



Analisis Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi dan Akademik di Sekolah Tinggi Agama Islam Kupang

Ezra Tari^{1✉}, Martin Ch. Liufeto², Lanny I.D. Koroh³

Pendidikan Agama Kristen, Institut Agama Kristen Negeri Kupang, Indonesia^{1,3}

Pendidikan Agama Kristen, Institut Agama Kristen Negeri Kupang, Indonesia²

E-mail : tariezra@gmail.com¹, martinliufeto@gmail.com², lannykoroh1717@gmail.com³

Abstrak

Penulisan paper ini berupaya menemukan pelayanan administrasi akademik kampus yang masih pada tataran cukup. Administrasi akademik memegang peranan dalam meningkatkan penatalayanan kampus. Pelayanan administrasi yang baik akan memberi kepuasan yang maksimal. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, dan kepuasan mahasiswa berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas mahasiswa. Pendekatan pelayanan yang dimaksud adalah sikap terhadap pekerjaan dan tanggung jawab yang diberikan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menjawab tantangan penatalayanan kampus terhadap mahasiswa. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan pendekatan survei. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi perilaku kerja, dan telaah dokumen. Penelitian ini menemukan hal-hal sebagai berikut: 1) Aspek tangible ditemukan pada kategori sangat memuaskan dan memuaskan. 2) Aspek Reliability ditemukan pada kategori memuaskan. 3) Aspek Responsive ditemukan pada kategori sangat memuaskan dan memuaskan. 4. Pada aspek Assurance ketidakpuasan ditemukan pada ketersediaan asrama mahasiswa sedangkan pada aspek lain sangat memuaskan. 5) Pada aspek empati, mahasiswa puas terhadap layanan administrasi.

Kata Kunci: Administrasi, Akademik, Kepuasan, Layanan.

Abstract

The writing of this paper seeks to find campus academic administration services that are still at an adequate level. Academic administration plays a role in improving campus stewardship. Good administrative services will give maximum satisfaction. Service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, and student satisfaction has a positive and significant effect on student loyalty. The service approach in question is an attitude towards the work and responsibilities. This research aims to answer the challenges of campus stewardship towards students. This study uses quantitative methods using a survey approach. Data collection is done by observing work behavior and reviewing documents. This study found the following: 1) Tangible aspects in the excellent and satisfactory category. 2) The reliability aspect is found in the excellent category. 3) Responsive aspects are found in the perfect and satisfactory category. 4. In the aspect of Assurance, student dormitories are available, while it is very satisfying in other aspects. 5) In the aspect of empathy, students are satisfied with administrative services.

Keywords: Administration, Academic, Satisfaction, Service.

PENDAHULUAN

Perguruan tinggi yang baik menuntut layanan Adminstrasi dan Akademik yang baik. Imbalan finansial, pelaporan publik dan kepemimpinan adalah cara pelayanan yang harus dipertimbangkan (Suelflow, 2016). Model kinerja layanan merupakan kerangka kerja yang valid dan berguna untuk menilai dan memantau bagaimana pemangku kepentingan membentuk persepsi kualitas layanan terhadap pendidikan tinggi (Mwiya et al., 2019). Akuntabilitas administratif dipandang sebagai perekat yang mengikat etika administratif (Plant, 2018). Kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas mahasiswa, dan reputasi universitas memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa (Chandra et al., 2019). Kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh kualitas layanan teknis, citra, dan nilai yang dirasakan, tetapi tidak oleh kualitas layanan fungsional. Namun citra dan makna yang dipersepsikan secara signifikan dipengaruhi oleh kualitas layanan (Teeroovengadum et al., 2019).

Tingkat kepuasan siswa dengan dimensi kualitas pemberian layanan yang digunakan sesuai dengan konsentrasi kinerja yang dirasakan (Ganesh & Haslinda, 2019). Di IAIN Bukittinggi, terdapat pengaruh substansial Suasana Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa, dengan taraf signifikan 5%. Selain itu, Layanan Akademik memiliki pengaruh yang kuat terhadap Kepuasan Mahasiswa di IAIN Bukittinggi, dengan tingkat signifikan 5%. Kemudian, pada tingkat 5%, lingkungan belajar berdampak besar pada fasilitas akademik. Terakhir, ada dampak 5% persentase dari iklim akademik dan layanan akademik terhadap kepuasan siswa (Sesmiarni & Ilmi, 2018).

Beberapa penelitian menemukan bahwa persepsi siswa tentang organisasi dan kepuasan mereka terhadap organisasi berdampak kuat pada niat berperilaku mereka. Sementara kualitas layanan yang dirasakan tidak ditemukan menjadi prediktor yang signifikan dari niat perilaku siswa, temuan mengungkapkan bahwa citra kelembagaan yang dirasakan dan kepuasan siswa memiliki dampak mediasi pada hubungan antara kualitas layanan dan niat perilaku (Hwang & Choi, 2019). Penelitian yang dilakukan oleh Ferdinant dan kawan kawan (Alexander et al., 2019) menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan dosen terhadap layanan pengelolaan SDM di STAKN Kupang Tahun 2019 berada pada kategori cukup puas. Dominasi sebaran responden dosen ada pada kategori cukup puas, sedangkan dominasi sebaran responden tenaga kependidikan berada pada kategori cukup puas dan puas. Sehingga perencanaan pengembangan harus memperhatikan nilai-nilai kearifan lokal (Amri et al., 2021). Faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan taruna adalah layanan empathy (Suroyo et al., 2022). Kepuasan mahasiswa terhadap layanan berkorelasi positif dengan jumlah karyawan (Sumianti et al., 2020). Kualitas pelayanan administrasi akademik memiliki positif terhadap kepuasan mahasiswa (Setiawardani, 2018). Menurut mahasiswa, indikator yang masih perlu ditingkatkan lagi yakni adanya tindakan spontanitas petugas menunjukkan keinginan untuk menyelesaikan masalah (Majid et al., 2020).

Peneliti dalam tulisan ini akan secara khusus menyelidiki tingkat kepuasan Mahasiswa terhadap layanan administrasi dan akademik di Sekolah Tinggi Agama Islam Kupang (STAI Kupang). Survei awal mengenai tingkat layanan tersebut dideskripsikan yakni pertama, keandalan pada indeks baik dalam memberikan layanan yakni 60%. Kedua, daya tanggap berada pada presentase sangat baik memberikan jasa pada presentase 65%. Ketiga, kepastian ada pada presentasi 60 % dengan kategori baik. Keempat, empati memperoleh presentasi 70 % dalam kategori sangat baik. Kelima, Kriteria tangible merupakan penilaian terhadap aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana. Hasil survei menunjukkan 55% dengan kategori cukup. Keenam. Pengelolaan keuangan berada pada kategori cukup dengan presentase 70%. Tulisan ini bertujuan untuk menemukan Kepuasan Layanan Adminstrasi dan Akademik di Sekolah Tinggi Agama Islam Kupang Tahun 2021.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah survei. Metode survei digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data misalnya dengan mengedarkan kuesioner, test, wawancara terstruktur dan lainnya (Arifin, 2020). Robert Groves, mengatakan bahwa, survei menghasilkan informasi yang secara alami bersifat statistik. Survei merupakan bentuk dasar kuantitatif (Adiyanta, 2019). Studi survei dilakukan untuk mengumpulkan data secara langsung dari sekumpulan subjek (Mustari & Rahman, 2012, 18). Sumber data penelitian adalah semua yang dapat memberi informasi tentang kepuasan Layanan Administrasi dan Akademik di Sekolah Tinggi Agama Islam Kupang. Data penelitian berupa kata-kata tertulis atau lisan, gambar, foto atau tindakan yang diperoleh yakni paper, place dan person. Penentuan besarnya sampel, 10 % untuk sampel dengan populasi besar dan 20% untuk sampel populasi kecil. Ketiga, memilih sampel. Pemilihan sampel ini bisa dipilih tanpa bergantung kepada yang lain (*simple random sampling*); memilih kelompok bukan pribadi (*cluster sampling*); memilih sampel dengan pedoman tertentu (*systematic sampling*) (Subagyo, 2014). Jadi sampel yang dipilih berjumlah 10% dari jumlah populasi. Analisis data dapat dilakukan melalui kegiatan penyusunan dan penafsiran untuk menyusun kesimpulan. Karena ketertarikan dengan fenomena untuk dimaknai sesuai dengan latar alamiah, maka harus dipenuhi data kualitatif, yaitu naturalistik, analisis induksi dan holistik.

HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

Peneliti akan memberi gambaran layanan administrasi akademik sebagai berikut :

Penyajian data kualitas layanan administrasi memiliki tujuan untuk memetakan kebutuhan mahasiswa dalam penatalayanan. Penyediaan kualitas layanan menuju unggul adalah upaya perguruan tinggi untuk memperbaiki diri. Adapun tanggapan responden mengenai kualitas layanan administrasi akademik dapat diketahui sebagai berikut :

Aspek Tangible

Tabel 1. Dosen dan Karyawan melayani dengan baik

No.	Pertanyaan	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat memuaskan	17	44,7%
2.	Memuaskan	18	47,4 %
3.	Tidak memuaskan	3	7,9 %
4.	Sangat tidak memuaskan	-	-
Jumlah		38	100%

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa lebih banyak mahasiswa yang memilih jawaban puas terhadap layanan dosen karyawan.

Tabel 2. Ketersediaan buku di Perpustakaan

No.	Pertanyaan	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat memuaskan	7	18,4%
2.	Memuaskan	13	34,2 %
3.	Tidak memuaskan	18	47,4 %
4.	Sangat tidak memuaskan	-	-
Jumlah		38	100%

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa lebih banyak mahasiswa yang memilih jawaban tidak puas terhadap ketersediaan buku di perpustakaan.

Tabel 3. Ruang tunggu yang nyaman

No.	Pertanyaan	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat memuaskan	11	28,9%
2.	Memuaskan	21	55, 3 %
3.	Tidak memuaskan	5	13, 2 %
4.	Sangat tidak memuaskan	1	2,6 %
Jumlah		38	100%

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa lebih banyak mahasiswa yang memilih jawaban puas terhadap fasilitas ruang tunggu yang nyaman.

Tabel 4. Ketersediaan Wifi

No.	Pertanyaan	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat memuaskan	11	28,9%
2.	Memuaskan	21	55, 3 %
3.	Tidak memuaskan	5	13, 2 %
4.	Sangat tidak memuaskan	1	2,6 %
Jumlah		38	100%

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa lebih banyak mahasiswa yang memilih jawaban puas terhadap layanan dosen karyawan.

Tabel 5. Ketersediaan Informasi yang baik

No.	Pertanyaan	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat memuaskan	16	42,1%
2.	Memuaskan	16	42, 1 %
3.	Tidak memuaskan	6	15, 8 %
4.	Sangat tidak memuaskan	-	-
Jumlah		38	100%

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa lebih banyak mahasiswa yang memilih jawaban sangat puas dan memuaskan terhadap ketersediaan informasi yang baik.

Tabel 6. Ruang Kelas yang Baik

No.	Pertanyaan	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat memuaskan	12	31,6%
2.	Memuaskan	21	55, 3 %
3.	Tidak memuaskan	4	10, 5 %
4.	Sangat tidak memuaskan	1	2,6%
Jumlah		38	100%

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa lebih banyak mahasiswa yang memilih jawaban sangat puas terhadap fasilitas ruang kelas yang baik.

Tabel 7. Sarana Pembelajaran

No.	Pertanyaan	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat memuaskan	14	36,8%
2.	Memuaskan	16	42, 1 %
3.	Tidak memuaskan	7	18, 4 %

4.	Sangat tidak memuaskan	1	2,6%
	Jumlah	38	100%

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa lebih banyak mahasiswa yang memilih jawaban puas terhadap sarana pembelajaran.

Tabel 8. Ruang Konseling

No.	Pertanyaan	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat memuaskan	8	21,1%
2.	Memuaskan	15	39, 5 %
3.	Tidak memuaskan	15	39, 5 %
4.	Sangat tidak memuaskan	-	-
	Jumlah	38	100%

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa mahasiswa yang puas dan tidak puas terhadap ketersediaan ruang konseling memiliki presentasi yang sama.

Tabel 9. Mushola

No.	Pertanyaan	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat memuaskan	21	55,3%
2.	Memuaskan	16	42, 1 %
3.	Tidak memuaskan	1	2, 6 %
4.	Sangat tidak memuaskan	-	-
	Jumlah	38	100%

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa lebih banyak mahasiswa yang memilih jawaban sangat puas terhadap fasilitas mushola yang disediakan.

Tabel 10. Memiliki ruang Kegiatan Mahasiswa

No.	Pertanyaan	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat memuaskan	14	36,8%
2.	Memuaskan	18	47, 4 %
3.	Tidak memuaskan	6	15, 8 %
4.	Sangat tidak memuaskan	-	-
	Jumlah	38	100%

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa mahasiswa pada umumnya memilih jawaban memuaskan terhadap fasilitas ruang kegiatan mahasiswa.

Aspek *Realibility*

Tabel 11. Pelayanan Terhadap Mahasiswa Tepat Waktu

No.	Pertanyaan	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat memuaskan	10	26,3%
2.	Memuaskan	23	60, 5 %
3.	Tidak memuaskan	5	13, 2 %
4.	Sangat tidak memuaskan	-	-
	Jumlah	38	100%

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa mahasiswa pada umumnya memilih jawaban memuaskan terhadap pelayanan tepat waktu.

Tabel 12. Karyawan Berkompeten

No.	Pertanyaan	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat memuaskan	8	21,1%
2.	Memuaskan	26	68, 4 %
3.	Tidak memuaskan	4	10, 5 %
4.	Sangat tidak memuaskan	-	-
Jumlah		38	100%

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa mahasiswa pada umumnya memilih jawaban memuaskan terhadap karyawan yang berkompeten.

Tabel 13. Pelayanan Tidak Berbelit-Belit

No.	Pertanyaan	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat memuaskan	11	28,9%
2.	Memuaskan	23	60, 5 %
3.	Tidak memuaskan	4	10, 5 %
4.	Sangat tidak memuaskan	-	-
Jumlah		38	100%

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa mahasiswa pada umumnya memilih jawaban memuaskan terhadap kecepatan dalam pelayanan.

Tabel 14. Pelayanan Kerohanian Teratur

No.	Pertanyaan	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat memuaskan	14	36,8%
2.	Memuaskan	20	52, 6 %
3.	Tidak memuaskan	3	7, 9 %
4.	Sangat tidak memuaskan	1	2,6 %
Jumlah		38	100%

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa mahasiswa pada umumnya memilih jawaban memuaskan terhadap pelayanan kerohanian.

Aspek Responsive

Tabel 15. Cepat Tanggap Terhadap Keluhan Mahasiswa

No.	Pertanyaan	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat memuaskan	9	23,7%
2.	Memuaskan	22	57, 9 %
3.	Tidak memuaskan	7	18, 4 %
4.	Sangat tidak memuaskan	-	-
Jumlah		38	100%

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa mahasiswa pada umumnya memilih jawaban memuaskan terhadap cepat tanggapnya pegawai dalam menjawab keluhan mahasiswa.

Tabel 16. Informasi yang Diberikan Mudah

No.	Pertanyaan	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat memuaskan	14	36,8%
2.	Memuaskan	20	52,6 %
3.	Tidak memuaskan	3	7,9 %
4.	Sangat tidak memuaskan	1	2,6 %
	Jumlah	38	100%

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa mahasiswa pada umumnya memilih jawaban memuaskan terhadap informasi yang diberikan.

Tabel 17. Kecepatan Layanan

No.	Pertanyaan	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat memuaskan	13	34,2%
2.	Memuaskan	20	52,6 %
3.	Tidak memuaskan	5	13,2 %
4.	Sangat tidak memuaskan	-	-
	Jumlah	38	100%

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa mahasiswa pada umumnya memilih jawaban memuaskan terhadap kecepatan layanan.

Tabel 18. Perpustakaan Mudah Diakses

No.	Pertanyaan	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat memuaskan	8	21,1%
2.	Memuaskan	16	42,1 %
3.	Tidak memuaskan	14	36,8 %
4.	Sangat tidak memuaskan	-	-
	Jumlah	38	100%

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa mahasiswa pada umumnya memilih jawaban memuaskan terhadap akses ke perpustakaan.

Tabel 19. Ketersediaan Karyawan dalam Memberikan Pelayanan Setiap Waktu

No.	Pertanyaan	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat memuaskan	13	34,2%
2.	Memuaskan	19	50 %
3.	Tidak memuaskan	6	15,8 %
4.	Sangat tidak memuaskan	-	-
	Jumlah	38	100%

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa mahasiswa pada umumnya memilih jawaban memuaskan terhadap Ketersediaan Karyawan dalam Memberikan Pelayanan Setiap Waktu.

Tabel 20. Pelayanan dengan Ramah dan Sopan

No.	Pertanyaan	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat memuaskan	22	57,9%
2.	Memuaskan	14	36,8 %
3.	Tidak memuaskan	2	5,3 %

4.	Sangat tidak memuaskan	-	-
	Jumlah	38	100%

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa mahasiswa pada umumnya memilih jawaban memuaskan terhadap pelayanan yang ramah dan sopan.

Tabel 21. Karyawan Memberikan Rasa Nyaman Kepada Mahasiswa

No.	Pertanyaan	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat memuaskan	23	60,5%
2.	Memuaskan	10	26, 3 %
3.	Tidak memuaskan	5	13, 2 %
4.	Sangat tidak memuaskan	-	-
	Jumlah	38	100%

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa mahasiswa pada umumnya memilih jawaban sangat memuaskan terhadap karyawan yang memberi rasa nyaman kepada mahasiswa.

Aspek Assurance

Tabel 22. Memiliki Tempat Parkir

No.	Pertanyaan	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat memuaskan	20	52,6%
2.	Memuaskan	16	42, 1 %
3.	Tidak memuaskan	2	5, 3%
4.	Sangat tidak memuaskan	-	-
	Jumlah	38	100%

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa mahasiswa pada umumnya memilih jawaban sangat memuaskan terhadap ketersediaan tempat parkir.

Tabel 23. Memiliki Asrama

No.	Pertanyaan	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat memuaskan	4	10,5%
2.	Memuaskan	3	7, 9 %
3.	Tidak memuaskan	23	60, 5%
4.	Sangat tidak memuaskan	8	21,1 %
	Jumlah	38	100%

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa mahasiswa pada umumnya memilih jawaban tidak puas terhadap fasilitas asrama.

Tabel 24. Proses Belajar Yang Nyaman

No.	Pertanyaan	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat memuaskan	20	52,6%
2.	Memuaskan	11	28, 9%
3.	Tidak memuaskan	6	5, 3%
4.	Sangat tidak memuaskan	1	2,6 %
	Jumlah	38	100%

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa mahasiswa pada umumnya memilih jawaban sangat memuaskan terhadap proses belajar yang nyaman.

Aspek Empati

Tabel 25. Ketersediaan Lapangan Kerja

No.	Pertanyaan	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat memuaskan	8	21,1%
2.	Memuaskan	21	55, 3 %
3.	Tidak memuaskan	7	18, 4%
4.	Sangat tidak memuaskan	2	5,3%
Jumlah		38	100%

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa mahasiswa pada umumnya memilih jawaban memuaskan terhadap ketersediaan lapangan kerja.

Tabel 26. Kepentingan Mahasiswa Diutamakan

No.	Pertanyaan	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat memuaskan	16	42,1%
2.	Memuaskan	18	47, 4 %
3.	Tidak memuaskan	4	10, 5%
4.	Sangat tidak memuaskan	-	-
Jumlah		38	100%

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa mahasiswa pada umumnya memilih jawaban memuaskan terhadap pegawai karena mengutamakan kepentingan mahasiswa.

Tabel 27. Ketersediaan informasi terbaru mengenai perkembangan pelayanan

No.	Pertanyaan	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat memuaskan	12	31,6%
2.	Memuaskan	21	55, 3 %
3.	Tidak memuaskan	4	10, 5%
4.	Sangat tidak memuaskan	1	2,6 %
Jumlah		38	100%

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa mahasiswa pada umumnya memilih jawaban memuaskan terhadap fasilitas ruang kegiatan mahasiswa.

Tabel 28. Pelayanan yang sama bagi mahasiswa

No.	Pertanyaan	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat memuaskan	16	42,1%
2.	Memuaskan	20	52, 6 %
3.	Tidak memuaskan	1	2, 6%
4.	Sangat tidak memuaskan	1	2,6 %
Jumlah		38	100%

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa mahasiswa pada umumnya memilih jawaban memuaskan terhadap fasilitas ruang kegiatan mahasiswa.

Tabel 29. Memahamai kebutuhan setiap mahasiswa secara spesifik

No.	Pertanyaan	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat memuaskan	14	36,8%
2.	Memuaskan	13	34, 2 %
3.	Tidak memuaskan	10	26, 3%
4.	Sangat tidak memuaskan	1	2,6 %
Jumlah		38	100%

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa mahasiswa pada umumnya memilih jawaban sangat memuaskan terhadap memahamai kebutuhan setiap mahasiswa secara spesifik

Tabel 30. Memberikan kesan positif bagi mahasiswa

No.	Pertanyaan	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat memuaskan	24	63,2%
2.	Memuaskan	14	38, 8 %
3.	Tidak memuaskan	-	-
4.	Sangat tidak memuaskan	-	-
Jumlah		38	100%

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa mahasiswa pada umumnya memilih jawaban sangat memuaskan terhadap pemberian kesan positif bagi mahasiswa.

Tabel 31. Mendukung kegiatan ekstrakurikuler mahasiswa

No.	Pertanyaan	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat memuaskan	19	50%
2.	Memuaskan	16	42, 1 %
3.	Tidak memuaskan	3	7,9 %
4.	Sangat tidak memuaskan	-	-
Jumlah		38	100%

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa mahasiswa pada umumnya memilih jawaban sangat memuaskan terhadap dukungan kampus untuk kegiatan ekstrakurikuler.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian di atas pada aspek tangible. Pada ketersediaan buku di perpustakaan yang masih sangat kurang memadai. Karena mahasiswa lebih banyak yang menjawab tidak puas. Ada beberapa hal yang harus diperhatikan antara lain: kebersihan ruang perkuliahan, kebersihan toilet, dan kelengkapan koleksi referensi di perpustakaan, serta keramahan staff dan dosen (Nurjannah, 2020). Persepsi mahasiswa tentang pelayanan administrasi akademik berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan mahasiswa, artinya semakin meningkat pelayanan administrasi akademik yang di terima maka akan semakin meningkat pula kepuasan mahasiswa (Hanifa et al., 2019). Segala fasilitas sarana dan prasarana yang dianggap oleh para mahasiswa masih belum cukup memadai untuk lebih ditindak lanjuti, supaya harapan mahasiswa dapat sebanding dengan pelayanan yang diberikan (Prihatin & Dewi, 2019).

Pada aspek realibility mahasiswa menjawab lebih banyak pada posisi memuaskan. mahasiswa sebagai responden menilai kualitas pelayanan pendidikan berada pada level “memuaskan”(Ningsih et al., 2020). Kualitas staf akademik, fasilitas universitas, program gelar, staf administrasi, lokasi universitas dan citra universitas berkorelasi signifikan dengan tingkat kepuasan mahasiswa (Weerasinghe & Fernando, 2018). Kepuasan kebutuhan psikologis dasar mempengaruhi motivasi intrinsik dan efikasi diri pekerjaan, dan yang

terakhir sangat mendukung perilaku inovatif (Klaeijssen et al., 2018). Pelayanan administrasi berpengaruh terhadap Y (kepuasan siswa). Pelayanan akademik dan pelayanan administrasi secara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (Widawati & Siswohadi, 2021), (Saggaf et al., 2018) (Chandra et al., 2018), (Santos et al., 2020).

Empat dimensi kepuasan secara positif terkait dengan pengalaman universitas siswa secara keseluruhan, dan artikel tersebut mengungkapkan mana dari empat yang paling berpengaruh (Ammigan & Jones, 2018), (Burgess et al., 2018), (Gupta & Kaushik, 2018). Kepuasan lulusan dengan program gelar mereka adalah fungsi bersama dari latar belakang keluarga, kualitas program dan citra universitas, tetapi bukan gaji setelah lulus (Espinoza et al., 2019), (Guilbault, 2018), (Miao et al., 2019). Pengajaran dan kuliah dan pengajaran dan organisasi kursus adalah penentu utama kepuasan siswa dan loyalitas siswa di antara komponen yang lebih akademis dari layanan pendidikan (Masserini et al., 2019), (Dilnot, 2018). Beberapa bentuk layanan berorientasi tugas cenderung lebih terlihat dan dihargai daripada layanan berorientasi relasional (Hanasono et al., 2019). Sehingga pengembangan manajemen pendidikan berbasis entrepreneurship penting perubahan ke arah yang lebih baik (Supriatna et al., 2021).

Dari aspek non-akademik, upaya pelatihan dan pengembangan serta meningkatkan program kesadaran untuk staf administrasi adalah penting. Untuk aspek reputasi, untuk melakukan beberapa kampanye pemasaran yang diprediksi akan berdampak pada mahasiswa dalam membangun persepsi positif terhadap kampus juga harus dilakukan (Mulyono et al., 2020). Citra menempati peran mediasi penuh antara kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa (Osman & Saputra, 2019).

Alasan terkait akademis, seperti reputasi sekolah dan program studi, adalah pendorong utama kepuasan (Frawley et al., 2019). Dimensi 'kurikulum' adalah factor utama kepuasan siswa, sedangkan layanan dan fasilitas tidak memainkan peran penting, meskipun diperlukan untuk memberikan layanan yang baik (Marimon et al., 2019). Kualitas layanan yang dirasakan bukanlah konstruksi yang signifikan untuk memprediksi niat perilaku siswa (Hwang & Choi, 2019).

KESIMPULAN

Mahasiswa mengevaluasi diri aspek layanan akademik di kampus. Evaluasi siswa terhadap sistem pelayanan pada umumnya sangat baik. Pelayanan Dosen dan pegawai menyediakan dukungan bagi siswa dalam pembelajaran. Aspek pelayanan kampus hanya kurang pada aspek ketersediaan asrama bagi mahasiswa. Perlu dipikirkan untuk pengembangan karakter mahasiswa melalui proses belajar terpantau.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Institut Agama Kristen Negeri Kupang yang telah memberikan dana untuk melakukan penelitian. Ungkapan yang sama kepada Ketua Sekolah Tinggi Agama Islam Kupang yang telah mengijinkan melakukan penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiyanta, F. C. S. (2019). Hukum Dan Studi Penelitian Empiris: Penggunaan Metode Survey Sebagai Instrumen Penelitian Hukum Empiris. *Administrative Law And Governance Journal*, 2(4), 697–709. <https://doi.org/10.14710/Alj.V2i4.697-709>
- Alexander, F., Manuain, L. M. M., & Messakh, Y. J. (2019). *Analisis Kepuasan Dosen Dan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Pengelolaan Sumber Daya Manusia Di Sekolah Tinggi Agama Kristen Negeri Kupang Tahun 2019*.

3416 *Analisis Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi dan Akademik di Sekolah Tinggi Agama Islam Kupang – Ezra Tari, Martin Ch. Liufeto, Lanny I.D. Koroh*
DOI : <https://doi.org/10.31004/edukatif.v4i3.2585>

- Ammigan, R., & Jones, E. (2018). Improving The Student Experience: Learning From A Comparative Study Of International Student Satisfaction. *Journal Of Studies In International Education*, 22(4), 283–301. <https://doi.org/10.1177/1028315318773137>
- Amri, U., Ganefri, G., & Hadiyanto, H. (2021). Perencana Pengembang Dan Pendidikan Berbasis Kearifan Lokal. *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 3(5), 2025–2031. <https://doi.org/10.31004/Edukatif.V3i5.751>
- Arifin, Z. (2020). Metodologi Penelitian Pendidikan. *Jurnal Al-Hikmah*, 1(1), 1–5. <http://alhikmah.stit-alhikmahwk.ac.id/index.php/Awk/Article/View/16>
- Burgess, A., Senior, C., & Moores, E. (2018). A 10-Year Case Study On The Changing Determinants Of University Student Satisfaction In The Uk. *Plos One*, 13(2), E0192976. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0192976>
- Chandra, T., Ng, M.-M., Chandra, S., & Prioyono, I. (2018). The Effect Of Service Quality On Student Satisfaction And Student Loyalty: An Empirical Study. *Journal Of Social Studies Education Research*, 9(3), 109–131. <https://dergipark.org.tr/en/pub/jsser/534226>
- Chandra, T., Hafni, L., Chandra, S., Purwati, A. A., & Chandra, J. (2019). The Influence Of Service Quality, University Image On Student Satisfaction And Student Loyalty. *Benchmarking*, 26(5), 1533–1549. <https://doi.org/10.1108/Bij-07-2018-0212>
- Dilnot, C. (2018). The Relationship Between A-Level Subject Choice And League Table Score Of University Attended: The ‘Facilitating’, The ‘Less Suitable’, And The Counter-Intuitive. *Oxford Review Of Education*, 44(1), 118–137. <https://doi.org/10.1080/03054985.2018.1409976>
- Espinoza, O., González, L. E., McGinn, N., Castillo, D., & Sandoval, L. (2019). Factors That Affect Post-Graduation Satisfaction Of Chilean University Students. *Studies In Higher Education*, 44(6), 1023–1038. <https://doi.org/10.1080/03075079.2017.1407306>
- Frawley, T., Goh, E., & Law, R. (2019). Quality Assurance At Hotel Management Tertiary Institutions In Australia: An Insight Into Factors Behind Domestic And International Student Satisfaction. *Journal Of Hospitality & Tourism Education*, 31(1), 1–9. <https://doi.org/10.1080/10963758.2018.1480961>
- Ganesh, R., & Haslinda, A. (2019). Evaluation Of Students’ Satisfaction With Perceived Performance Value Projection In Malaysian Private Higher Education Institutions. *International Journal Of Services, Economics And Management*, 10(3), 266–287. <https://doi.org/10.1504/Ijsem.2019.103183>
- Guilbault, M. (2018). Students As Customers In Higher Education: The (Controversial) Debate Needs To End. *Journal Of Retailing And Consumer Services*, 40(1), 295–298. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2017.03.006>
- Gupta, P., & Kaushik, N. (2018). Dimensions Of Service Quality In Higher Education – Critical Review (Students’ Perspective). In *International Journal Of Educational Management* (Vol. 32, Issue 4, Pp. 580–605). Emerald Group Publishing Ltd. <https://doi.org/10.1108/Ijem-03-2017-0056>
- Hanasono, L. K., Broido, E. M., Yacobucci, M. M., Root, K. V., Peña, S., & O’neil, D. A. (2019). Secret Service: Revealing Gender Biases In The Visibility And Value Of Faculty Service. *Journal Of Diversity In Higher Education*, 12(1), 85–98. <https://doi.org/10.1037/Dhe0000081>
- Hanifa, G., Sentosa, S. U., & Armiaati. (2019). Pengaruh Persepsi Tentang Sarana Prasarana Perkuliahan Dan Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang. *Jurnal Ecogen*, 1(4), 837–846. <https://doi.org/10.24036/Jmpe.V1i4.5663>
- Hwang, Y.-S., & Choi, Y. K. (2019). Higher Education Service Quality And Student Satisfaction, Institutional Image, And Behavioral Intention. *Social Behavior And Personality: An International Journal*, 47(2), 1–12. <https://doi.org/10.2224/Sbp.7622>
- Klaaijsen, A., Vermeulen, M., & Martens, R. (2018). Teachers’ Innovative Behaviour: The Importance Of

3417 *Analisis Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi dan Akademik di Sekolah Tinggi Agama Islam Kupang – Ezra Tari, Martin Ch. Liufeto, Lanny I.D. Koroh*
DOI : <https://doi.org/10.31004/edukatif.v4i3.2585>

Basic Psychological Need Satisfaction, Intrinsic Motivation, And Occupational Self-Efficacy. *Scandinavian Journal Of Educational Research*, 62(5), 769–782.
<https://doi.org/10.1080/00313831.2017.1306803>

Majid, A., Nurdiana, R., Mas'adah, N., Faizah, E. N., & Astuti, S. Y. (2020). Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Fakultas Ilmu Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Lamongan. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 3(2), 413–425.
<https://doi.org/10.36778/Jesya.V3i2.223>

Marimon, F., Mas-Machuca, M., Berbegal-Mirabent, J., & Llach, J. (2019). Univqual: A Holistic Scale To Assess Student Perceptions Of Service Quality At Universities. *Total Quality Management & Business Excellence*, 30(1–2), 184–200. <https://doi.org/10.1080/14783363.2017.1302795>

Masserini, L., Bini, M., & Pratesi, M. (2019). Do Quality Of Services And Institutional Image Impact Students' Satisfaction And Loyalty In Higher Education? *Social Indicators Research*, 146(1–2), 91–115.
<https://doi.org/10.1007/S11205-018-1927-Y>

Miao, Q., Eva, N., Newman, A., & Schwarz, G. (2019). Public Service Motivation And Performance: The Role Of Organizational Identification. *Public Money & Management*, 39(2), 77–85.
<https://doi.org/10.1080/09540962.2018.1556004>

Mulyono, H., Hadian, A., Purba, N., & Pramono, R. (2020). Effect Of Service Quality Toward Student Satisfaction And Loyalty In Higher Education. *The Journal Of Asian Finance, Economics And Business*, 7(10), 929–938. <https://doi.org/10.13106/Jafeb.2020.Vol7.No10.929>

Mustari, M., & Rahman, M. T. (2012). *Pengantar Metode Penelitian*. Laksbang Pressindo.

Mwiya, B., Siachinji, B., Bwalya, J., Sikombe, S., Chawala, M., Chanda, H., Kayekesi, M., Sakala, E., Muyenga, A., & Kaulungombe, B. (2019). Are There Study Mode Differences In Perceptions Of University Education Service Quality? Evidence From Zambia. *Cogent Business & Management*, 6(1), 1–19. <https://doi.org/10.1080/23311975.2019.1579414>

Ningsih, N. L. A. P., Widari, D. A. P. N., & Artawan, I. M. (2020). Analisa Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan. *Wacana Ekonomi (Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Akuntansi)*, 19(1), 24–29. <https://doi.org/10.22225/We.19.1.1403.24-29>

Nurjannah. (2020). Evaluasi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan Iai Muhammadiyah Sinjai. *Jurnal Evaluasi Pendidikan*, 11(2), 51–57.
<https://doi.org/10.21009/10.21009/Jep.0122>

Osman, A. R., & Saputra, R. S. (2019). A Pragmatic Model Of Student Satisfaction: A Viewpoint Of Private Higher Education. *Quality Assurance In Education*, 27(2), 142–165. <https://doi.org/10.1108/Qae-05-2017-0019>

Plant, J. F. (2018). Responsibility In Public Administration Ethics. *Public Integrity*, 20(Sup1), S33–S45.
<https://doi.org/10.1080/10999922.2017.1413927>

Prihatin, K. S., & Dewi, Y. S. (2019). Pengaruh Pelayanan Akademik Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Universitas Banten Jaya (Unbaja). *Progress: Jurnal Pendidikan, Akuntansi Dan Keuangan*, 2(1), 72–92.
<https://doi.org/10.47080/Progress.V2i1.494>

Saggaf, M. S., Aras, M., Akib, H., Salam, R., Baharuddin, A., & Kasmita, M. (2018). The Quality Analysis Of Academic Services Based On Importance Performance Analysis (Ipa). *Proceedings Of The Education Research Colloquium Between Faculty Of Education*. <http://eprints.unm.ac.id/id/eprint/9154>

Santos, G., Marques, C. S., Justino, E., & Mendes, L. (2020). Understanding Social Responsibility's Influence On Service Quality And Student Satisfaction In Higher Education. *Journal Of Cleaner Production*, 256, 1–10. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2020.120597>

Sesmiarni, Z., & Ilmi, D. (2018). Islamic State Institute Of Bukittinggi Student's Satisfaction On Academic Atmosphere And Service. *Lentera Pendidikan : Jurnal Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan*, 21(2), 236–245.

- 3418 *Analisis Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi dan Akademik di Sekolah Tinggi Agama Islam Kupang* – Ezra Tari, Martin Ch. Liufeto, Lanny I.D. Koroh
DOI : <https://doi.org/10.31004/edukatif.v4i3.2585>
- <https://doi.org/10.24252/Lp.2018v21n2i9>
- Setiawardani, M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Politeknik Negeri Bandung. *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi*, 4(1), 40–56. <https://doi.org/10.35313/Jrbi.V4i1.991>
- Subagyo, A. B. (2014). *Pengantar Riset Kuantitatif Dan Kualitatif Termasuk Riset Teologi Dan Keagamaan*. Kalam Hidup.
- Suelflow, E. (2016). Systematic Literature Review: An Analysis Of Administrative Strategies To Engage Providers In Hospital Quality Initiatives. In *Health Policy And Technology* (Vol. 5, Issue 1, Pp. 2–17). Elsevier B.V. <https://doi.org/10.1016/J.Hlpt.2015.10.001>
- Sumianti, Syamsuddin, Nurhalimah, S., Hasbullah, H., Herlina, H., & Musjuliana, M. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik Pegawai Iain Kendari. *Ta'dib*, 23(1), 29–38. <https://doi.org/10.31958/Jt.V23i1.1821>
- Supriatna, A., Syach, A., Musyadad, V. F., Nurhayanti, H., & Yusuf, R. N. (2021). Model Pengembangan Manajemen Lembaga Pendidikan Berbasis Entrepreneurship Menurut Perspektif Islam. *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 3(5), 2123–2134. <https://doi.org/10.31004/Edukatif.V3i5.766>
- Suroyo, Kurniatin, T. C., & Herningsih. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Dan Kedisiplinan Dosen Terhadap Kepuasan Dan Prestasi Belajar Taruna Politeknik Pelayaran Sorong. *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 4(2), 2183–2201. <https://doi.org/10.31004/Edukatif.V4i2.2471>
- Teeroovengadum, V., Nunkoo, R., Gronroos, C., Kamalanabhan, T. J., & Seebaluck, A. K. (2019). Higher Education Service Quality, Student Satisfaction And Loyalty: Validating The Hesqual Scale And Testing An Improved Structural Model. *Quality Assurance In Education*, 27(4), 427–445. <https://doi.org/10.1108/Qae-01-2019-0003>
- Weerasinghe, I. M. S., & Fernando, R. L. S. (2018). Critical Factors Affecting Students' Satisfaction With Higher Education In Sri Lanka. *Quality Assurance In Education*, 26(1), 115–130. <https://doi.org/10.1108/Qae-04-2017-0014/Full/Xml>
- Widawati, E., & Siswohadi. (2021). Analysis Of Student Satisfaction With Academic And Administrative Services (Case Study At Ikip Widyadarma Surabaya). *International Journal Of Entrepreneurship And Business Development*, 04(1), 59–65. <https://jurnal.narotama.ac.id/index.php/Ijebd/article/view/1207>