

PENGARUH KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PRODI MANAJEMEN PENDIDIKAN KRISTEN FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN KRISTEN DI IAKN TARUTUNG TAHUN 2025

Samuel P Nababan

Prodi Manajemen Pendidikan Kristen, Institut Agama Kristen Negeri Tarutung

E-mail: email@nababansamuel33@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa Prodi Manajemen Pendidikan Kristen Fakultas Ilmu Pendidikan Kristen di IAKN Tarutung tahun 2025. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif inferensial. Populasi adalah jumlah keseluruhan Mahasiswa Prodi Manajemen Pendidikan Kristen IAKN Tarutung sebanyak 227 orang dan sampel sebanyak 57 orang. Instrumen penelitian berupa angket tertutup. Hasil analisis data menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa prodi Manajemen Pendidikan Kristen Fakultas Ilmu Pendidikan Kristen di IAKN Tarutung Tahun 2025, dibuktikan melalui analisa data berikut ini: Uji Hipotesis a) Uji korelasi antara variabel X dan Y diperoleh nilai $r_{xy} = 0,772 > t_{tabel}(\alpha=0,05,dk=n-2=55) = 0,226$ dengan menunjukkan adanya hubungan yang positif antara variabel X dengan Y. b) Uji hubungan yang signifikan diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}(\alpha=0,05,dk=n-2=55)$ yaitu $8,997 > 2,004$ dengan demikian terdapat hubungan yang signifikan antara variabel X dengan variabel Y. c) Uji persamaan regresi, diperoleh persamaan regresi $\hat{Y} = 2,283 + 0,525 X$. d). Uji hipotesis dengan menggunakan uji F diperoleh $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $80,949 > 4,01$. e) Uji koefisien determinasi regresi (r^2) = 59,5 %. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa prodi Manajemen Pendidikan Kristen Fakultas Ilmu Pendidikan Kristen di IAKN Tarutung Tahun 2025 yaitu sebesar 59,5%.

Kata kunci

Kualitas, Layanan Administrasi, Kepuasan Mahasiswa

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the effect of administrative service quality on student satisfaction of the Christian Education Management Study Program, Faculty of Christian Education at IAKN Tarutung in 2025. The method used in this study is an inferential quantitative method. The population is the total number of students of the Christian Education Management Study Program, IAKN Tarutung, as many as 227 people and a sample of 57 people. The research instrument is a closed questionnaire. The results of the data analysis show that there is a positive and significant influence of the quality of administrative services on student satisfaction in the Christian Education Management study program, Faculty of Christian Education at IAKN Tarutung in 2025, proven through the following data analysis: Hypothesis Test a) The correlation test between variables X and Y obtained a value of $r_{xy} = 0.772 > t_{table}(\alpha = 0.05, dk = n - 2 = 55) = 0.226$ indicating a positive relationship between variables X and Y. b) The significant relationship test obtained a value of $t_{count} > t_{table}(\alpha = 0.05, dk = n - 2 = 55)$ which is $8.997 > 2.004$ thus there is a significant relationship between variable X and variable Y. c) The regression equation test, obtained a regression equation $\hat{Y} = 2.283 + 0.525 X$. d). Hypothesis test using the F test obtained $F_{count} > F_{table}$ which is $80.949 > 4.01$. e) Regression determination coefficient test (r^2) = 59.5%. Thus, H_0 is rejected and H_a is accepted, meaning that there is a positive and significant influence of the quality of administrative services on student satisfaction of the Christian Education Management study program, Faculty of Christian Education at IAKN Tarutung in 2025, namely 59.5%.

Keywords

Quality, Administrative Services, Student Satisfaction

1. PENDAHULUAN

Pendidikan adalah upaya sadar dan terencana untuk menciptakan lingkungan dan proses pembelajaran di mana mahasiswa secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, dan keterampilan yang diperlukan untuk diri mereka sendiri dan masyarakat (Abd Rahman, 2022). Pendidikan sebagai upaya manusia untuk menumbuhkan dan mengembangkan kekuatan fisik dan spiritual sesuai dengan nilai-nilai masyarakat dan kebudayaan. Pendidikan bukan hanya tentang memberikan pengetahuan dan keterampilan, tetapi juga tentang mewujudkan keinginan, kebutuhan, dan kemampuan setiap orang.

Institusi pendidikan semakin bersemangat untuk meningkatkan kualitas pendidikan sebagai tanggapan terhadap kebutuhan masyarakat akan pendidikan berkualitas tinggi. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk peningkatan mutu pendidikan adalah dengan mengelola layanan administrasi pendidikan. Hadari Nawawi menjelaskan bahwa administrasi pendidikan adalah rangkaian kegiatan atau keseluruhan proses yang dilakukan secara sistematis dalam lingkungan tertentu, terutama dalam institusi pendidikan formal, untuk mengawasi upaya kolektif berbagai orang untuk mencapai tujuan pendidikan (Rosmiaty, 2016).

Suharta dalam Hasrawia menjelaskan bahwa kualitas layanan merupakan sebuah persepsi pelanggan terhadap keunggulan yang ada pada suatu layanan (Hasrawia, 2023). Kualitas sebuah lembaga pendidikan dalam hal ini, tidak dapat diukur hanya dari hal yang tampak saja seperti bangunan sekolah yang baik atau sarana dan prasarana yang lengkap. Kualitas layanan administrasi lebih ditentukan oleh kualitas layanan yang diberikan oleh sekolah melalui pengukuran kepuasan pengguna terhadap layanan pendidikan yang telah diberikan. Sistem layanan administrasi yang efisien merupakan faktor krusial dalam mendukung kepuasan mahasiswa. Layanan administrasi perguruan tinggi mencakup berbagai layanan yang diberikan kepada mahasiswa, mulai dari proses pendaftaran, pembayaran uang kuliah, pelayanan akademik, dan layanan bimbingan dan konseling. Indikator kualitas layanan administrasi menurut Pasuraman meliputi: (1) Bukti fisik, (2) Keandalan, (3) Daya tanggap, (4) Jaminan, (5) Empati.

Layanan administrasi yang efektif dan efisien dapat membuat mahasiswa merasa nyaman dan puas dengan apa yang mereka terima. Sangat penting bagi lembaga pendidikan untuk memberikan layanan berkualitas tinggi yang berpusat pada kepuasan pengguna layanan sekolah, termasuk mahasiswa, karena kepuasan mahasiswa menentukan kemajuan atau kegagalan sebuah institusi pendidikan. Layanan administrasi yang berkualitas tidak hanya sekedar memenuhi persyaratan, tetapi juga memberikan pengalaman yang positif bagi mahasiswa. Alves dan Raposo menyatakan bahwa kualitas pelayanan pendidikan tidak hanya penting, tetapi juga merupakan faktor yang menentukan keunggulan pendidikan (Muthahharah, 2023).

Kepuasan mahasiswa dapat terjadi dikarenakan adanya kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang diterimanya. Dalam penelitian Neliawati, dijelaskan bahwa kepuasan mahasiswa atau mahasiswa dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu meliputi komunikasi, pelayanan administrasi, manajemen layanan administrasi, lingkungan pendidikan, dan proses pembelajaran (Neliawati, 2022). Komunikasi yang baik antara mahasiswa dengan staf administrasi akan menciptakan lingkungan administrasi yang transparan dan mendukung. Informasi yang jelas mengenai jadwal perkuliahan, evaluasi akademik, serta kesempatan untuk berdiskusi dan memberikan masukan akan meningkatkan kepuasan mahasiswa. Proses administrasi yang cepat, mudah, dan

transparan berperan penting dalam kepuasan mahasiswa. Sistem pendaftaran, pengelolaan keuangan, pengurusan dokumen akademik, serta layanan akademik lainnya yang efisien akan mengurangi hambatan birokrasi yang dapat menyebabkan ketidakpuasan.

Manajemen layanan administrasi juga mempengaruhi kepuasan mahasiswa yang dimana kebijakan, tata kelola, serta strategi yang diterapkan oleh staf administrasi sangat mempengaruhi pengalaman mahasiswa. Manajemen yang baik akan memastikan bahwa semua aspek akademik dan non-akademik berjalan dengan optimal, sehingga mahasiswa merasa didukung dalam perjalanan pendidikannya. Kualitas pembelajaran, metode pengajaran, serta kompetensi dosen/guru sangat berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Jika proses pembelajaran berjalan efektif, interaktif, dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa, maka tingkat kepuasan akan meningkat. Sebaliknya, metode yang monoton dan kurang relevan dapat menurunkan kepuasan mereka. Suasana kampus atau sekolah yang kondusif, aman, dan nyaman dapat mendukung kenyamanan mahasiswa dalam belajar.

Hasil dari penelitian terdahulu mengenai kualitas layanan administrasi dan kepuasan mahasiswa yang dilakukan oleh: 1) Deby Saragih, 2022 dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Siswa SMP Negeri 2 Pandan Nauli". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan peserta didik terhadap pelayanan administrasi kesiswaan di SMP Negeri 2 Pandan Nauli. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan administrasi kesiswaan (X) terhadap kepuasan siswa (Y) di SMP N 2 Pandan Nauli. 2) Neliawati dkk 2022 dengan judul "Pengaruh Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Siswa di Sekolah Menengah Pertama". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh signifikan pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa di SMP Swasta Islam Terpadu Nurul Ikhwan. Jenis penelitian ini menggunakan *Explanatory Research* yang merupakan jenis penelitian kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kesiswaan memiliki nilai positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa di SMP Swasta Islam Terpadu Nurul Ikhwan. 3) Fauziah dkk 2022 dengan judul "Pengaruh Layanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Peserta Didik di MA Maditunnajah Ciputat". Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh layanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa di MA Maditunnajah Ciputat. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara layanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa di MA Maditunnajah Ciputat.

Berdasarkan survei yang dilakukan oleh penulis dengan membagikan google form kepada mahasiswa Prodi Manajemen Pendidikan Kristen Fakultas Ilmu Pendidikan Kristen (FIPK) IAKN Tarutung, peneliti menemukan informasi bahwa institusi berusaha meningkatkan kepuasan mahasiswa selama menempuh pendidikan di IAKN Tarutung dengan memberikan pelayanan yang terbaik, seperti kejelasan informasi yang diberikan oleh dosen mengenai jadwal perkuliahan atau kegiatan akademik, kejelasan informasi tentang nilai dan evaluasi akademik, proses pendaftaran mata kuliah yang mudah dilakukan, proses pembayaran uang kuliah yang mudah dipahami dan mudah dilakukan, metode pengajaran dosen yang mudah dipahami oleh mahasiswa dan menarik, aturan atau kebijakan kampus sudah membantu proses belajar mahasiswa, sistem akademik yang berjalan dengan baik, dan juga selalu mendukung kebutuhan akademik dan non-akademik mahasiswa.

Namun masih terdapat beberapa permasalahan terkait kepuasan mahasiswa khususnya mahasiswa Prodi Manajemen Pendidikan Kristen, permasalahan tersebut yaitu; (1) Mahasiswa merasa layanan yang diberikan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan mahasiswa, seperti misalnya proses pengurusan dokumen akademik misalnya, Kartu Rencana Studi (KRS), surat observasi, transkrip nilai yang cukup lama sehingga membuat mahasiswa merasa kurang puas dalam proses pengurusan administrasi yang diperlukan, selain itu mahasiswa juga mengeluhkan respon atau tanggapan dari staf administrasi yang cukup lambat dalam membantu mahasiswa untuk menyelesaikan masalah administrasi. (2) Keraguan mahasiswa untuk berkunjung kembali dikarenakan mereka merasa kurang puas dengan pelayanan yang mereka terima seperti lambatnya proses pelayanan yang mereka terima, sikap kurang ramah dari staf administrasi sehingga membuat para mahasiswa kurang nyaman saat mengunjungi layanan administrasi. Keterbatasan sumber daya manusia, staf administrasi yang melayani mahasiswa MPK hanya 1 orang sehingga menghambat efisiensi proses pengerjaan segala urusan administrasi. (3) Mahasiswa tidak merekomendasikan layanan yang telah diterimanya, mahasiswa tidak mau atau enggan merekomendasikan layanan yang diterimanya karena merasa bahwa kualitas layanan tidak sesuai dengan harapannya. Timbulnya komentar negatif mahasiswa tentang layanan administrasi dikarenakan lambatnya pelayanan administrasi.

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif inferensial. Inferensial merupakan salah satu macam metode penelitian kuantitatif yang melakukan analisis hubungan antar variabel dengan pengujian hipotesis, (Ummul Aiman, 2022). Dengan demikian, dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh variabel X terhadap variabel Y maka penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif inferensial. Menurut Sugiyono, metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai model penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi/sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan, (Sugiyono, 2019).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji normalitas ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui nilai residu atau perbedaan yang ada dalam penelitian, apakah memiliki distribusi normal atau tidak normal. Jika nilai signifikansi variabel penelitian $> 0,05$ maka distribusi normal dan sebaliknya jika signifikansi variabel penelitian $< 0,05$ maka tidak berdistribusi normal. Uji normalitas penelitian ini dilakukan dengan rumus *kolmogorov smirnov* dengan menggunakan aplikasi SPSS 29. Di bawah ini hasil uji yang telah dilakukan oleh penulis, yakni:

Tabel 1. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		57
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000

	Std. Deviation	4.27695634
Most Extreme Differences	Absolute	.112
	Positive	.112
	Negative	-.091
Test Statistic		.112
Asymp. Sig. (2-tailed)		.073^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Dasar pengambilan keputusan adalah jika nilai signifikansi variabel penelitian > 0,05 maka berdistribusi normal, sebaliknya jika signifikansi variabel penelitian < 0,05 maka tidak berdistribusi normal. Berdasarkan hasil uji normalitas di atas diperoleh signifikansi (0,073) > 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan berdistribusi normal.

Uji linearitas menunjuk pada pengertian adanya hubungan yang linear antara dua sebaran data variabel (*dependent dan independent*) atau dikatakan bahwa sebaran kedua variabel itu mempunyai hubungan yang linear. Linearitas adalah hubungan yang linear antar variabel, artinya ada perubahan yang terjadi pada satu variabel akan diikuti dengan besaran yang sejajar pada variabel lainnya. Tujuan uji linearitas adalah untuk mencari hubungan yang linear antara dua variabel, maka analisis regresi dapat dilanjutkan. Uji linearitas penelitian ini diuji menggunakan SPSS 29. Dua variabel mempunyai hubungan yang linear bila signifikansi > 0,05. Di bawah ini hasil uji linearitas, yakni sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Linearitas

ANOVA Table							
			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Mahasiswa * Kualitas Layanan Administrasi	Between Groups	(Combined)	1889.890	23	82.169	4.223	.000
		Linearity	1507.663	1	1507.663	77.479	.000
		Deviation from Linearity	382.227	22	17.374	.893	.603
	Within Groups		642.145	33	19.459		
	Total		2532.035	56			

Berdasarkan uji linearitas di atas, diperoleh nilai signifikansi 0,603 > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan linear secara signifikan antara variabel kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa prodi Manajemen Pendidikan Kristen Fakultas Ilmu Pendidikan Kristen di IAKN Tarutung Tahun 2025.

Analisis dapat dilanjutkan dengan menghitung persamaan regresinya. Persamaan regresi dapat digunakan untuk melakukan prediksi seberapa tinggi nilai variabel dependen bila nilai variabel independen dirubah-rubah." Analisis regresi dapat dilakukan dengan rumus:

$$\hat{Y} = a + bX$$

Dimana:

$\hat{Y}$ = Nilai yang diprediksikan

a = konstanta

b = Koefisien regresi

X = Nilai variabel X

Untuk mengetahui konstanta regresi (a) dan koefisien arah (b) digunakan rumus yang dikemukakan oleh Sudjana:

$$a = \frac{(\sum X)(\sum X^2) - (\sum X)(\sum XY)}{N(\sum X^2) - (\sum X)^2} \quad b = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{N(\sum X^2) - (\sum X)^2}$$

Tabel 3. Hasil Analisis Regresi

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	2.283	3.926		.582
	Kualitas Layanan Administrasi	.525	.058	.772	8.997

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Sehingga diperoleh nilai a dan b seperti berikut:

Untuk mengetahui persamaan regresi Y atas X digunakan rumus:

$$\hat{Y} = a + bX$$

Dengan memasukkan nilai-nilai yang diperoleh dari perhitungan di atas, maka diperoleh persamaan regresi sederhana yaitu: $\hat{Y} = 2,283 + 0,525X$

Persamaan regresi ini menunjukkan bahwa dalam keadaan konstanta = 2,283 maka untuk setiap penambahan variabel X (kualitas layanan administrasi) sebesar satu satuan unit maka akan terjadi penambahan variabel Y (kepuasan mahasiswa) sebesar 0,525 dari nilai (variabel X).

Untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa prodi Manajemen Pendidikan Kristen Fakultas Ilmu Pendidikan Kristen di IAKN Tarutung Tahun 2025. Berikut ini adalah hasil uji koefisien determinasi menggunakan bantuan aplikasi SPSS 29.

Tabel 4. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.772 ^a	.595	.588	4.316

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan Administrasi

b. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Menurut Sugiyono, "Analisis korelasi dapat dilanjutkan dengan menghitung koefisien determinasi, dengan cara mengkuadratkan koefisien yang ditemukan." Dari pendapat tersebut maka koefisien determinasi (r^2) dapat dihitung dengan rumus:

$$r^2 = (r_{xy})^2$$

$$r^2 = (0,772)^2$$

$$r^2 = 0,595$$

Selanjutnya menurut Sugiyono dari uji koefisien determinasi dapat dihitung besarnya persentase efektifitas X atas Y diketahui dengan mengalikan nilai r^2 dengan 100% ($r^2 \times 100\%$). Dari hasil perhitungan diperoleh $r^2 = 0,595$ dari nilai determinasi (r^2) dapat diketahui persentase pengaruh kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan

mahasiswa prodi Manajemen Pendidikan Kristen Fakultas Ilmu Pendidikan Kristen di IAKN Tarutung Tahun 2025 adalah sebesar: $(r^2) \times 100\% = 0,595 \times 100\% = 59,5\%$.

Berdasarkan hasil penelitian di prodi Manajemen Pendidikan Kristen Fakultas Ilmu Pendidikan Kristen di IAKN Tarutung Tahun 2025 tentang kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa, maka pembahasan hasil penelitian adalah sebagai berikut:

Dari pendistribusian hasil jawaban mahasiswa mengenai kualitas layanan administrasi prodi Manajemen Pendidikan Kristen Fakultas Ilmu Pendidikan Kristen di IAKN Tarutung Tahun 2025 diketahui item yang memiliki nilai bobot tertinggi dari 20 item tentang kualitas layanan administrasi adalah item nomor 1 dengan skor 210 dan nilai rata-rata 3,68 yaitu mahasiswa menjawab kalau ruang administrasi selalu bersih. Sejalan dengan pendapat Kotler dalam , mengatakan bahwa salah satu penentu kualitas layanan adalah bukti langsung seperti penampilan fisik gedung, tersedianya ruangan yang bersih, meja dan kursi yang nyaman, (Assyahri, 2023).

Sementara item dengan nilai terendah dari item yang lain adalah item nomor 7 dengan skor 172 dan nilai rata-rata 3,01 yaitu sebagian besar mahasiswa menjawab bahwa tenaga administrasi tidak selalu melayani dengan tepat waktu. Sejalan dengan pendapat Areskha dkk, mengatakan bahwa proses administrasi yang lambat, rumit, dan tidak tepat waktu dapat menimbulkan ketidakpuasan dan mengganggu konsentrasi mahasiswa, (Areska, 2024). oleh karena itu, perbaikan dan inovasi dalam sistem layanan administrasi merupakan layanan yang penting untuk meningkatkan pengalaman dan kepuasan mahasiswa. Layanan administrasi yang baik harus cepat, responsif, dan mudah diakses oleh mahasiswa.

Dari pendistribusian jawaban mahasiswa mengenai kualitas layanan administrasi prodi Manajemen Pendidikan Kristen Fakultas Ilmu Pendidikan Kristen di IAKN Tarutung Tahun 2025 diketahui indikator yang memiliki nilai bobot tertinggi tentang kualitas layanan administrasi adalah indikator nomor 1 dengan nilai rata-rata 3,51 yaitu bukti fisik kepedulian dan perhatian yang diberikan seperti fasilitas fisik, sarana komunikasi, perlengkapan dan peralatan kepada mahasiswa prodi Manajemen Pendidikan Kristen Fakultas Ilmu Pendidikan Kristen di IAKN Tarutung Tahun 2025. Sejalan dengan pendapat Antonius, mengatakan bahwa bukti fisik harus ada dalam proses pelayanan yang ditunjukkan oleh staf administrasi dalam berbagi bentuk. Aspek tampilan yang disediakan akan sangat menentukan kepuasan mahasiswa, (Along, 2020). Sesuai dengan pendapat Zeithlm dalam Antonius, mengatakan bahwa agar pelayanan yang diberikan dapat memenuhi kepuasan mahasiswa, maka harus didukung oleh bukti fisik yang memadai, (Along, 2020).

Sementara indikator yang memiliki nilai bobot terendah adalah indikator nomor 2 dengan nilai rata-rata 3,21 yaitu keandalan petugas layanan administrasi masih dapat dikatakan rendah. Pelayanan administrasi merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Pelayanan administrasi yang buruk dapat menimbulkan ketidakpuasan dan bahkan frustrasi pada mahasiswa, sebaliknya layanan administrasi yang baik dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa, (Fitria, 2023). Hal ini sejalan dengan yang disampaikan oleh Pasuraman dalam Fauziah dkk, bahwa dengan adanya keandalan petugas layanan maka pengguna layanan administrasi akan merasa puas, (Fauziah, 2023). Artinya indikator empati dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa dalam menggunakan layanan administrasi.

Dari pendistribusian hasil jawaban mahasiswa mengenai kepuasan mahasiswa prodi Manajemen Pendidikan Kristen Fakultas Ilmu Pendidikan Kristen di IAKN Tarutung Tahun 2025 diketahui item yang memiliki nilai bobot tertinggi dari 12 item tentang

kepuasan mahasiswa adalah item nomor 5 dengan skor 198 dan nilai rata-rata 3,47 yaitu mahasiswa menjawab bahwa ruang tunggu administrasi sesuai dengan yang diharapkan oleh mahasiswa. Hendaknya staf administrasi berupaya menyediakan ruang tunggu yang lebih baik untuk dapat mempertahankan atau meningkatkan kepuasan mahasiswa. Sesuai dengan penelitian Kaysar, yang mengatakan bahwa kenyamanan lingkungan; fasilitas yang disediakan seperti meja dan kursi yang nyaman di ruang tunggu serta sikap ramah petugas memberikan kenyamanan bagi mahasiswa, (Kaysar, 2024). Hal ini penting dilakukan untuk menciptakan suasana yang kondusif selama proses pelayanan administrasi.

Sementara item dengan nilai terendah dari item yang lain adalah item nomor 11 dengan skor 164 dan nilai rata-rata 2,87 menunjukkan bahwa sebagian mahasiswa kadang-kadang masih menyampaikan keluhan kepada Prodi/dosen/teman terkait pengurusan surat menyurat dibagian administrasi (surat observasi, surat penelitian, dll). Hal ini menunjukkan bahwa proses administrasi perlu dievaluasi lebih lanjut untuk mengurangi hambatan yang dihadapi mahasiswa. Abu mengatakan bahwa mahasiswa sebagai pihak yang langsung merasakan dampak dari kualitas layanan administrasi memiliki persepsi dan pengalaman yang berbeda, (Abu Sofian, 2025). Oleh karena itu, penting bagi institusi untuk mendengarkan suara mahasiswa dalam mengevaluasi dan memperbaiki sistem pelayanan yang ada.

Dari pendistribusian jawaban mahasiswa mengenai kepuasan mahasiswa prodi Manajemen Pendidikan Kristen Fakultas Ilmu Pendidikan Kristen di IAKN Tarutung Tahun 2025 bahwa indikator yang memiliki nilai bobot tertinggi tentang kualitas layanan administrasi adalah indikator nomor 1 dengan nilai rata-rata 3,18 bahwa kualitas layanan administrasi sesuai dengan harapan mahasiswa prodi Manajemen Pendidikan Kristen Fakultas Ilmu Pendidikan Kristen di IAKN Tarutung Tahun 2025. Sejalan dengan pendapat Darmawan, yang mengatakan bahwa kepuasan terjadi ketika ada kesesuaian antara harapan awal mahasiswa dan kinerja yang sebenarnya atau yang mereka terima, (Darmawan, 2024). Jika kinerja melampaui harapan, maka kepuasan akan tinggi, sebaliknya jika kinerja tidak sesuai dengan harapan maka akan terjadi ketidakpuasan. Artinya indikator kesesuaian harapan menjadi salah satu kunci utama dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Sedangkan indikator yang memiliki nilai bobot terendah adalah indikator nomor 3 dengan nilai rata-rata 2,97 yaitu indikator tidak ada keluhan yang artinya sebagian mahasiswa masih menyampaikan keluhan mereka terkait layanan administrasi yang diterimanya. Keluhan ini terjadi dikarenakan proses pelayanan terhadap mahasiswa ada kecenderungan tidak dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan minimal yang harus diberikan kepada mahasiswa sehingga mahasiswa cenderung mengeluh terhadap layanan yang diberikan, (Susi, 2016). Tjiptono, mengatakan bahwa keluhan merupakan suatu ungkapan ketidakpuasan atau kekecewaan. Institusi dapat mengumpulkan keluhan mahasiswa melalui sejumlah cara, diantaranya menyediakan kotak saran, formulir keluhan pelanggan, saluran telepon khusus, *website*, kartu komentar, survei kepuasan pelanggan, dan *customer exit surveys*. Keluhan yang disampaikan oleh mahasiswa membutuhkan perhatian ekstra untuk memperbaiki kualitas layanan administrasi sehingga dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa, (Indriyani, 2014).

Dari uji persyaratan analisis yaitu menguji apakah ada hubungan yang positif antara variabel X dengan variabel Y, diperoleh perbandingan $r_{hitung} > r_{tabel}$ yaitu $0,772 > 0,226$. Dengan demikian terdapat hubungan yang positif antara variabel X dengan variabel Y yaitu hubungan yang positif antara kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa prodi Manajemen Pendidikan Kristen Fakultas Ilmu Pendidikan

Kristen di IAKN Tarutung Tahun 2025. Penelitian ini didukung oleh Mardiana, dengan judul penelitian Pengaruh Layanan Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa di SMP Muhammadiyah II Pekanbaru. Hasil penelitian yang diperoleh yaitu terdapat hubungan yang positif antara variabel X dengan variabel Y yaitu pengaruh yang positif antara Layanan Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa di SMP Muhammadiyah II Pekanbaru, (Mardiana, 2023).

Dari uji persyaratan analisis yaitu menguji apakah ada hubungan yang signifikan antara variabel X dengan variabel Y, diperoleh perbandingan $t_{hitung} > t_{tabel}$, $8,997 > 2,004$. Dengan demikian dapat diketahui bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel X dengan variabel Y yaitu kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa prodi Manajemen Pendidikan Kristen Fakultas Ilmu Pendidikan Kristen di IAKN Tarutung Tahun 2025. Penelitian ini didukung oleh penelitian Nur Amalina Dzakiratullah tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Subbag Akademik, kemahasiswaan, dan Alumni Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya dengan hasil penelitian $t_{hitung} = 12,395$ pada taraf signifikan 5%. Dengan demikian dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan administrasi akademik berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya, (Nur Amalina, 2012).

Dari uji regresi diperoleh : a) Persamaan regresi adalah $\hat{Y} = 2,283 + 0,525 X$ persamaan regresi ini menunjukkan bahwa dalam keadaan konstanta = 2,283 maka untuk setiap penambahan kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa prodi Manajemen Pendidikan Kristen Fakultas Ilmu Pendidikan Kristen di IAKN Tarutung Tahun 2025 akan meningkat sebesar 0,525 dari kualitas layanan administrasi. b) Dari uji koefisien determinasi diperoleh nilai $r^2 = 0,595$ dari nilai determinasi (r^2) dapat diketahui persentase pengaruh kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa prodi Manajemen Pendidikan Kristen Fakultas Ilmu Pendidikan Kristen di IAKN Tarutung Tahun 2025 adalah sebesar: $(r^2) \times 100\% = 0,595 \times 100\% = 59,5\%$.

Sejalan dengan hasil penelitian Deby Yulinar Saragih bahwa kualitas pelayanan administrasi berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik sebesar 63,1%, (Deby, 2022). Sedangkan sisanya $100\% - 63,1\% = 36,9\%$ dipengaruhi oleh faktor-faktor lain seperti pembelajaran, lingkungan kampus, komunikasi antara dosen dan mahasiswa, dan manajemen kampus. Sejalan dengan pendapat Muhammad Ridha, salah satu yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa adalah proses pembelajaran, (Muhammad, 2023). Tingkat intensitas interaksi antara dosen dan mahasiswa memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan mahasiswa. Rasa puas tersebut kemudian berperan dalam mendorong motivasi mahasiswa untuk menjalani proses pembelajaran dengan cara yang sama di masa depan. Kondisi lingkungan kampus memiliki peran penting bagi keberlangsungan institusi pendidikan, baik saat ini maupun di masa depan, (Amelia, 2023).

Dari uji F diperoleh nilai dari daftar analisis varians di atas diperoleh nilai $F_{hitung} = 80,949$ dan jika dikonsultasikan dengan $F_{tabel} = (\alpha=0,05, dk \text{ pembilang } k \text{ (variabel independen)}=1, dk \text{ penyebut}=n-k=57-1=56) = 4,01$, maka $F_{hitung} (80,949) > F_{tabel} (4,01)$. Maka H_0 yang menyatakan tidak terdapat pengaruh ditolak dan H_a yang menyatakan terdapat pengaruh diterima. Dengan demikian maka dapat diketahui bahwa hipotesa penelitian yang diajukan oleh penulis diterima yaitu terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa prodi Manajemen Pendidikan Kristen Fakultas Ilmu Pendidikan Kristen di IAKN Tarutung Tahun 2025.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan nilai bobot tertinggi dari 20 item tentang kualitas layanan administrasi adalah item nomor 1 dengan skor 210 dan nilai rata-rata 3,68 yaitu mahasiswa menjawab kalau ruang administrasi selalu bersih. Berdasarkan nilai bobot tertinggi dari 12 item tentang kepuasan mahasiswa adalah item nomor 5 dengan skor 198 dan nilai rata-rata 3,47 yaitu mahasiswa menjawab kalau ruang tunggu administrasi sesuai dengan yang diharapkan oleh mahasiswa. Berdasarkan hasil perhitungan uji hubungan diperoleh harga $r_{hitung} > r_{tabel}$ atau $0,772 > 0,226$. Artinya terdapat hubungan yang positif antara variabel X dengan variabel Y yaitu hubungan yang positif antara kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa prodi Manajemen Pendidikan Kristen Fakultas Ilmu Pendidikan Kristen di IAKN Tarutung Tahun 2025. Berdasarkan Uji signifikan hubungan diperoleh harga $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $8,997 > 2,004$ dengan demikian dapat diketahui bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel X dengan variabel Y yaitu kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa prodi Manajemen Pendidikan Kristen Fakultas Ilmu Pendidikan Kristen di IAKN Tarutung Tahun 2025. Kemudian berdasarkan uji pengaruh, dapat diketahui bahwa $F_{hitung} (80,949) > F_{tabel} (4,01)$. Dengan demikian H_a diterima yaitu terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa prodi Manajemen Pendidikan Kristen Fakultas Ilmu Pendidikan Kristen di IAKN Tarutung Tahun 2025.

5. SARAN

Sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis memberi saran kepada:

a. Institusi

Hendaknya institusi lebih meningkatkan sistem pelayanan administrasi sehingga pelayanan dapat berlangsung lebih cepat dan mudah di akses mahasiswa dan efisien. institusi juga perlu menetapkan standar waktu pelayanan agar mahasiswa memperoleh kepastian. Pihak institusi juga sebaiknya menyediakan kotak saran atau kanal pengaduan resmi sehingga mahasiswa dapat menyampaikan keluhan dengan baik. Selain itu, pihak institusi hendaknya dapat menanggapi keluhan-keluhan mahasiswa untuk dapat memperbaiki kualitas layanan administrasi. Untuk meningkatkan kualitas layanan, pelatihan rutin bagi staf administrasi juga perlu ditingkatkan dalam memberikan layanan yang lebih baik.

b. Staff Pegawai/Dosen

Hendaknya memberikan pelayanan administrasi yang baik demi memberikan kepuasan mahasiswa. Staf administrasi diharapkan untuk dapat bersikap sopan, ramah, dan komunikatif saat melayani mahasiswa sehingga tercipta suasana pelayanan yang kondusif. Diharapkan staf administrasi dapat memberikan informasi yang tepat mengenai proses dan estimasi waktu penyelesaian dokumen. Kebersihan ruangan administrasi yang sudah baik hendaknya terus dijaga agar mahasiswa merasa nyaman.

c. Mahasiswa

Hendaknya mahasiswa dapat menyampaikan keluhan yang dirasakannya setelah mendapat pelayanan dari staf administrasi, agar setiap masalah yang dialami dapat segera ditindaklanjuti. Selain itu mahasiswa juga perlu membaca dan memahami prosedur pelayanan yang telah ditetapkan agar proses berjalan lancar tanpa hambatan. Setiap dokumen atau persyaratan administrasi hendaknya dipersiapkan secara

lengkap sejak awal sehingga tidak menghambat jalannya pelayanan. Mahasiswa juga diharapkan dapat memanfaatkan layanan berbasis digital atau sistem online yang tersedia agar proses pengurusan menjadi lebih cepat dan efisien.

d. Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti tentang kepuasan mahasiswa disarankan untuk mengkaji dengan menggunakan variabel lain yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa dan juga yang ingin meneliti pengaruh lain dari kualitas layanan administrasi ini supaya menghubungkannya dengan variabel lain karena tidak menutup kemungkinan berpengaruh kepada hal-hal lainnya yang berhubungan dengan diri mahasiswa seperti halnya kenyamanan mahasiswa.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Abd Rahman BP, "Pengertian Pendidikan, Ilmu Pendidikan Dan Unsur-Unsur Pendidikan," *Journal.Unismuh* 2, No. 1 (2022): 1-8.
- Aiman, Ummul, Karimuddin Abdullah, Misbahul Jannah, Suryadin Hasda, Zahara Fadilla, Masita, Ns. Taqwin, Meilida Eka Sari, and Ketut Ngurah Ardiawan. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yayasan Penerbit Muhammad Zaini, 2022.
- Along, Antonius. "Kualitas Layanan Administrasi Akademik Di Politeknik Negeri Pontianak." *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)* 6, no. 1 (2020): 96.
- Anandikha, Areskha Vanya, Maurizka Chairunissa, and Dian Indriyani. "Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Dan Fasilitas Perguruan Tinggi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Politeknik STIA LAN Jakarta." *Jurnal Pendidikan Non Formal* 1, no. 4 (2024): 2.
- Assyahri, Wahib, and Mardaus. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Padang." *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik* 5 (2023): 241.
- Darmawan, Kaysar Wahyu. "Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Prodi Manajemen Pelabuhan Dan Logistik Maritim Universitas Negeri Jakarta." *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan* 10 (2024): 652.
- Dzakiratullah, Nur Amalina Karwanto. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Subbag Akademik, Kemahasiswaan, Dan Alumni Fakultas Ekonomi Univesitas Negeri Surabaya," 2012, 1-6.
- Fajarwati, Fitria, Ni Putu, Tirka Widanti, and Luh Riniti Rahayu. "Pengaruh Pelayanan Administrasi, Fasilitas Pendidikan Dan Kompetensi Dosen Terhadap Kepuasan Taruna Politeknik Transportasi Darat Bali (Poltrada Bali)." *Jurnal Ilmiah Global Education* 4, no. 4 (2023): 2522.
- Fauziah, Makhfudhoh Alfiani, Abdul Aziz Hasibuan, and Lolytasari Lolytasari. "Pengaruh Layanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di MA Madinatunnajah Ciputat." *Tadarus Tarbawy : Jurnal Kajian Islam dan Pendidikan* 4, no. 1 (2022): 77-81.
- Hasrawia, et al. "Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Terhadap Kepuasan Siswa Di Madrasah Aliyah DDI Lemo Bajo." *AKSARA: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal* 09, no. January (23AD): 99-112.
- Hidayati, Amelia, Azzahra Nur Mauliza, Ananda Satria, and Vicky F Sanjaya. "Pengaruh Fasilitas Dan Kondisi Lingkungan Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Uin Ril)." *Jurnal Manajemen Bisnis* 2, No. 2 (2023): 175.

- Indriyani, Susi, and Selvy Mardiana. "Pengaruh Penanganan Keluhan (Complaint Handling) Terhadap Kepercayaan Dan Komitmen Mahasiswa Pada Perguruan Tinggi Swasta Di Bandar Lampung." *Jurnal Bisnis Darmajaya* 2, no. 01 (2016): 2.
- Mardiana, Afriza, "Pengaruh Layanan Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa di SMP Muhammadiyah II Pekanbaru", *Jurnal Administrasi Pendidikan dan Konseling Pendidikan* volume 4 No. 2, (2023):107.
- Muthahharah Tharir. *Manajemen Mutu Sekolah* (Bandung: Indonesia Emas Grup, 2023).
- Neliwati, Neliwati, Al Fajri Bahri, Mishiyyah Nashih Ulwan, Nursya'adah Br Ginting, and April Lidan. "Pengaruh Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Siswa Di Sekolah Menengah Pertama." *Jurnal Basicedu* 6, no. 6 (2022): 9840–49. <https://doi.org/10.31004/basicedu.v6i6.3929>.
- Ridha, Muhammad, M. Irfan Islamy, Agus Riwanda, and Noor Hasanah. "Pengaruh Interaksi Pembelajaran Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Pembelajaran Daring." *PTK Dan Pendidikan* 9, no. 1 (2023): 12. <https://doi.org/10.18592/ptk.v9i1.8722>.
- Rosmiaty Azis. *Pengantar Administrasi Pendidikan* (Yogyakarta: Penerbit Sibuku, 2016).
- Sofyan, Abu, Mohamad Saleh Refra, Ana Lestari, and Eswad Muhdar. "Efektivitas Pelayanan Administrasi Akademik Di FISIP Universitas Muhammadiyah Sorong: Pespektif Mahasiswa Sebagai Pengguna Layanan." *Papua Journal of Community Service* 7, no. 2 (2025): 100. <https://doi.org/10.33506/pjcs.v7i2.4491>.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Edited by Sutopo. 1st ed. Bandung: Penerbit Alfabeta, 2019.
- Susi, Indriyani. "Faktor Empati Dalam Penanganan Keluhan Terhadap Kepercayaan Dan Komitmen Mahasiswa Di STIE Mitra Lampung." *Prosiding Sembistek Bisni Dan Teknologi*, 2014, 4.
- Saragih, Deby Yulinar. "Pengaruh Kuaitas Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Siswa." *Jurnal Mlay Manajemen Pendidikan Islam & Budaya* Vol. 2, no. No. 3 (2022): hlm. 3.