

DAMPAK LAYANAN AKADEMDIK TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA ADMINISTRASI PUBLIK DI FISIP UIN SUNAN GUNUNG DJATI BANDUNG

Engkus^{1)*}, & Dhesinta Hermaniar Putri¹⁾
UIN Sunan Gunung Djati Bandung¹⁾
*Email: engkus@uinsgd.ac.id**

Riwayat Artikel

Diterima: 16 April 2025

Disetujui: 15 Mei 2025

Diterbitkan: 1 Juni 2025

Abstract

This study focuses on the problems of academic services in the Public Administration Department of UIN Sunan Gunung Djati Bandung, such as lack of lecturer guidance, low teaching quality, unfriendly staff, and lack of academic service evaluation. For the past two years, there has been no survey or evaluation manager, hampering quality monitoring. This study aims to analyze the effect of academic service quality on Public Administration student satisfaction in 2023. Using a descriptive quantitative approach, data were collected through observation, questionnaires, and literature studies from 241 respondents, and analyzed by correlation and regression. The results show a correlation coefficient (R) of 0.724, indicating a significant relationship between academic service quality and student satisfaction, with an R^2 value of 0.550, indicating that 55% of satisfaction is influenced by academic service quality. Suggestions for Departments and Universities are to improve the quality of academic services, including satisfaction surveys that can provide feedback to improve the quality of graduates. Further researchers are advised to examine other variables that affect student and academic satisfaction, and provide useful findings for the accreditation of the Public Administration Department.

Keywords: Quality, Service, Student Satisfaction

Abstrak

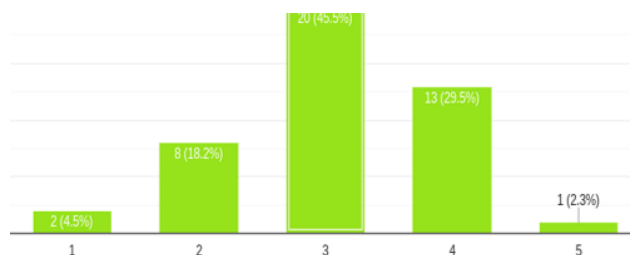
Penelitian ini berfokus pada masalah pelayanan akademik di Jurusan Administrasi Publik UIN Sunan Gunung Djati Bandung, seperti kurangnya bimbingan dosen, kualitas pengajaran yang rendah, staf yang tidak ramah, dan kurangnya evaluasi pelayanan akademik. Selama dua tahun terakhir, tidak ada pengelola survei atau evaluasi, menghambat monitoring kualitas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa Administrasi Publik pada 2023. Menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif, data dikumpulkan dengan observasi, kuesioner, dan studi kepustakaan dari 241 responden, dan dianalisis dengan korelasi serta regresi. Hasil menunjukkan koefisien korelasi (R) sebesar 0,724, yang menunjukkan hubungan signifikan antara kualitas pelayanan akademik dan kepuasan mahasiswa, dengan nilai R^2 0,550, yang menunjukkan bahwa 55% kepuasan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan akademik. Saran untuk Jurusan dan Perguruan Tinggi adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan akademik, termasuk dengan survei kepuasan yang bisa memberikan umpan balik untuk memperbaiki kualitas lulusan. Peneliti selanjutnya disarankan untuk meneliti variabel lain yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa dan akademisi, serta memberikan temuan yang berguna bagi akreditasi Jurusan Administrasi Publik.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, Kepuasan Mahasiswa

A. PENDAHULUAN

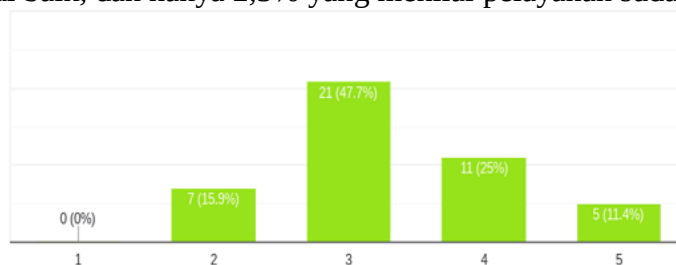
Perguruan tinggi memiliki peran penting dalam mencetak lulusan berkualitas dan berdaya saing tinggi. Untuk mencapai tujuan tersebut, perguruan tinggi harus memberikan layanan akademik yang baik kepada mahasiswanya. Layanan akademik yang optimal membantu meningkatkan kualitas lulusan agar lebih kompetitif di dunia kerja. Kepuasan mahasiswa menjadi salah satu ukuran keberhasilan perguruan tinggi. Jika layanan akademik sesuai dengan harapan mahasiswa, maka kepuasan mereka akan meningkat. Sebaliknya, jika pelayanan kurang maksimal, mahasiswa bisa merasa kurang puas, yang berdampak pada penilaian negatif terhadap perguruan tinggi.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2009 tentang entang pelayanan publik mengatur berbagai aspek pelayanan publik, termasuk standar pelayanan, pengaduan, dan pengelolaan sarana prasarana. Pelayanan publik harus dikelola dengan baik untuk membangun kepercayaan masyarakat. Selain itu, sistem manajemen kualitas ISO 9001 juga digunakan untuk menjamin mutu dalam pengembangan, desain, produksi, dan pelayanan akademik.



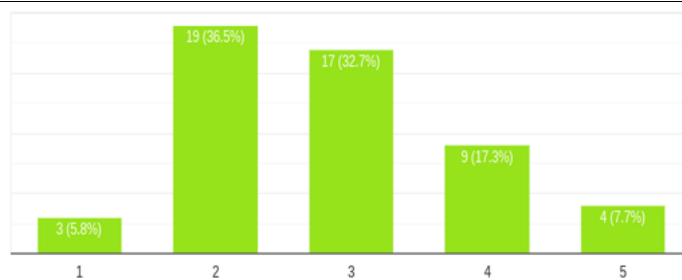
Gambar 1. Survey dimensi assurance/ jaminan Pelayanan akademik
Sumber: Diolah Peneliti, 2024

Berdasarkan hasil survei, kualitas pelayanan akademik di Jurusan Administrasi Publik UIN Sunan Gunung Djati Bandung masih perlu ditingkatkan. Tercatat 4,5% mahasiswa menilai pelayanan sangat kurang, 18,2% menyatakan kurang, 45,5% menganggap cukup baik, 29,5% menilai baik, dan hanya 2,3% yang menilai pelayanan sudah sangat baik.



Gambar 2 Survey Responsibility Pelayanan Akademik
Sumber: Diolah Peneliti, 2024

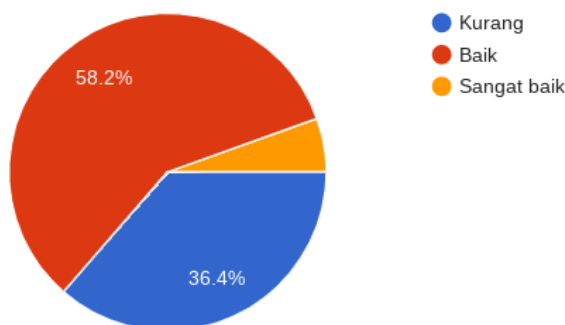
Berdasarkan diagram, responsibilitas pelayanan akademik di Jurusan Administrasi Publik UIN Sunan Gunung Djati mendapat beragam penilaian. Sebanyak 15,9% mahasiswa menilai kurang baik, 40,9% menganggap cukup baik, 36,4% menilai baik, dan hanya 6,8% yang merasa pelayanan sudah sangat baik.



Gambar 3 Survey Empati Pelayanan Akademik

Sumber: Diolah Peneliti, 2024

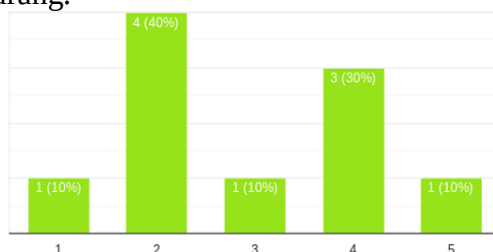
Keramahan staf dalam memberikan layanan akademik di Jurusan Administrasi Publik termasuk dalam dimensi empati. Berdasarkan data yang ada, 5,8% mahasiswa menilai staf sangat kurang ramah, 36,55% merasa kurang ramah, 32,7% menganggap cukup baik, 17,3% menilai baik, dan hanya 7,7% yang menilai sangat baik. Dari hasil ini, dapat disimpulkan bahwa tingkat keramahan staf akademik masih kurang, karena sebagian besar mahasiswa masih menilai kurang ramah.



Gambar 4 Survey Penilaian Kualitas Fasilitas di Jurusan Administrasi Publik

Sumber: Diolah Peneliti, 2024

Berdasarkan penilaian mahasiswa, 5,5% menilai fasilitas di Jurusan Administrasi Publik sudah sangat baik, 58,2% menganggap fasilitas tersebut baik, sementara 36,4% merasa fasilitas yang tersedia masih kurang.



Gambar 5 Survey Penilaian *Reliability* Jurusan Administrasi Publik

Sumber: Diolah Peneliti, 2024

Hasil penilaian mengenai reliabilitas di jurusan Administrasi Publik terdapat 10% penilaian sangat kurang, 40% penilaian kurang, 10% penilaian cukup baik, 30% penilaian baik, dan 10% penilaian sangat baik.

Kualitas layanan akademik berperan penting dalam kepuasan mahasiswa. Perguruan tinggi dituntut untuk menjaga mutu dan akuntabilitas pendidikan (Tilaar, 1994), sehingga peningkatan layanan akademik menjadi hal krusial seiring meningkatnya ekspektasi mahasiswa. Kepuasan mahasiswa bergantung pada aspek seperti silabus, kurikulum, mutu perkuliahan, bahan evaluasi, serta bimbingan akademik (Tampubolon, 2021). Kepuasan

tercapai jika layanan akademik sesuai dengan harapan mahasiswa (Wadwa & Radwa, 2006). Secara keseluruhan, kualitas layanan akademik berpengaruh positif terhadap kepuasan, prestasi, dan loyalitas mahasiswa, serta memperkuat reputasi institusi pendidikan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan akademik berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Jurusan Administrasi Publik UIN Sunan Gunung Djati Bandung pada tahun 2023. Selain itu, penelitian ini juga berfokus pada pengukuran dan deskripsi berbagai dimensi layanan akademik, seperti kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), serta bukti fisik (*tangibles*). Dengan menganalisis setiap dimensi tersebut, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai kualitas layanan akademik yang diberikan serta dampaknya terhadap tingkat kepuasan mahasiswa.

B. KAJIAN PUSTAKA

Administrasi Publik

Administrasi berasal dari bahasa Latin, "ad" (mendalam) dan "ministrate" (memberikan layanan), yang berarti memberikan pelayanan secara sungguh-sungguh. Dalam bahasa Belanda, "administratie" mencakup pencatatan, korespondensi, penghitungan, dan pengelolaan data dalam bentuk hard copy untuk kemudahan akses. Menurut (Pasolong, 2014), Administrasi Publik merupakan kerja sama antara individu atau instansi dalam menjalankan tugas pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan produktif.

Chandler & Plano, sebagaimana dikutip oleh (Pasolong, 2014), menjelaskan bahwa Administrasi Publik adalah proses pengelolaan sumber daya dan kebijakan oleh administrator untuk merumuskan, melaksanakan, serta mengawasi keputusan. Ilmu ini juga berfungsi sebagai seni dalam mengelola hubungan antar lembaga, dengan tetap menjalankan tugas sesuai prosedur, serta bertujuan memberikan solusi bagi masyarakat melalui perbaikan di berbagai aspek administrasi.

Tujuan Administrasi Publik, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, adalah untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara layanan. Setiap lembaga atau instansi yang bertanggung jawab atas pelayanan publik wajib menjalankan tugasnya secara optimal sesuai dengan peraturan dan undang-undang yang berlaku.

Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan adalah upaya individu atau kelompok dalam memenuhi kebutuhan orang lain untuk memberikan kepuasan (Engkus, 2019). Pelayanan bersifat berkelanjutan dan melibatkan banyak pihak. Menurut Gronroos dalam (Ratmino & Atik Septi Winarsih, 2005) pelayanan adalah aktivitas yang terjadi melalui interaksi antara pelanggan dan penyedia layanan. Menurut Tjiptono dalam (Engkus, 2019) kualitas pelayanan mencakup kesesuaian dengan standar, ketepatan, perbaikan berkelanjutan, serta kepuasan pelanggan. Zeithaml mengembangkan metode SERVQUAL yang merangkum sepuluh dimensi kualitas layanan menjadi lima aspek utama: reliability (keandalan), tangible (bukti fisik), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati) (Parasuraman. A. And Berry Leonard.L.1990, 1990). Pendekatan ini membantu menilai kualitas layanan serta mengidentifikasi kesenjangan antara penyedia dan penerima layanan.

Menurut (Anastasia, D, 2001) pelayanan akademik adalah layanan di bidang pendidikan yang berhubungan langsung dengan mahasiswa sebagai pelanggan utama di perguruan tinggi, yang mencakup berbagai aspek seperti: a.Kurikulum, b. Silabus, c. Rancangan mutu perkuliahan, d. Satuan materi sajian, e.Penyajian materi, evaluasi, d. Praktikum, dan pembimbingan Manfaat kualitas pelayanan, menurut Tjiptono dalam (Maesaroh, 2019),

adalah meningkatkan daya saing organisasi melalui layanan yang optimal bagi pelanggan. Dalam lembaga pendidikan, kualitas pelayanan berperan penting dalam beberapa aspek.

Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, adalah perasaan senang akibat menerima layanan atau jasa sesuai harapan. Dalam konteks konsumen, kepuasan terjadi ketika kebutuhan dan keinginan terpenuhi melalui produk atau jasa yang diberikan. (Philip Kotler, 19997) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa setelah membandingkan kinerja produk dengan harapan awal. Jika kinerja lebih rendah dari harapan, konsumen merasa kecewa; jika sesuai, mereka merasa puas; dan jika melebihi harapan, mereka merasa sangat puas atau terkesan. (wilkie, 1994) mengidentifikasi lima indikator kepuasan konsumen, yaitu ekspektasi, kinerja, perbandingan, konfirmasi atau diskonfirmasi, serta perbedaan antara harapan dan kenyataan.

Menurut Oliver dalam (Supranto, 2006), kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil yang diperoleh dengan harapannya. Kepuasan bergantung pada kesenjangan antara harapan dan kinerja yang diterima. Jika hasil tidak sesuai dengan harapan, pelanggan akan merasa kecewa. (wilkie, 1994) juga menyebutkan lima aspek utama dalam kepuasan konsumen: harapan (expectations), kinerja produk atau layanan (performance), perbandingan harapan dan realitas (comparison), kesesuaian atau ketidaksesuaian pengalaman dengan harapan (confirmation/disconfirmation), serta **kesenjangan** antara ekspektasi dan hasil yang diterima (discrepancy).

Pelayanan bertujuan untuk memenuhi kepuasan pelanggan, termasuk dalam layanan akademik yang berfokus pada kepuasan mahasiswa. Penilaian mahasiswa terhadap staf dan kualitas layanan akademik memengaruhi loyalitas mereka terhadap Jurusan Administrasi Publik UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Menurut (Tjiptono & Fandi, 2014), kepuasan mahasiswa memiliki beberapa manfaat utama: 1. Meningkatkan reputasi kampus di mata masyarakat dan mahasiswa, 2. Membangun hubungan jangka panjang antara kampus dan mahasiswa, 3. Mendorong loyalitas mahasiswa, 4. Memicu rekomendasi positif yang menarik calon mahasiswa baru, 5. Mendukung efektivitas pemasaran dan meningkatkan keuntungan.

HIPOTESIS

Berdasarkan kerangka pemikiran, hipotesis yang digunakan adalah hipotesis asosiatif. Menurut (Sugiyono, 2013), hipotesis asosiatif merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah yang meneliti hubungan antara dua atau lebih variabel.

Hipotesis Penelitian untuk Uji F (Simultan):

H1 = Kualitas pelayanan akademik tidak berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa Administrasi Publik UIN Sunan Gunung Djati Bandung tahun 2023.

H0 = Kualitas pelayanan akademik berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa Administrasi Publik UIN Sunan Gunung Djati Bandung tahun 2023.

Hipotesis Penelitian untuk Uji T (Parsial):

Hipotesis 1:

H1 = Dimensi reliability (keandalan) dalam pelayanan akademik berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Jurusan Administrasi Publik UIN Sunan Gunung Djati Bandung tahun 2023.

H0 = Dimensi reliability (keandalan) dalam pelayanan akademik tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Jurusan Administrasi Publik UIN Sunan Gunung Djati Bandung tahun 2023.

Hipotesis 2:

H1 = Dimensi responsiveness (daya tanggap) dalam pelayanan akademik berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Jurusan Administrasi Publik UIN Sunan Gunung Djati Bandung tahun 2023.

H0 = Dimensi responsiveness (daya tanggap) dalam pelayanan akademik tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Jurusan Administrasi Publik UIN Sunan Gunung Djati Bandung tahun 2023.

Hipotesis 3:

H1 = Dimensi tangible (bukti fisik) dalam pelayanan akademik berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Jurusan Administrasi Publik UIN Sunan Gunung Djati Bandung tahun 2023.

H0 = Dimensi tangible (bukti fisik) dalam pelayanan akademik tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Jurusan Administrasi Publik UIN Sunan Gunung Djati Bandung tahun 2023.

Hipotesis 4:

H1 = Dimensi empathy (empati) dalam pelayanan akademik berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Jurusan Administrasi Publik UIN Sunan Gunung Djati Bandung tahun 2023.

H0 = Dimensi empathy (empati) dalam pelayanan akademik tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Jurusan Administrasi Publik UIN Sunan Gunung Djati Bandung tahun 2023.

Hipotesis 5:

H1 = Dimensi assurance (jaminan) dalam pelayanan akademik berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Jurusan Administrasi Publik UIN Sunan Gunung Djati Bandung tahun 2023.

H0 = Dimensi assurance (jaminan) dalam pelayanan akademik tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Jurusan Administrasi Publik UIN Sunan Gunung Djati Bandung tahun 2023.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian Ini dilakukan kepada mahasiswa jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung pada tahun 2023. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik survei langsung, yaitu metode penelitian yang melibatkan observasi langsung terhadap suatu fenomena atau pengumpulan data dari suatu populasi, baik dalam skala kecil maupun besar. Namun, analisis data dilakukan berdasarkan sampel yang dipilih sebagai representasi dari populasi tersebut. Pendekatan kuantitatif dalam penelitian ini bertujuan untuk mengkaji suatu populasi atau sampel tertentu dengan mengumpulkan data melalui instrumen penelitian. Data yang diperoleh dianalisis secara numerik atau menggunakan metode statistik untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan.

Sebelum penelitian dilakukan, penulis harus menentukan populasi yang akan dikaji. Menurut (Sugiyono, 2013) populasi adalah wilayah generalisasi yang mencakup objek atau subjek dengan karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dianalisis. Dalam penelitian ini, populasi yang digunakan adalah 241 mahasiswa Administrasi Publik angkatan 2021 di UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

Sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki karakteristik relevan dengan penelitian. Dalam penelitian ini, sampel dipilih dari populasi menggunakan rumus Slovin untuk menentukan jumlahnya. Rumus Slovin digunakan sebagai berikut:

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

- n = jumlah sampel
- N = ukuran populasi
- e = margin of error (biasanya 0,1 atau 10%)

Untuk populasi sebesar 241 dan margin of error 10% (0,1), rumusnya akan menjadi:

$$n = \frac{241}{1+241 \times 0,1^2} = \frac{241}{3,41} = 70,67$$

Jumlah sampel yang dihitung menggunakan rumus Slovin dengan margin of error 10% dan populasi 241 adalah sekitar 71 (dibulatkan ke angka terdekat)

Dalam penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa di UIN Sunan Gunung Djati Bandung, teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi:

1. Kuesioner
2. Observasi
3. Studi Literasi

Teknik analisis data dalam penelitian ini meliputi beberapa tahapan, yaitu: pertama, uji instrumen yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan layak dan konsisten; kedua, uji analisis data klasik yang mencakup uji normalitas dan uji heterokedastisitas guna memenuhi asumsi dasar regresi; ketiga, uji analisis regresi linear sederhana yang dilengkapi dengan uji hipotesis, meliputi uji signifikansi pengaruh parsial (uji t), uji signifikansi pengaruh simultan (uji F), serta uji koefisien determinasi untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menyajikan informasi yang telah diperoleh dan dianalisis untuk menyelesaikan permasalahan. Pembahasan mencakup gambaran objek penelitian, analisis asumsi klasik, serta analisis kuantitatif dengan perhitungan manual dan SPSS.

Jenis Kelamin	Jumlah	Persen
Laki - laki	86	36%
Perempuan	155	64%
TOTAL	241	100%

Tabel 1. Jenis Kelamin Responden

Sumber: Diolah Peneliti, 2024

Menurut Tabel 1, dari total responden, 86 orang (36%) berjenis kelamin laki-laki, sementara 155 mahasiswa Administrasi Publik angkatan 2021 (64%) berjenis kelamin perempuan. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah mahasiswa perempuan lebih banyak dibandingkan laki-laki.

Usia	Jumlah	Persen
21	80	33%
22	96	40%
23	43	18%
24	22	9%
TOTAL	241	100%

Tabel 2. Usia Responden

Sumber: Diolah Peneliti, 2024

Tabel 2 menunjukkan bahwa mahasiswa Administrasi Publik UIN Sunan Gunung Djati Bandung angkatan 2021 berusia antara 21–24 tahun, dengan jumlah terbesar berusia 22 tahun (40%) dari total 241 mahasiswa.

Hasil Uji Instrumen Penelitian

Uji Validitas Variabel X

No	No item	R Hitung	R Tabel	Valid
1	Item 1	0,677	0,275	Valid
2	Item 2	0,706	0,275	Valid
3	Item 3	0,586	0,275	Valid
4	Item 4	0,707	0,275	Valid
5	Item 5	0,742	0,275	Valid
6	Item 5	0,652	0,275	Valid
7	Item 7	0,683	0,275	Valid
8	Item 8	0,652	0,275	Valid
9	Item 9	0,513	0,275	Valid
10	Item 10	0,618	0,275	Valid
11	Item 11	0,693	0,275	Valid
12	Item 12	0,509	0,275	Valid
13	Item 13	0,704	0,275	Valid
14	Item 14	0,764	0,275	Valid
15	Item 15	0,762	0,275	Valid

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Angket Kualitas Pelayanan Akademik
Sumber: Diolah Peneliti, 2024

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua item pertanyaan memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel, sehingga seluruh item dinyatakan valid untuk mengukur kualitas pelayanan akademik (variabel X).

Uji Validitas Variabel Y

No	No item	R Hitung	R Tabel	Valid
1	Item 1	0,625	0,275	Valid
2	Item 2	0,647	0,275	Valid
3	Item 3	0,651	0,275	Valid
4	Item 4	0,630	0,275	Valid
5	Item 5	0,570	0,275	Valid
6	Item 5	0,558	0,275	Valid
7	Item 7	0,583	0,275	Valid
8	Item 8	0,721	0,275	Valid
9	Item 9	0,646	0,275	Valid
10	Item 10	0,724	0,275	Valid
11	Item 11	0,520	0,275	Valid
12	Item 12	0,558	0,275	Valid
13	Item 13	0,570	0,275	Valid
14	Item 14	0,583	0,275	Valid
15	Item 15	0,646	0,275	Valid

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Angket Kepuasan Mahasiswa
Sumber: Diolah Peneliti, 2024

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua item pertanyaan memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel, sehingga dinyatakan valid untuk mengumpulkan data terkait kualitas pelayanan akademik (variabel X).

a. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan pada 71 mahasiswa Administrasi Publik UIN Sunan Gunung Djati angkatan 2021 dengan 30 pertanyaan untuk variabel X dan Y, menggunakan SPSS versi 27. Hasilnya disajikan dalam tabel berikut.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.907	15

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas Variabel X
Sumber: Diolah Peneliti, 2024

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.779	15

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y

Sumber: Diolah Peneliti, 2024

Berdasarkan Tabel 1.6, hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai 0,934. Menurut Sugiyono (2015), instrumen dianggap reliabel jika koefisiennya minimal 0,6. Dengan demikian, 30 pernyataan dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas dalam penelitian ini dilakukan menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov melalui Minitab versi 21. Kriteria pengujian didasarkan pada nilai p-value, di mana jika p-value lebih dari 0,05, data dianggap berdistribusi normal. Sebaliknya, jika p-value kurang dari 0,05, maka data dinyatakan tidak berdistribusi normal.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
			Unstandardized Residual
N			71
Normal Parameters	Mean		0.000000
	Std. Deviation		4.0392918
Most Extreme Differences	Absolute		0.076
	Positive		0.076
	Negative		-0.072
Test Statistic			0.076
Asymp. Sig. (2-tailed)			.200
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.		0.384
	99% Confidence Interval	Lower Bound	0.371
		Upper Bound	0.397

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 299883525.

Tabel 7. Hasil Uji Normalitas
Sumber: Diolah Peneliti, 2024

Hasil uji normalitas Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai signifikansi lebih dari 0,05, sehingga residual berdistribusi normal dan memenuhi syarat uji normalitas.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas mengidentifikasi korelasi antar variabel bebas dalam regresi. Model yang baik tidak memiliki korelasi antar variabel independen. Multikolinearitas ditentukan dari nilai VIF, di mana $VIF < 10$ menunjukkan tidak adanya multikolinearitas.

ARTIKEL

Coefficients ^a								
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
Model								
1	(Constant)	24.702	3.041		8.122	0.000		
	Kualitas Pelayanan	0.514	0.056	0.742	9.184	0.000	1.000	1.000

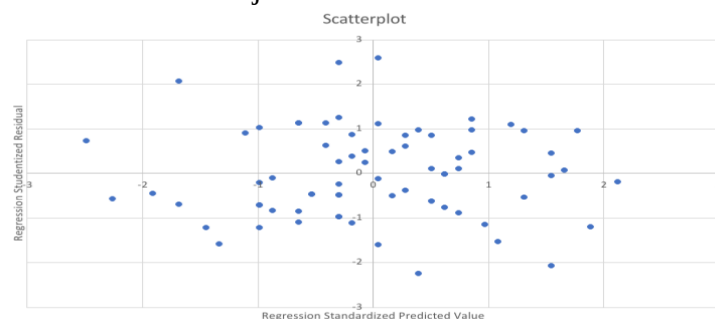
a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Tabel 8. Hasil Uji Multikolinearitas
Sumber: Diolah Peneliti, 2024

Nilai Variance Inflation Factor (VIF) untuk X (Menetapkan Standar) adalah 1,0. Karena seluruh dimensi independen memiliki nilai VIF < 10, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat korelasi antar variabel independen.

Uji Heterokedastisitas

Penelitian ini menguji keberadaan heteroskedastisitas menggunakan uji Glejser. Jika p-value untuk variabel independen lebih dari 0,05, maka asumsi heteroskedastisitas terpenuhi, dan sebaliknya. Berikut adalah hasil uji heteroskedastisitas:



Tabel 9. Hasil Uji Heterokedastisitas
Sumber: Diolah Peneliti, 2024

Berdasarkan Tabel 9, tidak ditemukan pola teratur yang membentuk suatu pola tertentu, melainkan tersebar secara acak. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas.

Uji Analisi Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	24.702	3.041		0.000
	Kualitas Pelayanan	0.514	0.056	0.742	0.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Dependen Variabel : Kepuasan Mahasiswa
Sumber: Diolah Peneliti, 2024

Berdasarkan tabel hasil uji regresi linier sederhana di atas, maka dapat dibuat persamaan regresi linier seperti berikut ini:

$$Y = 24,702 + 0,514 X$$

Konstanta (β_0) sebesar 24,702 menunjukkan bahwa tanpa kualitas pelayanan (X), kepuasan pelanggan (Y) bernilai 13,563. Koefisien regresi (β_1) sebesar 0,514 berarti setiap peningkatan satu unit kualitas pelayanan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,514. Dengan demikian, semakin baik kualitas pelayanan, semakin tinggi kepuasan mahasiswa.

Uji Signifikansi Pengaruh Simultan (Uji F)

Uji t dilakukan untuk menentukan pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) secara parsial. Pengaruh dianggap signifikan jika tingkat signifikansi $< \alpha$ (0,05). Berikut adalah tabel hasil uji F.

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	F	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	24,702	3,041		8,122	0,000
Kualitas Pelayanan	0,514	0,056	0,742	9,184	0,000

Tabel 10. Hasil Uji Signifikansi Pengaruh Simultan (uji F)
Sumber: Diolah Peneliti, 2024

Dependent Variabel : Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan hasil Uji F di atas, nilai signifikansi yang diperoleh adalah 0,000. Keputusan untuk menerima atau menolak hipotesis didasarkan pada nilai signifikansi tersebut. Jika nilai signifikansi lebih kecil atau sama dengan 0,05, maka hipotesis diterima. Karena dalam penelitian ini nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, dapat disimpulkan bahwa hipotesis alternatif (H_a) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Jurusan Administrasi Publik UIN Sunan Gunung Djati Bandung pada tahun 2023 dapat diterima.

Uji Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji T)

Hipotesis 1

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	76.615	7.009		10.931	.000
Reliability	2.521	.629	.440	4.010	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Tabel 11. Hasil Uji T Hipotesis 1
Sumber: Diolah Peneliti, 2024

Berdasarkan Tabel 11, nilai t hitung untuk variabel penetapan standar pengawasan adalah 4,010 dengan signifikansi 0,000. Karena t hitung lebih besar dari t tabel ($4,010 > 2,352$) dan signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka H_1 diterima dan H_0 ditolak. Dengan demikian, terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa Administrasi Publik tahun 2023.

Hipotesis 2

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	81.737	7.662	10.668	.000
	Responsiveness	1.959	.656	2.985	.004

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Tabel 12. Hasil Uji T Hipotesis 2

Sumber: Diolah Peneliti, 2024

Berdasarkan Tabel 12, nilai t hitung untuk variabel penetapan standar pengawasan adalah 2,985 dengan signifikansi 0,004. Karena t hitung lebih besar dari t tabel ($2,985 > 2,352$) dan signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,004 < 0,05$), maka H1 diterima dan H0 ditolak. Dengan demikian, terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa Administrasi Publik tahun 2023.

Hipotesis 3

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	84.378	6.762	12.479	.000
	Tangible	1.853	.618	2.998	.004

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Tabel 13 hasil Uji T Hipotesis 3

Sumber: Diolah Peneliti, 2024

Berdasarkan Tabel 13, nilai t hitung untuk variabel penetapan standar pengawasan adalah 2,998 dengan signifikansi 0,004. Karena t hitung lebih besar dari t tabel ($2,998 > 2,352$) dan signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,004 < 0,05$), maka H1 diterima dan H0 ditolak. Dengan demikian, kualitas pelayanan akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Administrasi Publik tahun 2023.

Hipotesis 4

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	83.462	5.722	14.586	.000
	Emphaty	2.106	.565	3.728	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Tabel 14 Hasil Uji T Hipotesis 4

Sumber: Diolah Peneliti, 2024

Berdasarkan Tabel 14 nilai t hitung untuk variabel penetapan standar pengawasan adalah 3,728 dengan signifikansi 0,000. Karena t hitung lebih besar dari t tabel ($3,728 > 2,352$) dan

signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka H1 diterima dan H0 ditolak. Dengan demikian, terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa Administrasi Publik tahun 2023.

Hipotesis 5

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	75.063	6.906	10.870	.000
	Assurance	2.677	.623	.465	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Tabel 15. Hasil uji T Hipotesis 5

Sumber: Diolah Peneliti, 2024

Berdasarkan Tabel 4, nilai t hitung untuk variabel penetapan standar pengawasan adalah 4,298 dengan signifikansi 0,000. Karena t hitung lebih besar dari t tabel ($4,298 > 2,352$) dan signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka H1 diterima dan H0 ditolak. Dengan demikian, kualitas pelayanan akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Administrasi Publik tahun 2023.

Koefisienn Determinasi

Koefisien determinasi (R) merupakan nilai yang menggambarkan persentase pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil pengujian koefisien ini dapat dilihat pada bagian Adjusted R Square dalam tabel Model Summary. Berikut adalah hasil koefisien determinasi dalam penelitian ini:

Model Summary ^a				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.742 ^a	.550	.544	4,068
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan				
b. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa				

Tabel 16. Hasil Koefisien Determinasi

Sumber: Diolah Peneliti, 2024

Berdasarkan Tabel 1.15, koefisien korelasi (R) sebesar 0,724 menunjukkan hubungan yang signifikan antara variabel independen dan dependen, karena nilainya mendekati 1. Ini berarti peningkatan variabel X akan meningkatkan variabel Y. Selain itu, nilai R² sebesar 0,550 menunjukkan bahwa 55% kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh kualitas pelayanan akademik, sementara 45% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dengan koefisien determinasi sebesar 55%, hubungan ini dikategorikan kuat. Oleh karena itu, kualitas pelayanan akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Administrasi Publik UIN Sunan Gunung Djati Bandung tahun 2023

E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan interpretasi yang telah diuraikan sebelumnya, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa Jurusan Administrasi Publik UIN Sunan Gunung

Djati Bandung tahun 2023. Hasilnya menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat dan signifikan antara kualitas pelayanan akademik dengan kepuasan mahasiswa, dengan nilai korelasi sebesar 0,724, di mana 55% kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh kualitas pelayanan akademik. Dimensi reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), empathy (empati), tangibles (bukti fisik), dan assurance (jaminan) dalam pelayanan akademik semuanya terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, ditunjukkan melalui nilai t hitung yang lebih besar dari t tabel dan signifikansi $< 0,05$. Berdasarkan temuan ini, penulis menyarankan agar jurusan dan perguruan tinggi terus meningkatkan kualitas pelayanan akademik, misalnya melalui survei rutin kepuasan mahasiswa sebagai umpan balik perbaikan berkelanjutan. Upaya ini penting untuk mendukung pencapaian visi dan misi institusi serta sejalan dengan Undang-Undang RI No. 20 Tahun 2003 dan Keputusan Dekan FISIP UIN Sunan Gunung Djati Bandung tentang rencana pengembangan jangka panjang. Selain itu, bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengeksplorasi variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa, guna memperkaya referensi akademik dan mendukung proses akreditasi jurusan di masa depan.

REFERENSI

- Anastasia, D. C. (2001). *Total Quality Management (TQM)*. Andi.
- Arman. (2022). *Pengantar Ilmu Administrasi Publik* (Agus Hendrayady (ed.)). Eureka Merdeka Aksara. <https://repository.penerbiteureka.com/media/publications/408806-pengantar-ilmu-administrasi-publik-85e390ef.pdf>
- Budiman. (2006). *Kebebasan, Negara, Pembangunan*. Pustaka Alvabet dan Freedom Institute.
- Engkus. (2019). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS CIBITUNG KABUPATEN SUKABUMI*. 5, 101. <https://doi.org/https://doi.org/10.30997/jgs.v5i2>
- Engkus, E. (2025). The impact of digital transformation on public sector organizational commitment: A case study of public management practices. *Edelweiss Applied Science and Technology*, 9(2), 2256-2269.
- Erlianti Dila. (2019). Kualitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis (JAPABIS)*, 1(1), 9–18.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Gava Media.
- Maesaroh. (2019). *Dampak Citra Destinasi, Kualitas Pelayanan dan Harapan Wisatawan Wisata Ziarah Banten Lama Terhadap Kepuasan Wisatawan*. Guepedia.com.
- Parasuraman. A. And Berry Leonard.L.1990. (1990). *Delivering Quality Service Balancing Customer Perception and Expectation*. The Free Press. <https://books.google.co.id/books?id=RWPMPYP7-sN8C&lpg=PA29&pg=PA5#v=onepage&q&f=false>
- Pasolong, H. (2014). *No Title*. Alfabeta.
- Philip Kotler. (19997). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control*. Prentice Hall.
- Ratmino, & Atik Septi Winarsih. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar.
- Silalahi. (2011). *Studi Ilmu Administrasi*. Sinar Baru Algesindo.
- Sinambela, L. . (2008). *Reformasi Pelayanan Publik* (4th ed.). PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Alfabeta.
- Supranto. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan* (Ketiga). PT Adi Mahasatya.
- Tampubolon. (2021). *Perguruan Tinggi Bermutu Paradigma Baru dan Manajemen*

- Pendidikan Tinggi Menghadapi Tatangan Abad ke 21*. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Tilaar, H. (1994). *Manajemen Pendidikan Nasional*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Tjiptono, & Fandi. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Andi.
- Wadwa, & Radwa. (2006). School Organization. *Journal of Education*, 72.
- wilkie. (1994). *Consumer Behavior*, 4th (John Wiley & Sons (ed.)).