
Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Prodi Pendidikan Keagamaan Katolik (PKK) STPKat Santo Fransiskus Asisi Semarang Tahun Akademik 2023/2024

Uli Lutvianingsih

STPKat Santo Fransiskus Asisi Semarang, Indonesia

Email : lupilusia20@gmail.com

Abstract. *This research aims to analyze the level of student satisfaction with academic administration services at the Catholic Religious Education Study Program (PKK) STPKat Santo Fransiskus Assisi Semarang in the 2024/2025 Academic Year. Effective and efficient academic administration services are an important factor in supporting the smooth teaching and learning process and improving the overall quality of education. The research method used is descriptive quantitative with a survey approach. Data was collected through a questionnaire distributed to active students of the PKK Study Program. The variables studied include speed of service, accuracy, attitude of officers, ease of procedures, and supporting facilities. The research results show that in general students feel quite satisfied with the academic administration services provided. Aspects of officer attitude and correct information received the highest satisfaction scores, while aspects of ease of procedures and supporting facilities still require improvement. It is hoped that these findings can provide input for the management of the PKK Study Program to improve the quality of academic administration services, so as to create a more conducive academic environment and support student achievement.*

Keywords: *Student Satisfaction, Academic Administration Service, Factor-factor Satisfaction.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik di Program Studi Pendidikan Keagamaan Katolik (PKK) STPKat Santo Fransiskus Asisi Semarang pada Tahun Akademik 2023/2024. Pelayanan administrasi akademik yang efektif dan efisien merupakan faktor penting dalam mendukung kelancaran proses belajar mengajar serta meningkatkan kualitas pendidikan secara keseluruhan. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan pendekatan survei. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada mahasiswa aktif Program Studi PKK. Variabel yang diteliti meliputi kecepatan pelayanan, ketepatan informasi, sikap petugas, kemudahan prosedur, dan fasilitas pendukung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum mahasiswa merasa cukup puas terhadap pelayanan administrasi akademik yang diberikan. Aspek sikap petugas dan ketepatan informasi mendapatkan nilai kepuasan tertinggi, sedangkan aspek kemudahan prosedur dan fasilitas pendukung masih memerlukan perbaikan. Temuan ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak pengelola Program Studi PKK untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi akademik, sehingga dapat menciptakan lingkungan akademik yang lebih kondusif dan mendukung pencapaian prestasi mahasiswa.

Kata Kunci: Kepuasan Mahasiswa, Pelayanan Administrasi Akademik, Faktor-faktor Kepuasan.

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan administrasi akademik merupakan salah satu aspek fundamental dalam menunjang kelancaran proses pendidikan di perguruan tinggi. Administrasi akademik yang efektif dan efisien tidak hanya berfungsi sebagai pendukung teknis dalam penyelenggaraan pendidikan, tetapi juga berperan dalam menciptakan pengalaman akademik yang positif bagi mahasiswa. Pelayanan administrasi yang baik harus mampu memberikan kemudahan dalam mengakses informasi akademik, pengelolaan data mahasiswa, pengurusan administrasi akademik, serta layanan-layanan lain yang terkait dengan kebutuhan akademik mahasiswa.

Di lingkungan Program Studi Pendidikan Keagamaan Katolik (PKK) STPKat Santo Fransiskus Asisi Semarang, kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik

menjadi aspek yang sangat penting. Sebagai institusi yang berfokus pada pendidikan keagamaan, STPKat Santo Fransiskus Asisi Semarang memiliki tanggung jawab untuk tidak hanya memberikan pendidikan berkualitas, tetapi juga menyediakan layanan administrasi akademik yang optimal guna mendukung proses belajar mahasiswa.

Namun, dalam praktiknya, pelayanan administrasi akademik sering kali menghadapi berbagai tantangan, seperti keterlambatan dalam proses administrasi, kurangnya akses terhadap informasi akademik yang jelas, serta kendala teknis dalam sistem administrasi yang digunakan. Permasalahan-permasalahan ini dapat memengaruhi persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan administrasi akademik, yang pada akhirnya berdampak pada kepuasan mereka sebagai bagian dari institusi pendidikan ini. Sejalan dengan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi Pendidikan Keagamaan Katolik (PKK) di STPKat Santo Fransiskus Asisi Semarang terhadap pelayanan administrasi akademik yang diberikan serta Mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor utama yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik di program studi ini.

Dengan mengevaluasi tingkat kepuasan mahasiswa, penelitian ini akan memberikan gambaran empiris mengenai seberapa baik pelayanan administrasi akademik yang diterima oleh mahasiswa saat ini. Selain itu, dengan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa, penelitian ini akan memberikan wawasan mengenai aspek-aspek yang perlu ditingkatkan agar layanan akademik dapat berjalan lebih efektif dan sesuai dengan harapan mahasiswa. Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi berbagai pihak dengan memberikan wawasan tentang aspek-aspek pelayanan administrasi akademik yang perlu diperbaiki, sehingga STPKat Santo Fransiskus Asisi Semarang dapat melakukan perbaikan yang spesifik dan terarah untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi akademik. Mendukung pengambilan keputusan strategis dalam peningkatan sistem administrasi akademik berbasis data dan kebutuhan mahasiswa. Meningkatkan citra dan reputasi institusi dalam memberikan layanan akademik yang berkualitas, yang pada akhirnya dapat meningkatkan daya tarik bagi calon mahasiswa baru.

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk melatih dan meningkatkan keterampilan petugas administrasi dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada mahasiswa. Memberikan pemahaman lebih dalam tentang harapan dan kebutuhan mahasiswa terkait layanan administrasi akademik, sehingga dapat menciptakan komunikasi yang lebih efektif antara petugas administrasi dan mahasiswa. Meningkatkan efisiensi dalam bekerja

dengan mengoptimalkan prosedur pelayanan administrasi agar lebih cepat, responsif, dan ramah terhadap mahasiswa.

Dengan mengidentifikasi masalah dan kendala dalam pelayanan administrasi terhadap mahasiswa STPKat Santo Fransiskus Asisi tahun akademik 2023/2024. Hasil penelitian ini bertujuan untuk menciptakan pengalaman akademik yang lebih baik dan memuaskan bagi mahasiswa, yang dapat berdampak positif pada motivasi dan prestasi akademik mereka, memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk menyuarakan kebutuhan dan harapan mereka terkait layanan administrasi akademik, sehingga tercipta lingkungan akademik yang lebih nyaman dan kondusif serta mendorong peningkatan sistem layanan administrasi yang lebih mudah diakses, transparan, dan berbasis teknologi guna meningkatkan efektivitas pelayanan akademik. Penelitian ini, diharapkan seluruh pihak terkait dapat bekerja sama dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi akademik, sehingga tercipta sistem yang lebih efisien, profesional, dan mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa secara optimal.

2. KAJIAN TEORITIS

Kepuasan Mahasiswa adalah orang-orang yang kegiatannya membeli dan menggunakan suatu produk, baik barang maupun jasa, secara terus menerus. Pelanggan yang dimaksud dalam penelitian ini ialah mahasiswa. Menurut Knopfemacher (2012), mahasiswa ialah seseorang calon sarjana dalam keterlibatannya dengan perguruan tinggi yang dididik dan diharapkan untuk menjadi calon-calon yang intelektual. Kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian (disconfirmation) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya (Daryanto & Setyobudi, 2014:259). Dimana, kepuasan dapat diketahui dari perilaku pelanggan pasca melakukan pembelian produk atau jasa. Sesuai dengan pernyataan tersebut, dapat dikatakan bahwa kepuasan merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikap senang atau tidak senang dalam beraktivitas (Susanto, 2014). Kepuasan mahasiswa adalah tanggapan atau respon atas pemenuhan kebutuhan-kebutuhan mahasiswa (Jurkowitsch et al., 2006). Pernyataan lain mengungkapkan bahwa kepuasan mahasiswa merupakan evaluasi emosional berbagai hasil dan pengalaman yang berhubungan dengan pelayanan pendidikan yang benar-benar diperoleh dibandingkan dengan harapan mereka sebelumnya (Sumaedi et al., 2011).

Pentingnya Kepuasan Mahasiswa: Tingkat kepuasan mahasiswa memiliki dampak langsung terhadap loyalitas mereka terhadap institusi, retensi mahasiswa, serta reputasi institusi

pendidikan tersebut. Dalam konteks prodi PKK, kepuasan mahasiswa juga penting untuk memastikan bahwa nilai-nilai keagamaan yang menjadi dasar pendidikan terintegrasi dengan baik dalam setiap aspek pelayanan. Teori Kepuasan Disconfirmation Theory (Teori Ketidaksesuaian Harapan): Salah satu teori yang sering digunakan untuk menjelaskan kepuasan adalah teori ketidaksesuaian harapan. Menurut teori ini, kepuasan terjadi ketika ada kesesuaian antara harapan awal (apa yang diharapkan oleh pelanggan atau mahasiswa) dan kinerja yang sebenarnya (apa yang mereka alami). Jika kinerja melampaui harapan, maka kepuasan akan tinggi. Sebaliknya, jika kinerja tidak sesuai dengan harapan, maka akan terjadi ketidakpuasan. Teori Kebutuhan Kepuasan juga dapat dipandang sebagai pemenuhan kebutuhan dasar seseorang. Misalnya, jika seseorang memiliki kebutuhan akan rasa aman dan layanan yang dapat diandalkan, kepuasan akan terjadi jika layanan tersebut memenuhi kebutuhan ini.

Paradigma harapan/diskonfirmasi Susetyo, Pranajaya, Setiawan, Suryana menunjukkan bahwa kepuasan dihasilkan ketika pengalaman mahasiswa lebih baik dari yang diharapkan, dan ketidakpuasan ketika pengalaman lebih buruk dari yang diharapkan (Green et al., 2015). Kepuasan mahasiswa dapat diukur dengan menggunakan indikator interaksi dengan staf akademik, fasilitas dan layanan, prestasi dan sikap mahasiswa (Mavondo et al., 2004; DeShields et al., 2005; Green et al., 2015). Kualitas Pelayanan Akademik Kualitas selalu menjadi isu yang menjadi perhatian utama setiap lembaga pendidikan. Kualitas harus diukur dari sudut respon dan tanggapan pembeli terhadap kualitas itu sendiri. Kualitas merupakan konsep terpenting dalam menciptakan suatu produk (Kotler & Keller, 2013:14).

Pelayanan merupakan semua aktivitas ekonomi yang tidak berwujud, tetapi memiliki manfaat yang bisa dirasakan dan kinerja yang ditunjukkan kepada pihak lain tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Jasa atau layanan adalah semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun, dimana produksinya dapat atau tidak terkait dengan produk fisik (Philip Kotler & Keller, 2016). Layanan akademik adalah upaya sistematis pendidikan untuk memfasilitasi peserta didik dalam proses pembelajaran sehingga mereka mampu mencapai kompetensi standar yang diterapkan (Susanto, 2014; Martasubrata & Suwatno, 2016). Diakui bahwa kualitas pelayanan (ServQUAL) sebagai faktor kunci keberhasilan berbagai institusi pendidikan dimanapun. Itulah pentingnya pemahaman yang lebih baik tentang persepsi dan harapan masing-masing kelompok pengguna merupakan prasyarat untuk memberikan layanan berkualitas tinggi sesuai harapan mereka (Asogwa et al., 2014). Model SERVQUAL: Model SERVQUAL yang

diperkenalkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) sering digunakan untuk mengukur kualitas layanan melalui lima dimensi: kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan aspek fisik (tangibles).

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kualitas produk atau layanan, ekspektasi individu, pengalaman masa lalu, dan persepsi tentang nilai atau manfaat yang diterima. Keandalan (Reliability): Menilai konsistensi dan ketepatan dalam pemberian layanan akademik. Daya Tanggap (Responsiveness): Seberapa cepat dan efektif petugas administrasi dalam merespons kebutuhan mahasiswa. Jaminan (Assurance): Tingkat kepercayaan mahasiswa terhadap kemampuan dan integritas staf administrasi. Empati (Empathy): Kemampuan staf untuk memahami dan memperhatikan kebutuhan individu mahasiswa. Aspek Fisik (Tangibles): Kualitas fasilitas fisik yang mendukung layanan administrasi, seperti ruang pelayanan dan teknologi yang digunakan. Implikasi Kepuasan: Loyalitas: Kepuasan yang tinggi seringkali berhubungan dengan loyalitas, di mana individu yang puas cenderung untuk tetap menggunakan produk atau layanan yang sama di masa depan. Rekomendasi Positif: Individu yang puas juga lebih cenderung merekomendasikan produk atau layanan tersebut kepada orang lain, yang dapat meningkatkan reputasi dan popularitas penyedia layanan atau produk. Dalam penelitian ini, akan melihat sejauh mana mahasiswa merasa puas terhadap pelayanan yang diterima di STPKat Santo Fransiskus Asisi Semarang.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan rancangan penelitian deskriptif. Sementara, desain penelitian dengan metode survei. Hal yang dicoba untuk dideskripsikan adalah tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik, yang meliputi layanan administrasi akademik yang diberikan yang mencakup keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan kepastian (assurance), empati (empathy), dan wujud fisik (tangible) layanan.

Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh mahasiswa STPKat Santo Fransiskus Asisi Semarang yang terdaftar sebagai mahasiswa aktif yaitu angkatan 2021 s.d 2023 pada tahun akademik Ganjil 2023/2024. Sampel diambil secara purposive sampling dengan jumlah 22 mahasiswa.

Instrumen yang digunakan yakni angket tertutup, dengan penyusunan skala pengukuran menggunakan metode skala likert (Gunawan, 2013; Wiyono, 2007). Alternatif pilihan 1 s.d 4, dengan ketentuan sebagai berikut; (1) Tidak Puas; (2) Kurang Puas; (3) Puas; dan (4) Sangat Puas. Variabel dalam penelitian ini yakni kepuasan mahasiswa yang dianalisis dengan Indeks

kepuasan secara deskriptif. Indeks kepuasan adalah suatu hasil representasi dari skala kepuasan yang dibentuk dari 5 subvariabel yakni (a) tangible, (b) reliability, (c) responsiveness, (d) assurance, dan (e) empathy. Indeks kepuasan mahasiswa adalah suatu nilai yang diberikan oleh mahasiswa atas pelayanan administrasi yang diberikan oleh STPKat Santo Fransiskus Asisi Semarang.

Kriteria Indeks Kepuasan : Zona Kriteria Keterangan Kritis 1.00 – 1.75 Mahasiswa tidak puas terhadap layanan administrasi yang diberikan, kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan masih jauh dari yang diharapkan, dan perlu perhatian yang serius. Rendah 1.76 – 2.50 Mahasiswa kurang puas terhadap layanan administrasi yang diberikan, kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan masih perlu ditingkatkan. Tinggi 2.51 – 3.25 Mahasiswa puas terhadap layanan administrasi yang diberikan, kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah setara dengan yang diharapkan. Sangat Tinggi 3.26 – 4.00 Mahasiswa sangat puas terhadap layanan administrasi yang diberikan, kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah lebih dari yang diharapkan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan dalam penelitian ini didasarkan pada hasil temuan di lapangan yang dikaitkan dengan teori-teori yang telah dibahas sebelumnya. Teori Disconfirmation of Expectations (Oliver, 1980) Menurut teori ini, kepuasan terjadi ketika realitas layanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan mahasiswa. Dari hasil penelitian, ditemukan bahwa mayoritas mahasiswa mengalami positive disconfirmation, di mana layanan administrasi akademik yang diterima sesuai atau lebih baik dari ekspektasi mereka. Namun, terdapat sebagian kecil mahasiswa yang mengalami negative disconfirmation, terutama dalam aspek kecepatan pelayanan dan komunikasi informasi akademik.

Model SERVQUAL mengidentifikasi lima dimensi kepuasan layanan, yaitu: Tangibles (Keberwujudan Fisik): Mahasiswa merasa puas dengan fasilitas administrasi yang tersedia, seperti ruang pelayanan dan sarana komunikasi digital. Reliability (Keandalan): Keakuratan data akademik dinilai cukup baik, meskipun ada beberapa kendala dalam keterlambatan proses administrasi tertentu. Responsiveness (Daya Tanggap): Respon staf administrasi dalam menangani pertanyaan dan keluhan mahasiswa masih perlu ditingkatkan, terutama dalam komunikasi informasi akademik. Assurance (Jaminan): Mahasiswa merasa percaya terhadap kompetensi staf administrasi dalam menangani berbagai urusan akademik. Empathy (Empati): Pelayanan yang diberikan sudah cukup memperhatikan kebutuhan mahasiswa, meskipun beberapa mahasiswa mengharapkan pelayanan yang lebih personal dan fleksibel. Secara keseluruhan,

model SERVQUAL menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik berada pada tingkat yang baik, namun ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan pengalaman mahasiswa.

Berdasarkan hasil analisis, beberapa faktor utama yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik adalah: Kecepatan Layanan semakin cepat layanan diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan mahasiswa. Kualitas Komunikasi: Informasi akademik yang jelas dan mudah diakses meningkatkan kepuasan mahasiswa. Kompetensi Staf Administrasi kemampuan staf dalam memberikan pelayanan yang akurat dan efisien sangat berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Fasilitas dan Teknologi: Adanya sistem administrasi berbasis digital yang memudahkan mahasiswa dalam mengakses layanan akademik meningkatkan pengalaman pengguna. Empati dan Kepedulian: Sikap ramah dan kepedulian staf administrasi terhadap kebutuhan mahasiswa menjadi salah satu faktor penting dalam kepuasan layanan.

Pelayanan administrasi akademik merupakan salah satu faktor penting dalam mendukung kelancaran proses pendidikan di perguruan tinggi. Kualitas pelayanan ini berperan dalam memastikan bahwa kebutuhan akademik mahasiswa dapat terpenuhi secara efektif dan efisien. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik menjadi indikator utama dalam menilai sejauh mana kebijakan, sistem, dan prosedur yang diterapkan mampu memenuhi harapan mereka. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik di Program Studi Pendidikan Keagamaan Katolik (PKK). Berdasarkan hasil survei yang dilakukan, diperoleh data sebagai berikut:

1. 81,8% Mahasiswa Puas

Persentase ini menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa puas dengan pelayanan administrasi akademik di Program Studi PKK. Hal ini menandakan bahwa sistem, kebijakan, serta layanan yang diberikan telah memenuhi harapan mereka.

2. 15,2% Mahasiswa Tidak Puas

Walaupun jumlahnya lebih kecil dibandingkan mahasiswa yang puas, persentase ini tetap mengindikasikan adanya kendala atau kekurangan dalam pelayanan yang perlu diperbaiki agar dapat meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan.

3. 3% Mahasiswa Kurang Puas

Meskipun jumlahnya relatif kecil, kelompok ini tetap memberikan sinyal bahwa masih ada ruang untuk peningkatan dalam aspek pelayanan administrasi akademik.

Untuk memahami lebih lanjut tingkat kepuasan mahasiswa, digunakan **Kriteria Indeks Kepuasan** sebagai berikut:

Tabel 1. Kriteria Indeks Kepuasan

Zona Kriteria	Rentang Indeks	Keterangan
Kritis	1.00 – 1.75	Mahasiswa tidak puas terhadap layanan administrasi.
Rendah	1.76 – 2.50	Mahasiswa kurang puas terhadap layanan administrasi yang diberikan.
Tinggi	2.51 – 3.25	Mahasiswa puas terhadap layanan administrasi yang diberikan.
Sangat Tinggi	3.26 – 4.00	Mahasiswa sangat puas terhadap layanan administrasi yang diberikan.

Berdasarkan analisis di atas, mayoritas mahasiswa berada dalam kategori **Tinggi**, yang menunjukkan bahwa pelayanan administrasi akademik telah berjalan dengan baik. Namun, masih terdapat sebagian mahasiswa yang kurang puas, sehingga diperlukan evaluasi dan perbaikan terhadap aspek-aspek tertentu guna meningkatkan kualitas layanan. Upaya peningkatan dapat dilakukan dengan memperbaiki sistem administrasi, meningkatkan transparansi layanan, mempercepat proses administrasi, serta memberikan pelatihan kepada tenaga kependidikan agar dapat memberikan layanan yang lebih optimal kepada mahasiswa. Dengan perbaikan yang berkelanjutan, diharapkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik di Program Studi Pendidikan Keagamaan Katolik dapat meningkat ke kategori **Sangat Tinggi**, sehingga mendukung kelancaran proses akademik di lingkungan perguruan tinggi.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik di Program Studi Pendidikan Keagamaan Katolik (PKK) STPKat Santo Fransiskus Asisi Semarang Tahun Akademik 2023/2024, diperoleh bahwa 81,8% mahasiswa merasa puas dengan layanan yang diberikan. Persentase ini menunjukkan bahwa sistem, kebijakan, serta mekanisme pelayanan administrasi akademik telah berjalan dengan baik dan mampu memenuhi harapan sebagian besar mahasiswa.

Namun, masih terdapat 15,2% mahasiswa yang tidak puas serta 3% mahasiswa yang kurang puas, yang menandakan adanya beberapa aspek pelayanan yang perlu diperbaiki. Meskipun jumlahnya kecil, hal ini tetap menjadi indikator bahwa terdapat kendala atau kekurangan dalam sistem administrasi akademik yang dapat dievaluasi lebih lanjut.

Dengan hasil ini, Program Studi PKK STPKat Santo Fransiskus Asisi Semarang diharapkan terus mempertahankan kualitas layanan yang sudah baik serta melakukan perbaikan pada

aspek-aspek yang masih dirasa kurang optimal. Peningkatan layanan dapat dilakukan melalui digitalisasi sistem administrasi, peningkatan responsivitas staf akademik, serta evaluasi berkala terhadap kebutuhan mahasiswa. Dengan demikian, kepuasan mahasiswa dapat terus meningkat, mendukung efektivitas pelayanan akademik, serta menciptakan lingkungan akademik yang lebih kondusif bagi seluruh mahasiswa.

Rekomendasi dari hasil penelitian ini yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas layanan: Meningkatkan Komunikasi: Jika sebagian mahasiswa merasa kurang puas, mungkin ada masalah komunikasi mengenai prosedur atau informasi yang tidak cukup jelas. Penjelasan yang lebih terstruktur dan mudah diakses dapat mengurangi ketidakpuasan. Evaluasi Proses yang Mungkin Memakan Waktu: Proses administrasi yang memakan waktu lebih lama dari yang diharapkan bisa menjadi salah satu penyebab ketidakpuasan. Meninjau dan menyederhanakan prosedur yang ada bisa memperbaiki pengalaman mahasiswa.

Penguatan Pelatihan untuk Staf Administrasi: Meningkatkan pelatihan untuk staf administrasi bisa meningkatkan keterampilan mereka dalam memberikan layanan yang lebih baik dan lebih cepat. Secara keseluruhan, data ini menunjukkan hasil yang cukup positif dengan lebih dari 80% mahasiswa yang puas dengan layanan administrasi akademik Prodi PKK. Namun, ada sebagian kecil yang merasa kurang puas atau tidak puas, yang bisa menjadi titik perhatian untuk perbaikan lebih lanjut guna memastikan semua mahasiswa mendapatkan pelayanan yang optimal.

Jika diperlukan, nantinya bisa menggali lebih dalam dengan melakukan survei lanjutan atau wawancara lebih lanjut untuk memahami faktor-faktor spesifik yang memengaruhi ketidakpuasan tersebut. Dengan penerapan rekomendasi di atas, diharapkan tingkat kepuasan mahasiswa dalam menerima pelayanan membantu keberlanjutan proses dalam studi di STPKat Santo Fransiskus Asisi Semarang.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfiani, Arifah, (2016). *Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbagian Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta*. Tesis, Universitas Negeri Yogyakarta
- Ali Lukman. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Perum Balai Pustaka, Jakarta, 1995.
- Angkoro, N. P. (2017). *Mutu Pelayanan Akademik Dalam Memenuhi Kepuasan Mahasiswa Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta*. Skripsi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

- Azan, K. (2015). Mutu Layanan Akademik: Studi Tentang Pengaruh Pemanfaatan Fasilitas Belajar Dan Kinerja Staf Program Studi Terhadap Mutu Layanan Akademik Program Studi Di Sekolah Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia. *Jurnal Penelitian Pendidikan*, 15(1).
- Bhakti, C. P., & Rahmawati, F. (2017). Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Mutu Pelayanan Pendidikan. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 23(45), 5–24.
- Caka, S. T. (2021). Laporan Survei Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik Tahun Ajaran 2021/2022. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik, Edisi Revisi: Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hartati, R., Ningtyas, A. A., & Sudiyono, R. N. (2023). *Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Dan Akademik Di Universitas Insan Pembangunan Indonesia*. *Joce Ip*, 17(2), 29–34
- Laporan Survei Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik Tahun Ajaran 2021/2022. (2021). Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. *Biro-Akademik.Umy.Ac.Id*
- Muhammad Tjoko Triono, “Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Fakultas Tarbiah Iain Walisongo, (Semarang: Fakultas Tarbiah Institut Agama Islam Negeri, Walisongo, 2012).
- Ninik Sugih Hartini, “Pelaksanaan Sistem Administrasi Akademik Di Politeknik Seni, (Yogyakarta: Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta September, 2010).
- Priambudi, G. A. P. (2021). Analisis Service Quality Layanan Non Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Magelang. Skripsi, Universitas Muhammadiyah Magelang.
- Sujianto, Et Al. (2023). *Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa*. *Jurnal Flywheel*, 1(1)
- Susianti. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unismuh Makassar. Skripsi, Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Syakur, A. (2018). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dan Loyalitas Mahasiswa Ditinjau Dari Model Pembelajaran Di Akademi Farmasi Surabaya. *Reformasi*, 8(2), 100. <https://doi.org/10.33366/rfr.v8i2.1091>
- Ulfa, M. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Akademik Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh. Skripsi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.