

## Pengaruh Tingkat Kepuasan Mahasiswa FISIP terhadap Pelayanan Administrasi melalui Aplikasi Satu Atap

Franklin Asido Rossevelt<sup>1</sup>, Dara Aisyah<sup>2</sup>, Chairunnisa Dalimunthe<sup>3</sup>, Raisya Suraya G, M<sup>4</sup>, Rotua Opita Sari<sup>5</sup>, Adinda Sarah Manurung<sup>6</sup>, Ilma Hany Safrida Simangunsong<sup>7</sup>, Nicolas Brekfit Simbolon<sup>8</sup>, Imam Rizky Siregar<sup>9</sup>, Fayasha Zumarho<sup>10</sup>

<sup>1,2,3,4,5,6,7,8,9,10</sup> Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Medan, 20222, Indonesia

\*Corresponding Author: [franklin@usu.ac.id](mailto:franklin@usu.ac.id)

### ARTICLE INFO

#### Article history:

Received 7 December 2024

Revised 15 December 2024

Accepted 27 December 2024

Available online

<https://talenta.usu.ac.id/sajjana/>

E-ISSN:

DOI:

### ABSTRACT

*This study aims to analyze the impact of the level of satisfaction of students of the Faculty of Social and Political Sciences (FISIP) on administrative services through the One-Stop application. The One-Stop Application is a digital platform created to simplify and speed up the academic administration process at Faculty of Social and Political Sciences (FISIP). The concept of customer satisfaction from Kotler and Keller (2016) and the theory of information technology from Davis (1989) where customer satisfaction is influenced by the comparison between expectations and perceptions of the quality of services received, while the acceptance of technology is influenced by the perception of ease of use and benefits. A quantitative method with a survey approach was used in this study by collecting data through the distribution of questionnaires to Faculty of Social and Political Sciences (FISIP) students. The findings of the study show that there is a significant correlation between the level of student satisfaction and administrative services provided through the One-Stop application. The higher the level of student satisfaction, the more positive their perception of the effectiveness and efficiency of the application in supporting the administrative process. The results of this study have important implications in the development of administrative application systems in universities, especially in improving user experience and accelerating service processes for students.*

**Keyword:** Student Satisfaction, Administrative Services, One-Stop Application, Faculty of Social and Political Sciences (FISIP), Higher Education, Information Technology, Service Efficiency

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) terhadap layanan administrasi melalui aplikasi Satu Atap. Aplikasi Satu Atap adalah sebuah platform digital yang dibuat untuk mempermudah dan mempercepat proses administrasi akademik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP). Konsep kepuasan pelanggan dari Kotler dan Keller (2016) serta teori teknologi informasi dari Davis (1989) di mana kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh perbandingan antara harapan dan persepsi terhadap kualitas layanan yang diterima, sementara penerimaan teknologi dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan dan manfaatnya. Metode kuantitatif dengan pendekatan survei digunakan dalam penelitian ini dengan pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP). Temuan penelitian menunjukkan adanya korelasi yang signifikan antara tingkat kepuasan mahasiswa dan pelayanan administrasi yang diberikan melalui aplikasi Satu Atap. Semakin tinggi tingkat kepuasan mahasiswa, semakin positif persepsi mereka terhadap keefektifan dan efisiensi aplikasi dalam mendukung proses administrasi. Hasil penelitian ini memiliki implikasi penting dalam pengembangan sistem aplikasi administrasi di perguruan tinggi, terutama dalam meningkatkan pengalaman pengguna dan mempercepat proses layanan bagi mahasiswa.

**Kata Kunci:** Kepuasan Mahasiswa, Pelayanan Administrasi, Aplikasi Satu Atap, FISIP, Perguruan Tinggi, Teknologi Informasi, Efisiensi Layanan



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International.

<https://talenta.usu.ac.id/sajjana/>

## **1. Pendahuluan**

Aplikasi Satu Atap (ASA) merupakan pelayanan administrasi yang memanfaatkan teknologi informasi dengan sistem online dalam merupakan untuk mengelola persuratan ke fakultas yang melibatkan banyak pihak dalam proses pengajuan, verifikasi, dan proses mendapatkan hasil sesuai SOP yang berlaku. Adanya Aplikasi Satu Atap (ASA) diharapkan dapat mempermudah mahasiswa dalam pelayan administrasi dan mempercepat layanan. Namun keberhasilan implementasi Aplikasi satu atap (ASA) tidak hanya bergantung pada kecanggihan teknologinya, tetapi juga pada tingkat penerimaan dan kepuasan penggunaannya dan pelayanan yang diberikan untuk mahasiswa. (Indrayani, 2011)

Fakultas ilmu sosial dan ilmu politik Universitas Sumatera utara (USU) memiliki 7 fakultas yaitu fakultas Sosiologi, fakultas Kesejahteraan Sosial, fakultas Ilmu Administrasi Publik, fakultas Ilmu Komunikasi, fakultas Antropologi Sosial, fakultas Ilmu Politik dan fakultas Ilmu Administrasi Bisnis. Dan jumlah mahasiswanya 3828 orang. Ini menjadi objek penelitian yang menarik untuk mengkaji efektivitas Aplikasi Satu Atap (ASA). Mahasiswa fakultas ilmu sosial dan ilmu politik (FISIP) memiliki latar belakang studi yang berkaitan dengan dinamika sosial dan kebijakan publik, memiliki cara sudut pandang dalam menilai implementasi kebijakan teknologi informasi di lingkungan perguruan tinggi Kampus (Nugroho, 2014). Oleh karena itu kami menganalisis pengaruh Tingkat kepuasan dan pelayanan yang diberikan ke mahasiswa fakultas ilmu sosial dan ilmu politik (FISIP) terhadap pelayanan administrasi melalui Aplikasi Satu Atap (ASA) untuk mengetahui keberhasilan implementasi aplikasi satu atap ( ASA) ini di fakultas ilmu sosial dan Ilmu politik (FISIP) di universitas Sumatera utara (USU).

Dalam penelitian ini tentang Pengaruh tingkat kepuasan mahasiswa fakultas ilmu sosial dan politik terhadap pelayanan administrasi melalui aplikasi satu atap (ASA) di Universitas sumatera utara (USU) .Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan mahasiswa dan pelayanan administrasi dan faktor -faktor yang mempengaruhi Tingkat kepuasan mahasiswa seperti kemudahan penggunaan ,kendala sistem aplikasi satu atap (USU ) di fakultas ilmu sosial dan ilmu politik, Universitas Sumatera utara( USU). Dengan menganalisis pengaruh Tingkat kepuasan dan pelayanan administrasi yang diberikan ke mahasiswa fakultas ilmu sosial dan ilmu politik(FISIP) kami percaya dapat membantu dalam merancang strategi yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan aplikasi satu atap (ASA).

Berdasarkan uraian mengenai latar belakang penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya, terdapat beberapa masalah yang dapat diidentifikasi terkait aplikasi Satu Atap (ASA) di Universitas Sumatera Utara (USU), khususnya pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP). Pertama, muncul permasalahan mengenai tingkat kepuasan mahasiswa FISIP terhadap penggunaan aplikasi ASA sebagai platform pelayanan administrasi. Kedua, terdapat isu mengenai efektivitas dan kualitas

pelayanan administrasi yang diberikan melalui aplikasi ASA. Berdasarkan identifikasi tersebut, penelitian ini merumuskan dua pertanyaan utama: (1) Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa FISIP dalam menggunakan aplikasi ASA? dan (2) Bagaimana kualitas pelayanan administrasi yang diberikan melalui aplikasi ASA? Penelitian ini bertujuan untuk menjawab kedua pertanyaan tersebut, yaitu dengan mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa FISIP serta mengevaluasi pelayanan administrasi melalui aplikasi ASA di USU, sehingga hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi untuk perbaikan dan pengembangan layanan berbasis digital di lingkungan universitas.

## **2. Tinjauan Pustaka**

### *2.1 Kepuasan*

Harbani Pasolong (2010) menyatakan bahwa kepuasan masyarakat itu dinilai sangat penting terhadap hubungan kepercayaan masyarakat. Dalam hal ini semakin baik fasilitas dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas, maka akan semakin tinggi kepercayaan masyarakat. Sejalan dengan pendapat sebelumnya tadi kepuasan menurut Kotler (2014) adalah perasaan senang atau rasa kecewanya seseorang yang muncul setelah ia membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk yang didapatkan dan harapan-harapannya.

Menurut Aswad et al, (2018:80) ada beberapa indikator yang dipakai dalam kepuasan pelanggan atau masyarakat, yaitu:

1. Kinerja, yaitu ketika kinerja setingkat dengan ekspektasi yang diinginkan pelanggan.
2. Harga, yaitu ketika perusahaan atau instansi meningkatkan kepuasan dengan cara menurunkan harga dan meningkatkan kualitas.

Ekspektasi, yaitu perasaan pelanggan dari pengalaman sebelumnya atau informasi dari teman.

### *2.2 Pelayanan*

Menurut Zeithaml, et al.(dalam Hardiansyah 2018) terdapat 5 dimensi utama yang mempunyai maksud untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yang dapat dirincikan sebagai berikut, yaitu :

1. Keandalan (reliability), yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
3. Ketanggapan (responsiveness), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat.
4. Keyakinan (assurance), yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.
5. Empati (emphaty), yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
6. Berwujud (tangible), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan media komunikasi.

### 3. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan memakai metode survey (kuesioner) untuk mengetahui pengaruh tingkat kepuasan mahasiswa Ilmu Fakultas Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) terhadap pelayanan administrasi yang diberikan melalui aplikasi Satu Atap. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menemukan hubungan dan pengaruh antara tingkat kepuasan siswa dan kualitas pelayanan administrasi yang mereka terima.

Menurut (Wibowo, 2013), Penelitian kuantitatif berasal dari filsafat positivisme, digunakan untuk menyelidiki populasi atau sampel tertentu. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Sumatera Utara (USU) yang telah menggunakan aplikasi Satu Atap. Metode purposive sampling digunakan untuk mengumpulkan sampel penelitian berdasarkan kriteria seperti mahasiswa yang aktif di FISIP dan pernah menggunakan aplikasi satu atap untuk keperluan administrasi serta bersedia berpartisipasi dalam penelitian. Semua data dikumpulkan menggunakan instrumen penelitian, dan analisis kuantitatif untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Analisis dilakukan dengan menggunakan pemrograman Python, yang menggunakan pustaka seperti Pandas, NumPy, Matplotlib, dan Scikit-learn. Hasil analisis akan divisualisasikan dalam bentuk grafik dan tabel untuk mempermudah interpretasi hasil penelitian.

Menurut Sugiyono (2015:38), operasional variabel penelitian adalah atribut, sifat, atau nilai dari kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang telah ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan sampai pada kesimpulan. Dalam penelitian ini, variabel independen (x) ialah tingkat kepuasan mahasiswa fisip sedangkan variabel dependen (y) ialah pelayanan administrasi. Mengumpulkan data adalah prosedur sistematis untuk mendapatkan data yang diperlukan. Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sumatera Utara menerima kuesioner secara online untuk penelitian ini .

Dalam penelitian kuantitatif, validitas mengacu pada seberapa baik alat ukur dapat mengukur variabel yang diinginkan. Validitas dikaitkan dengan ketepatan alat ukur dalam mencerminkan isi yang diukur, menurut Sugiharto dan Sitinjak (2006). Ghozali (2009) menambahkan bahwa uji validitas digunakan untuk menyebarkan kemampuan kuesioner untuk menyampaikan informasi yang diinginkan. Semua aspek validitas, termasuk validitas isi, kriteria, dan struktur, digunakan untuk menilai relevansi dan akurasi alat ukur dalam konteks penelitian.

Dalam penelitian kuantitatif, reliabilitas didefinisikan sebagai konsistensi dan ketepatan hasil pengukuran yang diperoleh dari instrumen yang digunakan. Reliabilitas menurut Notoatmodjo (2005) adalah tingkat kepercayaan alat ukur untuk menghasilkan data yang stabil dalam kondisi yang sama setiap kali digunakan. Alat ukur yang baik harus memiliki reliabilitas yang tinggi, menurut Sugiyono (2016), agar hasilnya tidak berubah secara signifikan. Salah satu alat yang sering digunakan untuk menguji reliabilitas adalah Cronbach's Alpha, dengan nilai mana di atas 0,60 dianggap cukup.

Dalam penelitian ini, skala Likert dapat digunakan untuk mengukur sikap, persepsi, dan pendapat individu atau kelompok tentang fenomena sosial yang terjadi (Sugiyono, 2015:93).

Setelah pengukuran selesai, variabel penelitian dibagi menjadi indikator menggunakan skala likert. Indikator akan digunakan sebagai titik tolak untuk membuat item-item instrumen yang terdiri dari pernyataan-pernyataan. Peneliti telah menetapkan bahwa tanggapan terdiri dari pernyataan yang bervariasi dari sangat positif hingga sangat negatif.

## 4. Hasil & Pembahasan

### 4.1 Analisis Deskriptif

Deskripsi data dengan menggunakan statistik deskriptif yaitu menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan sebuah data yang telah terkumpul dengan tujuan untuk memberikan gambaran atau mendeskripsikan data dalam variabel. Melalui penelitian ini dan melalui data statistik deskriptif masyarakat sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan ASA mulai dari indikator kinerja dengan penilaian 4, pelayanan dengan penilaian 5, dan indikator ekspektasi dengan penilaian 4. Mahasiswa juga merasa puas dengan pelayanan ASA seperti indikator keandalan dengan penilaian 4, indikator ketanggapan dengan penilaian 4, indikator keyakinan dari pegawai dalam memberikan pelayanan dengan penilaian 4, indikator empati serta indikator tangibles atau hal-hal yang dirasakan oleh mahasiswa.

Berdasarkan hasil olahan data yang didapat melalui SPSS 26 berikut adalah hasil dari analisis regresi linier sederhana antara variabel tingkat kepuasan masyarakat dengan pelayanan publik dapat diketahui bahwa nilai constant

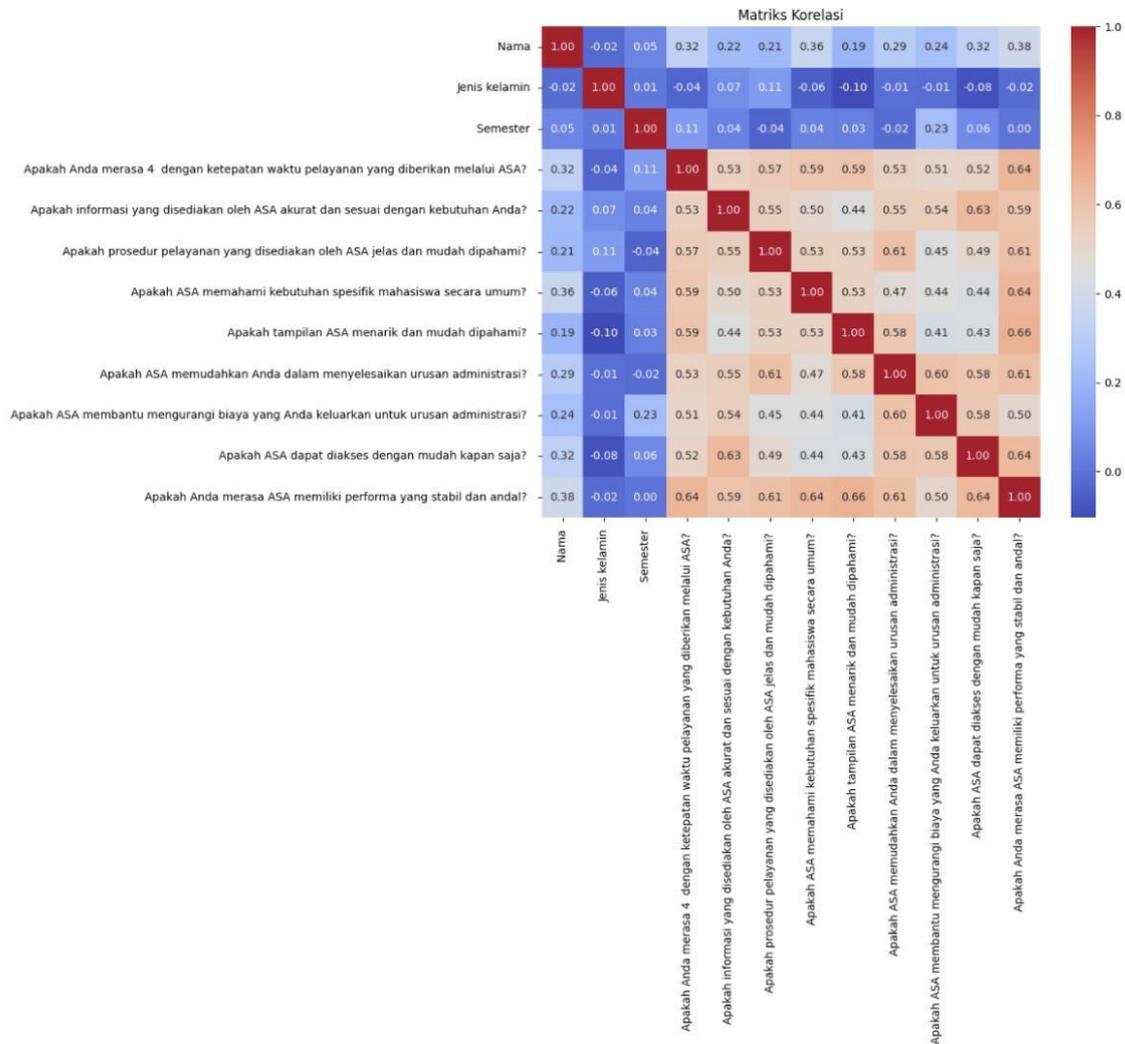
count	121.000000	121.000000	121.000000	121.000000	121.000000	121.000000	121.000000	121.000000	121.000000	121.000000	121.000000	121.000000
mean	61.000000	1.702479	4.512397	3.780331	3.851240	3.859504	3.710744	3.710744	3.878033	3.780331	3.925820	3.752066
std	35.073732	0.459068	2.121775	0.798082	0.678884	0.662140	0.757808	0.788527	0.780707	0.808482	0.787033	0.777614
min	1.000000	1.000000	1.000000	1.000000	2.000000	2.000000	2.000000	1.000000	2.000000	2.000000	2.000000	1.000000
25%	31.000000	1.000000	3.000000	3.000000	4.000000	4.000000	3.000000	3.000000	3.000000	3.000000	4.000000	3.000000
50%	61.000000	2.000000	5.000000	4.000000	4.000000	4.000000	4.000000	4.000000	4.000000	4.000000	4.000000	4.000000
75%	91.000000	2.000000	5.000000	4.000000	4.000000	4.000000	4.000000	4.000000	4.000000	4.000000	4.000000	4.000000
max	121.000000	2.000000	11.000000	5.000000	5.000000	5.000000	5.000000	5.000000	5.000000	5.000000	5.000000	5.000000

### Sumber Hasil Pengolahan Data 2024

Berdasarkan data diatas diketahui bahwa mahasiswa fisip mendapatkan pelayanan yang maksimal yang diberikan oleh ASA dalam segala administrasi untuk kebutuhan dari mahasiswa. Dengan tampilan website yang menarik dan responsif memberikan kemudahan bagi mahasiswa untuk mengurus segala berkas akademik dan kebutuhan berkas untuk mengurus surat-surat yang diluar dari akademik

## 4.2 Analisis Matriks Korelasi

Analisis matriks korelasi adalah teknik statistik yang digunakan untuk mengukur hubungan antara dua atau lebih variabel dalam bentuk matriks. Matriks ini berisi nilai korelasi antara setiap pasangan variabel dalam data, yang mencerminkan sejauh mana variabel-variabel tersebut saling berhubungan. Matriks korelasi memberikan wawasan penting mengenai struktur data, membantu dalam pengambilan keputusan dan pemodelan statistik lanjutan.



### Sumber Hasil dari pengolahan data 2024

Berdasarkan hasil pengolahan data di atas, dapat disimpulkan bahwa mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) merasa mendapatkan pelayanan yang maksimal dari ASA dalam hal administrasi yang berkaitan dengan kebutuhan akademik maupun non-akademik mereka. Layanan yang diberikan oleh ASA telah dirancang dengan baik untuk mempermudah mahasiswa dalam mengakses berbagai informasi dan mengurus berkas administrasi, baik yang berhubungan langsung dengan kegiatan akademik maupun urusan lainnya yang mendukung kelancaran studi.

Salah satu faktor utama yang mendukung efektivitas pelayanan ini adalah tampilan website ASA yang menarik, modern, dan sangat responsif. Dengan desain yang user-friendly dan navigasi

yang mudah dipahami, mahasiswa dapat dengan cepat dan efisien mengakses berbagai fitur yang disediakan. Website ini tidak hanya menyediakan informasi yang relevan mengenai kegiatan akademik seperti pengumuman jadwal kuliah, ujian, dan syarat kelulusan, tetapi juga menyediakan fasilitas untuk mengurus berkas-berkas administrasi lainnya, seperti surat permohonan, surat keterangan, dan dokumen-dokumen yang diperlukan di luar urusan akademik.

Dengan adanya sistem digital ini, mahasiswa tidak lagi perlu datang langsung ke kantor atau berdiri dalam antrian panjang untuk mendapatkan layanan administrasi, yang tentu saja menghemat waktu dan tenaga. Semua proses pengajuan berkas dapat dilakukan secara daring, dari pengisian formulir hingga pengunggahan dokumen yang diperlukan, memberikan kemudahan bagi mahasiswa yang sibuk dengan kegiatan perkuliahan mereka.

Lebih dari itu, tampilan website yang responsif juga memastikan bahwa mahasiswa dapat mengaksesnya dengan mudah melalui berbagai perangkat, baik itu komputer, tablet, atau ponsel pintar. Hal ini sangat penting karena memfasilitasi akses yang lebih fleksibel, memungkinkan mahasiswa untuk mengurus keperluan administrasi kapan saja dan di mana saja tanpa terikat waktu dan tempat.

Secara keseluruhan, implementasi teknologi dalam pelayanan administrasi ASA di FISIP telah meningkatkan efisiensi dan kenyamanan bagi mahasiswa. Dengan kemudahan akses, tampilan yang menarik, serta responsivitas website, ASA berhasil memberikan pelayanan yang lebih baik, cepat, dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. Hal ini juga menunjukkan komitmen ASA untuk terus beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan memberikan pengalaman terbaik bagi penggunaannya.

#### 4.3 *Analisis Validitas*

Analisis Validitas adalah suatu proses yang digunakan untuk menentukan sejauh mana alat ukur (seperti kuesioner, tes, atau instrumen penelitian lainnya) benar-benar mengukur apa yang dimaksud untuk diukur. Dalam konteks penelitian atau evaluasi, validitas sangat penting untuk memastikan bahwa kesimpulan yang diambil berdasarkan data yang diukur benar-benar sah dan dapat dipertanggungjawabkan. Tanpa validitas yang memadai, hasil penelitian bisa jadi tidak akurat atau menyesatkan. Uji validitas digunakan untuk menguji sejauh mana ketepatan alat ukur dapat mengungkapkan konsep gejala/kejadian yang diukur. Item kuesioner dinyatakan valid apabila nilai  $r$ -hitung  $>$   $r$ -tabel $(n-2)$ . Pengujian validitas selengkapnya ada di tabel 2. Hasil perhitungan uji validitas menunjukkan bahwa korelasi antara masing-masing indikator terhadap total skor dari setiap variabel menunjukkan hasil yang signifikan, dan menunjukkan bahwa  $r$ -hitung  $>$   $r$ -tabel. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan dinyatakan valid.

#### 4.4 *Analisis Reliabilitas*

Analisis Reliabilitas adalah proses untuk mengukur konsistensi atau keandalan suatu instrumen pengukuran, seperti kuesioner, tes, atau alat ukur lainnya. Dalam konteks penelitian atau evaluasi, reliabilitas mengacu pada sejauh mana hasil yang diperoleh dari instrumen tersebut dapat diulang dengan konsisten dalam kondisi yang serupa. Artinya, jika instrumen yang sama digunakan kembali untuk mengukur fenomena yang sama, instrumen tersebut harus menghasilkan hasil yang serupa, dengan sedikit atau tanpa variasi yang tidak diinginkan.

Reliabilitas sangat penting karena tanpa reliabilitas yang baik, data yang diperoleh dari instrumen tidak dapat diandalkan, yang akan merusak hasil penelitian dan membuat kesimpulan menjadi tidak sah.

### 5. **Kesimpulan dan Saran**

#### 5.1 *Kesimpulan*

Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara tingkat kepuasan mahasiswa dan efektivitas aplikasi ASA. Mahasiswa memberikan apresiasi terhadap desain aplikasi yang user-friendly, responsif, dan mudah diakses melalui berbagai perangkat. Selain itu, aplikasi ini mampu menyediakan layanan administrasi yang lebih cepat dan terorganisir, sehingga meningkatkan pengalaman pengguna.

Faktor-faktor seperti keandalan, ketanggapan, dan empati dari layanan yang diberikan melalui ASA juga berperan penting dalam membangun persepsi positif mahasiswa. Dengan adanya aplikasi ini, mahasiswa dapat menyelesaikan berbagai kebutuhan administrasi tanpa harus menghadapi proses yang panjang atau ribet, sehingga menghemat waktu dan tenaga.

Penelitian ini menegaskan bahwa penggunaan teknologi dalam pelayanan administrasi tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga memperkuat kepuasan pengguna. Kesimpulan ini memberikan wawasan yang berharga bagi pengembangan sistem layanan administrasi di institusi pendidikan lain, khususnya untuk memastikan layanan yang lebih nyaman dan efektif bagi mahasiswa.

Berdasarkan analisis data yang dilakukan menggunakan statistik deskriptif, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh ASA terhadap mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) telah memenuhi ekspektasi dan kebutuhan mereka baik dalam aspek akademik maupun non-akademik. Tingkat kepuasan masyarakat dan mahasiswa terhadap layanan ASA cukup tinggi, dengan berbagai indikator pelayanan yang mendapatkan penilaian baik. Hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan adanya hubungan positif antara tingkat kepuasan mahasiswa dengan efektivitas pelayanan ASA. Selain itu, analisis validitas dan reliabilitas memastikan bahwa instrumen penelitian yang digunakan memiliki kualitas yang baik, sehingga hasil penelitian dapat dipercaya.

## 5.2 *Saran*

### a. Peningkatan Kualitas Pelayanan

ASA dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan dengan mendengarkan masukan dari pengguna layanan. Misalnya, menambahkan fitur personalisasi pada website yang memungkinkan mahasiswa mendapatkan layanan lebih cepat sesuai kebutuhan spesifik mereka.

### b. Peningkatan Teknologi

Walaupun website sudah responsif, ASA dapat mengembangkan aplikasi seluler khusus yang menawarkan akses yang lebih mudah bagi mahasiswa. Hal ini juga akan memperluas fleksibilitas penggunaan teknologi dalam mendukung kebutuhan administrasi mahasiswa.

### c. Pelatihan Pegawai

Untuk mempertahankan dan meningkatkan keandalan serta empati dalam pelayanan, perlu dilakukan pelatihan berkala bagi pegawai ASA terkait komunikasi, pengelolaan data, dan penggunaan teknologi.

### d. Monitoring dan Evaluasi Berkelanjutan

ASA sebaiknya menerapkan sistem monitoring dan evaluasi secara rutin terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini untuk memastikan kualitas layanan tetap terjaga dan sesuai dengan standar yang diinginkan.

### e. Penyesuaian dengan Perkembangan Teknologi dan Kebutuhan Mahasiswa

Mengingat perkembangan teknologi yang terus berubah, ASA disarankan untuk berinovasi secara berkala dalam menyediakan layanan berbasis digital, serta terus menyesuaikan sistem mereka dengan kebutuhan mahasiswa yang dinamis.

## 6. **Daftar Pustaka**

- Aswad, S., Realize, & Wangdra, R. 2018. Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Air Bersih Masyarakat Kampung Air Batam Center. Vol. 6 No.2, 156.
- Ahmad Mahyaruddin. (2020). Analisis Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik terhadap Pelayanan Biro Akademik dan Kemahasiswaan. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(1), 51–67.
- Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Tidar. (2021). *Jurnal Pendidikan*, 14(3), 78–89.
- Aplikasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik Berbasis Web. (2020). *Jurnal Pseudocode*, 7(1), 15–25
- Indrayani, E. (2011). Pengelolaan sistem informasi akademik perguruan tinggi berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi (TIK). *Jurnal Penelitian Pendidikan*, 12(1), 51–67.

- Kotler, P. 2014. *Marketing Management*. 14th Global Edition. Pearson Edition, Pearson Education International.
- Pasolong, H. 2010. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV Alfabeta.
- Prasetyo, B. H., & Anubhakti, D. (2011). Kajian penerimaan sistem e-learning dengan menggunakan pendekatan UTAUT: Studi kasus Fakultas Teknologi Informasi Universitas Budi Luhur. *Jurnal BIT*, 8(2), 45–47.
- Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik dan Administrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa: Studi pada Mahasiswa Semester IV Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang. (2022). *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 10(1), 23–35.
- Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa di Universitas Negeri Semarang. (2018). *Jurnal Ilmu Administrasi*, 10(1), 33–45.
- Yudhistyra, W. I., & Nugroho, E. (2014). Lima metode perencanaan strategis sistem informasi dan teknologi informasi untuk pengembangan e-government. In *Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi* (pp. 236–244).