

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA FISIP UNIVERSITAS BHAYANGKARA SURABAYA

Khofifah Nur Baiturrohma Latuconsina¹, Devi Dwi Ayuni², Tri Prasetijowati³

¹²³ Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bhayangkara Surabaya

ARTICLE INFO

Article history:

Received Januari 2026

Revised Januari 2026

Accepted Januari 2026

Available Januari 2026

latuconsinakhofifah@gmail.com¹

deviayunia27@gmail.com²

tpresetijowati@gmail.com³

This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.
Copyright © 2023 by Author. Published by Cahaya Ilmu
Bangsa Institute

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Bhayangkara Surabaya. Kualitas pelayanan akademik diukur berdasarkan enam indikator utama, yaitu kecepatan layanan administrasi, keterampilan petugas, kemudahan akses layanan, responsivitas petugas, fasilitas pendukung, dan kualitas informasi yang diberikan kepada mahasiswa. Kepuasan mahasiswa diukur melalui kepuasan terhadap fasilitas kampus, layanan bimbingan akademik, komunikasi antara dosen dan mahasiswa, serta kualitas informasi yang diterima. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik sampling dan pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disaring menggunakan rumus Slovin. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, dengan koefisien regresi sebesar 0,632. Meskipun mahasiswa merasa puas dengan layanan akademik yang ada, masih terdapat keluhan terkait kecepatan pelayanan administrasi dan komunikasi yang kurang efektif antara fakultas dan mahasiswa.

Kata Kunci: Kualitas; Pelayanan; Akademik; Kepuasan Mahasiswa; Regresi Linier

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of academic service quality on student satisfaction at the Faculty of Social and Political Sciences (FISIP) at Bhayangkara University, Surabaya. Academic service quality is measured based on six main indicators: speed of administrative services, staff skills, ease of service access, staff responsiveness, supporting facilities, and the quality of information provided to students. Student satisfaction is measured through satisfaction with campus facilities, academic guidance services, communication between lecturers and students, and the quality of information received. This study used a quantitative method with sampling techniques and data collection using questionnaires filtered using the Slovin formula. The results showed that academic service quality has a positive and significant effect on student satisfaction, with a regression coefficient of 0.632. Although students are satisfied with the existing academic services, there are still complaints regarding the speed of administrative services and ineffective communication between faculty and students.

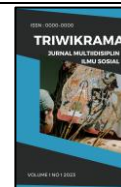
Keywords: Quality; Service; Academic; Student Satisfaction Regresi Linier

1. PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan akademik adalah aspek penting dalam dunia pendidikan yang mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa di perguruan tinggi. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan akademik merujuk pada layanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan terkait

*Corresponding author

E-mail addresses: latuconsinakhofifah@gmail.com



administrasi, bimbingan akademik, serta fasilitas yang mendukung proses belajar mengajar. Perguruan tinggi harus terus berusaha meningkatkan kualitas layanannya untuk menjaga kepuasan mahasiswa, karena mahasiswa yang puas cenderung lebih loyal dan terlibat dalam kegiatan kampus (Prahesti et al., 2021). Kualitas pelayanan yang baik dapat menciptakan suasana belajar yang kondusif dan meningkatkan pengalaman akademik mahasiswa secara keseluruhan.

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) di Universitas Bhakti Karya (UBHARA) Surabaya merupakan salah satu institusi yang memberikan pelayanan akademik kepada mahasiswanya. Meskipun layanan akademik yang ada sudah cukup memadai, masih terdapat beberapa keluhan dari mahasiswa terkait efektivitas dan kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini menunjukkan adanya ketidakpuasan yang mungkin berdampak pada performa akademik mahasiswa. Untuk itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa FISIP UBHARA. Dengan mengetahui sejauh mana kualitas layanan berpengaruh, diharapkan pihak fakultas dapat melakukan perbaikan yang lebih terarah dan sesuai dengan harapan mahasiswa (Supriyadi & Amalia, 2021).

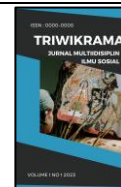
Penggunaan metode kuantitatif dalam penelitian ini memungkinkan untuk memperoleh data yang objektif dan dapat diukur. Salah satu teknik yang digunakan adalah metode sampling dengan rumus Slovin untuk menentukan jumlah sampel yang representatif. Hal ini penting untuk mendapatkan hasil yang akurat dan dapat digeneralisasi kepada seluruh populasi mahasiswa FISIP UBHARA. Dengan menggunakan pendekatan ini, diharapkan penelitian ini dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa di fakultas tersebut (Widyakto et al., 2021).

Kepuasan mahasiswa merupakan indikator utama dalam menilai keberhasilan suatu institusi pendidikan. Mahasiswa yang merasa puas dengan pelayanan akademik akan lebih termotivasi untuk mencapai prestasi akademik yang lebih baik dan berperan aktif dalam kehidupan kampus. Kepuasan ini tidak hanya berdampak pada kinerja individu mahasiswa, tetapi juga dapat mempengaruhi reputasi perguruan tinggi secara keseluruhan. Oleh karena itu, penting bagi pihak fakultas untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa, terutama yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan (Chudzaifah et al., 2022).

Penelitian ini juga memberikan kontribusi penting dalam pengembangan ilmu manajemen pendidikan, khususnya dalam konteks pelayanan akademik. Dengan memperhatikan kualitas layanan akademik yang ada, universitas dapat merancang kebijakan yang lebih baik untuk meningkatkan pengalaman mahasiswa. Hal ini sesuai dengan temuan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa pelayanan akademik yang berkualitas dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa, yang pada gilirannya berdampak positif terhadap loyalitas dan prestasi akademik mereka (Azhari & Budiasih, 2024).

Pentingnya kualitas pelayanan akademik tidak hanya dirasakan oleh mahasiswa, tetapi juga oleh seluruh civitas akademika di perguruan tinggi. Sebagai contoh, dalam penelitian yang dilakukan oleh (Nurhanifah et al., 2024), ditemukan bahwa kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan citra institusi dan mengurangi tingkat keluhan dari mahasiswa. Hal ini membuktikan bahwa pengelolaan pelayanan akademik yang efektif menjadi faktor yang sangat menentukan bagi keberlanjutan suatu perguruan tinggi dalam menghadapi persaingan di dunia pendidikan tinggi.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan akademik, perguruan tinggi perlu memanfaatkan teknologi untuk mempermudah proses administratif dan komunikasi antara pihak akademik dan mahasiswa. Terlebih lagi, di era digital saat ini, penggunaan sistem informasi yang efisien sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa. Pengembangan sistem pelayanan berbasis teknologi juga dapat mengurangi potensi kesalahan administratif dan mempercepat proses layanan (Shahbana et al., 2021).



Penelitian ini akan menggunakan variabel X yaitu kualitas pelayanan akademik dan variabel Y yaitu kepuasan mahasiswa. Pengaruh kedua variabel ini akan dianalisis untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan akademik dapat mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa di FISIP UBHARA Surabaya. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan baru bagi pengelola fakultas dalam mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu ditingkatkan dalam pelayanan akademik yang ada (Manaransyah et al., 2023).

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan pihak fakultas dapat mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan selama ini mempengaruhi kepuasan mahasiswa dan dapat melakukan evaluasi serta perbaikan yang lebih baik. Penelitian ini juga memberikan informasi yang relevan bagi pengelola pendidikan untuk meningkatkan mutu pelayanan akademik dalam rangka meningkatkan kualitas pendidikan di perguruan tinggi (Assyahri & Mardaus, 2023). Oleh karena itu, penting untuk terus melakukan evaluasi terhadap kualitas layanan akademik yang ada, agar dapat menciptakan lingkungan yang mendukung keberhasilan akademik mahasiswa.

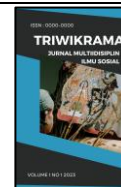
Secara umum, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi penting terhadap pengembangan manajemen pendidikan di perguruan tinggi, khususnya dalam hal peningkatan kualitas pelayanan akademik dan kepuasan mahasiswa. Melalui hasil penelitian ini, diharapkan dapat ditemukan langkah- langkah yang lebih tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan akademik di FISIP UBHARA Surabaya, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa dan berkontribusi terhadap keberhasilan institusi pendidikan tersebut (Triyani et al., 2021).

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tujuan untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa FISIP UBHARA Surabaya. Pendekatan kuantitatif dipilih karena memungkinkan untuk mengumpulkan data yang objektif dan dapat dianalisis secara statistik. Dalam penelitian ini, pengaruh antara dua variabel, yaitu kualitas pelayanan akademik (variabel X) dan kepuasan mahasiswa (variabel Y), akan dianalisis secara mendalam. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan sistem sampling, di mana sampel yang dipilih diharapkan dapat mewakili populasi mahasiswa FISIP UBHARA Surabaya. Untuk menentukan jumlah sampel yang representatif, digunakan rumus Slovin (1960), yang membantu menghitung jumlah sampel secara lebih akurat dengan mempertimbangkan ukuran populasi yang besar ((Supriyadi & Amalia, 2021).

Rumus Slovin digunakan untuk menentukan besar sampel yang diperlukan agar hasil penelitian dapat digeneralisasi kepada seluruh populasi mahasiswa di fakultas tersebut. Rumus Slovin mengharuskan adanya tingkat ketepatan atau margin of error yang sudah ditentukan sebelumnya, yang dalam penelitian ini ditetapkan sebesar 5%. Dengan rumus ini, dapat diperoleh jumlah sampel yang memadai, sehingga hasil penelitian tidak akan bias dan dapat mencerminkan kondisi yang ada di lapangan (Prahesti et al., 2021).

Setelah menentukan jumlah sampel, tahap berikutnya adalah pengumpulan data. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang terdiri dari beberapa pertanyaan yang disusun berdasarkan indikator-indikator yang relevan untuk mengukur kedua variabel penelitian. Indikator kualitas pelayanan akademik (X) dan kepuasan mahasiswa (Y) masing-masing terdiri dari enam item pertanyaan. Untuk variabel kualitas pelayanan akademik, indikator yang digunakan antara lain kualitas layanan administrasi, kecepatan pelayanan, keterampilan dan pengetahuan petugas, serta kemudahan akses layanan. Sementara itu, untuk variabel kepuasan mahasiswa, indikator yang digunakan mencakup kepuasan terhadap fasilitas, layanan bimbingan akademik, pelayanan informasi, dan komunikasi antara mahasiswa dan pihak akademik (Chudzaifah et al., 2022).



Setiap pertanyaan dalam kuesioner disusun menggunakan skala Guttman, yang merupakan skala pengukuran yang digunakan untuk mengukur kesepakatan responden terhadap pernyataan tertentu dengan dua pilihan jawaban, yaitu "setuju" atau "tidak setuju." Skala ini dipilih karena dapat memberikan gambaran yang jelas tentang tingkat konsistensi dan kecenderungan responden terhadap suatu pernyataan yang berhubungan dengan kualitas pelayanan akademik dan kepuasan mahasiswa (Widyakto et al., 2021). Dengan menggunakan skala Guttman, peneliti dapat menganalisis apakah ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan akademik dan tingkat kepuasan mahasiswa. Pertanyaan pada kuesioner dibagi menjadi dua bagian, dengan enam pertanyaan pertama untuk mengukur kualitas pelayanan akademik dan enam pertanyaan berikutnya untuk mengukur kepuasan mahasiswa.

Pengumpulan data dilakukan secara langsung kepada mahasiswa FISIP UBHARA Surabaya dengan distribusi kuesioner melalui platform online maupun tatap muka. Hal ini disesuaikan dengan situasi dan kondisi mahasiswa, serta untuk memastikan bahwa semua mahasiswa memiliki kesempatan yang sama untuk berpartisipasi dalam penelitian. Setelah data terkumpul, analisis dilakukan dengan menggunakan metode statistik untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Uji regresi linier digunakan untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel X (kualitas pelayanan akademik) terhadap variabel Y (kepuasan mahasiswa) (Assyahri & Mardaus, 2023).

Dalam penelitian ini, analisis regresi linier bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan antar variabel dan untuk mengukur seberapa kuat pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil dari analisis ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai seberapa besar kontribusi kualitas pelayanan akademik terhadap peningkatan kepuasan mahasiswa di FISIP UBHARA Surabaya. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagi fakultas dalam meningkatkan kualitas pelayanan akademik guna menciptakan kepuasan yang lebih tinggi di kalangan mahasiswa (Shahbana et al., 2021).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL PENELITIAN

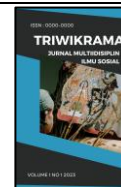
Setelah dilakukan distribusi kuesioner kepada 100 mahasiswa FISIP UBHARA Surabaya yang dipilih menggunakan teknik sampling, data yang terkumpul dapat dianalisis dengan menggunakan metode statistik. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 12 pertanyaan yang dibagi menjadi dua kategori utama, yaitu kualitas pelayanan akademik (variabel X) dan kepuasan mahasiswa (variabel Y). Data yang terkumpul dianalisis dengan menggunakan regresi linier untuk menguji hubungan antara kedua variabel tersebut. Berikut adalah hasil yang diperoleh berdasarkan pengolahan data.

Deskripsi Data Responden

Mayoritas responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif yang telah menyelesaikan lebih dari 2 semester di FISIP UBHARA Surabaya. Rata-rata usia mahasiswa responden adalah 21-23 tahun, yang merupakan kelompok usia yang biasanya sudah lebih familiar dengan layanan akademik yang ada. Sebagian besar responden mengaku sudah memperoleh pengalaman langsung mengenai berbagai aspek kualitas pelayanan akademik di fakultas tersebut. Dengan menggunakan rumus Slovin, sampel yang dipilih telah memenuhi standar representatif untuk analisis lebih lanjut.

Indikator Kualitas Pelayanan Akademik

Kualitas pelayanan akademik diukur dengan enam indikator utama yang mencakup: (1) kecepatan layanan administrasi, (2) keterampilan dan pengetahuan petugas, (3) kemudahan akses layanan, (4) responsivitas petugas, (5) fasilitas pendukung, dan (6) kualitas informasi yang



diberikan kepada mahasiswa. Berdasarkan hasil pengolahan data, sebagian besar mahasiswa menilai kualitas layanan administrasi masih cukup baik, meskipun ada beberapa keluhan terkait dengan lambatnya proses administrasi seperti pengurusan transkrip nilai dan pengambilan ijazah yang membutuhkan waktu yang lama.

Untuk indikator keterampilan dan pengetahuan petugas, sebagian besar mahasiswa merasa petugas administrasi sudah memiliki kompetensi yang memadai, namun masih ada beberapa mahasiswa yang mengharapkan peningkatan dalam hal pengetahuan terkait prosedur akademik dan pelayanan yang lebih ramah. Kemudahan akses layanan cukup baik, meskipun beberapa mahasiswa masih mengalami kesulitan dalam mengakses beberapa layanan tertentu yang memerlukan proses yang panjang.

Indikator Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan mahasiswa diukur dengan indikator: (1) kepuasan terhadap fasilitas kampus, (2) layanan bimbingan akademik, (3) komunikasi antara dosen dan mahasiswa, (4) kualitas informasi akademik, (5) perasaan mahasiswa terhadap perhatian fakultas terhadap kebutuhan akademik mereka, dan (6) kemudahan dalam memperoleh pelayanan. Secara umum, mahasiswa merasa puas dengan fasilitas yang ada, namun beberapa berharap adanya perbaikan dalam hal fasilitas ruang kuliah yang lebih nyaman dan peralatan pendukung yang lebih lengkap.

Dalam hal layanan bimbingan akademik, mayoritas mahasiswa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, meskipun ada beberapa mahasiswa yang menginginkan peningkatan dalam hal waktu yang lebih fleksibel untuk bimbingan. Komunikasi antara dosen dan mahasiswa menunjukkan hasil yang bervariasi, dengan sebagian mahasiswa merasa komunikasi belum sepenuhnya efektif, terutama dalam hal pengumuman informasi penting yang sering terlambat disampaikan.

Analisis Regresi Linier

Setelah melakukan pengumpulan data melalui kuesioner, dilakukan analisis regresi linier untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan akademik (X) terhadap kepuasan mahasiswa (Y). Dalam analisis regresi linier, variabel X adalah kualitas pelayanan akademik dan variabel Y adalah kepuasan mahasiswa. Hasil analisis regresi linier menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa.

Koefisien Regresi dan Signifikansi

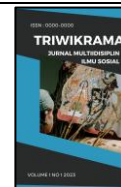
Dari hasil analisis, diperoleh koefisien regresi sebesar 0,632. Angka ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit dalam kualitas pelayanan akademik akan diikuti dengan peningkatan 0,632 unit pada tingkat kepuasan mahasiswa. Hasil uji t menunjukkan bahwa nilai signifikansi untuk variabel kualitas pelayanan akademik adalah 0,000, yang lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis yang diajukan, yaitu bahwa kualitas pelayanan akademik berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, dapat diterima.

Model Regresi Linier

Berdasarkan hasil analisis, model regresi yang terbentuk adalah:

$$Y = 0,632X + \epsilon$$

Di mana Y adalah kepuasan mahasiswa, X adalah kualitas pelayanan akademik, dan ϵ adalah error term. Hasil ini menunjukkan bahwa ada hubungan positif antara kedua variabel tersebut, di mana peningkatan kualitas pelayanan akademik dapat meningkatkan tingkat kepuasan mahasiswa di FISIP UBHARA Surabaya.



PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Hasil analisis regresi yang menunjukkan adanya pengaruh positif yang signifikan antara kualitas pelayanan akademik dan kepuasan mahasiswa sejalan dengan temuan penelitian sebelumnya. Seperti yang dikemukakan oleh (Widyakto et al., 2021), kualitas layanan akademik berperan penting dalam menciptakan pengalaman akademik yang positif bagi mahasiswa. Dalam penelitian ini, kualitas layanan administrasi, kecepatan pelayanan, dan fasilitas pendukung menjadi aspek yang berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa. Meskipun sebagian besar mahasiswa merasa puas dengan kualitas pelayanan akademik yang ada, mereka mengungkapkan adanya kebutuhan akan peningkatan kecepatan dan efisiensi dalam proses administrasi akademik.

Hal ini sejalan dengan temuan yang ditemukan oleh Supriyadi dan Amalia (2021) dalam penelitiannya yang menyatakan bahwa layanan administrasi yang cepat dan efisien menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa. Dengan demikian, untuk meningkatkan kualitas pelayanan akademik, fakultas perlu fokus pada peningkatan kecepatan dan ketepatan waktu dalam penyelesaian urusan administratif yang sering menjadi keluhan mahasiswa.

Indikator Kepuasan Mahasiswa

Sebagian besar mahasiswa merasa puas dengan fasilitas yang ada di kampus, namun ada beberapa aspek yang masih perlu perbaikan. Fasilitas ruang kuliah dan sarana prasarana lainnya menjadi perhatian utama mahasiswa. Beberapa mahasiswa menginginkan ruang kuliah yang lebih nyaman, dengan fasilitas penunjang yang lebih baik seperti AC, peralatan multimedia yang lebih canggih, dan jaringan Wi-Fi yang lebih stabil. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun layanan administrasi telah cukup baik, fasilitas fisik kampus masih perlu diperhatikan untuk mendukung kenyamanan belajar mahasiswa.

Di sisi lain, layanan bimbingan akademik menunjukkan hasil yang positif, meskipun ada keluhan terkait dengan jadwal bimbingan yang terbatas. Bimbingan akademik yang efektif sangat berpengaruh terhadap pencapaian akademik mahasiswa. Penelitian oleh Chudzaifah et al. (2022) juga menunjukkan bahwa bimbingan akademik yang berkualitas dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa, karena mahasiswa merasa lebih didukung dalam proses belajar mereka.

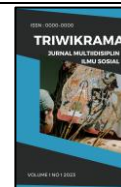
Komunikasi antara Dosen dan Mahasiswa

Salah satu aspek yang perlu diperbaiki adalah komunikasi antara dosen dan mahasiswa. Beberapa mahasiswa mengungkapkan bahwa komunikasi terkait informasi penting, seperti pengumuman ujian atau perubahan jadwal kuliah, kurang efektif dan sering terlambat. Hal ini mengindikasikan bahwa perlu ada peningkatan dalam sistem komunikasi antara fakultas dan mahasiswa, baik melalui platform digital maupun komunikasi langsung. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Assyahri dan Mardaus (2023), sistem komunikasi yang baik dapat meningkatkan keterlibatan mahasiswa dan mempercepat penyampaian informasi yang dibutuhkan.

Peran Teknologi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Di era digital ini, penggunaan teknologi informasi sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan akademik. Penggunaan sistem manajemen akademik berbasis teknologi dapat mempercepat proses administratif dan memudahkan mahasiswa dalam mengakses informasi akademik secara real-time. Oleh karena itu, penting bagi fakultas untuk mengembangkan sistem informasi yang lebih baik untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa dan meningkatkan kualitas pelayanan yang ada. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mahasiswa menginginkan sistem yang lebih transparan dan mudah diakses dalam hal informasi akademik.

Penelitian ini berhasil membuktikan bahwa kualitas pelayanan akademik berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa di FISIP UBHARA Surabaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan akademik, terutama dalam hal kecepatan pelayanan, komunikasi,



dan bimbingan akademik, dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa. Oleh karena itu, pihak fakultas perlu terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan akademik dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan mahasiswa. Peningkatan fasilitas dan sistem komunikasi yang lebih baik akan semakin mendukung tercapainya kepuasan mahasiswa yang lebih tinggi.

4. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan akademik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di FISIP UBHARA Surabaya. Analisis regresi linier menunjukkan bahwa setiap peningkatan dalam kualitas pelayanan akademik dapat meningkatkan tingkat kepuasan mahasiswa. Indikator kualitas pelayanan akademik seperti kecepatan layanan administrasi, keterampilan petugas, kemudahan akses, responsivitas, dan fasilitas pendukung, memiliki dampak positif terhadap kepuasan mahasiswa. Secara keseluruhan, mahasiswa merasa puas dengan layanan akademik yang diberikan, meskipun masih ada beberapa area yang membutuhkan perbaikan, terutama dalam hal kecepatan pelayanan administratif dan komunikasi antara fakultas dan mahasiswa.

Saran

1. Peningkatan Kecepatan Pelayanan Administrasi:

Meskipun sebagian besar mahasiswa merasa puas dengan layanan administrasi, masih terdapat beberapa keluhan terkait dengan lambatnya proses administrasi, terutama dalam pengurusan transkrip nilai dan pengambilan ijazah. Oleh karena itu, disarankan agar fakultas melakukan perbaikan dalam hal kecepatan pelayanan administrasi dengan memanfaatkan teknologi informasi untuk mempermudah dan mempercepat proses administrasi akademik.

2. Peningkatan Keterampilan dan Pengetahuan Petugas:

Pengetahuan dan keterampilan petugas administrasi merupakan faktor penting dalam kualitas pelayanan akademik. Oleh karena itu, fakultas disarankan untuk memberikan pelatihan rutin kepada petugas administrasi agar mereka lebih kompeten dalam memberikan pelayanan, serta mampu menangani keluhan mahasiswa dengan lebih efektif.

3. Peningkatan Komunikasi antara Dosen dan Mahasiswa:

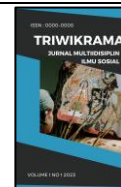
Salah satu aspek yang perlu diperhatikan adalah komunikasi antara dosen dan mahasiswa. Beberapa mahasiswa merasa kurang mendapatkan informasi yang jelas dan tepat waktu mengenai kegiatan akademik. Fakultas perlu mengembangkan sistem komunikasi yang lebih efisien, seperti menggunakan platform digital yang dapat memudahkan penyampaian informasi penting kepada mahasiswa secara real-time.

4. Peningkatan Fasilitas Kampus:

Meskipun fasilitas kampus sudah cukup baik, masih ada ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal kenyamanan ruang kuliah dan penyediaan fasilitas penunjang lainnya. Oleh karena itu, disarankan untuk meningkatkan kualitas fasilitas fisik di kampus, termasuk ruang kuliah, peralatan multimedia, dan fasilitas Wi-Fi, untuk menciptakan lingkungan yang lebih nyaman bagi mahasiswa dalam menjalani kegiatan perkuliahan.

5. Peningkatan Layanan Bimbingan Akademik:

Layanan bimbingan akademik merupakan salah satu aspek yang perlu mendapatkan perhatian lebih. Beberapa mahasiswa menyarankan agar waktu bimbingan lebih fleksibel dan lebih terfokus pada permasalahan akademik yang mereka hadapi. Fakultas disarankan untuk menambah



frekuensi bimbingan dan menyediakan konselor akademik yang lebih berkompeten, sehingga mahasiswa merasa lebih didukung dalam mencapai tujuan akademik mereka.

6. Pengembangan Sistem Manajemen Akademik Berbasis Teknologi:

Dalam era digital ini, teknologi informasi dapat menjadi alat yang sangat efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan akademik. Fakultas sebaiknya mengembangkan sistem manajemen akademik berbasis teknologi untuk mempercepat proses administratif dan memudahkan mahasiswa

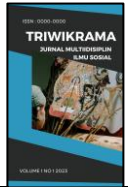
dalam mengakses informasi akademik. Penggunaan sistem yang lebih terintegrasi akan mempercepat proses administrasi dan membuat layanan lebih transparan dan efisien.

7. Pemantauan dan Evaluasi Layanan Akademik Secara Rutin:

Untuk memastikan kualitas pelayanan akademik tetap terjaga, fakultas perlu melakukan pemantauan dan evaluasi rutin terhadap layanan yang diberikan. Salah satunya adalah dengan melakukan survei kepuasan mahasiswa secara berkala untuk mengetahui apakah ada perubahan atau perbaikan yang perlu dilakukan. Evaluasi ini juga akan membantu pihak fakultas dalam mengambil langkah-langkah perbaikan yang tepat.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Assyahri, W., & Mardaus, M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Padang. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 5(3), 239–247. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v5i3.638>
- Azhari, M., & Budiasih, Y. (2024). Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Sekolah Tinggi. 161–168.
- Chudzaifah, I., Nengsih, D., Hikmah, A. N., & Wahyu, E. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Tarbiyah IAIN Sorong. *Al-Fikr: Jurnal Pendidikan Islam*, 8(2), 101–116. <https://doi.org/10.32489/alfikr.v8i2.298>
- Manaransyah, G., Rahman, A., & Rachmawaty, I. K. (2023). Pengaruh Kualitas Pengajaran, Kualitas Pelayanan akademik dan Lingkungan Belajar Virtual pada Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana dalam Perkuliahan Daring. *Missio Ecclesiae*, 12(2), 121–132. <https://doi.org/10.52157/me.v12i2.205>
- Nurhanifah, Verdiansyaf, A., Lesmana, C. S., Zahra, E., Handika, M. R., & Daulay, S. P. (2024). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN CITRA INSTITUSI TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA ILMU KOMUNIKASI UIN SUMATERA UTARA YANG BERDAMPAK PADA WORD OF MOUTH. *Jurnal Peurawi:Media Kajian Komunikasi Islam*, 7(1), 115–128.
- Prahesti, R. T., Ruliana, P., & Subarsa, K. Y. (2021). Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Citra Perguruan Tinggi. *Ganaya: Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 4(1), 234–244.
- Shahbana, E. B., Timan, A., & Sultoni, S. (2021). Pengaruh Mutu Layanan Akademik, Sarana dan Prasarana Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana Terintegrasi di Fakultas Program Magister Universitas Negeri Malang. *Jurnal Pendidikan: Teori, Penelitian, Dan Pengembangan*, 6(5), 772. <https://doi.org/10.17977/jptpp.v6i5.14847>
- Supriyadi, S., & Amalia, A. N. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Sidang Skripsi Secara Daring Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Inovasi Pendidikan MH Thamrin*, 5(1), 1–12. <https://doi.org/10.37012/jipmht.v5i1.528>
- Triyani, D., Sarbina, D. ayu belawanti, & Prapti N.S.S, L. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Sub Bagian Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro Semarang. *Solusi*, 19(2), 230–239. <https://doi.org/10.26623/slsi.v19i2.3168>



Widyakto, A., Triyani, D., & Prapti N.S.S, R. L. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Sub Bagian Akademik Terhadap Loyalitas Mahasiswa Di Feb Undip Semarang. Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis, 14(2), 144. <https://doi.org/10.26623/jreb.v14i2.4230>