

Letter of Acceptance (LoA)

Nomor: 013/AKSI/LoA/08/2026

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muwafiqus Shobri, M.Pd.I., C.IJ.
Jabatan : Editor in Chief
Jurnal : AKSI: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam
e-ISSN : 2964-4658
Akreditasi : SINTA 4

Dengan ini menerangkan bahwa artikel ilmiah dengan identitas sebagai berikut:

No. Artikel : 1202
Judul Artikel : Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa FTK UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Nama Penulis : Zulfan Arifin & Sufriadi
Afiliasi : Manajemen Pendidikan Islam, UIN Ar-Raniry Banda Aceh, Indonesia
Email : 220206087@student.ar-raniry.ac.id & sufriadi@ar-raniry.ac.id

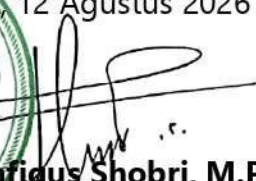
Setelah melalui proses *peer-review* sesuai dengan standar etika dan kualitas publikasi jurnal ilmiah, maka Artikel tersebut dinyatakan **DITERIMA [ACCEPTED]** untuk dipublikasikan di **AKSI: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam** pada edisi Vol. 5 No. 1 (2026) November 2026

Jurnal ini diterbitkan secara berkala dan dikelola menggunakan Open Journal Systems (OJS).

Demikian Letter of Acceptance (LoA) ini kami sampaikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatian dan kerja samanya, kami ucapkan terima kasih.



Gresik, 12 Agustus 2026


Muwafiqus Shobri, M.Pd.I., C.IJ.
Editor in Chief

Office:

IAI Hasan Jufri Bawean
Jl. Raya Kebunagung Lebak Sangkapura
Kab. Gresik Jawa Timur 61181



Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa FTK UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Zulfan Arifin¹, Sufriadi²

¹Manajemen Pendidikan Islam, UIN Ar-Raniry Banda Aceh, Indoensia

²Manajemen Pendidikan Islam, UIN Ar-Raniry Banda Aceh, Indoensia

Email: 220206087@student.ar-raniry.ac.id¹,

Email: sufriadi@ar-raniry.ac.id²

DOI: -

Received:

Accepted:

Published:

Abstract:

This study aims to determine the quality of academic administrative services, the level of student satisfaction, and the influence of academic administrative service quality on student satisfaction at the Faculty of Tarbiyah and Teacher Training, UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Based on preliminary observations, several problems were still found in digital academic administrative services, such as system errors or disruptions in processing active student letters, research permits, and other administrative documents, which could delay the submission process. This study employed a quantitative approach using an associative research design. The research population consisted of 7,000 students, with a sample of 364 students selected using a stratified random sampling technique. Data were collected through a Likert-scale questionnaire and analyzed using IBM SPSS Statistics. The data analysis included descriptive statistics, validity testing, reliability testing, normality testing, linearity testing, and simple linear regression analysis. The results showed that the quality of academic administrative services obtained a mean score of 55.01, with an achievement level of 68.76%, categorized as high, while student satisfaction obtained a mean score of 46.04, with an achievement level of 70.83%, also categorized as high. The regression analysis produced the equation $Y = 1.048 + 0.818X$, with an R^2 value of 0.897. The t-test result showed a calculated t-value of 56.018 with a significance level of $0.000 < 0.05$. Therefore, the quality of academic administrative services has a positive and significant effect on student satisfaction at the Faculty of Tarbiyah and Teacher Training, UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Keywords: *Service Quality, Academic Administration, Student Satisfaction*

Abstrak:

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan administrasi akademik, tingkat kepuasan mahasiswa, serta pengaruh kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Berdasarkan hasil pengamatan awal, masih ditemukan kendala pada layanan administrasi akademik secara digital, seperti error atau gangguan sistem dalam pengurusan surat aktif kuliah, surat penelitian, dan dokumen administrasi lainnya yang dapat memperlambat proses pengajuan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Populasi penelitian berjumlah

7.000 mahasiswa dengan sampel sebanyak 364 mahasiswa yang ditentukan menggunakan teknik stratified random sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dengan skala Likert dan dianalisis menggunakan IBM SPSS Statistics. Analisis data meliputi statistik deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji linearitas, dan regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan administrasi akademik memperoleh nilai rata-rata 55,01 dengan tingkat pencapaian 68,76% dalam kategori tinggi, sedangkan kepuasan mahasiswa memperoleh nilai rata-rata 46,04 dengan tingkat pencapaian 70,83% dalam kategori tinggi. Hasil regresi menghasilkan persamaan $Y = 1,048 + 0,818X$ dengan nilai R^2 sebesar 0,897. Hasil uji-t menunjukkan nilai t-hitung sebesar 56,018 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, kualitas layanan administrasi akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Kata Kunci: *Kualitas Layanan, Administrasi Akademik, Kepuasan Mahasiswa*

PENDAHULUAN

Kepuasan mahasiswa merupakan salah satu aspek penting yang perlu diperhatikan oleh perguruan tinggi dalam penyelenggaraan pendidikan. Kepuasan mahasiswa tidak hanya berkaitan dengan proses pembelajaran, tetapi juga dengan berbagai layanan yang mendukung kegiatan akademik, termasuk layanan administrasi akademik. Pelayanan administrasi yang baik dapat memberikan kemudahan bagi mahasiswa dalam memenuhi berbagai kebutuhan akademiknya, sedangkan pelayanan yang kurang optimal dapat menimbulkan ketidakpuasan karena adanya kesenjangan antara harapan mahasiswa dengan pelayanan yang diterima. Menurut Tjiptono (2020), kepuasan pada dasarnya berkaitan dengan perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja atau hasil yang dirasakan setelah memperoleh suatu pelayanan. Oleh karena itu, semakin sesuai pelayanan yang diterima dengan harapan pengguna, semakin tinggi pula kemungkinan terciptanya kepuasan.

Dalam konteks perguruan tinggi, mahasiswa merupakan salah satu pengguna utama layanan akademik. Mahasiswa membutuhkan pelayanan yang cepat, tepat, mudah, transparan, responsif, dan profesional untuk mendukung kelancaran kegiatan akademiknya. Permasalahan kepuasan mahasiswa secara umum dapat muncul apabila pelayanan yang diterima belum sesuai dengan harapan, seperti proses administrasi yang lambat, informasi yang kurang jelas, petugas yang kurang responsif, prosedur yang dianggap rumit, keterbatasan akses pelayanan, maupun gangguan dalam penggunaan sistem administrasi berbasis digital. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa tidak hanya ditentukan oleh hasil akhir pelayanan, tetapi juga oleh proses dan pengalaman mahasiswa ketika memperoleh pelayanan.

Sebagai fakultas dengan jumlah mahasiswa yang besar, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh dituntut untuk menyediakan layanan administrasi akademik yang profesional, efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan mahasiswa. Layanan administrasi akademik memiliki peranan penting dalam menunjang kelancaran aktivitas mahasiswa, karena berbagai kegiatan akademik membutuhkan dukungan administrasi yang baik. Layanan administratif pada tingkat fakultas mencakup pelayanan persuratan,

administrasi perkuliahan, registrasi status mahasiswa, penyediaan dokumen akademik, hingga berbagai proses yang berkaitan dengan penyelesaian studi. Oleh sebab itu, kualitas pelayanan administrasi akademik menjadi bagian penting dalam mendukung terciptanya proses akademik yang efektif.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, penyelenggaraan layanan administrasi akademik di UIN Ar-Raniry Banda Aceh juga mengalami perkembangan melalui penerapan sistem pelayanan berbasis digital. Sebagian layanan administrasi akademik telah diintegrasikan melalui Portal Layanan Persuratan Akademik (MAEL) yang memungkinkan mahasiswa mengakses layanan secara daring. Penerapan sistem digital tersebut memberikan kemudahan karena mahasiswa dapat mengajukan berbagai kebutuhan administrasi tanpa harus selalu datang secara langsung ke bagian akademik. Digitalisasi juga diharapkan dapat mempercepat proses pelayanan, meningkatkan efisiensi, dan mempermudah akses mahasiswa terhadap dokumen yang dibutuhkan.

Berdasarkan hasil pengamatan awal, sistem administrasi akademik di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh dilaksanakan melalui dua mekanisme, yaitu secara manual dan digital. Sistem digital digunakan untuk mempermudah mahasiswa dalam mengakses berbagai layanan administrasi akademik, seperti KHS, transkrip, surat aktif kuliah, surat keterangan tidak menerima beasiswa, surat penelitian, surat magang, dan KPM. Penggunaan sistem digital memberikan kemudahan bagi mahasiswa karena proses pengajuan dapat dilakukan secara daring. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala tertentu, seperti *error* atau gangguan sistem pada waktu tertentu yang dapat menghambat proses pengajuan maupun penerbitan dokumen administrasi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penerapan sistem digital belum secara otomatis menjamin terciptanya kepuasan mahasiswa. Kualitas pelayanan tetap perlu dilihat dari pengalaman mahasiswa secara keseluruhan, baik dari aspek sistem, proses pelayanan, maupun interaksi dengan petugas.

Permasalahan tersebut menjadi penting karena gangguan dalam pelayanan administrasi dapat memberikan dampak terhadap aktivitas akademik mahasiswa. Ketika mahasiswa membutuhkan dokumen dalam waktu tertentu, keterlambatan atau gangguan sistem dapat menghambat proses pengurusan administrasi yang berkaitan dengan kegiatan akademik. Selain itu, mahasiswa juga membutuhkan informasi yang jelas, petugas yang mampu memberikan respons secara cepat, serta prosedur pelayanan yang mudah dipahami. Dengan demikian, keberadaan sistem administrasi digital perlu didukung oleh kualitas pelayanan yang baik agar tujuan digitalisasi dalam meningkatkan kemudahan dan kepuasan mahasiswa dapat tercapai.

Kajian terdahulu juga memberikan bukti empiris mengenai hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan mahasiswa. Tuerah et al. (2015) melakukan penelitian mengenai kualitas layanan akademik dan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan akademik

berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan aspek yang perlu diperhatikan dalam menciptakan kepuasan mahasiswa, meskipun hasil pengaruh pada setiap aspek pelayanan dapat berbeda sesuai dengan karakteristik objek penelitian.

Selanjutnya, Rahareng dan Relawan (2017) meneliti pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian tersebut menggunakan dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akademik secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Temuan tersebut memperkuat pandangan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi merupakan salah satu faktor yang berkaitan dengan kepuasan mahasiswa.

Martasubrata dan Suwatno (2016) juga menemukan bahwa mutu layanan akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa peningkatan mutu layanan akademik diperlukan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa. Hasil tersebut memperlihatkan bahwa mahasiswa tidak hanya membutuhkan layanan pendidikan dalam bentuk proses pembelajaran, tetapi juga membutuhkan dukungan pelayanan akademik yang berkualitas.

Penelitian Nelliraharti dan Suri (2023) secara lebih spesifik mengkaji pengaruh kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat antara kualitas layanan administrasi akademik dengan kepuasan mahasiswa. Temuan tersebut menjadi salah satu bukti bahwa pelayanan administrasi akademik memiliki posisi penting dalam membentuk kepuasan mahasiswa. Namun, penelitian tersebut dilakukan pada konteks perguruan tinggi yang berbeda sehingga hasilnya belum dapat secara langsung menggambarkan kondisi pelayanan administrasi akademik di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Selain itu, penelitian Ermawati et al. (2023) mengenai kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik di UIN Alauddin Makassar menunjukkan bahwa dimensi tertentu dalam kualitas pelayanan memiliki peran dalam membentuk kepuasan mahasiswa. Penelitian tersebut memperlihatkan bahwa konteks perguruan tinggi Islam juga memiliki karakteristik tersendiri dalam penyelenggaraan layanan administrasi akademik. Perbedaan karakteristik institusi, sistem pelayanan, pengguna layanan, dan kondisi digitalisasi menjadi alasan penting untuk melakukan penelitian pada konteks yang berbeda.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu tersebut, dapat diketahui bahwa penelitian mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa telah banyak dilakukan. Akan tetapi, terdapat research gap yang masih perlu dikaji. Pertama, penelitian terdahulu dilakukan pada perguruan tinggi dan unit pelayanan yang berbeda sehingga belum secara khusus menggambarkan kondisi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Kedua, penelitian

sebelumnya umumnya mengkaji kualitas pelayanan akademik secara umum, sedangkan penelitian ini secara khusus memfokuskan perhatian pada layanan administrasi akademik. Ketiga, kondisi pelayanan administrasi di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry berlangsung melalui mekanisme manual dan digital, sehingga terdapat karakteristik pelayanan yang berbeda dengan penelitian terdahulu. Keempat, adanya kendala sistem digital seperti *error* pada waktu tertentu menjadi kondisi empiris yang perlu diuji lebih lanjut untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan secara keseluruhan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

Dengan demikian, gap penelitian tidak hanya terletak pada perbedaan lokasi penelitian, tetapi juga pada konteks pelayanan yang menjadi objek kajian. Penelitian ini berusaha mengisi kesenjangan tersebut dengan menguji secara empiris pengaruh kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Pengujian tersebut penting dilakukan agar dapat diketahui apakah kualitas pelayanan yang selama ini diberikan telah mampu memenuhi harapan mahasiswa sebagai pengguna layanan.

Penelitian ini terletak pada fokus penelitian terhadap kualitas layanan administrasi akademik dalam konteks Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh yang menerapkan pelayanan melalui mekanisme manual dan digital. Penelitian ini menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* sebagai dasar untuk mengukur kualitas layanan administrasi akademik (Parasuraman et al., 1988). Selanjutnya, kualitas layanan tersebut diuji pengaruhnya terhadap kepuasan mahasiswa. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menggambarkan kualitas layanan, tetapi juga memberikan bukti empiris mengenai sejauh mana kualitas layanan administrasi akademik berkontribusi terhadap kepuasan mahasiswa.

Kepuasan mahasiswa sebagai variabel Y dalam penelitian ini penting untuk dikaji karena menjadi gambaran mengenai bagaimana mahasiswa menilai pelayanan administrasi akademik yang mereka terima. Kepuasan tersebut dapat dilihat melalui kesesuaian pelayanan dengan harapan, kepuasan terhadap kualitas pelayanan, kecepatan pelayanan, sikap dan profesionalisme petugas, kesediaan menggunakan kembali layanan, serta kesediaan merekomendasikan layanan kepada pihak lain (Tjiptono, 2020). Dengan indikator tersebut, kepuasan mahasiswa dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai pengalaman mahasiswa sebagai pengguna layanan administrasi akademik.

Berdasarkan uraian tersebut, terdapat permasalahan yang perlu dikaji mengenai sejauh mana kualitas layanan administrasi akademik yang diberikan oleh Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh mampu memenuhi harapan mahasiswa dan menghasilkan kepuasan. Kondisi pelayanan yang dilakukan melalui mekanisme manual dan digital, disertai dengan adanya kendala tertentu pada sistem digital, menunjukkan pentingnya dilakukan pengujian secara empiris. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi

mengenai kondisi kualitas layanan administrasi akademik sekaligus mengetahui pengaruhnya terhadap kepuasan mahasiswa.

Untuk itu, penelitian ini dilakukan untuk melengkapi kesenjangan dari penelitian sebelumnya dan menjawab permasalahan yang ditemukan di lapangan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Penelitian ini berfokus pada mahasiswa sebagai pengguna layanan administrasi akademik, baik melalui mekanisme manual maupun digital, dengan kualitas layanan yang diukur berdasarkan dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, serta kepuasan mahasiswa berdasarkan kesesuaian antara harapan dan pelayanan yang diterima. Selain itu, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis statistik untuk menguji pengaruh antarvariabel dan memberikan gambaran empiris mengenai peran kualitas layanan administrasi akademik dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang disebarakan secara daring menggunakan Google Form. Instrumen penelitian disusun untuk mengukur Kualitas Layanan Administrasi Akademik sebagai variabel independen (X) terhadap Kepuasan Mahasiswa sebagai variabel dependen (Y). Subjek dalam penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh yang menggunakan layanan administrasi akademik fakultas, baik melalui mekanisme manual maupun digital.

Subjek dalam penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Penentuan jumlah sampel mengacu pada tabel Krejcie dan Morgan (1970), yang digunakan untuk menetapkan ukuran sampel berdasarkan jumlah populasi dengan tingkat kesalahan tertentu. Dari total populasi sebanyak 7.000 mahasiswa (Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry, 2026.), diperoleh jumlah sampel sebanyak 364 mahasiswa yang selanjutnya ditetapkan sebagai responden penelitian. Pemilihan sampel dilakukan dengan teknik stratified random sampling nonproporsional untuk memastikan keterwakilan setiap program studi sebagai strata penelitian. Berikut di bawah ini deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin.

Tabel 1 Deskripsi Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin Responden	Frekuensi	Persentase
Laki-Laki	99	27,20%
Perempuan	265	72,80%
Total	364	100,00%

Berdasarkan Tabel 1, dari 364 responden, sebanyak 99 mahasiswa (27,20%) berjenis kelamin laki-laki dan 265 mahasiswa (72,80%) berjenis kelamin perempuan. Dengan demikian, mayoritas responden dalam penelitian ini adalah

perempuan. Berikut di bawah ini deskripsi responden berdasarkan semester responden.

Tabel 2 Deskripsi Berdasarkan Semester Responden

Semester	Jumlah Responden	Persentase
2	4	1,10%
4	24	6,59%
6	50	13,74%
8	244	67,03%
10	35	9,62%
12	6	1,65%
14	1	0,27%
Total	364	100,00%

Berdasarkan Tabel 2, mayoritas responden berasal dari semester 8 sebanyak 244 mahasiswa (67,03%), sedangkan responden paling sedikit berasal dari semester 14 sebanyak 1 mahasiswa (0,27%).

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan IBM SPSS Statistics sebagai alat bantu pengolahan dan analisis data. Analisis dilakukan melalui uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji linearitas, dan regresi linear sederhana untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Akademik (X) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y). Uji t digunakan untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel X terhadap Y, sedangkan nilai R-square (R^2) digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel X terhadap Y (Ghozali, 2021). Berdasarkan metode penelitian yang digunakan, instrumen penelitian disusun untuk mengumpulkan data sesuai dengan variabel penelitian.

Tabel 3 Indikator dan Instrumen Penelitian Variabel X

Indikator	Nomor Item	Pernyataan	Mean
<i>Tangibles</i> (Bukti fisik)	X1	Petugas memakai seragam yang rapi saat memberikan pelayanan.	3,43
	X2	Petugas dapat ditemui mahasiswa di ruang pelayanan/TU.	3,46
	X3	Terdapat meja dan kursi di ruang tunggu pelayanan administrasi.	3,41
	X4	Pelayanan administrasi secara online sangat efektif.	3,43
	X5	Terdapat papan informasi mengenai alur pelayanan administrasi yang jelas.	3,45
<i>Responsiveness</i> (Daya tanggap)	X6	Petugas selalu menyampaikan informasi kepada mahasiswa.	3,38
	X7	Petugas menyambut mahasiswa dengan senyuman.	3,49

	X8	Informasi terkait pelayanan administrasi selalu tersedia.	3,43
Reliability (Keandalan)	X9	Pelayanan administrasi dapat dilakukan secara online.	3,45
	X10	Petugas segera menjelaskan informasi yang kurang jelas ketika ditanyakan.	3,38
	X11	Mahasiswa mudah mendapatkan pelayanan administrasi yang dibutuhkan.	3,46
Empathy (Empati)	X12	Petugas segera menjelaskan informasi yang kurang jelas kepada mahasiswa jika ditanyakan.	3,47
Assurance (Jaminan)	X13	Petugas menggunakan Bahasa Indonesia saat melakukan pelayanan administrasi.	3,45
	X14	Petugas bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan mahasiswa.	3,47
	X15	Pelayanan administrasi diberikan sesuai kebutuhan mahasiswa.	3,43
	X16	Petugas selalu memberikan pelayanan yang diminta oleh mahasiswa.	3,41

Tabel 4 Indikator dan Instrumen Penelitian Variabel Y

Indikator	Nomor Item	Pernyataan	Mean
Prosedur pelayanan	Y1	Petugas memberikan informasi yang jelas tentang pelayanan administrasi.	3,50
	Y2	Petugas selalu menanyakan kebutuhan mahasiswa.	3,52
	Y3	Petugas mengutamakan kepuasan mahasiswa dalam memberikan pelayanan.	3,49
	Y4	Petugas selalu ada di ruangan dan siap memberikan pelayanan administrasi.	3,62
Keadilan mendapat pelayanan	Y5	Petugas tidak memandang status sosial saat melayani mahasiswa.	3,57
	Y6	Pelayanan administrasi dilakukan dan diproses oleh petugas sesuai antrian.	3,53
Kenyamanan lingkungan	Y7	Waktu jam buka dan jam tutup pelayanan administrasi sesuai ketentuan.	3,55
	Y8	Terdapat meja dan kursi yang nyaman untuk menunggu proses pelayanan administrasi.	3,57

	Y9	Petugas selalu bersikap ramah kepada semua mahasiswa ketika melakukan pelayanan administrasi.	3,54
Keamanan pelayanan	Y10	Ruang tunggu pelayanan administrasi tertata dengan baik.	3,55
	Y11	Petugas menyimpan berkas administrasi penting dengan rapi dan menyediakan tempat khusus agar mudah dicari.	3,52
	Y12	Ruang pelayanan administrasi tertata dengan baik.	3,57
	Y13	Keamanan pelayanan administrasi dijamin oleh petugas agar tidak terjadi hal yang tidak diinginkan, seperti berkas terselip atau hilang.	3,52

Instrumen penelitian ini diadopsi dari penelitian Riska Djafar dan disesuaikan dengan konteks penelitian pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Instrumen menggunakan skala Likert 1–5 untuk mengukur tanggapan responden terhadap setiap pernyataan sesuai dengan variabel dan indikator penelitian.

Berdasarkan kajian teoritis mengenai kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa, kualitas layanan administrasi akademik dipandang memiliki peran penting dalam menentukan tingkat kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan. Pelayanan yang mampu memenuhi harapan mahasiswa, memberikan kemudahan, kecepatan, ketepatan, serta sikap pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa. Dengan demikian, hipotesis penelitian dirumuskan sebagai berikut:

H₁: Kualitas Layanan Administrasi Akademik berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen dalam mengukur variabel penelitian.. Hasil dari pengujian realibilitas instrumen penelitian ini dapat dilihat pada tabel di bawah.

Tabel 4 Ouput SPSS Hasil Pengujian Reliabilitas Instrumen

No.	Variabel	Cronbach's Alpha	Kriteria	N of Items	Status
1	Kualitas Layanan Administrasi Akademik (X)	0,946	0,60	16	Reliabel
2	Kepuasan Mahasiswa (Y)	0,956	0,60	13	Reliabel

Berdasarkan tabel yang menunjukkan hasil pengujian reliabilitas, instrumen ini menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,946 untuk variabel Kualitas Layanan Administrasi Akademik (X) dengan total 16 item, sedangkan untuk variabel Kepuasan Mahasiswa (Y) nilai Cronbach's Alpha tercatat sebesar 0,956 dengan jumlah item sebanyak 13. Kedua nilai Cronbach's Alpha ini melebihi batas kriteria reliabilitas yang ditetapkan yaitu 0,60. Dengan demikian, instrumen penelitian pada kedua variabel dapat dianggap reliabel karena telah memenuhi standar pengujian reliabilitas, yaitu nilai Cronbach's Alpha yang lebih besar dari 0,60.

Selanjutnya, tahapan uji asumsi klasik (prasyarat) yang bertujuan agar hasil analisis yang diperoleh dapat digunakan secara tepat, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada gambar di bawah ini.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
N		364
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3,43232815
Most Extreme Differences	Absolute	,046
	Positive	,037
	Negative	-,046
Test Statistic		,046
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		,057
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.	,055
	99% Confidence Interval	Lower Bound
		Upper Bound
^a . Test distribution is Normal. ^b . Calculated from data. ^c . Lilliefors Significance Correction. ^d . Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.		

Gambar 1 Output SPSS Hasil Uji Normalitas

Berdasarkan hasil uji normalitas Kolmogorov-Smirnov, nilai Asymp. Sig. (2-tailed) adalah 0,057. Nilai ini lebih tinggi daripada tingkat signifikansi 0,05 (0,057 lebih besar dari 0,05). Oleh karena itu, berdasarkan kriteria pengambilan keputusan dalam uji normalitas Kolmogorov-Smirnov di mana nilai signifikansi (Sig.) yang lebih besar dari 0,05 menunjukkan bahwa data berdistribusi normal sehingga data residual dalam penelitian ini memenuhi asumsi normalitas. Dengan demikian, model regresi yang mengkaji pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Akademik (X) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) layak digunakan, dan temuan dari analisis tersebut dapat membantu dalam merumuskan kesimpulan penelitian. Hasil yang menunjukkan hasil uji linearitas disajikan pada gambar di bawah ini.

ANOVA Table			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Mahasiswa * Kualitas Layanan Administrasi	Between Groups	(Combined)	37632.976	56	672.017	55.556	<.001
		Linearity	37070.078	1	37070.078	3064.583	<.001
		Deviation from Linearity	562.898	55	10.235	.846	.771
	Within Groups		3713.560	307	12.096		
	Total		41346.536	363			

Gambar 2 Output SPSS Hasil Uji Linearitas

Uji ANOVA untuk linearitas yang dilakukan menggunakan SPSS menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,771 untuk "*Deviation from Linearity*" (Deviasi dari Linearitas). Nilai ini lebih tinggi daripada tingkat signifikansi 0,05; artinya, 0,771 lebih besar daripada 0,05. Jika nilai signifikansi untuk "*Deviation from Linearity*" lebih besar dari 0,05, maka hubungan antara variabel Kualitas Layanan Administrasi Akademik (X) dan variabel Kepuasan Mahasiswa (Y) dianggap linear berdasarkan kriteria pengambilan keputusan uji linearitas.

Selanjutnya, dilakukan analisis regresi linear sederhana untuk melihat bagaimana Kualitas Layanan Administrasi Akademik (X) memengaruhi Kepuasan Mahasiswa (Y). Berikut adalah output koefisien yang dapat digunakan untuk analisis regresi sederhana dan uji-t.

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.048	.823	1.273	.204
	Kualitas Layanan Administrasi	.818	.015	.947	<.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Gambar 3 Output SPSS Hasil Uji Coefficients (Uji t)

Berdasarkan Gambar 4 output SPSS hasil uji coefficients, Nilai konstanta (a) adalah 1,048, dan nilai untuk Kualitas Layanan Administrasi Akademik (b/koefisien regresi) adalah 0,818. Dengan demikian, persamaan regresi dapat ditulis sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

$$Y = 1,048 + 0,818X$$

Persamaan tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- Angka 1,048 menunjukkan bahwa ketika Kualitas Layanan Administrasi Akademik bernilai nol, nilai Kepuasan Mahasiswa adalah 1,048.
- Koefisien regresi untuk X adalah 0,818, yang berarti bahwa ketika Kualitas Layanan Administrasi Akademik meningkat sebesar satu satuan, Kepuasan Mahasiswa juga meningkat sebesar 0,818. Karena koefisien

regresi bernilai positif, hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Layanan Administrasi Akademik (X) memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y).

Proses pengambilan keputusan menggunakan nilai signifikansi dan nilai t dari hasil uji hipotesis yang ditampilkan pada Gambar 4 (Ouput SPSS Hasil Uji Koefisien). Tabel Koefisien menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai ini lebih kecil daripada tingkat signifikansi 0,05 ($0,001 < 0,05$), sehingga menolak H_0 dan menerima H_a . Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa Kualitas Layanan Administrasi Akademik (X) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y). Selain itu, jika melihat nilai t , nilai t -hitung adalah 56,018, yang jauh lebih tinggi daripada nilai t -tabel sebesar 1,967. Nilai t -tabel ini diperoleh pada tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$) dengan derajat kebebasan (df) sebesar 362 ($df = n - k - 1 = 364 - 1 - 1 = 362$) menggunakan uji dua arah (two-tailed test). Karena nilai t -hitung lebih besar daripada nilai t -tabel ($56,018 > 1,967$), menolak hipotesis nol dan menerima hipotesis alternatif. Jadi, jelas bahwa kualitas layanan administrasi akademik (X) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y) di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.947 ^a	.897	.896	3.437
a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan Administrasi				
b. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa				

Gambar 4 Ouput SPSS Hasil Uji Koefisien Determinasi

Berdasarkan gambar ouput SPSS hasil uji koefisien determinasi diperoleh nilai R sebesar 0,947, yang menunjukkan bahwa Kualitas Layanan Administrasi memiliki hubungan yang sangat kuat dengan Kepuasan Mahasiswa. Nilai R Square sebesar 0,897 menunjukkan bahwa Kualitas Layanan Administrasi memberikan kontribusi sebesar 89,7% terhadap Kepuasan Mahasiswa, sedangkan 10,3% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Pembahasan

Hasil analisis regresi linear sederhana menunjukkan bahwa Kualitas Layanan Administrasi Akademik (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Hasil uji t memperoleh nilai t -hitung sebesar 56,018 dengan signifikansi 0,000, sehingga t -hitung $>$ t -tabel ($56,018 > 1,967$) dan $0,000 < 0,05$. Nilai R^2 sebesar 0,897 menunjukkan bahwa 89,7% variasi Kepuasan Mahasiswa

dapat dijelaskan oleh Kualitas Layanan Administrasi Akademik, sedangkan 10,3% sisanya dipengaruhi faktor lain di luar penelitian. Temuan ini mengonfirmasi hipotesis bahwa semakin baik kualitas layanan administrasi akademik, semakin tinggi kepuasan mahasiswa.

Temuan tersebut diperkuat oleh persamaan regresi $Y = 1,048 + 0,818X$. Koefisien regresi 0,818 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan kualitas layanan administrasi akademik diikuti peningkatan kepuasan mahasiswa sebesar 0,818 satuan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang mencakup bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) menjadi bagian penting dalam membentuk pengalaman pelayanan mahasiswa (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988).

Hasil penelitian ini sejalan dengan Nelliraharti dan Murnia Suri (2023) yang menemukan hubungan sangat kuat antara kualitas layanan administrasi akademik dan kepuasan mahasiswa dengan koefisien korelasi 0,868 (Nelliraharti & Suri, 2023). Hasil serupa juga ditemukan Kurniatri (2012), dengan *t*-hitung 16,089, korelasi 0,692, dan R^2 47,9%, yang menunjukkan pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa (Kurniatri, 2012). Selanjutnya, Handayani dan Pandanwangi (2021) memperoleh R 0,822 dan signifikansi 0,000, yang menunjukkan adanya pengaruh positif komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa (Handayani & Pandanwangi, 2021). Rahareng dan Relawan (2017) juga menemukan bahwa lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*, secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Rahareng & Relawan, 2017). Temuan tersebut diperkuat oleh penelitian Mutmainah et al. (2024) yang menggunakan regresi linear sederhana dan menemukan adanya pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa (Mutmainah et al., 2024).

Kesamaan hasil dengan kelima penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan akademik merupakan faktor penting dalam membentuk kepuasan mahasiswa. Meskipun demikian, penelitian ini memiliki konteks yang lebih spesifik karena dilakukan pada 364 mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan menghasilkan kontribusi sebesar 89,7%, yang lebih tinggi dibandingkan beberapa penelitian terdahulu. Hal ini menunjukkan bahwa dalam konteks FTK UIN Ar-Raniry, kualitas layanan administrasi akademik memiliki peranan yang sangat kuat dalam menjelaskan kepuasan mahasiswa.

Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan administrasi akademik perlu diarahkan pada kecepatan pelayanan, kejelasan informasi, kemudahan akses, ketanggapan petugas, keramahan, serta keamanan dan kenyamanan mahasiswa. Peningkatan pada aspek-aspek tersebut diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan administrasi akademik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan administrasi akademik dan kepuasan mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berada pada kategori tinggi. Kualitas layanan administrasi akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, yang ditunjukkan oleh persamaan regresi $Y = 1,048 + 0,818X$, nilai t -hitung sebesar $56,018 > 1,967$, dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Nilai R Square sebesar 0,897 menunjukkan bahwa kualitas layanan administrasi akademik memberikan kontribusi sebesar 89,7% terhadap kepuasan mahasiswa, sedangkan 10,3% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Dengan demikian, semakin baik kualitas layanan administrasi akademik yang diberikan, baik melalui pelayanan manual maupun digital, semakin tinggi pula kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2006). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Djafar, Riska. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Manado*. Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Manado.
- Duwi Priyatno. (2018). *SPSS: Panduan Mudah Olah Data bagi Mahasiswa dan Umum*. Andi Offset.
- Ermawati, E., Alwi, W., & Arifin, A. (2023). Pemodelan kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik di UIN Alauddin Makassar. *Teknosains: Media Informasi Sains dan Teknologi*, 17(2), 158–165. <https://doi.org/10.24252/teknosains.v17i2.40178>
- Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. (2026). *Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh*. <https://ftk.ar-raniry.ac.id/>
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26* (Edisi ke-10). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handayani, M., & Pandanwangi, E. (2021). Pengaruh komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa. *Jurnal Dinamika Ilmu Komunikasi*, 1(1), 9–15.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607–610.
- Kurniatri, Novita Budi. (2012). *Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan 'Aisyiyah Yogyakarta*. Skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta.
- Martasubrata, N., & Suwatno, S. (2016). Mutu layanan akademik sebagai determinan kepuasan mahasiswa. *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran*, 1(1), 136–143. <https://doi.org/10.17509/jpm.v1i1.3266>
- Mutmainah, M., Gumanti, M., Desastra, Y. Z., & Novitasari, E. (2024). Analisis kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa di Sekolah Tinggi Ekonomi Syariah Tunas Palapa. *eCo-Fin*, 6(1), 95–101.

- Nelliraharti, N., & Suri, M. (2023). Pengaruh kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa. *Journal of Education Science*, 9(2), 222–227. <https://doi.org/10.33143/jes.v9i2.3441>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Rahareng, V. J., & Relawan, N. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa (Studi pada mahasiswa Administrasi Bisnis Universitas Telkom). *AdBispreneur: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Bisnis dan Kewirausahaan*, 2(2), 125–133.
- Riduwan. (2020). *Dasar-Dasar Statistika*. Alfabeta.
- Salam, B. (2004). *Pengantar Pedagogik (Dasar-Dasar Ilmu Mendidik)*. Rineka Cipta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. (2020). *Strategi Pemasaran: Prinsip dan Penerapan*. Andi Offset.
- Tuerah, F. F. R., Mananeke, L., & Tawas, H. N. (2015). Analisis kualitas layanan akademik dan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 3(4), 395–408.

