek.v18i2.417>
- Tajibu, K. (2019). Analisis Kualitas Layanan Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar. *Jurnal Jurnalisa*, 05(2), 284–300.
- Taran, A. M. (2022). Evaluating the Level of the Shuttle Service Quality at Al al-Bayt University Campus Using the Servqual Model. *International Journal of*

*Sustainable Development and Planning*, 17(6), 1905–1915.  
<https://doi.org/10.18280/ijstdp.170625>

Teisnajaya, U. (2021). Sistem Penilaian Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Akademik Tingkat Fakultas Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) pada Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sumatera Selatan. *Jurnal Sistem Informasi (JASISFO)*, 2(2), 173–183.  
<https://jurnal.polsri.ac.id/index.php/jasisfo/article/view/4439>

Tjiptono, F. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Penerbit Andi.

Wibowo, W., & Nuryanto, I. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik dengan Metode Integrasi Servqual dan Diagram Kartesius. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 15(1), 195–200. <http://journal.stekom.ac.id/index.php/E-Bisnis>■page195

Wulandari, T. A. (2020). Kinerja Staf Administrasi Program Studi di Perguruan Tinggi Swasta dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Mahasiswa. *Jurnal Common*, 4(1), 108–125. <https://doi.org/10.34010/common>

Yasra, R., & Jihad, J. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Laboratorium Komputer di Universitas Ibnu Sina Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL). *Jurnal Industri Kreatif ( JIK )*, 4(02), 75–84. <https://doi.org/10.36352/JIK.V4I02.202>