

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK DAN ADMINISTRASI JURUSAN AKUNTANSI POLITEKNIK NEGERI SEMARANG

(Student Satisfaction Levels Analysis of Accounting Department Academic and Administrative Services at Polytechnic State of Semarang)

Resi Yudhaningsih¹, Siti Mutmainah², Iwan Budiyo³, Kenneth Pinandhito⁴
Akuntansi, Politeknik Negeri Semarang

Email: ¹asrina_yudha@yahoo.co.id, ²imut.polines@yahoo.co.id, ³gusone84@gmail.com,

⁴kenneth.pinandhito@polines.ac.id

ABSTRAK: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dan pelayanan administrasi di jurusan akuntansi Politeknik Negeri Semarang. Metode yang digunakan sebagai kerangka kerja sistematis adalah metode deskriptif kuantitatif, yaitu suatu metode yang bertujuan membuat deskripsi, gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat hubungan antar fenomena yang diselidiki. Penelitian ini menggunakan lima variabel yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Empathy*, dan *Assurance* untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tingkat kepuasan mahasiswa yang dibentuk dalam bentuk skala *likert*, untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dan pelayanan administrasi ditinjau dari aspek keberwujudan (*Tangibles*), daya tanggap (*Responsiveness*), kepercayaan (*Reliability*), empati (*Empathy*), dan keyakinan (*Assurance*). Pengumpulan data dari mahasiswa dilakukan dengan menggunakan aplikasi *google form*. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *simple random sampling*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa jurusan akuntansi Politeknik Negeri Semarang dan diambil sampel sebanyak 303 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji validitas dan uji reliabilitas distribusi frekuensi tiap aspek kepuasan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan: 1) Kepuasan mahasiswa pada aspek *tangibles* sebesar 77,1%, 2) Kepuasan mahasiswa pada aspek *responsiveness* sebesar 76,32%, 3) Kepuasan mahasiswa pada aspek *reliability* sebesar 78,65%, 4) Kepuasan mahasiswa pada aspek *empathy* sebesar 77,21%, 5) Kepuasan mahasiswa pada aspek *assurance* sebesar 78,58%. Kesimpulannya adalah bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dan administrasi di jurusan akuntansi Politeknik Negeri Semarang tergolong sangat tinggi dan kualitas suatu pelayanan cukup baik dari berbagai aspek tersebut.

Kata Kunci: Kepuasan mahasiswa, pelayanan akademik, pelayanan administrasi.

ABSTRACT: This study aims to determine the level of student satisfaction with academic and administrative services in the accounting department at Semarang State Polytechnic. The method used as a systematic framework is quantitative descriptive. This study uses five variables, namely *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Empathy*, and *Assurance*, to measure student satisfaction levels. Data collection was conducted using a *Google Form* survey, and samples were taken using *simple random sampling*. A total of 303 samples were analyzed using validity and reliability tests of the frequency distribution of each aspect of satisfaction. The results of this study show: 1) Student satisfaction with the *tangibles* aspect was 77.1%, 2) Student satisfaction with the *responsiveness* aspect was 76.32%, 3) Student satisfaction with the *reliability* aspect was 78.65%, 4) Student satisfaction with the *empathy* aspect was 77.21%, 5)

Student satisfaction with the assurance aspect was 78.58%. The conclusion is that the level of student satisfaction with academic and administrative services in the accounting department at Semarang State Polytechnic is very high, and the quality of service is quite good in all aspects.

Keywords: *Student satisfaction, academic services, administrative services*

PENDAHULUAN

Tujuan utama dari penelitian ini untuk mengukur kepuasan mahasiswa yaitu mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dan pelayanan administrasi di kampus, mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dan pelayanan administrasi serta meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan akademik dan pelayanan administrasi di kampus. Tingkat kepuasan mahasiswa ini diukur berdasarkan pelayanan akademik dan administrasi yang mereka terima dalam berbagai aspek, yaitu keberwujudan (*tangibles*), daya tanggap (*responsiveness*), kepercayaan (*reliability*), empati (*empathy*), dan keyakinan (*assurance*). Wilkie (dalam Tjiptono, 1997) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa, sehingga dapat dikatakan bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan konsumen yang diperoleh setelah konsumen melakukan atau menikmati sesuatu. Teori kepuasan pelanggan adalah suatu konsep yang menjelaskan bagaimana pelanggan merasakan kepuasan atau ketidakpuasan terhadap produk atau jasa yang mereka gunakan. Teori ini menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah hasil dari perbandingan antara harapan dan kinerja yang diterima. Pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna jasa akan dinilai memuaskan, sebaliknya apabila pelayanan yang diterima tidak memenuhi kebutuhan, pelanggan atau dalam konteks pelayanan akademik dan administrasi adalah mahasiswa terhadap pelayanan akan dinilai tidak memuaskan.

Teori pelayanan adalah suatu konsep yang menjelaskan bagaimana pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dan perilaku pembelian ulang. Teori ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah hasil dari perbandingan antara harapan dan kinerja yang diterima. Kotler (2000) menyatakan bahwa teori pelayanan adalah suatu konsep yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah hasil dari kemampuan penyedia jasa untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Teori kepuasan mahasiswa adalah suatu konsep yang menjelaskan bagaimana mahasiswa merasakan kepuasan atau ketidakpuasan terhadap pengalaman akademik dan non-akademik di kampus. Kepuasan mahasiswa adalah sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya (Sallehuddin, 2011). Menurut Sopiadin (2010), dalam (Ester Ekklesia Tumangger and Assyifa, 2022), kepuasan mahasiswa merupakan perilaku positif yang diberikan mahasiswa terhadap pelayanan pada institusi pendidikan atau perguruan tinggi dikarenakan adanya kesesuaian antara harapan atau ekspektasi terhadap pelayanan dengan kenyataan yang mereka terima.

Teori ekspektasi menjelaskan tentang bagaimana individu membuat keputusan dan mengambil tindakan berdasarkan harapan dan ekspektasi mereka. Luthans (1992) menyatakan bahwa teori ekspektasi adalah suatu teori yang menjelaskan bahwa motivasi seseorang untuk melakukan suatu tindakan dipengaruhi oleh harapan dan ekspektasi mereka tentang hasil yang akan diperoleh, serta nilai yang diberikan pada hasil tersebut, serta kemampuan mereka

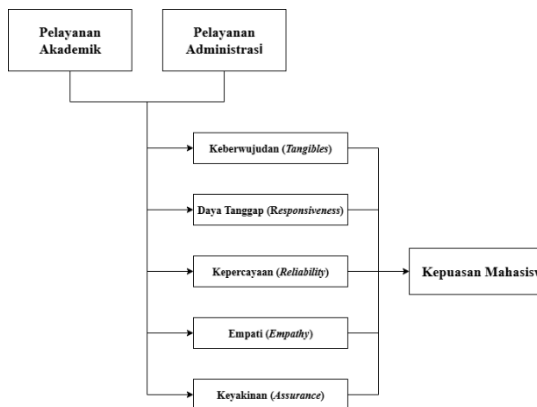
untuk mencapai hasil tersebut. Ekspektasi merupakan harapan atau perkiraan dari individu yang muncul dari hubungan antara usaha dan hasil yang ingin dicapai di mana terdapat nilai tersendiri dari hasil usaha bagi individu (Sukmaningtyas, Purnomo and Psikologi, 2012). Teori kebutuhan adalah suatu konsep psikologi yang menjelaskan bahwa perilaku manusia dipengaruhi oleh kebutuhan yang belum terpenuhi. Teori kebutuhan ini dikemukakan oleh Abraham Maslow dalam *Hierarchy of Needs*. Teori kebutuhan dari Maslow ini menegaskan bahwa seluruh aktivitas manusia secara langsung maupun tidak langsung dapat dipengaruhi oleh kebutuhan bawaan dari manusia itu sendiri yang bersifat psikologis atau biologis (Dhaniswara, Adhitama and Darmawan, 2023).

Menurut (Kotler & Keller, 2009), kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang yang merasa senang atau kecewa yang disebabkan oleh hasil atau kinerja yang diterima dibandingkan dengan harapannya. Seseorang yang memiliki tingkat kepuasan yang tinggi ini berarti menunjukkan sikap yang positif dan hasil yang sesuai dengan harapan (Turrahma, 2022). Hal ini juga berlaku bagi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dan administrasi yang mereka terima dalam institusi perguruan tinggi. Kepuasan akan lahir ketika asumsi mahasiswa dipenuhi. Menurut Zeithaml dan Bitner (2003), terdapat beberapa aspek yang mempengaruhi kepuasan konsumen yang akan diinterpretasikan ke dalam kepuasan mahasiswa, yaitu 1) kualitas produk; 2) faktor emosional; 3) atribusi keberhasilan atau kegagalan jasa; 4) persepsi terhadap kewajaran dan keadilan; 5) faktor konsumen lain. Menurut Tjiptono (2014:356), kepuasan mahasiswa pada dasarnya merupakan tujuan dari suatu perusahaan jasa guna menciptakan mahasiswa, seperti terciptanya reputasi institusi pendidikan, terjalin relasi jangka panjang, tercipta loyalitas mahasiswa, rekomendasi positif dari mulut ke mulut, meningkatkan volume pemasaran dan keuntungan bagi perguruan tinggi.

Menurut Anastasia D. dan Ciptono (2001: 403), pelayanan akademik adalah suatu layanan pendidikan terkait langsung dengan pelanggan primer atau dalam konteks ini adalah mahasiswa dari perguruan tinggi yang meliputi silabus, kurikulum, satuan materi sajian, rancangan mutu perkuliahan, evaluasi, penyajian materi, pembimbingan, dan praktikum (Marthalina, 2018). Kualitas pelayanan akademik adalah suatu penilaian yang diberikan oleh mahasiswa mengenai sejauh mana pelayanan yang diberikan, apakah sesuai dengan harapan mahasiswa. Pelayanan akademik sebetulnya bertujuan untuk memberikan fasilitas kepada mahasiswa agar dapat memahami pembelajaran dari kurikulum yang disediakan serta dapat mencapai kompetensi yang telah ditetapkan oleh perguruan tinggi. Pelayanan akademik ini juga melibatkan administrasi, seperti pengelolaan jadwal kuliah maupun jadwal dosen, pemrosesan transkrip nilai, dan pendataan mahasiswa. Menurut Parasuraman dkk (1998), menjelaskan bahwa terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yang mempengaruhi tingkat kepuasan yang disebut sebagai model *SERVQUAL*, yaitu 1) keberwujudan (*tangibles*), merupakan bukti fisik yang dapat dirasakan; 2) daya tanggap (*responsiveness*), merujuk ketersediaan staf membantu mahasiswa; 3) kepercayaan (*reliability*), mengacu keandalan perguruan tinggi dalam memberi pelayanan; 4) empati (*empathy*), merupakan sikap peduli terhadap kebutuhan mahasiswa; 5) keyakinan (*assurance*), merupakan kompetensi dari penyedia jasa. Pelayanan ini harus berjalan selaras, efisien, dan transparan supaya mendukung proses pembelajaran yang baik sehingga dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Pelayanan yang dibutuhkan manusia pada dasarnya terdapat dua jenis, meliputi pelayanan fisik yang bersifat pribadi sebagai manusia dan pelayanan administratif dari orang lain selaku anggota organisasi, baik dari massa maupun negara (Boksan *et al.*, 2024). Pelayanan administrasi akademik

merupakan segala bentuk aktivitas dalam melayani pelanggan terkait dengan jasa dan berhubungan dengan akademik menurut prinsip tertentu untuk mencapai tujuan organisasi yang efektif dan efisien (Hartati *et al.*, 2023). Setidaknya terdapat tiga yang menjadi faktor utama untuk menentukan tingkat kepuasan mahasiswa, yaitu fasilitas pendidikan, kompetensi dosen, dan pelayanan administrasi (Maharani, 2024). Administrasi dapat diartikan menjadi kegiatan secara sistematis dengan menggabungkan informasi dari berbagai sumber. Pelayanan administrasi dalam perguruan tinggi meliputi berbagai pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa, bermula dari proses awal pendaftaran, pembayaran biaya, pelayanan akademik, hingga layanan bimbingan dan konseling (Anandikha, Chairunissa and Indriyani, 2024). Pelayanan administrasi pendidikan terutama di perguruan tinggi berdasar pada prinsip tertentu, yaitu prinsip efisiensi, pengelolaan, pengutamaan, kepemimpinan, dan kerjasama.



Gambar 1 Kerangka Pemikiran
Sumber: Data primer yang diolah, 2025

Aspek yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa Menurut Zeithaml dan Bitner (2003), terdapat beberapa aspek yang mempengaruhi kepuasan konsumen yang akan diinterpretasikan ke dalam kepuasan mahasiswa, yaitu sebagai berikut.

a. Kualitas Produk

Kepuasan konsumen terhadap suatu produk atau jasa secara signifikan berhubungan dengan fitur dan atribut produk atau jasa yang telah dievaluasi oleh konsumen. Suatu penyedia produk atau jasa akan memperhatikan pentingnya fitur dan atribut dari produk atau jasa yang ditawarkan yang kemudian akan diukur berdasarkan persepsi konsumen. Hal ini juga berlaku dalam konteks kepuasan mahasiswa yang merujuk pada bagaimana elemen-elemen institusi pendidikan sebagai suatu produk atau jasa yang diberikan kepada mahasiswa untuk memenuhi ekspektasi atau harapan mahasiswa. Dari hal tersebut, kualitas produk atau layanan menjadi keseluruhan bagian pelayanan akademik maupun administrasi yang diterima oleh mahasiswa sebagai konsumen sehingga mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa.

b. Faktor Emosional (Emotional Factor)

Emosi manusia tidak selalu stabil karena dipengaruhi oleh keadaan pikiran maupun perasaan pada saat itu juga. Keadaan atau perasaan dari konsumen akan timbul respon terhadap apa yang mereka terima baik itu produk maupun jasa. Hal ini juga disebabkan dari pengalaman konsumsi, apabila emosi positif seperti perasaan senang, suka, dan bahagia yang menjadi respon dari konsumen, maka menjadi sinyal bahwa konsumen merasa puas terhadap produk atau jasa yang diterima dan menandakan bahwa penyedia produk atau jasa sukses dalam menawarkannya. Sama halnya dengan bentuk kepuasan mahasiswa yang memberikan emosional positif terhadap pelayanan akademik dan administrasi dari institusi pendidikan.

c. Atribusi Keberhasilan atau Kegagalan Jasa

Kepuasan dipengaruhi dari suatu peristiwa yang menjadi atribusi penyebab keberhasilan atau kegagalan

jasa yang diberikan. Konsumen akan cenderung mencari tahu penyebab atau alasan apabila jasa yang diterima lebih baik atau lebih buruk dibandingkan dengan yang diharapkannya. Mahasiswa akan mengatribusikan atau menilai penyebab keberhasilan atau kegagalan pada faktor eksternal, seperti pelayanan administrasi yang lambat, aktifnya dosen dalam mengajar, ketersediaan fasilitas yang menunjang pembelajaran. Hal ini tidak dapat dikendalikan dan tidak ada implikasi untuk hasil yang akan datang dan mahasiswa tidak bertanggung jawab atas hal tersebut (Darwati, 2012).

d. Persepsi terhadap Kewajaran dan Keadilan (Equity and Fairness)

Konsumen akan memberikan persepsi terhadap kewajaran dan keadilan terhadap apa yang mereka terima, apakah perlakuan antara konsumen yang satu dengan konsumen yang lainnya diberikan pelayanan yang lebih baik atau kualitas jasa yang lebih baik sehingga yang ditawarkan antara konsumen yang satu dengan konsumen yang lainnya berbeda-beda dan apakah sebanding dengan apa yang mereka tukar. Hal ini menjadi evaluasi secara subjektif dari mahasiswa mengenai apakah pelayanan yang telah mereka terima di perguruan tinggi dapat dianggap proporsional dan adil, seperti waktu, usaha, dan biaya yang dikeluarkan. Persepsi positif akan diberikan mahasiswa apabila terdapat kewajaran terhadap pelayanan yang diterima sehingga mendapatkan kepuasan. Sebaliknya, hal-hal seperti perlakuan diskriminatif atau ketidakadilan akan menurunkan kepuasan mahasiswa.

e. Faktor Konsumen Lain

Kepuasan konsumen juga dapat dipengaruhi oleh konsumen yang lainnya. Hal ini bergantung pada memori atau pengalaman suatu peristiwa yang diceritakan kembali oleh konsumen

sebelumnya sehingga dapat mempengaruhi keputusan hingga kepuasan konsumen. Hal ini juga dapat merujuk pada kesesuaian antara harapan dengan kenyataan. Jika persepsi suatu konsumen sesuai dengan harapan yang dimilikinya dari pelayanan yang telah diterima, maka konsumen lain juga akan tersugesti dari konsumen tersebut dan cenderung memiliki persepsi yang sama.

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis deskriptif kuantitatif. Penelitian ini menggunakan data numerik untuk menjawab pertanyaan penelitian. Penelitian kuantitatif juga memiliki desain penelitian yang sistematis dan terstruktur menggunakan pengukuran yang objektif dan dapat diandalkan. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif di jurusan akuntansi Politeknik Negeri Semarang. Sampel yang digunakan adalah mahasiswa yang dipilih secara acak (*simple random sampling*) untuk mewakili populasi. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 303 sampel berdasarkan jumlah responden dari jurusan akuntansi Politeknik Negeri Semarang yang mengisi kuesioner.

Penelitian ini menggunakan kuesioner untuk skala pengukuran menggunakan skala Likert (1-4) untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa. Skala Likert yang digunakan dalam penelitian ini terdapat empat tingkat pilihan jawaban, yaitu 1=Sangat Tidak Setuju (STS), 2=Tidak Setuju (TS), 3=Setuju (S), 4=Sangat Setuju (SS). Teknik pengumpulan data menggunakan survei secara *online* dan disebarluaskan melalui *google form* yang merupakan salah satu media survei daring yang mudah digunakan serta dapat mengakomodasi pengolahan data secara otomatis dan survei akan dibagikan kepada seluruh mahasiswa jurusan akuntansi di Politeknik Negeri Semarang. Survei akan berisi beberapa pertanyaan untuk diisi mahasiswa berdasarkan dengan pengalaman mahasiswa atas pelayanan baik

akademik maupun administrasi yang diberikan oleh Politeknik Negeri Semarang. Instrumen penelitian sebelum dipergunakan, lebih dahulu diuji dengan memakai pendekatan Uji Validitas dan Realibilitas dengan menggunakan *software* SPSS *Statistics* 22 dan *Microsoft Excel* 2019. Kriteria masing-masing pertanyaan dikatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel dengan taraf signifikansi 5%, sementara uji reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai *cronbach's alpha* dengan batas 0,67.

Penelitian ini juga menggunakan uji frekuensi dengan perhitungan persentase berdasarkan skala kepuasan dari responden. Perhitungan persentase ini digunakan untuk mendapatkan gambaran keseluruhan mengenai Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik dan Pelayanan Administrasi Studi Kasus pada Jurusan Akuntansi di Politeknik Negeri Semarang. Persentase dari penilaian mahasiswa diperoleh melalui banyaknya edaran skor di seluruh distribusi frekuensi yang terdata dan skala kepuasan akan dinilai berdasarkan besar kecilnya persentase tersebut. Umumnya untuk rentang 0%-37,5% tergolong sangat rendah, 37,51%-56,25% tergolong rendah, 56,26%-75% tergolong tinggi, dan 75,10%-100% tergolong sangat tinggi. Langkah-langkah penelitian menjelaskan alur proses atau tahapan dari pelaksanaan penelitian, meliputi perencanaan penelitian, pengembangan instrumen, pengumpulan data, analisis data, dan penyusunan laporan. Penelitian ini dilakukan selama 6 bulan dan berlokasi di Politeknik Negeri Semarang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari uji validitas pada penelitian ini yang diuji menggunakan *software* SPSS versi 22 dengan jumlah 30 item pertanyaan dan terdapat 303 responden dari mahasiswa jurusan akuntansi Politeknik Negeri Semarang adalah valid karena r hitung $>$ r tabel (0,1127).

Tabel 1 Hasil Uji Validitas

No	Correlation r Hitung	r Tabel	Ket
1	0.707	0.1127	Valid
2	0.550	0.1127	Valid
3	0.634	0.1127	Valid
4	0.626	0.1127	Valid
No	Correlation r Hitung	r Tabel	Ket
5	0.685	0.1127	Valid
6	0.637	0.1127	Valid
7	0.549	0.1127	Valid
8	0.653	0.1127	Valid
9	0.605	0.1127	Valid
10	0.598	0.1127	Valid
11	0.673	0.1127	Valid
12	0.739	0.1127	Valid
13	0.695	0.1127	Valid
14	0.651	0.1127	Valid
15	0.658	0.1127	Valid
16	0.569	0.1127	Valid
17	0.658	0.1127	Valid
18	0.681	0.1127	Valid
19	0.760	0.1127	Valid
20	0.635	0.1127	Valid
21	0.671	0.1127	Valid
22	0.639	0.1127	Valid
23	0.608	0.1127	Valid
24	0.621	0.1127	Valid
25	0.731	0.1127	Valid
26	0.689	0.1127	Valid

27	0.641	0.1127	Valid
28	0.599	0.1127	Valid
29	0.569	0.1127	Valid
30	0.698	0.1127	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2025

Uji reliabilitas ini digunakan untuk mengetahui apakah instrument yang digunakan dapat dipercaya (reliabel) atau tidak. Uji reliabilitas dapat dilihat dari nilai *Cronbach's Alpha* yaitu sebesar 0,67 dan dapat dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,67.

Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	N of Items
.951	30

Sumber: Data primer yang diolah, 2025

Berdasarkan tabel di atas, nilai *Cronbach's Alpha* menunjukkan hasil sebesar 0,951 di mana nilai tersebut sudah > 0,67 sehingga kepuasan mahasiswa pada pelayanan akademik dan administrasi dapat dinyatakan reliabel.

Data hasil penelitian analisis deskriptif ini digunakan untuk mengetahui dan menjelaskan mengenai keadaan variabel tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dan administrasi di jurusan akuntansi Politeknik Negeri Semarang. Terdapat 30 item pernyataan dari survey yang telah dibagikan kepada responden dan terdapat empat kriteria untuk memudahkan analisis data, yaitu skor pernyataan 1=Sangat Tidak Setuju (STS), skor 2=Tidak Setuju (TS), skor 3=Setuju (S), dan skor 4=Sangat Setuju (SS). Survey menghasilkan terdapat 303 responden yang menjadi sampel penelitian. Hasil survey yang didapatkan akan diinput ke dalam SPSS versi 22 dan diolah untuk mencari skor total per item dalam bentuk persentase. Kemudian diinput ke dalam bentuk tabel untuk dianalisis.

Dalam aspek keberwujudan mencakup hal-hal secara fisik yang

tampak dan dirasakan secara langsung, seperti fasilitas yang ada di perguruan tinggi untuk digunakan oleh mahasiswa. Berikut merupakan hasil perhitungan persentase untuk tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dan administrasi pada aspek keberwujudan.

Berdasarkan aspek keberwujudan menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dan administrasi pada aspek tangible memiliki rata-rata hasil tanggapan mahasiswa yang menyatakan sangat setuju sebesar 24% , setuju sebesar 62%, tidak setuju sebesar 12,4%, dan sangat tidak setuju sebesar 1,6%. Berdasarkan data keseluruhan jawaban responden untuk aspek tangible pada kategori "sangat tinggi" sebesar 77,1%, dapat disimpulkan bahwa fasilitas fisik dan sarana prasarana yang tersedia di jurusan akuntansi Politeknik Negeri Semarang sudah cukup baik dan dapat mendukung proses pembelajaran mahasiswa.

Pada aspek daya tanggap merujuk kepada ketersediaan pegawai dari perguruan tinggi untuk membantu mahasiswa dan memberikan layanan berupa tanggapan dan respon yang cepat terhadap kebutuhan mahasiswa. Berikut merupakan hasil perhitungan persentase untuk tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dan administrasi pada aspek daya tanggap.

Berdasarkan aspek daya tanggap menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dan administrasi pada aspek daya tanggap (*responsiveness*) memiliki rata-rata hasil tanggapan mahasiswa yang menyatakan sangat setuju sebesar 25,6% , setuju sebesar 57,25%, tidak setuju sebesar 14%, dan sangat tidak setuju sebesar 3,15%. Berdasarkan data keseluruhan jawaban responden untuk aspek daya tanggap (*reponsiveness*) pada kategori "sangat tinggi" sebesar 76,32% sehingga dapat disimpulkan bahwa pegawai dari perguruan tinggi memiliki ketersediaan yang baik untuk

membantu mahasiswa dalam penyediaan layanan yang cepat dan tanggap.

Dalam aspek kepercayaan mengacu kepada kemampuan perguruan tinggi dalam memberikan pelayanan yang handal dan konsisten dan berhubungan dengan kepercayaan mahasiswa dengan perguruan tinggi tersebut. Berikut merupakan hasil perhitungan persentase untuk tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dan administrasi pada aspek kepercayaan.

Berdasarkan aspek kepercayaan menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dan administrasi pada aspek reliability memiliki rata-rata hasil tanggapan mahasiswa yang menyatakan sangat setuju sebesar 28% , setuju sebesar 60,63%, tidak setuju sebesar 9,34%, dan sangat tidak setuju sebesar 2,03%. Berdasarkan data keseluruhan jawaban responden untuk aspek reliability pada kategori “sangat tinggi” sebesar 78,65% sehingga dapat disimpulkan bahwa pegawai dari perguruan tinggi mampu memberikan pelayanan yang dapat dipercaya, konsisten, serta sesuai dengan yang dijanjikan kepada mahasiswa

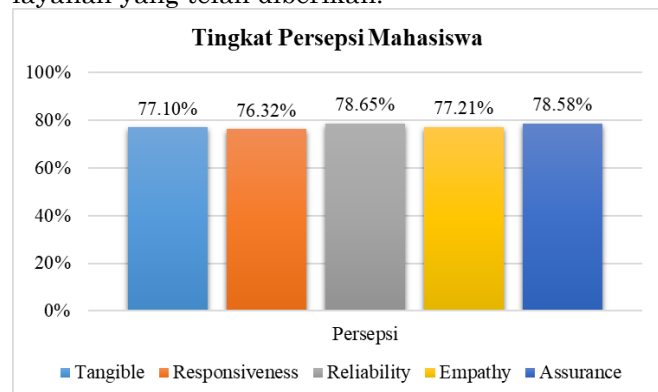
Aspek empati berkaitan dengan sikap peduli dan perhatian dari pihak perguruan tinggi terhadap masalah yang dialami mahasiswa dan memahami kebutuhan mahasiswa akan pelayanan di perguruan tinggi. Berikut merupakan hasil perhitungan persentase untuk tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dan administrasi pada aspek empati.

Berdasarkan aspek empati menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dan administrasi pada aspek empati (empathy) memiliki rata-rata hasil tanggapan mahasiswa yang menyatakan sangat setuju sebesar 25,96%, setuju sebesar 60,6%, tidak setuju sebesar 10%, dan sangat tidak setuju sebesar 3,5%. Berdasarkan data keseluruhan jawaban responden untuk aspek empati (empathy) pada kategori “sangat tinggi” sebesar 77,21% sehingga

dapat disimpulkan bahwa jurusan akuntansi di Politeknik Negeri Semarang mampu memberikan sikap yang peduli, perhatian pada setiap individu, dan komunikasi yang baik kepada mahasiswa.

Aspek keyakinan merupakan kemampuan dan sikap profesional dari perguruan tinggi. Mahasiswa memerlukan penyedia jasa yang benar-benar ahli di bidangnya sehingga dapat dipercaya dan dapat menunjukkan profesionalitasnya dan serta terjamin akan kualitas pelayanannya. Berikut merupakan hasil perhitungan persentase untuk tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dan administrasi pada aspek keyakinan.

Berdasarkan aspek keyakinan di atas menunjukkan bahwa tanggapan responden tentang tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dan administrasi pada aspek keyakinan (assurance) memiliki rata-rata hasil tanggapan mahasiswa yang menyatakan sangat setuju sebesar 27% , setuju sebesar 62,6%, tidak setuju sebesar 8%, dan sangat tidak setuju sebesar 2,4%. Berdasarkan data keseluruhan jawaban responden untuk aspek keyakinan (assurance) pada kategori “sangat tinggi” sebesar 78,58% sehingga dapat disimpulkan bahwa pegawai dari perguruan tinggi mampu menjamin dan memiliki sifat dapat dipercaya sehingga mendapat keyakinan dari mahasiswa mengenai kualitas layanan yang telah diberikan.



Gambar 2 Tingkat Persepsi Mahasiswa
Sumber: Data primer yang diolah, 2025

Berdasarkan grafik di atas menunjukkan bahwa persepsi

mahasiswa terhadap aspek *tangible* pada kategori “sangat tinggi” sebesar 77,1% sehingga dapat disimpulkan bahwa fasilitas fisik dan sarana prasarana yang tersedia di jurusan akuntansi Politeknik Negeri Semarang sudah cukup baik dan dapat mendukung proses pembelajaran mahasiswa. Aspek *responsiveness* pada kategori “sangat tinggi” sebesar 76,32% sehingga dapat disimpulkan bahwa pegawai dari perguruan tinggi memiliki ketersediaan yang baik untuk membantu mahasiswa dalam penyediaan layanan yang cepat dan tanggap. Aspek *reliability* pada kategori “sangat tinggi” sebesar 78,65% sehingga dapat disimpulkan bahwa pegawai dari perguruan tinggi mampu memberikan pelayanan yang dapat dipercaya, konsisten, serta sesuai dengan yang dijanjikan kepada mahasiswa. Aspek *empathy* pada kategori “sangat tinggi” sebesar 77,21% sehingga dapat disimpulkan bahwa jurusan akuntansi di Politeknik Negeri Semarang mampu memberikan sikap yang peduli, perhatian pada setiap individu, dan komunikasi yang baik kepada mahasiswa. Aspek *assurance* pada kategori “sangat tinggi” sebesar 78,58% sehingga dapat disimpulkan bahwa pegawai dari perguruan tinggi mampu menjamin dan memiliki sifat dapat dipercaya sehingga mendapat keyakinan dari mahasiswa mengenai kualitas layanan yang telah diberikan. Rata-rata dari total seluruh aspek adalah sebesar 77,57% yang berada pada kategori “sangat tinggi” dan menurut analisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dan administrasi diperoleh hasil aspek tertinggi terdapat pada aspek kepercayaan (*reliability*) dan hasil aspek terendah terdapat pada aspek daya tanggap (*responsiveness*).

SIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa pada pelayanan akademik dan pelayanan administrasi di jurusan akuntansi Politeknik Negeri Semarang. Berdasarkan hasil penelitian maka

dihasilkan pembuktian dan kesimpulan sebagai berikut.

1. Tingkat kepuasan yang dimiliki mahasiswa terhadap pelayanan akademik dan administrasi di jurusan akuntansi Politeknik Negeri Semarang pada aspek keberwujudan (*tangibles*) tergolong sangat tinggi sebesar 77,1%.
2. Tingkat kepuasan yang dimiliki mahasiswa terhadap pelayanan akademik dan administrasi di jurusan akuntansi Politeknik Negeri Semarang pada aspek daya tanggap (*responsiveness*) tergolong sangat tinggi sebesar 76,32%.
3. Tingkat kepuasan yang dimiliki mahasiswa terhadap pelayanan akademik dan administrasi di jurusan akuntansi Politeknik Negeri Semarang pada aspek kepercayaan (*reliability*) tergolong sangat tinggi sebesar 78,65%.
4. Tingkat kepuasan yang dimiliki mahasiswa terhadap pelayanan akademik dan administrasi di jurusan akuntansi Politeknik Negeri Semarang pada aspek empati (*empathy*) tergolong sangat tinggi sebesar 77,21%.
5. Tingkat kepuasan yang dimiliki mahasiswa terhadap pelayanan akademik dan administrasi di jurusan akuntansi Politeknik Negeri Semarang pada aspek keyakinan (*assurance*) tergolong sangat tinggi sebesar 78,58%.

Tabel 3 Deskripsi Analisis

ASPEK	DESKRIPSI ANALISIS
Tangible	Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa fasilitas di jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Semarang relatif lengkap seperti laboratorium, peralatan kelas, dan modul pembelajaran.

<p>Responsiveness</p>	<p>Menurut hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa secara umum, dosen, koordinator prodi, serta petugas administrasi dinilai cukup tanggap dalam memberikan respon dan solusi kepada mahasiswa.</p>	<p>https://doi.org/10.47134/jpn.v1i4.608 Atmadinata, V., Idris, A., & Rande, S. (2009). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman. <i>Jurnal Ekonomi Dan Manajemen</i>,13(1), 1–119.</p>
<p>Reliability</p>	<p>Menurut hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa perkuliahan pada umumnya berjalan tepat waktu dengan tingkat kehadiran dosen yang tinggi. Mahasiswa juga mudah mengakses informasi akademik seperti presensi, jadwal kuliah, maupun KHS.</p>	<p>Arimawati, R. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kinerja Pegawai Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro. <i>Diponegoro Journal of Management</i>, 2(2), 1–89.</p>
<p>Empathy</p>	<p>Menurut hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa dosen dan pihak jurusan menunjukkan sikap yang ramah, profesional, serta memberi ruang diskusi bagi mahasiswa. Pelayanan administrasi juga dinilai cukup sopan dan ramah serta empati yang tinggi.</p>	<p>Boksan, I., Mahmud, M., Maruwae, A., Popoi, I., & Panigoro, M. (2024). Pengaruh Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Liluwo Kecamatan Kota Tengah Kota Gorontalo. <i>Journal Of Social Science Research</i>, 4(1), 1416–1431.</p>
<p>Assurance</p>	<p>Menurut hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kompetensi dosen, penggunaan materi ajar terkini, serta relevansi pembelajaran dianggap sesuai dengan kebutuhan mahasiswa sehingga mahasiswa merasa yakin terhadap kualitas layanan yang telah mereka terima.</p>	<p>Darwati, Y. (2012). <i>Rev-Universum-Vol-9-No-1_061</i>.</p> <p>Dhaniswara, G. M., Adhitama, G. P., & Darmawan, R. (2023). Literature Review: Kontekstualisasi Pendekatan Kebutuhan Maslow dalam Studi Interior Hunian. <i>Jurnal Desain Interior</i>, 8(1), 1. https://doi.org/10.12962/j12345678.v8i1.16449</p>

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. *Jurnal Pendidikan Non Formal*, 1(4), 11.

Ester Ekklesia Tumangger, E., & Assyifa, Z. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Smart Fast Global Education Pekanbaru. *Sharing: Journal of Islamic Economics, Management and Business*, 1(1), 16–28. <https://doi.org/10.31004/sharing.v1i1.10759>

Firmawati, Y. (2022). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Produk Ayam

- Broiler Di PT. Mitra Pertenakan Unggas Unit Pandeglang). *Jurnal Jubisma*, 4 No.1, 1–13.
- Hartati, R., Ningtyas, A. A., Sudiyono, R. N., Tetap, D., Insan, U., Indonesia, P., & Tinggi, P. (2023). Keyword : Kepuasan, pelayanan, administrasi, akademik. *17(2)*, 29–35.
- Kotler, Keller (2009). *Marketing Management*. Jakarta: Upper Saddle River, NJ Pearson Education Limited.
- Maharani, L. K. P. (2024). Pengaruh Layanan Akademik Dan Layanan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Kebidanan Hafshawaty Zainul Hasan Genggong Probolinggo Jawa Timur. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam Darussalam*, 6(1), 136–156. <https://doi.org/10.30739/jmpid.v6i1.3024>
- Marthalina. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Akademik Dan Kepuasan Mahasiswa Di Ipdn Kampus Jakarta. *Jurnal MSDM*, 5(1), 1–18.
- Rahareng, V. J., & Relawan, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Universitas Telkom). *AdBispreneur*, 2(2), 125–133.
- Anandikha, A. V., Chairunissa, M., & Indriyani, D. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi dan Fasilitas Perguruan Tinggi terhadap Kepuasan Mahasiswa Politeknik STIA LAN Jakarta. *Jurnal Pendidikan Non Formal*, 1(4), 11. <https://doi.org/10.47134/jpn.v1i4.608>
- Atmadinata, V., Idris, A., & Rande, S. (2009). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 13(1), 1–119.
- Arimawati, R. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kinerja Pegawai Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro. *Diponegoro Journal of Management*, 2(2), 1–89.
- Boksan, I., Mahmud, M., Maruwae, A., Popoi, I., & Panigoro, M. (2024). Pengaruh Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Liluwo Kecamatan Kota Tengah Kota Gorontalo. *Journal Of Social Science Research*, 4(1), 1416–1431.
- Darwati, Y. (2012). *Rev-Universum-Vol-9-No-1_061*.
- Dhaniswara, G. M., Adhitama, G. P., & Darmawan, R. (2023). Literature Review: Kontekstualisasi Pendekatan Kebutuhan Maslow dalam Studi Interior Hunian. *Jurnal Desain Interior*, 8(1), 1. <https://doi.org/10.12962/j12345678.v8i1.16449>
- Ester Ekklesia Tumangger, E., & Assyifa, Z. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Smart Fast Global Education Pekanbaru. *Sharing: Journal of Islamic Economics, Management and Business*, 1(1), 16–28. <https://doi.org/10.31004/sharing.v1i1.10759>
- Firmawati, Y. (2022). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Produk Ayam Broiler Di PT. Mitra Pertenakan Unggas Unit Pandeglang). *Jurnal Jubisma*, 4 No.1, 1–13.
- Hartati, R., Ningtyas, A. A., Sudiyono, R. N., Tetap, D., Insan, U.,

- Indonesia, P., & Tinggi, P. (2023). *Keyword : Kepuasan, pelayanan, administrasi, akademik. 17(2), 29–35.*
- Kotler, Keller (2009). *Marketing Management*. Jakarta: Upper Saddle River, NJ Pearson Education Limited.
- Maharani, L. K. P. (2024). Pengaruh Layanan Akademik Dan Layanan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Kebidanan Hafshawaty Zainul Hasan Genggong Probolinggo Jawa Timur. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam Darussalam, 6(1), 136–156.* <https://doi.org/10.30739/jmpid.v6i1.3024>
- Marthalina. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Akademik Dan Kepuasan Mahasiswa Di Ipdn Kampus Jakarta. *Jurnal MSDM, 5(1), 1–18.*
- Rahareng, V. J., & Relawan, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Universitas Telkom). *AdBispreneur, 2(2), 125–133.*
- Rahmadania, A., & Aly, H. N. (2023). Implementasi Teori Hierarchy Of Needs Maslow Dalam Meningkatkan Motivasi Belajar Di Yayasan Cahaya Generasi Islam Kota Bengkulu. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling (JPDK), 5(4), 261–272.* <https://doi.org/10.31004/jpdk.v5i4.17456>
- Sahir, Syafrida Hafni, 2021. *Metodologi Penelitian*. KBM Indonesia, Yogyakarta.
- Sallehuddin, F. I. O. & I. S. 2011. *Media Sosial: Kajian Tentang Penglibatan Dan Kepuasan Dalam Kalangan Mahasiswa.*
- Sipahutar , Dame, Meldaria (2022). *Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik di Stikes Senior Medan. Journal of Mathematics Education and Science (MES), 7(2), 2-3.*
- Sufiyah, Arrafiyatus. 2011. *Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Birokrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa*, Jurnal ISSN. Vol. 13 No. 2 September 2011, Hal. 85-93.
- Sugiyanto. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Penerbit Alfabeta Bandung.
- Sukmaningtyas, G., Purnomo, D., & Psikologi, J. (2012). Intuisi Sikap Dan Ekspektasi Mahasiswa Non Kependidikan Program Profesi Keguruan Ikip Pgri Semarang Terhadap Profesi Guru. *Intuisi, 4(1), 50229.* <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/intuisi>
- Tinggi, S., Administrasi, I., Dharma, K., & Pendidikan, D. (2025). *Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Karya Dharma Merauke, Indonesia Email: 4(September), 71–79.*
- Turrahma, L. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Tentang Layanan Akademik dan Administrasi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam Riau. *Skripsi, 12.*
- Tjiptono, Fandy. 2014, *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta. Yogyakarta: Andi.
- Widawati, Ety & Siswohadi (2020). Analisis Tentang Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik dan Pelayanan Administrasi. *Jurnal Mitra Manajemen (JMM Online), 4(10), 2.*
- Zuliyanti. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa Di Ma NuBanat Kudus.*

- Rahmadania, A., & Aly, H. N. (2023). Implementasi Teori Hierarchy Of Needs Maslow Dalam Meningkatkan Motivasi Belajar Di Yayasan Cahaya Generasi Islam Kota Bengkulu. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling (JPDK)*, 5(4), 261–272.
<https://doi.org/10.31004/jpdk.v5i4.17456>
- Sahir, Syafrida Hafni, 2021. *Metodologi Penelitian. KBM Indonesia*, Yogyakarta.
- Sallehuddin, F. I. O. & I. S. 2011. *Media Sosial: Kajian Tentang Penglibatan Dan Kepuasan Dalam Kalangan Mahasiswa*.
- Sipahutar , Dame, Meldaria (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik di Stikes Senior Medan. *Journal of Mathematics Education and Science (MES)*, 7(2), 2-3.
- Sufiyah, Arrafiyatus. 2011. Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Birokrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa, *Jurnal ISSN*. Vol. 13 No. 2 September 2011, Hal. 85-93.
- Sugiyanto. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Penerbit Alfabeta Bandung.
- Sukmaningtyas, G., Purnomo, D., & Psikologi, J. (2012). Intuisi Sikap Dan Ekspektasi Mahasiswa Non Kependidikan Program Profesi Keguruan Ikip Pgri Semarang Terhadap Profesi Guru. *Intuisi*, 4(1), 50229.
<http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/intuisi>
- Tinggi, S., Administrasi, I., Dharma, K., & Pendidikan, D. (2025). Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Karya Dharma Merauke, *Indonesia Email*: 4(September), 71–79.
- Turrahma, L. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Tentang Layanan Akademik dan Administrasi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam Riau. *Skripsi*, 12.
- Tjiptono, Fandy. 2014, *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta. Yogyakarta: Andi.
- Widawati, Etty & Siswohadi (2020). Analisis Tentang Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik dan Pelayanan Administrasi. *Jurnal Mitra Manajemen (JMM Online)*, 4(10), 2.
- Zuliyanti. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa Di Ma NuBanat Kudus.