

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM STUDI PENDIDIKAN ADMINISTRASI PERKANTORAN UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

Nabilla Nur Fitri^{1*}, Christian Wiradendi Wolor², Darma Rika Swaramarinda³

Department of Office Administration Education, Universitas Negeri Jakarta, Indonesia

Email: nabillanurfit@gmail.com^{1*}, christianwiradendi@unj.ac.id², darmarikas@gmail.com³

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan sistem informasi administrasi pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa di Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Universitas Negeri Jakarta. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Data yang diperoleh merupakan data primer melalui metode pengumpulan data survei dengan teknik purposive sampling. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah 169 dengan total 119 sampel dihitung sesuai rumus Taro Yamane. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji persyaratan analisis, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis yang dihitung menggunakan SPSS 27. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) kualitas pelayanan administrasi pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa berpengaruh positif dan tidak signifikan, (2) sistem informasi administrasi pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa berpengaruh positif dan signifikan, dan (3) mutu pelayanan dan sistem informasi administrasi pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa positif dan signifikan.

Kata Kunci: kualitas layanan, sistem informasi, kepuasan mahasiswa.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality and educational administration information systems on student satisfaction in the Office Administration Education Study Program at Jakarta State University. This study uses quantitative research methods. The data obtained is primary data through survey data collection methods with purposive sampling techniques. The population used in this study was 169 with a total of 119 samples calculated according to the Taro Yamane formula. The analysis techniques used in this study are the analysis requirements test, the classical assumption test, and hypothesis testing calculated using SPSS 27. The results showed that: (1) the quality of education administration services on student satisfaction has a positive and insignificant effect, (2) the education administration information system

Article History

Received: November 2024

Reviewed: November 2024

Published: November 2024

Plagirism Checker No 223

DOI : Prefix DOI :

10.8734/Musytari.v1i2.365

Copyright : Author

Publish by : Musytari



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

on student satisfaction has a positive and significant effect, and (3) the quality of services and education administration information systems on student satisfaction is positive and significant.

Keywords: *service quality, information system, student satisfaction.*

PENDAHULUAN

Pendidikan sangat penting untuk kesejahteraan, dan pembelajaran tidak dapat dipisahkan dari pendidikan, karena tidak mungkin untuk mengembangkan minat, bakat, dan cita-cita sesuai dengan kemampuannya tanpa belajar. Pada saat ini perkembangan dunia pendidikan dinilai sudah berada pada tahap lanjut, yang tidak hanya terlihat dari cara guru menularkan ilmunya, namun juga dari cara siswa menerima ilmu yang diajarkan. Dunia pendidikan juga menjadi ajang persaingan, dan semakin banyak pendidikan tinggi yang mulai memberikan layanan unggul kepada mahasiswa dan calon mahasiswanya sebagai upaya untuk tetap menjadi yang terdepan dalam persaingan.

Meningkatnya tingkat pendidikan dan pengetahuan, mahasiswa menjadi lebih kritis dalam mengevaluasi kinerja administrasi dan manajemen kampus serta menuntut pelayanan yang lebih berkualitas. Mereka percaya bahwa menjaga kepuasan konsumen adalah hak mereka. Lebih bagusnya, pelayanan administrasi pendidikan harus lebih ramah, cepat, dan akurat. Artinya orientasi pelayanan di bidang administrasi harus didasarkan pada kebutuhan mahasiswa, harapan terhadap perkembangan teknologi informasi, dan pelayanan yang ramah.

Pendidikan tinggi yang berkualitas berarti mampu memberikan pelayanan yang luar biasa kepada siswanya. Institusi pendidikan tinggi harus lebih memperhatikan kebutuhan siswa dan meningkatkan layanan mereka agar dapat meningkatkan visibilitasnya di pendidikan tinggi yang sudah ada. Kurangnya strategi yang dikembangkan oleh sektor pendidikan merupakan tantangan terbesar yang dihadapi oleh lembaga pendidikan saat ini yang tepat untuk menjaga keberadaan layanan manajemen pendidikan yang berkualitas tinggi (Kotler & Wasana, 1994).

Kualitas layanan akan lebih puas dengan layanan yang baik. Pelanggan yang puas juga akan berfokus pada seberapa baik layanan itu memenuhi harapan mereka (Parasuraman, et al., 1990). Perguruan tinggi harus memiliki kemampuan untuk mengelola sistem kualitas pelayanan dan operasional administrasi, ini akan menarik mahasiswa.

Pendidikan tinggi sebagai institusi beroperasi untuk kepentingan komunitas akademik mahasiswa, dosen, dan staf. Pendidikan tinggi harus dilengkapi dengan berbagai jenis fasilitas untuk mendukung keberhasilan layanan dan sistem informasi yang berkualitas. Penyediaan fasilitas informasi yang mudah bagi mahasiswa untuk mengamalkan Tri Dharma dengan menyediakan sistem informasi berkualitas tinggi merupakan salah satu faktor pendukung keberhasilan pendidikan tinggi (Fikri, S., Wiyani, W., & Suwandaru, A., 2016).

Rizan Machmud (2018) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan dicapai melalui kualitas produk (layanan penyelidikan, layanan referensi, layanan informasi harga) dan kesesuaian sistem informasi. Persepsi ini terdiri dari tingkat pengetahuan, pengalaman, dan kebutuhan terhadap pelayanan. Juhriyansyah Dalle, A.Akrim, & Baharudin (2020) mengatakan bahwa sistem informasi adalah kumpulan struktur yang terorganisir, dan informasi adalah kumpulan data yang membantu seseorang mengambil keputusan. Informasi yang terdapat dalam sistem

informasi akademik diperuntukkan bagi seluruh warga kampus baik mahasiswa, dosen, dan pegawai.

Purwati & Sitompul (2016) menemukan sistem informasi akademik, seperti layanan pendaftaran online, pengisian KRS online, penggunaan *website* akademik, dan *e-learning* untuk instruktur, adalah beberapa faktor yang memengaruhi kualitas perguruan tinggi. Artinya kita perlu memperhatikan aspek-aspek sistem informasi akademik tersebut. Jika aspek tersebut tidak terpenuhi maka akan menimbulkan ketidakpuasan pengguna.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, saya menyebarkan kuesioner melalui *Google Form* kepada sepuluh siswa program studi Pendidikan Administrasi Perkantoran yang sudah pernah berurusan dengan administrasi pendidikan. Kuesioner guna mengumpulkan data terkait variabel kualitas pelayan dan sistem informasi, berikut tabel hasil dari kuesioner :

Tabel 1 Pra Riset

No	Butir Pertanyaan	Alternatif Jawaban					Frek
		1	2	3	4	5	
1	Layanan administrasi pendidikan cepat dalam merespons pertanyaan dan permintaan mahasiswa.	0	0	3	4	3	10
2	Informasi terkait administrasi pendidikan mudah diakses melalui saluran resmi yang disediakan.	0	0	1	5	4	10
3	Fasilitas online (misalnya, Siakad dan KRS) yang disediakan mendukung proses administrasi pendidikan dengan efektif.	0	0	0	1	9	10
4	Komunikasi antara staf administrasi dan mahasiswa dalam hal administrasi pendidikan jelas dan efektif.	0	1	3	4	2	10
5	Kualitas layanan dan sistem informasi yang ada berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan saya sebagai mahasiswa	0	0	2	3	5	10

Sumber: Data di olah oleh peneliti (2024)

Nilai pertama pada skala 1 berarti "sangat tidak setuju", 2 berarti "tidak setuju", 3 berarti "netral", 4 berarti "setuju", dan 5 berarti "sangat setuju". Berdasarkan data pra riset tersebut maka dapat diketahui bahwa beberapa mahasiswa yang sudah berhadapan dengan administrasi pendidikan menjawab pertanyaan dengan jujur. Dari data tersebut menjelaskan bahwa administrasi pendidikan kualitas pelayanan dan sistem informasi bagus dan efektif, staff administrasi ada yang ramah dan kurang ramah melayani mahasiswa tersebut.

Hal ini sejalan dengan penelitian (Feronika, A., Badarussyamsi, B., & Shalahudin, S., 2024) menjelaskan bahwa kualitas layanan dan sisten informasi administrasi pendidikan baik, serta menangani mahasiswanya secara cepat dan efektif. Namun di sisi lain, beberapa mahasiswa mengatakan kurang disiplin waktu, tidak konsisten mendistribusikan layanan yang dijanjikan, dan tidak menerima informasi secara konsisten. Staf tidak ramah dan tidak memberikan layanan yang baik. Sistem informasi yang baik dan layanan yang baik sangat penting untuk menciptakan pengalaman belajar yang baik di perguruan tinggi, sehingga penting untuk memfokuskan penelitian pada kualitas layanan dan sistem informasi untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Bagi mahasiswa, pelayanan administrasi yang berkualitas seperti kecepatan, ketepatan, dan aksesibilitas informasi berperan penting dalam menunjang kegiatan akademik. Ketika layanan yang diberikan berkualitas dan sistem informasi yang disediakan mudah diakses, maka mahasiswa akan merasa lebih bahagia, lebih fokus pada studinya, dan lebih termotivasi untuk mencapai prestasi akademik yang optimal.

Penelitian ini relevan mengingat berbagai keluhan yang masih sering muncul terkait pelayanan administrasi pendidikan, seperti informasi yang tidak konsisten, respon yang tertunda, dan kurangnya keramahan staf. Permasalahan tersebut tidak hanya dapat mempengaruhi persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan, namun juga menurunkan kepuasan mahasiswa dan pada akhirnya mempengaruhi citra institusi secara keseluruhan.

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat dalam mengusulkan perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan administrasi sebagai jawaban atas kebutuhan dan harapan mahasiswa. Penelitian ini juga dapat memberikan dasar bagi pengelola institusi untuk merancang strategi dan kebijakan layanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan mahasiswa dan lebih efisien. Dalam hal ini, peneliti akan berkontribusi terhadap peningkatan mutu pendidikan tinggi tidak hanya dari pandangan akademik namun juga dari pandangan layanan pendukungnya. Berdasarkan informasi ini, penulis ingin melakukan penelitian tambahan tentang judul "Pengaruh Kualitas Layanan dan Sistem Informasi pada Administrasi Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Administasi Perkantoran Universitas Negeri Jakarta.

LANDASAN TEORI

Kajian Teori

1. Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan

Kualitas pelayanan adalah tentang memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan dengan tingkat kepuasan yang tinggi. Penyedia layanan harus fokus pada sudut pandang pelanggan untuk mencapai kualitas pelayanan yang baik (Permana et al., 2020). Kualitas pelayanan melibatkan kemampuan produk atau jasa untuk memenuhi kebutuhan dengan baik (Kotler dan Keller, 2009). Perlu menjembatani harapan dan kenyataan untuk membuat pelanggan puas. Dalam pelayanan pendidikan tinggi, kualitas pelayanan dari bagian administrasi harus memastikan kepuasan dan kebutuhan mahasiswa terpenuhi (Kanca, I. N., & Dartini, N. P. D. S., 2015). Faktor-faktor seperti kemampuan mengajar, lokasi dan fasilitas, masalah administrasi, hubungan dengan dosen, dan lainnya mempengaruhi persepsi kualitas layanan mahasiswa. Ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan harus berfokus pada kebutuhan dan harapan pelanggan untuk mencapai kepuasan yang tinggi (Mason et al., 2018).

Untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam kaitannya dengan kepuasan siswa. Lima indikator kualitas pelayanan berdasarkan (Parasuraman, et al., 1990). Berikut adalah indikator kualitas pelayanan :

- 1) *Tangibles* (bukti langsung)
- 2) *Reliability* (keandalan)
- 3) *Responsiveness* (daya tanggap)
- 4) *Assurance* (jaminan)

5) *Emphaty* (kepedulian)

2. Sitem Informasi Administrasi Pendidikan

Sebuah organisasi membuat sistem informasi yang menggabungkan kebutuhan organisasi dalam menjalankan proses bisnis dan informasi untuk bantu pengambilan keputusan (Sutabri.T., 2005). Sistem informasi membantu aktivitas sehari-hari dan harus memberikan pelaporan dan manajemen harian. Secara teknis, sistem informasi adalah kumpulan elemen terkait untuk mengumpulkan, memproses, dan menyebarkan informasi untuk bantu pengambilan keputusan (Yul Efnita, Syaefulloh & Suci Widana., 2021). Informasi harus tepat waktu, akurat, dan relevan untuk menghasilkan informasi berkualitas tinggi. Sistem informasi meningkatkan efisiensi dan kepuasan pengguna. Kualitas sistem informasi akademik universitas berhubungan dengan kepuasan pengguna. Sistem informasi akademik membantu proses pendidikan dengan baik, efisien, dan efektif (E. Siswanto and E. Zusrony, 2019). Tujuan sistem informasi adalah memberikan kepuasan dan memudahkan pemenuhan kebutuhan pengguna. Kualitas sistem informasi akademik universitas berdampak pada efisiensi pengguna dan kepuasan pengguna (Henim & Sari, 2020). Ada lima faktor yang mempengaruhi efektivitas sistem informasi: dukungan manajemen puncak, manajemen sistem informasi, kepuasan pengguna, budaya organisasi, penggunaan sistem informasi, dan kualitas informasi (Nugrahanto, B., 2013).

Menurut DeLone dan McLean (1992) kualitas sistem dalam menyediakan informasi sesuai kebutuhan pengguna, terdapat lima indikator yang digunakan yaitu :

- 1) *Ease of use* (kemudahan untuk digunakan)
- 2) *System flexibility* (kemudahan untuk diakses)
- 3) *Response time* (kecepatan akses)
- 4) *Reliability* (ketahanan dari kerusakan)
- 5) *Security* (keamanan sistem)

Menurut Rai et al., (2002), kualitas informasi adalah kualitas keluaran data yang dihasilkan oleh suatu sistem informasi. Empat indikator yang digunakan yaitu :

- 1) *Accuracy* (keakuratan informasi)
- 2) *Timeliness* (tepat waktu)
- 3) *Completeness* (kelengkapan informasi)
- 4) *Format* (penyajian informasi)

3. Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan pelanggan terjadi ketika organisasi memenuhi harapan pelanggan (Kotler, 1997). Kepuasan mahasiswa adalah ketika mahasiswa merasa puas dengan layanan universitas sesuai harapan mereka (Sopiatin, 2010). Perasaan senang atau kecewa muncul saat membandingkan kinerja produk dengan harapan (Kotler, 2000). Evaluasi produk dan layanan memberikan kepuasan bagi siswa. Mahasiswa di perguruan tinggi dianggap sebagai pelanggan utama karena membayar untuk layanan pendidikan. Harapan mahasiswa terhadap layanan universitas bervariasi, ada yang berharap standar tinggi, sedang, atau rendah. Faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa meliputi pengetahuan atau keterampilan, kesadaran karier, layanan akademik, dan harapan terhadap universitas.

Kepuasan mahasiswa diukur melalui kualitas pengajaran, bimbingan akademik, perpustakaan, ekstrakurikuler fasilitas, dan layanan kerja (Heriyanto, 2017).

Indikator kepuasan mahasiswa menurut (Heriyanto, 2017) meliputi:

- 1) Kepuasan terhadap administrasi akademik di kampus
- 2) Kepuasan terhadap layanan dukungan administratif
- 3) Kepuasan terhadap komunikasi yang efektif
- 4) Kepuasan terhadap layanan dukungan akademik
- 5) Kepuasan terhadap manajemen kampus secara keseluruhan

Penelitian Terdahulu

Penelitian ini dilakukan mengingat hasil penelitian terdahulu mengenai pengaruh kualitas pelayanan administrasi pendidikan (X1) dan sistem informasi (X2) terhadap kepuasan mahasiswa (Y).

Tabel 2 Penelitian Terdahulu

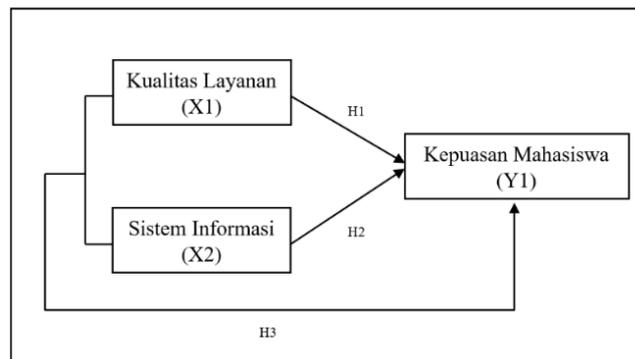
No	Judul	Peneliti	Variabel			Kesimpulan
			X1	X2	Y	
1.	Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Akademik tentang Kepuasan Mahasiswa	Sujianto Mujiono, Ida Bagus Suardika, & Sri Indriani (2023)	✓		✓	Hasil studi menunjukkan kedua hipotesis diterima. Kualitas layanan akademik memengaruhi kepuasan mahasiswa, terutama dalam responsivitas.
2.	Pengaruh Sistem Informasi Tata Usaha Akademik dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa	Anggun Feronika Badarussyamsi, dan Shalahudin (2024)	✓	✓	✓	Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi akademik mempengaruhi kepuasan mahasiswa, dan daya tanggap menjadi faktor utama kepuasan mahasiswa.
3.	Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi dan Fasilitas Perguruan Tinggi terhadap Kepuasan Mahasiswa Politeknik STIA LAN Jakarta	Areskha Vanya Anandikha, Maurizka Chairunissa, dan Dian Indriyani	✓		✓	Hasil analisis data menunjukkan bahwa sistem Pelayanan administrasi dan fasilitas universitas mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. dukungan administratif yang tepat, layanan akademik yang cepat, dan proses pendaftaran yang cepat meningkatkan pengalaman belajar bagi mahasiswa.

4.	Pengaruh Sistem Informasi Akademik (SIKAD) dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Universitas Islam Riau	Yul Efnita, Syaefulloh, & Suci Widana (2021)	✓	✓	✓	Menurut penelitian yang dilakukan menghasilkan kesimpulan bahwa Sistem Informasi Akademik (SIKAD) dan kualitas layanan mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.
5.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area Medan	Adelina Lubis (2014)	✓		✓	Menurut penelitian ini, keandalan, daya tanggap, dan jaminan adalah variabel kualitas pelayanan yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.
6.	Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akademik Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa Perguruan Tinggi	Astri Ayu Purwati, Muhammad Luthfi Hamzah, & Sarli Rahman (2018)		✓	✓	Kepuasan mahasiswa terkait positif dengan peningkatan kualitas sistem informasi akademik, menurut temuan penelitian tersebut, itu tidak selalu dapat meningkatkan loyalitas siswa.
7.	Pengaruh Layanan Sistem Informasi Akademik (Siakad) Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa	Muhammad Yasin & Muhammad Ilham (2022)		✓	✓	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Layanan Sistem Informasi Akademik (Siakad) STAI Sangatta Kutai Timur memberikan dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.
8.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Smart Fast Global Education Pekanbaru	Erfi Ester Ekklesia Tumangger, & Zubaidah Assyifa (2022)	✓		✓	Hasil studi menunjukkan bahwa kualitas layanan mempengaruhi kepuasan mahasiswa di Smart Fast Global Education Pekanbaru. Ini terbukti dengan nilai korelasi $R = 0,885$.
9.	Alisis Pengaruh Sistem Informasi Akademik Terhadap Kepuasan Layanan Mahasiswa Di	Wenny Murtalining Tyas (2017)		✓	✓	Hasil analisis dan pembahasan menunjukkan bahwa sistem informasi akademik berpengaruh positif dan signifikan

	Universitas Muhammadiyah Jember					terhadap kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan.
10.	Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akademik, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Akuntansi	Noer Siti Zahara, & Nunung Aini Rahmah (2023)	✓	✓	✓	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi akademik secara parsial berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa namun, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Sumber: Data di olah oleh peneliti (2024)

Kerangka Berpikir



Gambar 1 Kerangka Berpikir

- H1 : Pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan mahasiswa program studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Universitas Negeri Jakarta.
- H2 : Pengaruh variabel sistem informasi terhadap variabel kepuasan mahasiswa program studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Universitas Negeri Jakarta.
- H3 : Pengaruh variabel kualitas pelayanan dan variabel sistem informasi terhadap variabel kepuasan mahasiswa program studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Universitas Negeri Jakarta.

METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan pada mahasiswa program studi Pendidikan Administrasi Perkantoran di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta karena mereka mengalami masalah dengan kualitas pelayanan dan sistem informasi. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif, dengan fokus pada survei menggunakan kuesioner dan skala likert. Populasi penelitian terdiri dari 169 mahasiswa angkatan 2022 dan 2023, dan sampel yang diambil sejumlah 119 sampel. Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*, dimana responden dipilih berdasarkan kriteria tertentu (Etikan, Musa, & Alkassim, 2016). Data yang diperoleh melalui kuesioner diolah dengan analisis deskriptif, regresi berganda, dan uji hipotesis

menggunakan *statistik IBM Software for Social Science (SPSS) versi 27*. Data primer diperoleh dari tanggapan langsung mahasiswa pada kuesioner, sedangkan data sekunder berasal dari literatur terkait. Tujuan utama analisis data adalah untuk memberikan gambaran yang jelas dan mendukung pengambilan keputusan berdasarkan temuan penelitian tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

1. Deskripsi Data

Data yang disebarkan dalam penelitian disebut deskripsi data. Ada tiga variabel dalam penelitian ini. Sebelum penelitian dimulai, peneliti melakukan uji coba instrumen dengan 30 orang sebagai sampel, mencakup variabel X1 (Kualitas Pelayanan), variabel X2 (Sistem Informasi), dan variabel Y (Kepuasan Mahasiswa). Penelitian ini fokus pada pengaruh kualitas pelayanan dan sistem informasi administrasi pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa pada program studi Administrasi Perkantoran di Universitas Negeri Jakarta. Penelitian ini menguji instrumen penelitian (validitas dan reliabilitas), deskripsi data, analisis data, dan uji hipotesis.

2. Profil Responden

Mahasiswa program studi Pendidikan Administras Perkantoran di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta adalah responden penelitian ini. Penelitian ini melibatkan 169 mahasiswa, 119 di antaranya adalah sampel penelitian. Penelitian ini melakukan survei melalui penggunaan *Google Form* sebagai alat pengisian kuesioner. Adapun persentase profil responden yang sudah di analisis oleh *SPSS* dapat dijelaskan sebagai berikut.

Gender

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Perempuan	83	69.7	69.7	69.7
	Laki-Laki	36	30.3	30.3	100.0
	Total	119	100.0	100.0	

Gambar 2 Gender

Berdasarkan gambar di atas, jumlah responden dalam penelitian ini 119 responden dengan dua kategori yaitu perempuan berjumlah 83 responden dengan presentase 69,7% dan laki-laki berjumlah 36 responden dengan presentase 30,3%. Data ini diterima dari program studi Pendidikan Administrasi Perkantoran angkatan tahun 2022 dan 2023 didominasi oleh perempuan.

Angkatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2022	60	50.4	50.4	50.4
	2023	59	49.6	49.6	100.0
	Total	119	100.0	100.0	

Gambar 3 Angkatan

Berdasarkan gambar di atas, jumlah responden pada penelitian ini didominasi oleh mahasiswa angkatan 2022 dengan jumlah 60 responden sedangkan angkatan 2022 dengan jumlah 59 responden. Data ini dapat diterima karena angkatan 2022 memiliki jumlah mahasiswa paling banyak.

3. Analisis Deskripsi Data Variabel

Analisis deskriptif mencakup jumlah, nilai maksimum, nilai minimum, nilai rata-rata, dan *standar deviation*. Ini digunakan untuk memberikan gambaran tentang topik penelitian dari kelompok subjek tertentu. Variabel penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (X1), Sistem Informasi (X2), dan Kepuasan Mahasiswa (Y). Sebanyak 119 mahasiswa yang menjawab kuesioner dikirim melalui *Google Form*. Hasil perhitungan statistik deskriptif untuk penelitian ini adalah sebagai berikut.

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1	119	10	20	13.33	2.171
X2	119	14	30	20.07	3.186
Y	119	7	25	16.50	3.175
Valid N (listwise)	119				

Gambar 4 Deskriptif Statik

Berdasarkan gambar di atas terlihat bahwa nilai N adalah jumlah responden dalam penelitian ini yaitu 119 responden. Di sini minimum variabel (X1) adalah 10, variabel (X2) adalah 14, dan variabel (Y) adalah 7. Nilai maksimum untuk variabel (X1) adalah 20 Variabel (X2) berjumlah 30 dan variabel (Y) berjumlah 25. Nilai mean variabel (X1) sebesar 13,33, nilai mean variabel (X2) sebesar 20,07, dan nilai mean variabel (Y) sebesar 16,50. Standar deviasi variabel (X1) sebesar 2,171, variabel (X2) sebesar 3,186, dan variabel (Y) sebesar 3,175.

4. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikonearitas

Tujuan dari pengujian multikolinearitas adalah untuk melihat apakah terdapat korelasi antar variabel independen dalam suatu model regresi. Tidak terdapat gejala multikolinearitas pada data. Jika nilai *tolerance* > 0,10 dan nilai VIF (*Variance Inflatio Factor*) < maka dianggap normal. Berikut adalah hasil uji multikolinearitas :

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	8.445	1.636		5.162	<,001		
	Kualitas Layanan	.192	.119	.154	1.615	.109	.761	1.315
	Sistem Informasi	.302	.082	.350	3.675	<,001	.761	1.315

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

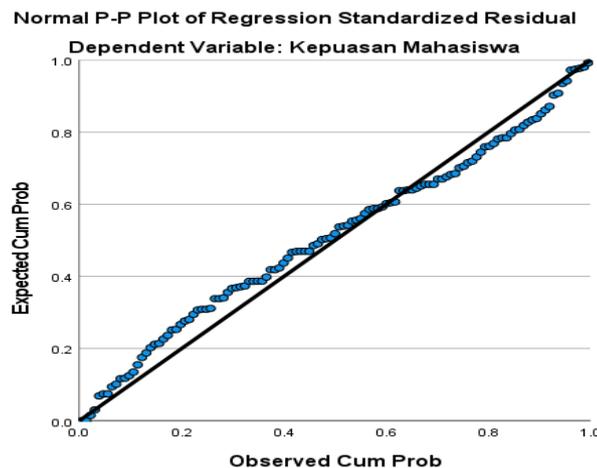
Gambar 5 Uji Multikonearitas

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel di atas terlihat bahwa nilai yang dapat diterima pada variabel pendukung kualitas pelayanan (X1) dan sistem informasi (X2)

adalah $0,761 > 0,10$. Sedangkan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) sebesar $1,315 < 10$ dapat diartikan tidak adanya multikolinieritas pada variabel independen penelitian ini.

b. Uji Heteroskedastisitas

Tujuan dari uji heteroskedastisitas adalah untuk memeriksa apakah model regresi mempunyai variansi yang tidak sama. Hasil uji statistik heteroskedastisitas pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

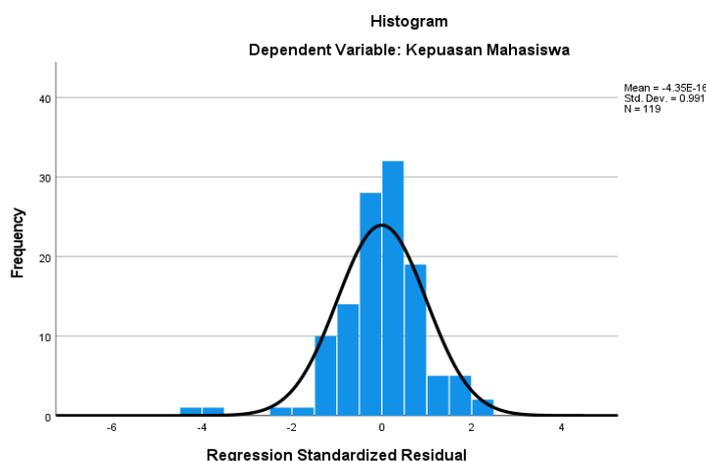


Gambar 6 Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan gambar di atas terlihat tidak adanya pola yang jelas pada uji heteroskedastisitas karena titik-titiknya tersebar di atas dan di bawah angka 10 dan Y. Data tersebut dapat dikatakan homokedastisitas.

c. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan dalam model regresi untuk memeriksa sebaran variabel terikat dan bebas. Normalitas dapat dilihat dari grafik atau histogram data. Jika nilai $> 0,05$, data dianggap berdistribusi normal. Uji normalitas yang digunakan adalah Kolmogorov-Smirnov.



Gambar 7 Uji Normalitas

Pada gambar di atas, histogram menunjukkan distribusi normal. Karena data tersebar sepanjang diagonal dan mengikuti diagonal, maka dapat dikatakan lolos uji normalitas.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		119
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.31415395
Most Extreme Differences	Absolute	.079
	Positive	.059
	Negative	-.079
Test Statistic		.079
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.068

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

Gambar 8 Uji Kolmogorov-Smirnov

Berdasarkan hasil pengolahan data pada gambar di atas terlihat nilai signifikansi kualitas pelayanan, sistem informasi, dan kepuasan mahasiswa sebesar 0,068. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa data berdistribusi normal dengan nilai signifikansi $0,068 > 0,05$. Hal ini menunjukkan adanya normalitas pada data.

5. Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi berganda mencakup berbagai variabel independen. Pendekatan ini bertujuan untuk menentukan sejauh mana pengaruh variabel X dan Y terhadap fluktuasi nilai variabel dependen. Berikut adalah hasil dari beberapa perhitungan uji regresi yang dilakukan dengan SPSS 27.

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.445	1.636		5.162	<.001
	Kualitas Layanan	.192	.119	.154	1.615	.109
	Sistem Informasi	.302	.082	.350	3.675	<.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Gambar 9 Uji Regresi Linear Berganda

Berdasarkan data di atas, dapat di peroleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut :

$$Y = 8,445 + 0,192 X1 + 0,302 X2$$

Pada uji regresi linear berganda nilai konstanta 8,445 menunjukkan bahwa apabila kualitas layanan (X1) dan sistem informasi (X2) diasumsikan = 10, maka kepuasan mahasiswa (Y) secara konstan 8,445. Nilai koefisien regresi variabel kualitas layanan (X1) adalah 0,192, dan koefisien regresi variabel sistem informasi (X2) adalah 0,302. Artinya sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa.

6. Uji Hipotesis

a. Uji Koefisien Regresi Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Hasil pengolahan data uji t dengan menggunakan SPSS 27 adalah sebagai berikut :

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.445	1.636		5.162	<,001
	Kualitas Layanan	.192	.119	.154	1.615	.109
	Sistem Informasi	.302	.082	.350	3.675	<,001

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Gambar 10 Uji t

Berdasarkan hasil analisis data di atas diketahui nilai Sig. variabel kualitas pelayanan (X1) sebesar 0,109 dan variabel sistem informasi (X2) sebesar 0,001 dengan probabilitas 0,05. Variabel kualitas pelayanan (X1) dapat disimpulkan bahwa $0,109 > 0,05$ artinya tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan mahasiswa (Y) dan variabel sistem informasi (X2) dapat disimpulkan bahwa $0,001 < 0,05$ artinya berpengaruh terhadap variabel kepuasan mahasiswa (Y).

b. Uji Koefisien Regresi Simultan (Uji f)

Uji f adalah uji untuk menentukan gabungan antara variabel independen pengaruh kualitas layanan (X1) dan sistem informasi (X2) terhadap variabel dependen kepuasan siswa (Y). Hasil pengolahan data uji f menggunakan SPSS 27 adalah sebagai berikut:

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	156.998	2	78.499	14.410	<,001 ^b
	Residual	631.926	116	5.448		
	Total	788.924	118			

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

b. Predictors: (Constant), Sistem Informasi, Kualitas Layanan

Gambar 11 Uji f

Berdasarkan hasil analisis di atas menjelaskan hasil uji f dapat diketahui bahwa sig $0,001 < 0,05$ dapat dikatakan bahwa hipotesis diterima. Artinya, kualitas layanan (X1) dan sistem informasi (X2) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (Y).

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Dengan menggunakan koefisien determinasi (R^2) kita dapat melihat seberapa besar pengaruh variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan sistem informasi terhadap variabel dependen yaitu kepuasan mahasiswa. Pengaruh ini ditunjukkan dalam %. Hasil pengolahan data dengan SPSS 27 adalah sebagai berikut:

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.446 ^a	.199	.185	2.334

a. Predictors: (Constant), Sistem Informasi, Kualitas Layanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Gambar 12 Uji Koefisiensi Determinasi

Informasi yang disajikan menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi (R square) sebesar 0,199 menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) dan sistem informasi (X2) memiliki pengaruh sebesar 19,9% terhadap varians kepuasan mahasiswa (Y). Sedangkan sisanya sebesar 80,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak tercakup dalam penelitian ini.

Pembahasan

1. (H1) Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Universitas Negeri Jakarta.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kepuasan mahasiswa dan tingkat pelayanan yang mereka terima. Indikator yang digunakan adalah bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan kepedulian. Dilakukan uji asumsi klasik untuk melihat multikolinearitas, heterokedastisitas, dan normalitas. Hasil menunjukkan data baik tanpa multikolinearitas, homokedastisitas, dan distribusi normal. Kualitas layanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Implikasinya berbeda dengan penelitian sebelumnya (Sujianto et al., 2023), (Anandikha et al., 2024), (Lubis, 2014), dan (Ester Ekklesia Tumangger & Assyifa, 2022) karena mahasiswa memiliki perspektif dan pengalaman yang berbeda terhadap layanan yang mereka terima. Variasi ini dapat memengaruhi signifikansi hasil penelitian.

2. (H2) Sistem Informasi Administrasi Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Universitas Negeri Jakarta.

Penelitian ini meneliti hubungan antara kepuasan dan sistem informasi. Indikator seperti kemudahan penggunaan, akses, kecepatan, keamanan, dan keselamatan data digunakan dalam penelitian ini. Hasil uji menunjukkan bahwa data tidak menunjukkan multikolinearitas dan memiliki distribusi normal. Regresi linear menunjukkan bahwa sistem informasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa variabel kepuasan siswa memiliki pengaruh positif dan signifikan. Hasil penelitian mendukung bahwa sistem informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa sebagai pengguna, sejalan dengan penelitian sebelumnya (Purwati et al., 2018), (Yasin & Ilham, 2022) dan (Tyas, 2017). Oleh karena itu, semakin baik kualitas sistem informasi di perguruan tinggi, semakin tinggi kepuasan mahasiswa sebagai pengguna.

3. (H3) Kualitas Pelayanan dan Sistem Informasi Administrasi Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Universitas Negeri Jakarta.

Penelitian ini mencari hubungan antara kepuasan mahasiswa dengan kualitas layanan dan sistem informasi. Kepuasan mahasiswa terhadap administrasi kampus, dukungan administratif, komunikasi, dan manajemen kampus menjadi indikator penelitian. Uji asumsi klasik dilakukan, termasuk multikolinearitas, heterokedastisitas, dan normalitas. Hasil menunjukkan tidak ada multikolinearitas dan data berdistribusi normal. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa tidak berpengaruh, tetapi sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa. Variabel kualitas layanan dan sistem informasi bersama-sama mempengaruhi kepuasan mahasiswa sebesar 19,9%. Penelitian juga menunjukkan bahwa kualitas layanan dan sistem informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna mahasiswa. Penelitian sebelumnya (Feronika Anggun, Badarussyamsi, 2024), (Yul Efnita et al., 2021), dan (Zahara et al., 2023) juga menunjukkan bahwa kepuasan siswa dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan. Kualitas layanan dan sistem informasi yang baik dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa. Jadi, rasa puas siswa bergantung pada kualitas layanan dan sistem informasi yang diberikan.

KESIMPULAN

Ada beberapa hal yang dapat disimpulkan dari penelitian yang dilakukan peneliti melalui pengolahan, penjelasan, dan diskusi data statistik:

1. Ada hubungan positif dan tidak signifikan antara kualitas layanan (X1) administrasi pendidikan dan kepuasan mahasiswa (Y) Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran.
2. Ada hubungan positif dan signifikan antara sistem informasi (X2) administrasi pendidikan dengan kepuasan mahasiswa (Y) Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran.
3. Ada korelasi positif dan signifikan antara kepuasan mahasiswa (Y) Program Studi Administrasi Perkantoran Administrasi Perkantoran dan kualitas layanan (X2) dan sistem informasi (X2).

DAFTAR PUSTAKA

- Anandikha, A. V., Chairunissa, M. & Indriyani, D. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi dan Fasilitas Perguruan Tinggi terhadap Kepuasan Mahasiswa Politeknik STIA LAN Jakarta. Publishing 1–11 .
- DeLone, W. H., McLean, E. R. (1992). Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable. *Inf. Syst. Res.*, vol. 3, no. 4:60–95. _____. 2003. The DeLone and McLean Model of Information Systems Success : A Ten-Year Update. *J. Manag. Inf. Syst.* Vol. 19(4): 9–30.
- E. Siswanto and E. Zusrony, (2019) "Analisis Persepsi User Satisfaction Sistem Informasi Akademik (Siakad)," *J. Media Apl.*, vol. 11, no. 2, pp. 32–44.
- Efnita, Y., & Widana, S. (2021). Pengaruh Sistem Informasi Akademik (SIKAD) dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Universitas Islam Riau. *E-Bisnis: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 14(2), 72-79.

- Ester Ekklesia Tumangger, E. & Assyifa, Z. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Smart Fast Global Education Pekanbaru. *Shar. J. Islam. Econ. Manag. Bus.* **1**, 16–28 (2022).
- Etikan, I., Musa, S. A., & Alkassim, R. S. (2016). Comparison of convenience sampling and purposive sampling. *American Journal of Theoretical and Applied Statistics*, *5*(1), 1–4
- Feronika, A., Badarussyamsi, B., & Shalahudin, S. (2024). Pengaruh Sistem Informasi Tata Usaha Akademik dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Journal of Educational Research*, *3*(1), 377-392.
- Fikri, S., Wiyani, W., & Suwandaru, A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Strata I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang). *Jurnal bisnis dan manajemen*, *3*(1)
- Heriyanto. (2017). Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Mahasiswa Sekolah Tinggi Agama Buddha Negeri Sriwijaya Tangerang Banten. *Jurnal Vijjacariya*, *4*(1), 1-14.
- Juhriyansyah Dalle, A.Akrim, Baharudin, (2020). Pengantar Teknologi Informasi, (Depok: PT Raja Grafindo Persada), 9, <https://id.scribd.com/document/604296890/Resensi-Buku-Pengantar-Teknologi-Informasi>.
- Kanca, I. N., & Dartini, N. P. D. S. (2015). Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Akademik Jurusan Penjasokesrek. *JURNAL PENJAKORA*, *2*(2), 1-11.
- Kotler, P. (1997) *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control*. 9th Edition, Prentice Hall, Upper Saddle River.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall, pp. 438- 440.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran* (13th ed.). Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, P., & Wasana, J. (1994). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi Dan Pengendalian*. Penerbit Erlangga.
- Lubis, A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area Medan. *J. Konsep Bisnis dan Manaj.* **1**, 29–36.
- Mason, R. B., Mbambo, S. N., & Pillay, M. A. (2018). Service quality at technical and vocational education and training colleges: Perception according to demographic factors. *Journal of Technology of Education Training*, *10*(1), 15–29. <https://doi.org/10.30880/jtet>. 2018.10.01.002
- Nugrahanto, B. (2013). Analisis Faktor-faktor yang Menentukan Efektivitas Sistem Informasi pada Organisasi Sektor Publik. 1–147.
- Parasuraman, Valarie A., Zeithmal, Leonard L Berry. (1990). *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perception and Expectations*. New York: Free Press.
- Permana, A., Aima, M. H., Ariyanto, E., & Nurmahdi, A. (2020). The Effect Of Academic Service Quality On Satisfaction And Loyalty Of Students University. *Jurnal Ecodemica*, *4*(2), 230-241. <https://doi.org/10.31294/jeco.v4i2.7979>
- Purwati, A. & Sitompul, S. (2017) Aplikasi Model Kano dalam Pengukuran Kualitas Perguruan Tinggi Swasta Kota Pekanbaru Berdasarkan Perspektif Mahasiswa. *Jurnal Cano Economos*, *6*(2),93-110.
- Purwati, A. A., Hamzah, M. L., Hamzah, H. & Rahman, S. Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akademik terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa Perguruan Tinggi. *J. Econ. Bussines Account.* **2**, 84–92 (2018).

- Rai, A., Lang, S.S. and Welker, R.B. (2002). Assessing the Validity of IS Success Models: An Empirical Test and Theoretical Analysis, *Information System Research*, Vol.13 (1): 29-34.
- Rizan Machmud, (2018) *Kepuasan Pengguna Sistem Informasi*, (Gorontalo: Ideas Publishing), 2-3
- Sujianto, Mujiono, Suardika, I. B. & Indriani, S. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Akademik tentang Kepuasan Mahasiswa. *J. Flywheel* **14**, 29–33.
- Sutabri, Tata. (2005). *Sistem Informasi Manajemen*. Andi. Yogyakarta.
- Tyas, W. M. (2017). Analisis Pengaruh Sistem Informasi Akademik Terhadap Kepuasan Layanan Mahasiswa Di Universitas Muhammadiyah Jember. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 3(2).
- Yasin, M. & Ilham, M. (2022). Pengaruh Layanan Sistem Informasi Akademik (Siakad) Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa. *Al-Rabwah* **16**, 53–63.
- Yul Efnita, Syaefulloh & Suci Widana (2021). Pengaruh Sistem Informasi Akademik (SIKAD) dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Universitas Islam Riau. *E-Bisnis J. Ilm. Ekon. dan Bisnis* **14**, 72–79.
- Zahara, N. S., Rahmah, N. A., Jenderal, U. & Yani, A. The influence of the quality of academic information systems, the quality of information and the quality of services on student satisfaction in accounting study program. *J. Econ. Bus. Account.* **7**, 1253–1265 (2023).