

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORETIK**

#### **2.1 Kepuasan Mahasiswa**

##### **2.1.1 Definisi Kepuasan Mahasiswa**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2008) Kepuasan diartikan sebagai perasaan senang yang diperoleh melalui pengorbanan. Definisi kepuasan menurut (Hasan, 2018) perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Sementara itu, menurut Kotler & Keller, (2018) mengatakan kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia persepsikan dibandingkan dengan harapannya.

Menurut Tjiptono (2022) Kepuasan adalah suatu penilaian emosional dari konsumen setelah konsumen menggunakan produk dimana harapan dan kebutuhan konsumen yang menggunakannya terpenuhi. Sedangkan menurut Zeithaml (2022) kepuasan pelanggan merupakan penilaian menyeluruh terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau layanan, yang mencerminkan kesesuaian antara ekspektasi pelanggan dan kinerja aktual layanan.

Berdasarkan teori di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan respon emosional yang muncul setelah individu baik sebagai konsumen maupun pengguna layanan melakukan evaluasi terhadap kinerja suatu produk atau layanan yang dibandingkan dengan harapan atau ekspektasi awal.

Dalam dunia pendidikan tinggi, mahasiswa dapat dipandang sebagai pelanggan yang menerima layanan pendidikan dari institusi. Kepuasan mahasiswa

mencerminkan sejauh mana harapan mereka terhadap fasilitas, dosen, kurikulum, pelayanan administrasi dan suasana akademik terpenuhi.

Mahasiswa merupakan individu yang secara resmi terdaftar dan mengikuti proses pembelajaran di perguruan tinggi, baik universitas, akademi, maupun institut. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), mahasiswa adalah orang yang terdaftar untuk belajar di perguruan tinggi (Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, 2024). Definisi ini menekankan status formal mahasiswa sebagai peserta didik di jenjang pendidikan tinggi.

Lebih lanjut, (Santrock, 2019) memandang mahasiswa sebagai individu dalam tahap perkembangan dewasa awal yang ditandai dengan pencarian identitas, peningkatan kemandirian, serta pematangan aspek sosial dan emosional. Pandangan ini menunjukkan bahwa menjadi mahasiswa bukan hanya soal menempuh pendidikan, tetapi juga fase penting dalam perkembangan psikologis. Sementara itu, menurut (Slamet, 2017) mahasiswa merupakan insan akademik yang memiliki tanggung jawab intelektual, sosial, dan moral dalam mengembangkan serta mengamalkan ilmu pengetahuan kepada masyarakat.

Dalam perspektif pendidikan, S(Syah, 2020) menyatakan bahwa mahasiswa tidak hanya belajar di kelas, tetapi juga diharapkan memiliki pemikiran kritis dan mampu berperan sebagai agen perubahan sosial. Hal senada juga diungkapkan oleh (Astuti, 2022) yang menjelaskan bahwa mahasiswa adalah bagian dari komunitas ilmiah yang berperan sebagai pelajar, peneliti muda, dan calon pemimpin masa depan dengan kemampuan berpikir logis dan sistematis.

Berdasarkan berbagai pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa mahasiswa secara konseptual adalah individu yang menempuh pendidikan tinggi dan memiliki peran sebagai pembelajar, pemikir kritis, serta agen perubahan dalam masyarakat. Secara operasional, dalam penelitian ini yang dimaksud dengan mahasiswa adalah individu yang sedang menempuh pendidikan program sarjana (S1) di perguruan tinggi dan terdaftar secara aktif sebagai mahasiswa pada semester berjalan.

### **2.1.2 Hakikat Kepuasan Mahasiswa**

Salah satu indikator penting keberhasilan layanan pendidikan tinggi adalah kepuasan siswa. Mahasiswa dianggap sebagai pelanggan utama institusi pendidikan dalam konteks ini, karena mereka memiliki harapan dan kebutuhan tertentu terhadap layanan yang diberikan, baik dalam hal akademik maupun non-akademik. Oleh karena itu, memahami apa itu kepuasan siswa sangat penting dalam upaya meningkatkan kualitas pendidikan.

Kepuasan, menurut Kotler dan Keller (2009) dalam (Kharisuy & Febriani, 2022) , adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan mereka tentang kinerja suatu produk (atau jasa) dan harapan mereka. Dalam hal ini, mahasiswa akan merasa puas jika layanan akademik seperti kualitas dosen, kurikulum, metode pembelajaran, dan fasilitas kampus memenuhi atau melampaui harapan mereka.

Menurut Oliver (1997) dalam (Susan et al., 2023), kepuasan adalah tanggapan afektif terhadap pengalaman layanan tertentu. Artinya, kepuasan akademik sangat tergantung pada pendapat individu dan pengalaman mereka

dengan sistem pendidikan tinggi. (Tjiptono, 2014) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan (mahasiswa) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil atau kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Orang akan menjadi puas jika hasilnya lebih baik dari yang diharapkan.

Selain itu, Elliott dan Shin (2002) dalam (Sylviani et al., 2025) menyatakan bahwa kepuasan siswa adalah penilaian subjektif dari berbagai aspek pengalaman akademik, seperti interaksi dengan guru, pengalaman belajar di kelas, kemudahan mengakses informasi akademik, dan kualitas fasilitas fisik seperti perpustakaan, laboratorium dan ruang kelas. Zeithaml et al. (2010) dalam (Womboiang, 2025) memperkuat ini dengan mengatakan bahwa layanan pendidikan secara keseluruhan sangat memengaruhi persepsi siswa terhadap kepuasan.

Berdasarkan pendapat ahli di atas, Kepuasan mahasiswa menunjukkan seberapa baik layanan pendidikan tinggi mampu memenuhi harapan dan kebutuhan siswa dalam hal akademik, seperti kualitas dosen, kurikulum, dan proses pembelajaran, dan non-akademik, seperti fasilitas, layanan administrasi, dan interaksi interpersonal. Kepuasan ini bersifat subjektif dan dipengaruhi oleh apa yang dipikirkan siswa dan pengalaman mereka selama pendidikan. Akibatnya, lembaga pendidikan tinggi harus terus mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanannya agar mereka dapat membuat lingkungan belajar yang responsif, kondusif, dan sesuai dengan ekspektasi siswa, yang berdampak positif pada kesetiaan siswa dan keberhasilan akademik mereka.

### 2.1.3 Teori Kepuasan Mahasiswa

Dalam konteks pendidikan tinggi, mahasiswa tidak hanya diposisikan sebagai peserta didik, tetapi juga sebagai konsumen atau pengguna layanan pendidikan. Hal ini sejalan dengan pandangan Kotler dan Keller (2018) yang menyatakan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang ia terima dengan harapannya. Ketika mahasiswa merasa bahwa layanan akademik dan non-akademik yang diberikan sesuai atau melebihi harapan mereka, maka kepuasan pun tercapai. Sebaliknya, apabila layanan tidak memenuhi harapan, mahasiswa akan merasa kecewa.

Menurut (Hasan, 2018) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan hasil nyata dengan harapan awal. Dalam hal ini, mahasiswa akan mengevaluasi berbagai aspek layanan kampus seperti kualitas pengajaran, fasilitas pembelajaran, kemudahan pelayanan administrasi, dan dukungan non-akademik lainnya. Jika hasil evaluasi ini selaras dengan harapan mereka, maka mahasiswa akan merasa puas.

Lebih jauh, Tjiptono (2022) menekankan bahwa kepuasan merupakan penilaian emosional yang muncul setelah konsumen menggunakan suatu produk atau layanan, dan harapan serta kebutuhan mereka terpenuhi. Dalam hal ini, mahasiswa akan merasa puas apabila institusi pendidikan mampu memenuhi kebutuhan akademik dan non-akademik mereka secara menyeluruh. Kebutuhan tersebut tidak hanya berupa pencapaian nilai tinggi, tetapi juga pelayanan administratif yang efisien, akses informasi yang jelas, serta lingkungan belajar yang kondusif.

Mahasiswa sebagai pelanggan, yaitu perguruan tinggi menyampaikan jasa dalam Lembaga perguruan tinggi. Perguruan tinggi sebagai penyedia jasa harus memenuhi harapan dan meminimalisir adanya kesenjangan sesuai dengan kemampuannya (Setiadi, 2021)

Kepuasan mahasiswa bisa diartikan sebagai perasaan senang, puas dan kelegaan mahasiswa pada prodi yang dimasukinya terhadap pelayanan baik fisik maupun non-fisik yang diberikan prodi selama mereka mengikuti proses perkuliahan (Idris & Djafar, 2019). Setelah mahasiswa mengikuti kuliah, mahasiswa akan merasakan tingkat kepuasan atau tingkat ketidakpuasan tertentu. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membuat perbandingan antara kenyataan yang ia rasakan dengan harapannya.

Berdasarkan teori-teori yang telah dikemukakan, dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa adalah suatu respon emosional berupa perasaan senang, puas, atau kecewa yang timbul setelah mahasiswa membandingkan harapan mereka terhadap layanan pendidikan dengan kenyataan yang diterima. Mahasiswa sebagai konsumen pendidikan mengevaluasi berbagai aspek, mulai dari kualitas pengajaran, fasilitas, pelayanan administrasi, hingga suasana akademik. Ketika layanan yang diberikan institusi sesuai atau melampaui ekspektasi, maka akan tercipta kepuasan; sebaliknya, jika tidak terpenuhi, akan muncul ketidakpuasan. Oleh karena itu, perguruan tinggi harus mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa secara komprehensif guna menciptakan pengalaman belajar yang memuaskan.

## **2.1.4 Faktor – faktor yang mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa**

### **2.1.4.1 Kompetensi Dosen**

Kompetensi mempunyai suatu komponen mental yang menyertakan pikiran dan menyertakan suatu komponen perilaku capaian yang berkompeten. Pemahaman hanyalah kemampuan alami yang benar-benar di luar dari aspek pengetahuan, ketrampilan dan sikap, disebabkan karena sesuatu yang sepertinya diperlukan untuk memastikan capaian yang efisien dan efektif. Individu berkompeten harus bisa membuat pilihan yang benar di luar dari berbagai perilaku yang mungkin berbeda dengan mengantisipasi efek dari intervensi mereka.

Dosen adalah pendidik profesional dan ilmuwan dengan tugas utama mentransformasikan, mengembangkan, dan menyebarluaskan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni melalui pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat (Undang-Undang No.14 Tahun 2005). Dari berbagai penjelasan di atas dapatlah dikatakan bahwa kompetensi dosen adalah kemampuan individu dosen yang berkaitan dengan profesinya sebagai tenaga pengajar yang mencakup kemampuan kognitif, afektif, psikomotorik dan sosial.

Menurut Saputra dan Suwandi sebagaimana yang dikutip oleh Darmadi (2010), dosen memiliki indikator kompetensi sebagai berikut:

- a. Kemampuan membuat rencana pembelajaran meliputi:
  - 1) Merencanakan pengorganisasian bahan ajar.
  - 2) Merencanakan pengelolaan kegiatan belajar mengajar
  - 3) Merencanakan pengelolaan kelas
  - 4) Merencanakan penggunaan media dan sumber belajar

- 5) Merencanakan penilaian prestasi mahasiswa untuk kepentingan pembelajaran.
- b. Kemampuan dalam praktik mengajar, terdiri dari:
  - 1) Penggunaan metode dan bahan latihan sesuai dengan tujuan mengajar.
  - 2) Berkomunikasi dengan siswa.
  - 3) Mendemonstrasikan hasanah metode mengajar.
  - 4) Mendorong dan menggalakan keterlibatan mahasiswa dalam pembelajaran.
  - 5) Mendemonstrasikan penguasaan mata pelajaran dan relevansinya.
  - 6) Mengorganisasi waktu, ruang, bahan, dan perlengkapan pembelajaran.
  - 7) Melaksanakan evaluasi pencapaian siswa dalam proses pembelajaran.

#### **2.1.4.2 Kinerja Dosen**

Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja seorang pegawai selama periode tertentu yang dimulai dengan serangkaian tolak ukur yang berkaitan langsung dengan tugas seseorang serta kriteria yang ditetapkan. Menurut (Robert L Mathis & H. Jackson John, 2012), kinerja adalah apa yang dilakukan dan tidak dilakukan karyawan. Dosen adalah pendidik profesional dan ilmuwan dengan tugas utama mentransformasikan, mengembangkan, dan menyebarluaskan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni melalui pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat (Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2005 Pasal 1). Berdasarkan definisi tersebut kinerja dosen adalah tingkat pencapaian hasil atau pelaksanaan tugas seorang dosen dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sebagai tenaga fungsional akademik pada suatu perguruan tinggi.

Standar nasional pendidikan terdiri atas standar isi, proses, kompetensi lulusan, tenaga kependidikan, sarana dan prasarana, pengelolaan, pembiayaan, dan penilaian pendidikan yang harus ditingkatkan secara berencana dan berkala (UU No. 20 Tahun 2003 Pasal 35 Ayat 1) menegaskan bahwa tenaga pendidikan termasuk dosen, perlu memiliki standar kinerja yang seharusnya tampak saat yang bersangkutan melaksanakan tugasnya.

Penilaian merupakan salah satu faktor yang menentukan keberhasilan proses dan hasil pembelajaran, dan bukan hanya sebagai cara untuk menilai keberhasilan mahasiswa. Jadi penilaian merupakan bagian yang integral dalam keseluruhan proses belajar mengajar. Penilaian kinerja dosen sebagai bagian dari kegiatan. Pembelajaran harus mampu memberikan informasi yang dapat membantu dosen meningkatkan kompetensi pengajarannya dalam rangka membantu mahasiswa mencapai perkembangan pendidikan secara optimal.

Kualitatif kinerja dosen dapat dikatakan baik jika dosen sudah mampu melibatkan sebagian besar anak didik secara aktif, baik fisik, mental maupun sosial dalam proses pembelajaran serta dosen mampu mengubah perilaku sebagian besar mahasiswa ke arah penguasaan kompetensi yang lebih baik. Untuk mencapai prestasi kinerja dosen secara ideal beberapa karakteristik citra yang diharapkan menurut (Iskandarwassid Sunendar & Dadang, 2011), antara lain:

- 1) Memiliki semangat juang dengan dilandasi kekuatan keimanan dan ketaqwaan.
- 2) Mampu memenuhi tuntutan lingkungan pendidikan dan perkembangan iptek.

- 3) Memiliki kemampuan belajar dan bekerjasama dengan profesi lain.
- 4) Memiliki etos kerja yg kuat.
- 5) Memiliki kejelasan dan kepastian jenjang karir.
- 6) Memiliki jiwa profesionalisme.
- 7) Memiliki kesejahtraan lahir dan batin.
- 8) Mampu melaksanakan fungsi dan peranaannya secara terpadu.

Kinerja dosen dapat dilihat dari aktivitas dosen dalam melaksanakan proses belajar mengajar yang telah menjadi tanggungjawabnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Ketentuan yang dimaksud merupakan standar dari kegiatan dosen yang dipakai sebagai pedoman pelaksanaan proses belajar mengajar. Menurut (Mahmudi, 2013), faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja adalah sebagai berikut :

- 1) Faktor yang dipersonal atau individual, meliputi: pengetahuan, keterampilan, kemampuan, kepercayaan diri, motivasi dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu.
- 2) Faktor kepemimpinan, meliputi: kualitas dalam memberikan dorongan, semangat arahan dan dukungan yang diberikan manajer dan team leader.
- 3) Faktor *team* ,meliputi: kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan dalam suatu team, kepercayaan terhadap sesama anggota team, kekompakan dan keeratan team.
- 4) Faktor *system*, meliputi: sistem kerja, fasilitas kerja atau infra struktur yang diberikan oleh organisasi, proses organisasi dan kultur kinerja dalam organisasi.

- 5) Faktor kontekstual (situasional), meliputi tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal.

#### **2.1.4.3 Pelayanan Administrasi Program studi**

Administrasi merupakan keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang ditentukan sebelumnya. Pada perkembangannya administrasi mempunyai pengertian sama dengan manajemen, mendorong pada produktivitas kerja, pemanfaatan SDM, dan sumber daya lain (uang, material, metode) secara terpadu, pencapaian pada tujuan melalui orang lain, dan fungsi eksekutif pemerintah. Berdasarkan pada unsur-unsur yang terdapat didalamnya maka administrasi dapat dikatakan sebagai salah satu fungsi dari organisasi. Dengan demikian maka lembaga pendidikan termasuk di dalamnya sebagai penyelenggara kegiatan administrasi.

Setiap perguruan tinggi baik universitas, institut, sekolah tinggi, politeknik ataupun akademi mempunyai unsur pelaksana administratif. Satuan pelaksana administratif pada perguruan tinggi menyelenggarakan pelayanan teknis dan administratif yang meliputi administrasi akademik, administrasi keuangan, administrasi umum, administrasi kemahasiswaan, administrasi perencanaan dan sistem informasi. Kualitas pelayanan pelaksana administratif perguruan tinggi dapat dilihat dari beberapa segi. Penilaian dapat berasal dari segi wujud, keandalan, daya tanggap, kepastian, dan tingkat empati.

Menurut wujudnya, apakah fasilitas (perlengkapan, peralatan) yang digunakan dalam pelayanan administratif itu jenisnya lengkap, jumlahnya cukup,

keadaannya baik dan sesuai dengan perkembangan teknologi perkantoran. Pegawai administratif memiliki performansi yang baik, mampu, handal dan mau melaksanakan tugasnya masing-masing dengan memperhatikan prosedur dan metode yang baik dan efisien serta melaksanakan pekerjaan secara konsisten dan akurat sehingga dapat melayani pelanggan yang membutuhkan dengan cepat dan responsif. Tindakan dan penampilannya sopan dan terpelajar, menampilkan kepercayaan dan keyakinan. Menunjukkan perhatian yang tulus kepada setiap unsur yang membutuhkan pelayanannya. Beberapa contoh kondisi diatas menggambarkan betapa pentingnya peningkatan kualitas administrasi lembaga pendidikan.

Keandalan personil atau pegawai pelaksana administratif di perguruan tinggi dapat dilihat (diukur) dari kemampuannya melakukan pekerjaannya secara konsisten, akurat dan mau melaksanakan tugasnya masing-masing dengan memperhatikan prosedur dan metode yang baik dan efisien. Pegawai unsur pelaksana administratif itu juga harus memiliki performansi yang baik, yaitu menampakkan kesehatan, keramahan, kecekatan, kerapian, dan kecerdasan dalam melaksanakan tugas-tugasnya.

Kualitas layanan pelaksana administratif juga dilihat dari daya tanggap (responsiveness) pegawai dalam melayani pemakai jasanya. Pegawai yang responsif memahami kebutuhan pihak lain dan berusaha memenuhi kebutuhannya ketika data, informasi, dan perbekalan dibutuhkan. Pengguna layanan administratif hendaknya segera dilayani, jangan sampai mereka harus menunggu lama untuk dilayani.

Dimensi kepastian kualitas pelayananan pelaksana administratif perguruan tinggi menunjuk pada gejala di mana pemakai jasa mengharapkan personil pelaksana administratif sopan dan terpelajar, menampilkan kepercayaan dan keyakinan diri dalam tindakan dan penampilannya ketika menjalankan fungsi dan tugas administratif yang menjadi tanggungjawabnya.

Unsur empati menunjuk pada perhatian personil administrasi yang tulus terhadap para pemakai jasa dan kebutuhannya ketika mereka memberikan pelayanan administratif baik bantuan komunikasi, data, informasi, dan fasilitas kerja (harta benda) di dalam penyelenggaraan, manajemen, dan operasional perguruan tinggi.

#### **2.1.4.4 Fasilitas Belajar**

Fasilitas merupakan suatu bentuk kebendaan yang berfungsi untuk menambah nilai suatu produk atau layanan jasa. Menurut (Tjiptono & Chandra, 2011), fasilitas merupakan bentuk fisik atau atmosfer yang dibentuk oleh eksterior dan *interior* yang disediakan perusahaan dalam membangun rasa aman dan nyaman pelanggan. Fasilitas layanan jasa terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan, antara lain: kebersihan, kerapian fasilitas, kondisi dan fungsi fasilitas, kemudahan menggunakan fasilitas, dan kelengkapan perlengkapan yang ditawarkan. Dapat disimpulkan bahwa fasilitas segala sesuatu yang disediakan untuk dipergunakan dan dinikmati oleh pengunjung selama menggunakan jasa layanan sehingga membuat pengunjung merasa nyaman.

Menurut Tjiptono (2022), dalam mewujudkan kualitas fasilitas terdapat enam faktor yang harus dipertimbangkan, yaitu:

- a. Perencanaan spasial berkaitan dengan unsure jarak, lokasi, bentuk, dan ukuran. Hal ini sangat berkaitan dengan pemanfaatan waktu.
- b. Perencanaan ruang, yaitu unsure yang mencakup perencanaan interior dan arsitektur, seperti penempatan perabotan dan perlengkapan dalam ruangan.
- c. Perlengkapan, yaitu sebagai sarana pelengkap yang dapat memberikan kenyamanan, sebagai pajangan atau sebagai infrastruktur pendukung dalam penggunaan barang pelanggan.
- d. Tata cahaya dan warna, yaitu pengaturan cahaya dan warna ruangan yang sesuai aktivitas yang dilakukan serta suasana yang ingin dibangun dalam ruangan tersebut.
- e. Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis, yaitu penampilan visual, penempatan, pemilihan bentuk fisik, pemilihan warna, pencahayaan, dan pemilihan bentuk perwajahan lambang yang ingin digunakan untuk maksud tertentu.

### **2.1.5 Indikator Kepuasan Mahasiswa**

*Student Satisfaction Inventory SSI Elliott and Heally* dalam (Malikhah, 2019) merupakan instrumen unik yang melakukan pengukuran tingkat kualitas pelayanan Berdasarkan kepuasan (satisfaction) yang dirasakan mahasiswa dan tingkat kepentingan (importance) dari masing-masing dimensi kualitas pelayanan tersebut. Tingkat kepentingan diperlukan sebagai bahan analisis dan pertimbangan dalam melakukan perencanaan seperti menentukan prioritas perbaikan, dan sebagainya. Sebagai contoh, suatu hasil penelitian yang menunjukkan tingkat kepuasan yang rendah untuk suatu dimensi, belum tentu membuat dimensi tersebut

menjadi prioritas perbaikan utama apabila dimensi tersebut ternyata memiliki tingkat kepentingan (*importance*) yang rendah, bisa saja suatu dimensi dengan tingkat kepuasan yang tidak terlalu rendah lebih diprioritaskan apabila, tingkat kepentingannya lebih tinggi. Sehingga yang menjadi perhatian prioritas perbaikan selain mempertimbangkan rendahnya tingkat kepuasan juga tingginya tingkat kepentingan dari dimensi tersebut. Selain itu, terdapat 12 skala atau dimensi untuk mengukur kepuasan mahasiswa, antara lain :

1. *Academic Advising* : menilai secara komprehensif program bimbingan dan konsultasi akademik. Penasehat akademik dievaluasi Berdasarkan pengetahuan, kemampuan, dan perhatian mereka secara pribadi untuk kesuksesan mahasiswa, serta pendekatan mereka terhadap siswa.
2. *Campus Climate* : menilai sejauh mana lembaga Pendidikan Tinggi mempunyai pengalaman dalam mempromosikan kebanggaan dan peran serta kampus mereka di masyarakat. Skala ini juga menilai keefektifan komunikasi dua arah antara lembaga dan mahasiswa.
3. *Campus Support Services* : menilai mutu program layanan akademik dan dukungan sehingga para mahasiswa dapat menggunakan pengalaman pendidikan mereka lebih produktif dan bermakna. Layanan ini meliputi perpustakaan, laboratorium komputer, tutorial, dan ruang belajar yang digunakan oleh mahasiswa di luar kelas.
4. *Concern for the Individu* : menilai komitmen dalam memperlakukan setiap mahasiswa secara individu. Bagian ini pada umumnya sering bertemu

dengan para mahasiswa secara pribadi (bagian akademik, kemahasiswaan fakultas, penasehat, pembimbing).

5. *Instructional Effectiveness* : menilai pengalaman akademik mahasiswa, kurikulum, dan kesanggupan lembaga Pendidikan Tinggi dalam mencapai keunggulan akademik. Skala ini meliputi beberapa variasi dari program yang ditawarkan, keefektifan fakultas atau program studi tidak hanya di dalam kelas tetapi juga di luar kelas keluar, dan juga keefektifan pengajar.
6. *Recruitment and Financial Aid* : mengukur efektivitas layanan yang berhubungan dengan perekrutan mahasiswa baru.
7. *Registration Effectiveness* : menilai isu yang berhubungan dengan registrasi dan SPP. Skala ini juga mengukur komitmen lembaga Pendidikan Tinggi dalam proses ini lebih efektif dan mudah.
8. *Responsiveness to Diverse Populations* : menilai komitmen lembaga dalam memberikan kesempatan yang khusus kepada para penyandang cacat, kepada calon mahasiswa yang punya waktu terbatas, mereka telah berusia, dan lain-lain agar bisa terdaftar sebagai mahasiswa.
9. *Campus Safety and Security* : menilai kemampuan lembaga dalam keamanan dan keselamatan pribadi mahasiswa di kampus. Skala ini mengukur keefektifan fasilitas kampus dan personil keamanan.
10. *Service Excellence* : menilai sikap staff akademik maupun bukan kepada para mahasiswa, terutama bagi mereka yang sering melayani mahasiswa. Skala ini dititik beratkan pada penilaian terhadap mutu layanan dan perhatian secara pribadi kepada para mahasiswa.

11. *Student Centeredness* : menilai usaha-usaha penting yang dilakukan untuk para mahasiswa. Skala ini mengukur sikap lembaga Pendidikan Tinggi dalam menghargai dan menyambut dengan baik para mahasiswa.

12. *Campus Life* : menilai kemampuan lembaga dalam mengisi kehidupan kampus, baik kegiatan mahasiswa yang bersifat kurikuler maupun ekstrakurikuler.

Parasuraman et.al dalam Tjiptono (2022) mengemukakan terdapat lima dimensi utama dalam mengukur kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan, yaitu :

1. *Tangibles* (Bukti fisik), meliputi fasilitas kampus, ruang kelas, laboratorium, perlengkapan belajar dan penampilan staf
2. *Reliability* (Keandalan), kemampuan institusi memberikan layanan pendidikan secara konsisten dan akurat.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap), kesediaan dosen dan staf administrasi membantu mahasiswa dan memberikan layanan secara cepat.
4. *Assurance* (Jaminan), kompetensi dan sikap sopan staf kampus yang mampu menumbuhkan kepercayaan mahasiswa.
5. *Empathy* (Empati), kepedulian dan perhatian individu kepada mahasiswa.

Selain itu, menurut Tjiptono (2022) beberapa indikator kepuasan mahasiswa dalam konteks pendidikan tinggi, seperti :

1. Kualitas akademik

Relevansi kurikulum, kejelasan penyampaian materi oleh dosen, dan evaluasi pembelajaran.

## 2. Pelayanan Administratif

Kecepatan pelayanan, kejelasan informasi, dan aksesibilitas layanan.

## 3. Fasilitas Pendukung

Ketersediaan ruang belajar, teknologi informasi, perpustakaan, dan layanan kemahasiswaan.

## 4. Interaksi Sosial

Hubungan antara mahasiswa dengan dosen, sesama mahasiswa, dan staf non-akademik.

## 5. Kepuasan Umum

Persepsi menyeluruh terhadap pengalaman belajar di program studi.

Berdasarkan teori diatas dalam penelitian ini menggunakan indikator menurut Tjiptono (2022) dalam mengukur kepuasan mahasiswa.

### 1. Kualitas akademik

Relevansi kurikulum, kejelasan penyampaian materi oleh dosen, dan evaluasi pembelajaran.

### 2. Pelayanan Administratif

Kecepatan pelayanan, kejelasan informasi, dan aksesibilitas layanan.

### 3. Fasilitas Pendukung

Ketersediaan ruang belajar, teknologi informasi, perpustakaan, dan layanan kemahasiswaan.

### 4. Interaksi Sosial

Hubungan antara mahasiswa dengan dosen, sesama mahasiswa, dan staf non-akademik.

## 5. Kepuasan Umum

Persepsi menyeluruh terhadap pengalaman belajar di program studi.

## 2.2 Kualitas Pelayanan Administrasi

### 2.3.1 Definisi Kualitas Pelayanan

Kata kualitas berasal dari bahasa Latin “*qualitas*”, yang berarti “kegunaan”. Kualitas menurut kamus oxford dalam (Muh. Akil Rahman, 2021), adalah “standar sesuatu yang diukur terhadap hal – hal lain yang serupa; tingkat keunggulan sesuatu. Sedangkan kualitas seperti dijelaskan (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2008) diartikan sebagai “Tingkat baik buruknya sesuatu”. Kualitas dalam Wijaya, (2011) merupakan “Tingkat keunggulan, sehingga kualitas merupakan ukuran relatif kebaikan”, sedangkan (Goetcs & Davis, 1994), dalam bukunya (Fandy Tjiptono, 2022) menyatakan bahwa “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melengkapi harapan”.

Menurut Corsby dalam (Muh. Akil Rahman, 2021) kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan yang meliputi *availability, delivery, reliability, amintainability dan cost effectiveness*. Kotler (2016) kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik suatu produk atau jasa yang mempengaruhi kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Selain itu, definisi yang kualitas menurut Hansen & Mowen dalam (Paddery et al., 2021) yang tidak jauh berbeda dari Kotler, yaitu “derajat atau tingkat kesempurnaan”. Secara operasional, kualitas diadopsi dari fokus pada pelanggan yang artinya produk atau jasa yang berkualitas adalah yang memenuhi ataupun yang melebihi harapan pelanggan.

Berdasarkan berbagai teori di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas merupakan suatu konsep yang bersifat relatif dan dinamis, yang mencerminkan tingkat keunggulan atau kesempurnaan suatu produk, jasa, proses, atau sistem dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, baik yang nyata maupun tersirat. Kualitas tidak hanya dilihat dari hasil akhir, tetapi juga mencakup konsistensi, keandalan, ketepatan waktu, kemudahan pemeliharaan, dan efisiensi biaya. Oleh karena itu, kualitas bukan hanya soal “baik atau buruk” dalam arti umum, tetapi lebih pada seberapa jauh sesuatu mampu memberikan nilai dan kepuasan dibandingkan dengan standar atau ekspektasi yang berlaku.

Layanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2016) adalah usaha melayani kebutuhan orang lain dengan menjual atau menyediakan sesuatu.. Menurut Kotler dalam Meijina Exrena Karundeng et al., (2021) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud (*intangible*) dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada suatu produk fisik.

Layanan dapat didefinisikan sebagai standar proses yang harus dilaksanakan dalam suatu pelaksanaan kegiatan dari layanan terkait guna memenuhi harapan pengguna jasa/mahasiswa (Arimawati, 2013). Definisi lain diungkapkan oleh (Barata, 2013) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Pada hakikatnya pelayanan ialah sebagai jasa yang bersifat tidak berwujud, yang merupakan pemenuhan kebutuhan dan tidak harus terikat pada penjualan produk atau pelayanan lain. Layanan sendiri dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang dilakukan oleh pihak tertentu. Salah satu contoh dari pelayanan adalah layanan pelanggan, mengenai complai, memproses pesanan, menginstalasi produk, dan memperbaiki kerusakan (Tjiptono, 2014).

Pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata atau tidak dapat diraba, yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan dan hal lainnya yang disediakan oleh perusahaan/lembaga pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan yang dialami konsumen/pelanggan. Dalam sebuah kegiatan pelayanan administrasi akan terjadi interaksi antara pengguna dan para pegawai atau pemberi layanan, baik tidaknya sebuah pelayanan pada suatu lembaga pendidikan akan terlihat pada saat proses berlangsungnya pelayanan yang diberikan kepada konsumen/pelanggan. Pelayanan yang diberikan dengan baik maka akan menimbulkan rasa kenyamanan dan juga kepercayaan pada lembaga pendidikan tersebut.

Pasalong, (2019) mengungkapkan bahwasanya Pelayanan Administrasi adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, surat menyurat, sertifikat, keterangan dan lain-lain. Menurut Dewi Pertiwi, (2021) Layanan administrasi merupakan layanan yang berhubungan dengan persuratan pada perguruan tinggi. Selanjutnya persuratan akademik merupakan segala bentuk

informasi (dapat berupa karangan) tertulis dengan maksud untuk mengemukakan maksud dan tujuan, menjelaskan apa yang dipikirkan dan dirasakan oleh suatu pihak (lembaga atau perseorangan) kepada pihak lain yang berhubungan dengan akademik atau sebuah kemampuan menguasai ilmu pengetahuan yang telah diuji kepastian kebenarannya sehingga bisa diukur baik berupa nilai maupun yang biasanya disebut dengan prestasi akademik.

Menurut Arimawati, (2013) Layanan administrasi adalah serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk menciptakan keseragaman dan efektivitas kegiatan akademik dalam pengelolaan perguruan tinggi. Sehingga dapat dikatakan Layanan ini menjadi sangat penting dikarenakan menghimpun semua data perguruan tinggi baik itu persuratan yang masuk maupun persuratan yang akan keluar. Hal ini sejalan dengan pendapat (Tilaar, 2012) perguruan tinggi dihadapkan pada tuntutan akan mutu dan akuntabilitas atas jasa pendidikan yang diberikan tak terkecuali layanan administrasi dalam pengelolaan segala sesuatu yang menjadi penunjang pelayanan akademik dan mengurus setiap keperluan mahasiswa, sehingga layanan layanan bermutu harus diberikan untuk memuaskan mahasiswa sebagai pelanggan.

Berdasarkan pendapat para ahli, dapat disimpulkan bahwa layanan administrasi merupakan serangkaian kegiatan yang mendukung kelancaran operasional perguruan tinggi, terutama dalam hal pencatatan, persuratan, dokumentasi, dan pengambilan keputusan. Layanan ini berperan penting dalam menjamin ketertiban dan efektivitas pengelolaan data, baik untuk keperluan internal maupun eksternal kampus. Layanan administrasi juga berkaitan erat

dengan pelayanan akademik mahasiswa, sehingga mutu dan akuntabilitasnya harus dijaga untuk memberikan kepuasan bagi mahasiswa sebagai pihak yang dilayani.

### **2.3.2 Hakikat Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan merupakan elemen esensial dalam keberhasilan suatu organisasi, baik di sektor bisnis maupun pendidikan. Dalam konteks pendidikan tinggi, kualitas pelayanan menjadi tolok ukur sejauh mana institusi mampu memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan mahasiswa sebagai pengguna layanan. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya mencakup hasil akhir dari layanan itu sendiri, melainkan juga proses penyampaian layanan dan interaksi antara pemberi dan penerima layanan.

Menurut Kotler dan Keller (2009), kualitas adalah keseluruhan ciri dan karakteristik produk atau jasa yang mampu memuaskan kebutuhan atau keinginan pelanggan. Dalam layanan pendidikan, hal ini mencakup berbagai aspek seperti keandalan dosen, kelengkapan fasilitas, responsivitas staf akademik, hingga kemudahan akses informasi akademik. Kualitas pelayanan yang baik mencerminkan komitmen institusi terhadap kepuasan dan keberhasilan penggunanya, dalam hal ini mahasiswa.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) dalam (Fandy Tjiptono, 2022) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka terhadap layanan yang diterima. Model yang mereka kembangkan, yang dikenal sebagai SERVQUAL, menetapkan lima dimensi utama untuk mengukur kualitas layanan, yaitu:

1. *Tangibles* (Bukti fisik) – meliputi fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan pegawai;
2. *Reliability* (Keandalan) – kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten;
3. *Responsiveness* (Daya tanggap) – kesediaan membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat;
4. *Assurance* (Jaminan) – pengetahuan dan kesopanan staf serta kemampuan menimbulkan rasa percaya;
5. *Empathy* (Empati) – perhatian individu dan kepedulian terhadap pelanggan.

Dalam konteks pendidikan tinggi, kelima dimensi tersebut sangat relevan untuk menilai mutu interaksi antara mahasiswa dan institusi, baik dalam proses akademik maupun non-akademik.

Tjiptono (2014) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah derajat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian terhadap tingkat keunggulan tersebut dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Ia menekankan bahwa kualitas pelayanan bersifat dinamis, tergantung pada konteks, situasi, serta persepsi pengguna layanan. Dengan demikian, kualitas pelayanan di perguruan tinggi tidak hanya ditentukan oleh standar operasional, tetapi juga oleh fleksibilitas dalam merespons kebutuhan mahasiswa secara cepat dan tepat.

Sementara itu, Gronroos dalam (Handayani & Wulandari, 2020) membagi kualitas pelayanan ke dalam dua komponen, yaitu kualitas teknis (*technical quality*) dan kualitas fungsional (*functional quality*). Kualitas teknis merujuk pada *apa* yang diterima pelanggan sebagai hasil akhir layanan (misalnya, kelulusan, transkrip

nilai, dan bimbingan akademik), sedangkan kualitas fungsional berkaitan dengan *bagaimana* layanan tersebut disampaikan (misalnya sikap dosen, sistem komunikasi, dan proses birokrasi). Dalam praktiknya, mahasiswa tidak hanya menilai hasil akademik, tetapi juga proses interaksi yang mereka alami selama menjalani pendidikan.

Dalam era digital dan kompetitif seperti saat ini, kualitas pelayanan semakin penting karena menentukan persepsi publik terhadap institusi. Zeithaml, Bitner, dan Gremler dalam (Tjiptono & Diana, 2019) menyatakan bahwa pelayanan berkualitas tinggi dapat menciptakan loyalitas pelanggan, meningkatkan retensi, dan memperkuat reputasi organisasi. Oleh karena itu, perguruan tinggi yang mampu menghadirkan layanan prima akan lebih mampu bersaing dan mempertahankan eksistensinya dalam jangka panjang.

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa hakikat kualitas pelayanan terletak pada kemampuannya dalam memenuhi dan melampaui harapan pengguna layanan secara konsisten. Dalam dunia pendidikan, pelayanan yang berkualitas tidak hanya menciptakan kepuasan, tetapi juga mendukung proses pembelajaran yang efektif dan membentuk kepercayaan mahasiswa terhadap institusi. Oleh karena itu, pengelolaan kualitas pelayanan yang baik merupakan tanggung jawab kolektif seluruh elemen institusi untuk mewujudkan pendidikan yang bermutu dan berdaya saing tinggi.

### 2.3.3 Teori Kualitas Pelayanan Administrasi

Kualitas merupakan konsep yang memiliki beragam makna, baik secara konvensional maupun secara strategis. Menurut Gaspersz, (2005) pengertian kualitas menunjukkan bahwa kata kualitas memiliki banyak arti yang berbeda-beda dan bervariasi dari yang konvensional dan yang lebih strategis. Konvensional dari kata kualitas biasanya menjelaskan karakteristik langsung dari suatu jasa seperti performansi, kehandalan, mudah dalam penggunaan dan sebagainya. Seperti kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik dan kualitas hasil.

Kualitas merupakan segala sesuatu yang mampu untuk memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. Kualitas dapat diukur dengan parameter seperti, banyaknya keluhan pelanggan, banyaknya kesalahan, jumlah dari kunjungan, pencapaian suatu target dan juga sebagainya. Hal ini sejalan dengan yang dikemukakan oleh Tjiptono mengenai kualitas layanan yaitu kualitas suatu pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan yang berakhir dengan adanya kepuasan serta persepsi positif yang diberikan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan (Tjiptono & Chandra, 2016).

Dalam dunia pendidikan yang termasuk pelanggan dalam adalah pengelolaan institusi pendidikan, misalkan manajer, guru, staf dan penyelenggara institusi. Sedangkan, pelanggan luar adalah masyarakat, pemerintah dan dunia industri. Jadi, suatu institusi pendidikan disebut bermutu apabila antara pelanggan internal dan eksternal telah terjalin kepuasan atas jasa yang diberikan (Zazin, 2011).

Parasuraman et. al (2001) dalam (Tjiptono & Diana, 2019) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu pengertian yang kompleks mengenai

mutu, mengenai memuaskan dan juga tidak memuaskan. Kata mutu berkaitan dengan jasa yang berpusat pada pemenuhan dengan apa yang menjadi kebutuhan dan juga keinginan masyarakat internal maupun eksternal di perguruan tinggi mengenai kualitas pelayanan yang diberikan. Sebuah pelayanan dikatakan berkualitas terlihat dari harapan dan kenyataan di lapangan sama tidak jauh berbeda, dengan kata lain besar kesenjangan dan persepsi pelanggan atas kenyataan yang diterimanya dimana ketika para pelanggan berkunjung ke suatu lembaga pendidikan perguruan tinggi.

Dalam konteks pendidikan, (Arikunto, 2017) menyatakan bahwa kualitas pelayanan pendidikan adalah tingkat kepuasan peserta didik dan orang tua terhadap kualitas pengajaran, bimbingan dan konseling, sarana prasarana, serta layanan Administrasi yang diberikan oleh lembaga pendidikan. Kualitas layanan administrasi yang baik dapat mengikuti peraturan yang telah ditetapkan oleh instansi atau lembaga yang bersangkutan pada lingkungan pendidikan.

Selanjutnya, (Arbangi, 2016) menekankan pentingnya peningkatan kualitas layanan dalam institusi pendidikan. Peningkatan ini berkaitan dengan tanggung jawab moral dan profesional, serta dengan adanya tuntutan kompetensi dan akuntabilitas di dunia pendidikan. Pendidikan saat ini dituntut tidak hanya mencetak lulusan, tetapi juga mampu memberikan layanan bermutu dalam rangka memenuhi ekspektasi masyarakat.

Berdasarkan teori – teori yang telah dikemukakan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan pemenuhan kebutuhan dan harapan pelanggan secara menyeluruh, baik dari segi interaksi, lingkungan fisik maupun

hasil akhir layanan. Kualitas tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga dinilai dari persepsi dan tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diterima. Dalam konteks pendidikan, kualitas pelayanan mencakup aspek pengajaran, bimbingan, sarana prasarana, dan administrasi yang harus sesuai dengan standar yang berlaku serta mampu menjawab tuntutan moral, profesional dan kompetitif. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan di institusi pendidikan menjadi hal yang penting dan strategis sebagai bentuk tanggung jawab serta upaya untuk mencapai kepuasan dan loyalitas pelanggan secara berkelanjutan.

#### **2.3.4 Kualitas Layanan dalam Perspektif *Total Quality Management* (TQM)**

*Total Quality Management* (TQM) merupakan pendekatan manajemen menyeluruh yang berfokus pada peningkatan mutu secara berkelanjutan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi untuk memenuhi dan melampaui harapan pelanggan. Menurut Deming dalam (Hilyatul, 2021) TQM menekankan pentingnya pengendalian kualitas dalam setiap tahapan proses agar hasil layanan yang diberikan dapat optimal dan konsisten. Pendekatan ini tidak hanya berorientasi pada hasil akhir, tetapi juga pada perbaikan proses dan keterlibatan aktif seluruh anggota organisasi. Sementara itu, Oakland dalam (Nurhaepi, 2023) menjelaskan bahwa TQM adalah suatu sistem manajemen yang mengintegrasikan semua fungsi dan proses organisasi dengan tujuan utama meningkatkan kualitas produk dan layanan demi kepuasan pelanggan secara terus-menerus.

Dalam kerangka tersebut, Tjiptono dan Chandra (2021) menjelaskan secara konseptual kualitas layanan adalah sejauh mana suatu layanan mampu memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Dalam kerangka teoritik, kualitas layanan

dipengaruhi oleh kesenjangan antara persepsi dan harapan pelanggan yang dapat dianalisis melalui model SERVQUAL. Secara operasional, pengukuran kualitas dilakukan berdasarkan lima dimensi: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, menggunakan kuesioner dengan skala likert sebagai instrumen utamanya.

Senada dengan hal tersebut, Nasution, (2018) menyatakan bahwa kualitas layanan secara konseptual adalah derajat keunggulan yang dirasakan pelanggan atas pelayanan yang diterimanya. Dalam teori TQM, kualitas dikembangkan melalui keterlibatan penuh seluruh personel dan integrasi proses kerja yang mengarah pada kepuasan pelanggan. Secara Operasional, kualitas dilakukan melalui indikator kinerja layanan seperti waktu pelayanan, akurasi, dan ketercapaian standar mutu, yang dinilai melalui sistem monitoring internal dan eksternal.

Sementara itu, menurut Sutrisno, (2020) secara konseptual kualitas layanan merupakan kombinasi antara pelayanan yang andal, cepat, dan sesuai standar dengan pendekatan empatik terhadap pelanggan. Teoritik TQM dalam hal ini menggabungkan proses perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*), kepemimpinan, dan manajemen berbasis data. Operasionalisasinya dapat dilihat melalui sistem evaluasi berbasis standar operasional prosedur (SOP), survei kepuasan pelanggan, dan laporan ketidaksesuaian pelayanan.

Lebih lanjut, Hardiansyah, (2011) menjelaskan bahwa kualitas layanan secara konseptual adalah tingkat keunggulan layanan yang diberikan penyedia jasa untuk menciptakan kepuasan. Teoritiknya, TQM diterapkan dengan prinsip fokus

pada pelanggan, manajemen berbasis fakta, dan keterlibatan karyawan. Operasionalisasi dilakukan melalui indikator efektivitas pelayanan, keterukuran output layanan, dan pencapaian target standar mutu yang dirancang secara partisipatif antara manajemen dan tim layanan.

Berdasarkan teori di atas menggambarkan bahwa dalam perspektif TQM, kualitas layanan tidak hanya menjadi ukuran keberhasilan organisasi secara eksternal, tetapi juga mencerminkan kinerja internal melalui proses yang terstandarisasi dan partisipatif. Definisi konseptual memusatkan perhatian pada persepsi pelanggan, definisi teoritik memberikan kerangka kerja sistemik dan dinamis, sedangkan definisi operasional menuntut instrumen dan indikator yang dapat diukur secara akurat dan berkelanjutan.

### **2.3.5 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa**

Perguruan tinggi pada dasarnya adalah industri jasa yang memberikan layanan atau jasa kependidikan yang tujuannya untuk memberikan kepuasan pada pelanggannya (mahasiswa). Menurut Tilaar dewasa ini perguruan tinggi dihadapkan pada tuntutan akan mutu dan akuntabilitas atas jasa pendidikan yang diberikannya, sehingga layanan bermutu harus diberikan untuk memuaskan pelanggannya. Sedangkan menurut Sallis sesuatu yang memuaskan dan melampaui kebutuhan dan keinginan pelanggan. Pendapat lain Menurut Tampubolon bahwa kepuasan mahasiswa di sini berkaitan dengan layanan akademik yang meliputi: kurikulum, silabus umum, rancangan mutu perkuliahan, satuan materi sajian, penyajian materi, evaluasi, praktikum, dan pembimbing. Kepuasan mahasiswa

akan tercapai apabila ada kesesuaian antara layanan akademik yang diberikan kepada mahasiswa dengan harapan mahasiswa (Arrifiatus Suffiyah, 2011).

Kualitas Pelayanan Administrasi memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan mahasiswa. Menurut (Yusniar Harahap et al., 2019) faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi yaitu sistem informasi, kinerja staf akademik yaitu bagaimana staf akademik menanggapi setiap kebutuhan mahasiswanya serta ketepatan waktu pelayanan.

### **2.3.6 Indikator Kualitas Layanan dalam Perspektif *Total Quality Management* (TQM)**

Dalam perspektif *Total Quality Management* (TQM), kualitas layanan tidak hanya dilihat dari hasil akhir layanan yang diberikan kepada pelanggan, tetapi juga mencakup proses, keterlibatan sumber daya manusia, dan sistem manajemen mutu secara keseluruhan. Dimensi kualitas layanan dalam kerangka TQM menekankan integrasi antara harapan pelanggan dan upaya perbaikan berkelanjutan oleh organisasi.

Menurut Tjiptono & Diana, (2019), dimensi kualitas layanan dalam kerangka TQM meliputi :

1. Kepuasan pelanggan yang fokus utama dari TQM adalah pemenuhan dan pelampauan harapan pelanggan.
2. Perbaikan berkelanjutan, organisasi terus – menerus meningkatkan proses layanan.
3. Keterlibatan karyawan, seluruh pegawai harus dilibatkan dalam upaya peningkatan mutu.

4. Pengukuran kinerja layanan menggunakan indikator terukur untuk menilai keberhasilan pelayanan.

Sementara itu, Nasution (2018) menguraikan bahwa kualitas layanan dalam TQM dibangun atas beberapa pilar penting, yaitu:

1. Fokus pada pelanggan, memahami dan memenuhi kebutuhan pelanggan secara konsisten
2. Tim kerja, kolaborasi antarbagian untuk meningkatkan kualitas
3. Manajemen berbasis data, pengambilan keputusan harus berdasarkan informasi yang valid.
4. Pelatihan dan pengembangan, meningkatkan kapabilitas SDM untuk mendukung mutu layanan
5. Integrasi proses kerja, menyelaraskan setiap bagian organisasi demi pencapaian mutu layanan.

Hardiansyah (2011) menambahkan bahwa dalam pendekatan TQM, dimensi kualitas layanan mencakup:

1. Efektivitas pelayanan, layanan harus tepat sasaran dan memberikan manfaat maksimal.
2. Kepuasan pelanggan, pengukuran kepuasan sebagai indikator keberhasilan layanan.
3. Standarisasi pelayanan, melalui SOP dan kontrol kualitas internal.
4. Keterukuran hasil, kinerja layanan harus bisa diukur melalui indikator yang spesifik.

5. Partisipasi internal, seluruh tim layanan berkontribusi dalam pengambilan keputusan mutu.

Lebih lanjut, Sutrisno (2019) menekankan bahwa manajemen mutu terpadu juga melibatkan aspek-aspek budaya organisasi dan komunikasi interpersonal dalam pemberian layanan. Dimensi yang dikemukakan meliputi:

1. Budaya organisasi mutu, nilai dan sikap yang menekankan pentingnya pelayanan berkualitas.
2. Responsivitas, kemampuan layanan merespons kebutuhan dan keluhan pelanggan secara cepat.
3. Kepastian layanan, memberikan keandalan dan jaminan mutu kepada pengguna layanan.
4. Empati dan komunikasi, membangun hubungan personal antara penyedia dan pengguna jasa.
5. Evaluasi berkelanjutan, layanan dinilai dan diperbaiki secara rutin melalui feedback pelanggan.

Dari keempat perspektif tersebut, dapat disimpulkan bahwa dimensi kualitas layanan dalam TQM bersifat menyeluruh, melibatkan aspek teknis, manusiawi, sistematis, serta budaya organisasi. Hal ini bertujuan agar organisasi dapat secara konsisten memberikan pelayanan yang tidak hanya sesuai dengan harapan pelanggan, tetapi juga berorientasi pada perbaikan yang berkelanjutan dan kolaboratif. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dimensi menurut Sutrisno (2019) sebagai indikator untuk menilai kualitas layanan administrasi di Prodi

Administrasi Pendidikan Universitas Jambi, adapun dimensi yang digunakan sebagai berikut :

1. Budaya organisasi mutu, nilai dan sikap yang menekankan pentingnya pelayanan berkualitas.
2. Responsivitas, kemampuan layanan merespons kebutuhan dan keluhan pelanggan secara cepat.
3. Kepastian layanan, memberikan keandalan dan jaminan mutu kepada pengguna layanan.
4. Empati dan komunikasi, membangun hubungan personal antara penyedia dan pengguna jasa.
5. Evaluasi berkelanjutan, layanan dinilai dan diperbaiki secara rutin melalui feedback pelanggan.

## **2.3 Fasilitas Belajar**

### **2.3.1 Definisi Fasilitas Belajar**

Fasilitas adalah hal-hal yang berguna atau bermanfaat, bermanfaat, yang berfungsi untuk mempermudah suatu kegiatan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2022) disebutkan bahwa fasilitas adalah sesuatu yang dapat membantu, memudahkan pekerjaan, tugas dan sebagainya. Fasilitas sekolah identic dengan sarana dan prasarana pendidikan.

Menurut Tjiptono & Chandra, (2016), “Fasilitas merupakan bentuk fisik atau atmosfer yang dibentuk oleh eksterior dan interior yang disediakan perusahaan dalam membangun rasa aman dan nyaman pelanggan”. Sejalan dengan itu, Zeithaml & Bitner, (2013) yang dialih bahasakan oleh (Andianti, 2017) mengatakan bahwa, “Fasilitas adalah lingkungan dimana jasa disampaikan dan

dimana perusahaan dan konsumennya berinteraksi, serta setiap komponen berwujud yang memfasilitasi kinerja atau komunikasi dari jasa”.

Menurut Kotler dalam (Eka et al., 2023) Fasilitas adalah sumber daya fisik yang ada sebelum layanan dapat diberikan kepada konsumen. Contoh fasilitas antara lain kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior dan eksterior, dan tingkat kebersihan, terutama yang berkaitan erat dengan apa yang diinginkan, dialami, maupun diterima secara langsung oleh masyarakat.

Sementara itu, Suharsimi dalam (Arikunto, 2017) menyatakan Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan sesuatu fasilitas dapat berwujud benda maupun uang, secara garis besar fasilitas dapat dibedakan menjadi dua komponen yaitu, fasilitas fisik dan fasilitas umum.

Berdasarkan dari teori diatas, Fasilitas merupakan elemen fisik dan lingkungan yang berperan penting dalam mendukung kelancaran serta kenyamanan pelaksanaan suatu kegiatan atau layanan, baik dalam konteks pendidikan maupun bisnis jasa. Fasilitas tidak hanya mencakup sarana dan prasarana yang memudahkan aktivitas, tetapi juga atmosfer yang menciptakan rasa aman dan nyaman bagi pengguna. Dengan adanya fasilitas yang memadai, interaksi antara penyedia layanan dan konsumen menjadi lebih efektif, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan pengalaman pelanggan secara keseluruhan.

Fasilitas sekolah identik dengan sarana dan prasarana pendidikan. Fasilitas belajar sangat diperlukan dalam proses belajar mengajar baik fasilitas belajar di sekolah dan di rumah. Setiap komponen fasilitas belajar mempunyai fungsi tersendiri. Fasilitas belajar adalah segala sesuatu baik berupa benda bergerak atau

tidak bergerak serta uang (pembiayaan) yang dapat memperlancar, mempermudah, mengefektifkan serta mengefisienkan penyelenggaraan kegiatan belajar guna mencapai tujuan belajar. Fasilitas belajar digunakan guru dan juga oleh siswa dalam proses pembelajaran. Dengan adanya fasilitas belajar maka proses belajar dan pembelajaran maka akan lebih lancar dan prestasi belajar lebih baik lagi (Mardiana et al., 2022).

Fasilitas belajar bagi mahasiswa merupakan sarana dan prasarana yang disediakan perguruan tinggi untuk mendukung proses perkuliahan serta pengembangan potensi akademik dan non-akademik mahasiswa. Menurut Rohmat, (2021), fasilitas belajar mahasiswa mencakup ruang kuliah, perpustakaan, laboratorium, akses internet, media pembelajaran digital, dan ruang diskusi yang berfungsi untuk menciptakan lingkungan belajar yang aktif dan mandiri. Fasilitas ini berperan sebagai alat bantu yang menunjang efektivitas perkuliahan dan meningkatkan interaksi akademik antara mahasiswa dan dosen.

Yuliani & Prasetyo, (2022) menambahkan bahwa fasilitas belajar di perguruan tinggi harus dirancang berdasarkan prinsip fleksibilitas dan adaptabilitas, agar mampu menyesuaikan kebutuhan mahasiswa dalam menghadapi tantangan pembelajaran abad ke-21, termasuk pembelajaran berbasis teknologi. Ketersediaan fasilitas modern seperti e-learning platform, ruang belajar kolaboratif, serta laboratorium virtual menjadi sangat penting untuk meningkatkan pengalaman belajar mahasiswa secara menyeluruh.

Sementara itu, (Siregar, 2020) menyatakan bahwa kualitas fasilitas belajar berpengaruh langsung terhadap motivasi, kenyamanan, dan prestasi akademik

mahasiswa. Lingkungan fisik kampus yang bersih, aman, dan terorganisir mendorong mahasiswa untuk lebih fokus dan aktif dalam mengikuti kegiatan akademik. Hal senada juga disampaikan oleh Mahyuddin, (2023) bahwa keberadaan fasilitas yang memadai mampu menciptakan iklim akademik yang sehat dan mendukung pengembangan karakter mahasiswa secara holistik.

Berdasarkan teori-teori yang telah dikemukakan, dapat disimpulkan bahwa fasilitas belajar merupakan aspek krusial dalam mendukung keberhasilan proses pendidikan, baik di tingkat sekolah maupun perguruan tinggi. Fasilitas belajar tidak hanya mencakup sarana fisik seperti ruang kelas, perpustakaan, dan laboratorium, tetapi juga unsur non-fisik seperti akses teknologi dan atmosfer belajar yang kondusif. Fasilitas yang memadai membantu memperlancar proses pembelajaran, meningkatkan motivasi dan kenyamanan belajar, serta menunjang pencapaian prestasi akademik. Khusus bagi mahasiswa, keberadaan fasilitas modern dan fleksibel sangat penting untuk menghadapi tuntutan pembelajaran abad ke-21 yang berbasis teknologi dan kolaborasi. Oleh karena itu, pengelolaan fasilitas belajar yang baik akan memberikan dampak positif terhadap mutu pendidikan dan pengembangan potensi peserta didik secara menyeluruh.

### **2.3.2 Hakikat Fasilitas Belajar**

Fasilitas belajar merupakan salah satu komponen penting dalam menunjang proses pendidikan yang efektif. Dalam dunia pendidikan, keberadaan fasilitas belajar yang memadai menjadi syarat utama dalam menciptakan suasana pembelajaran yang kondusif, efisien, dan menyenangkan bagi peserta didik.

Hakikat fasilitas belajar terletak pada fungsinya sebagai alat bantu yang mendukung tercapainya tujuan pendidikan dan pembelajaran secara optimal.

Menurut Depdiknas (2008), fasilitas belajar adalah segala sesuatu yang digunakan untuk menunjang kelancaran proses belajar mengajar, baik yang bersifat langsung seperti meja, kursi, papan tulis, dan buku pelajaran, maupun yang tidak langsung seperti ruang kelas, pencahayaan, ventilasi, dan sanitasi. Fasilitas belajar menjadi bagian dari sarana dan prasarana pendidikan yang berfungsi menciptakan kenyamanan serta efektivitas pembelajaran.

(Minarti, 2016) menjelaskan bahwa fasilitas belajar mencakup sarana dan prasarana yang dapat diklasifikasikan menurut penggunaannya. Sarana pendidikan dapat dibedakan berdasarkan sifatnya, yaitu sarana yang habis pakai (seperti kertas, alat tulis, dan bahan ajar) dan sarana tahan lama (seperti meja, kursi, komputer, dan alat peraga). Sementara itu, prasarana pendidikan meliputi gedung sekolah, ruang kelas, laboratorium, perpustakaan, serta fasilitas sanitasi. Kedua komponen ini berperan penting dalam menciptakan lingkungan belajar yang mendukung proses kognitif, afektif, dan psikomotorik peserta didik.

Sudjana (2001) dalam (Rahmawati, 2021) menyatakan bahwa fasilitas belajar merupakan bagian integral dari sistem pembelajaran yang mampu mempengaruhi mutu hasil belajar siswa. Fasilitas yang lengkap dan memadai dapat meningkatkan motivasi belajar, mempermudah pemahaman materi, dan meningkatkan partisipasi siswa dalam kegiatan belajar. Sebaliknya, kurangnya fasilitas dapat menjadi hambatan yang menurunkan kualitas pembelajaran dan hasil belajar.

Dalam praktik pendidikan, kualitas fasilitas belajar sangat menentukan efektivitas pembelajaran. Hasibuan dalam (Ginting, 2024) mengungkapkan bahwa fasilitas belajar yang baik menciptakan lingkungan belajar yang mendukung konsentrasi, kreativitas, dan interaksi antara guru dan siswa. Ia juga menekankan bahwa fasilitas harus dirancang secara ergonomis dan sesuai dengan kebutuhan psikologis dan fisiologis peserta didik agar proses belajar dapat berlangsung secara optimal.

Sementara itu, Hudiah & Jamal, (2024) menyatakan bahwa fasilitas belajar yang baik harus memenuhi prinsip ketersediaan, aksesibilitas, keamanan, dan keberlanjutan. Artinya, tidak hanya tersedia secara fisik, tetapi juga harus dapat diakses dengan mudah oleh seluruh peserta didik, aman untuk digunakan, dan dirawat secara berkala agar dapat digunakan dalam jangka panjang. Prinsip-prinsip ini menjadi dasar penting dalam manajemen sarana dan prasarana pendidikan.

Di era digital saat ini, fasilitas belajar juga mencakup perangkat teknologi seperti komputer, proyektor, jaringan internet, serta platform pembelajaran daring. Menurut Suyanto dan Asep Jihad (2013), integrasi teknologi dalam fasilitas belajar membuka peluang pembelajaran yang lebih interaktif, fleksibel, dan aksesibel. Hal ini sangat relevan dalam merespons perkembangan zaman serta perubahan pola belajar peserta didik generasi digital.

Dengan demikian, hakikat fasilitas belajar tidak hanya sebatas pada keberadaan fisik sarana dan prasarana, tetapi juga mencakup aspek kualitas, ketersediaan, kenyamanan, serta kecocokan dengan kebutuhan peserta didik. Fasilitas belajar yang baik adalah yang mampu mengakomodasi proses belajar

mengajar secara efektif, memotivasi peserta didik untuk aktif belajar, serta mendukung pencapaian tujuan pendidikan secara menyeluruh. Oleh karena itu, peningkatan dan pengelolaan fasilitas belajar secara sistematis merupakan bagian penting dalam upaya peningkatan mutu pendidikan di berbagai jenjang.

### **2.3.3 Macam – macam Fasilitas Belajar**

Menurut Minarti (2016), fasilitas belajar yaitu sarana dan prasarana. Sehubungan dengan sarana pendidikan bisa diklasifikasikan menjadi beberapa macam sarana pendidikan, yaitu ditinjau dari sudut

a. Jika ditinjau dari habis tidaknya dipakai

Apabila dilihat dari habis tidaknya dipakai, ada dua macam sarana pendidikan:

1. Sarana pendidikan yang habis dipakai

Sarana pendidikan yang habis dipakai adalah segala bahan atau alat yang apabila digunakan bisa habis dalam waktu yang relatif singkat, seperti kapur tulis, spidol, penghapus dan sapu, serta beberapa bahan kimia yang digunakan dalam pembelajaran Ilmu Pengetahuan Alam. Selain itu, ada beberapa sarana pendidikan yang berubah bentuk, misalnya kayu, besi, dan kertas karton. Sedangkan, contoh sarana pendidikan yang berubah bentuk adalah pita mesin tulis, bola lampu, dan kertas. Semua contoh tersebut merupakan sarana pendidikan yang apabila dipakai satu kali atau beberapa kali bisa dipakai atau berubah sifatnya.

2. Sarana pendidikan yang tahan lama

Sarana pendidikan yang tahan lama, yaitu keseluruhan bahan atau alat yang dapat digunakan secara terus-menerus dalam waktu yang relatif lama, seperti bangku, kursi, mesin tulis, komputer, dan peralatan olahraga.

b. Ditinjau dari bergerak tidaknya pada saat digunakan

1. Sarana pendidikan yang bergerak

Sarana pendidikan yang bergerak adalah sarana pendidikan yang bisa digerakkan atau dipindah sesuai dengan kebutuhan pemakaiannya, seperti lemari arsip, bangku, dan kursi yang bisa digerakkan atau dipindahkan kemana saja.

2. Sarana pendidikan yang tidak bergerak

Sarana pendidikan yang tidak bisa bergerak, yaitu semua sarana pendidikan yang tidak bisa atau relatif sangat sulit untuk dipindahkan, seperti tanah, bangunan, sumur dan menara, serta saluran air dari PDAM atau semua yang berkaitan dengan itu seperti pipanya, yang relatif tidak mudah untuk dipindahkan ke tempat-tempat tertentu.

c. Ditinjau dari hubungannya dengan proses belajar mengajar

Dalam hubungannya dengan proses belajar mengajar, ada dua jenis sarana pendidikan:

1. Sarana pendidikan yang secara langsung digunakan dalam proses belajar mengajar, seperti kapur tulis, spidol (alat pelajaran), alat peraga, alat praktik, dan media/sarana pendidikan lainnya yang digunakan guru/dosen dalam mengajar.

2. Sarana pendidikan yang secara tidak langsung berhubungan dengan proses belajar mengajar, seperti lemari arsip dikantor.

Adapun prasarana pendidikan bisa diklasifikasikan menjadi dua macam, yaitu:

- a Prasarana pendidikan yang secara langsung digunakan untuk proses belajar mengajar, seperti ruang teori, ruang perpustakaan, ruang praktik keterampilan, dan ruang laboratorium.
- b Prasarana pendidikan yang keberadaannya tidak digunakan untuk proses belajar mengajar, tetapi secara langsung sangat menunjang terjadinya proses belajar mengajar, seperti ruang kantor, kantin, masjid/musholla, tanah, jalan menuju lembaga, kamar kecil, ruang usaha kesehatan, ruang guru, ruang kepala sekolah, dan tempat parkir kendaraan.

Menurut Rusdiana, (2015) sarana dan prasarana pendidikan atau fasilitas belajar dapat digolongkan sebagai berikut:

- a. Ditinjau dari fungsinya terhadap proses belajar mengajar (PBM)
  - 1) Berfungsi tidak langsung (kehadiran tidak sangat menentukan), contohnya: tanah, halaman, pagar, tanaman, gedung/bangunan.
  - 2) Berfungsi langsung (kehadirannya sangat menentukan) terhadap PBM, seperti alat pelajaran, alat peraga, alat praktik, dan media pendidikan.
- b. Ditinjau dari jenisnya
  - 1) Fasilitas fisik atau fasilitas materiil, yaitu segala sesuatu yang berwujud benda mati atau dibendakan yang mempunyai peran untuk memudahkan atau melancarkan suatu usaha seperti: kendaraan, mesin tulis, komputer, perabot, alat peraga, model, media, dan sebagainya.

- 2) Fasilitas non fisik, yaitu sesuatu yang bukan benda mati atau kurang dapat disebut benda atau dibendakan, yang mempunyai peranan untuk memudahkan atau melancarkan suatu usaha, seperti manusia, jasa, dan uang.

c. Ditinjau dari sifat barangnya

- 1) Barang bergerak atau barang berpindah/dipindahkan, dikelompokkan menjadi barang habis pakai dan barang tak habis pakai. Barang habis-pakai adalah barang yang susut volumenya ketika dipergunakan, dan dalam jangka waktu tertentu barang tersebut dapat susut terus hingga habis atau tidak berfungsi lagi, seperti kapur tulis, tinta, kertas, spidol, penghapus, sapu, dan sebagainya. Sedangkan barang tidak habis dipakai adalah barang- barang yang dapat dipakai berulang kali serta tidak susut volumenya ketika digunakan dalam jangka waktu yang relatif lama, tetapi tetap memerlukan perawatan agar selalu siap pakai untuk pelaksanaan tugas, seperti mesin tulis, komputer, mesin stensil, kendaraan, perabot, media pendidikan, dan sebagainya.
- 2) ) Barang tidak bergerak adalah barang yang tidak berpindah-pindah letaknya atau tidak bisa dipindahkan, seperti tanah, bangunan/gedung, sumur, menara air, dan sebagainya.

#### **2.3.4 Indikator Fasilitas Belajar**

Suryosubroto, (2018) mengaitkan Fasilitas Belajar dengan suasana pembelajaran yang mendukung keterlibatan aktif mahasiswa, adapun indikator Fasilitas Belajar sebagai berikut :

1. Interaksi akademik
  - a. Dosen terbuka terhadap pendapat mahasiswa
  - b. Mahasiswa aktif bertanya dan berdiskusi
  - c. Adanya kolaborasi antara mahasiswa
2. Kondisi fisik pembelajaran
  - a. Ruang kelas nyaman dan kondusif
  - b. Fasilitas belajar (LCD, whiteboard, AC, dll) tersedia
  - c. Tersedia ruang belajar dan akses informasi
3. Motivasi dan antusiasme belajar
  - a. Mahasiswa bersemangat mengikuti perkuliahan
  - b. Mahasiswa menunjukkan rasa ingin tahu tinggi
  - c. Mahasiswa menyelesaikan tugas dan inisiatif sendiri

Menurut Nurdin & Hartati, (2021) memandang Fasilitas Belajar sebagai

hasil dari tata kelola dan budaya akademik yang sehat, terdapat 3 indikator yaitu :

1. Budaya akademik
  - a. Adanya kebiasaan membaca dan meneliti
  - b. Mahasiswa aktif mengikuti seminar, lomba ilmiah
  - c. Dosen menjadi teladan dalam integritas ilmiah
2. Sistem penjaminan mutu
  - a. Sistem evaluasi dan penilaian transparan
  - b. Adanya feedback terhadap hasil akademik
  - c. Mahasiswa dilibatkan dalam evaluasi dosen/kampus
3. Kepemimpinan akademik

- a. Dosen/direktorat responsif terhadap keluhan
- b. Ada ruang diskusi mahasiswa – pimpinan kampus
- c. Transparansi dalam pengambilan keputusan akademik

Gunawan, (2020) menyebutkan indikator Fasilitas Belajar berdasarkan aspek relasional, dukungan institusional dan kebebasan berpikir.

1. Kualitas hubungan sosial, hubungan positif antara dosen dan mahasiswa yang ditandai dengan saling menghargai, ramah dan terbuka
2. Ketersediaan fasilitas belajar, tersedianya perpustakaan, laboratoriu, akses internet dan ruang diskusi mendukung kegiatan akademik
3. Dukungan akademik, dosen menyediakan bimbingan akademik, memberi umpan balik yang konstruktif dan mendorong mahasiswa untuk berkembang.
4. Kebebasan akademik, mahasiswa bebas menyampaikan ide, pendapat dan hasil penelitian tanpa tekanan.

Berdasarkan dari uraian teori diatas pada penelitian ini menggunakan indikator menurut Gunawan (2020) yang terdiri dari 4 (empat) indikator, yaitu:

1. Kualitas hubungan sosial, hubungan positif antara dosen dan mahasiswa yang ditandai dengan saling menghargai, ramah dan terbuka
2. Ketersediaan fasilitas belajar, tersedianya perpustakaan, laboratorium, akses internet dan ruang diskusi mendukung kegiatan akademik
3. Dukungan akademik, dosen menyediakan bimbingan akademik, memberi umpan balik yang konstruktif dan mendorong mahasiswa untuk berkembang.

4. Kebebasan akademik, mahasiswa bebas menyampaikan ide, pendapat dan hasil penelitian tanpa tekanan.

### **2.3.5 Pengaruh Fasilitas Belajar terhadap Kepuasan Mahasiswa**

Fasilitas belajar merupakan salah satu faktor penting dalam menunjang kelancaran proses pembelajaran di perguruan tinggi. Fasilitas yang lengkap dan memadai, seperti ruang kelas yang nyaman, ketersediaan proyektor, pendingin ruangan, jaringan internet, serta perpustakaan dan laboratorium yang layak, berkontribusi langsung pada peningkatan kenyamanan dan efektivitas belajar mahasiswa. Kepuasan mahasiswa sebagai pengguna utama fasilitas pendidikan tercermin dari bagaimana mereka menilai kualitas layanan dan sarana yang tersedia selama proses pembelajaran.

Menurut Patricia et al., (2023) dalam penelitiannya di Gedung E UIN Raden Intan Lampung, ditemukan bahwa fasilitas belajar berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Artinya, meskipun keberadaan fasilitas memberikan kontribusi terhadap kepuasan, pengaruhnya belum kuat jika tidak disertai dengan faktor lain seperti manajemen penggunaan atau kenyamanan lingkungan. Berbeda dengan hasil tersebut, penelitian yang dilakukan oleh Thoriq Vico Ardana dkk. (2023) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN Raden Intan Lampung menunjukkan bahwa fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Dengan menggunakan analisis PLS (Partial Least Square), hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas seperti ruang kelas, kipas angin, AC, dan media pembelajaran yang tersedia dapat meningkatkan kenyamanan serta konsentrasi mahasiswa saat proses belajar berlangsung.

Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Nofriavani et al. (2022) di Institut Teknologi dan Bisnis Master Pekanbaru juga menunjukkan hasil yang serupa. Fasilitas kampus terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil uji t menunjukkan nilai t-hitung sebesar  $3,404 > t\text{-tabel } 1,987$  yang berarti bahwa fasilitas kampus secara parsial berpengaruh nyata terhadap tingkat kepuasan mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa yang mendapatkan akses terhadap fasilitas pembelajaran yang lengkap dan layak cenderung merasa lebih puas terhadap pelayanan institusi pendidikan.

Berdasarkan temuan-temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa fasilitas belajar merupakan variabel penting yang berkontribusi terhadap tingkat kepuasan mahasiswa. Ketersediaan fasilitas yang baik tidak hanya mendukung proses akademik secara teknis, tetapi juga membentuk persepsi positif mahasiswa terhadap kualitas layanan perguruan tinggi. Namun, pengaruh ini dapat bervariasi tergantung pada tingkat kelengkapan, pengelolaan fasilitas, serta persepsi subjektif mahasiswa terhadap kenyamanan yang dirasakan.

#### **2.4 Penilitan Relavan**

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi dan Sarana Prasarana Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) Universitas Riau oleh Yusniar Harahap, Makhdalena dan Zulkarnain (2019). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Administrasi dan sarana prasarana pendidikan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa baik secara simultan maupun secara parsial.

2. Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Birokrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa oleh Arrafiatus Sufiyah (2011). Hasil dari penelitian ini adalah hasil uji statistik terhadap data dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama ada pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan akademik dan birokrasi terhadap kepuasan mahasiswa. Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diungkap dalam penelitian ini. Pengaruh positif ini berarti bahwa jika kualitas layanan akademik semakin baik dan birokrasi semakin baik, maka kepuasan mahasiswa meningkat atau mahasiswa semakin merasa puas. Kualitas layanan akademik masuk dalam kriteria baik, birokrasi masuk dalam kriteria baik, dan kepuasan mahasiswa masuk dalam kriteria memuaskan. Ada pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Selain kualitas layanan akademik masih ada variabel lain seperti citra, produk, faktor situasional, faktor personal, dan aspek-aspek lain. Selain kualitas layanan akademik ada pengaruh positif dan signifikan birokrasi terhadap kepuasan mahasiswa. Birokrasi bukan variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan mahasiswa, tetapi masih ada variabel lain yang mempengaruhi seperti harga, pelayanan, lokasi, mutu, dan fasilitas.
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang oleh Zetri Rahmat (2021). Hasil dari penelitian ini adalah Kualitas pelayanan perpustakaan fakultas ekonomi memberikan pengaruh positif yaitu sebesar 64,4% sedangkan sisanya sebesar 36.6% dipengaruhi oleh variable lain

yang tidak diteliti. Dimensi kualitas pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Dimensi yang memberikan kontribusi terbesar terhadap kepuasan pengguna perpustakaan adalah dimensi kehandalan dan dimensi jaminan merupakan dimensi yang paling kecil memberikan kontribusi terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan pada penelitian ini.

4. Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Lampung oleh Thoriq Vico Ardana et.al (2023) Penelitian ini menunjukkan hasil yang berbeda dari penelitian sebelumnya, yakni fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Analisis dilakukan dengan metode kuantitatif dan menggunakan teknik pengolahan data PLS (Partial Least Square). Hasil ini mengindikasikan bahwa keberadaan fasilitas pembelajaran seperti AC, kipas angin, kursi, dan papan tulis sangat penting dalam mendukung kenyamanan dan kepuasan mahasiswa selama perkuliahan.
5. Pengaruh Fasilitas Belajar dan Lingkungan Terhadap Kepuasan Mahasiswa oleh Anggun Patricia et. Al (2023). Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas belajar memiliki pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, sedangkan lingkungan belajar memberikan pengaruh yang positif dan signifikan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner online. Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun fasilitas berkontribusi terhadap

kenyamanan belajar, faktor lingkungan lebih dominan dalam membentuk kepuasan mahasiswa

## **2.5 Kerangka Berpikir**

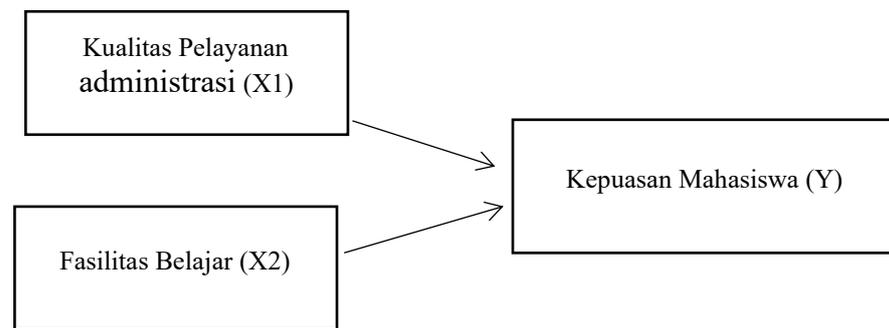
Penelitian ini didasarkan pada pemikiran bahwa Kualitas Pelayanan Administrasi dan Fasilitas Belajar merupakan dua aspek penting dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi yang dapat memengaruhi tingkat Kepuasan Mahasiswa

Kualitas Pelayanan Administrasi mengacu pada dimensi SERVQUAL Parasuraman et.al, (2001) dan perspektif TQM Sutrisno (2019), kualitas pelayanan diukur dari Budaya organisasi mutu, Responsivitas, Kepastian layanan, Empati dan komunikasi dan Evaluasi berkelanjutan.

Fasilitas belajar mengacu pada teori Gunawan (2020), fasilitas belajar mencakup Kualitas Hubungan Sosial, Ketersediaan fasilitas belajar, Dukungan akademik, Kebebasan akademik.

Kepuasan mahasiswa diukur berdasarkan 5 dimensi SERVQUAL Tjiptono (2022) yaitu Kualitas akademik, Pelayanan akademik, Fasilitas pendukung, Interaksi sosial, Kepuasan umum.

Dari uraian yang ada dapat disusun kerangka pemikiran dalam penelitian ini :



**Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir**

## 2.6 Hipotesis

Menurut (Sugiyono, 2021) Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, yang mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan.

H<sub>1</sub> : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa di program studi Administrasi Pendidikan Universitas Jambi.

H<sub>2</sub> : Terdapat pengaruh Fasilitas Belajar terhadap kepuasan mahasiswa di program studi Administrasi Pendidikan Universitas Jambi.

H<sub>3</sub> : Terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara kualitas pelayanan administrasi dan Fasilitas Belajar terhadap kepuasan mahasiswa.