

**PENGARUH SISTEM PELAYANAN PEGAWAI KANTOR PUSAT
ADMINISTRASI TERHADAP MAHASISWA UNIVERSITAS LAMPUNG**

Dibuat Oleh:

MUHAMMAD RIZKI ALWANDI

Reguler D

(2416041129)



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

BAB 2

Kajian Teori dan Kerangka Pemikiran

2.1.1 Pelayanan Publik

Pelayanan publik pada hakikatnya merupakan rangkaian aktivitas yang dilakukan aparatur pemerintah atau lembaga publik, termasuk perguruan tinggi, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Widodo (2001) menjelaskan bahwa pelayanan yang berkualitas tercermin dari prinsip efektivitas, kesederhanaan, keterbukaan, efisiensi, ketepatan waktu, daya tanggap, serta kemampuan beradaptasi. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan publik tidak sekadar bersifat administratif, melainkan juga menyangkut kualitas interaksi antara pemberi layanan dan penerimanya.

Dalam penelitian kualitatif, pelayanan publik dipahami sebagai fenomena sosial yang menekankan pengalaman subjektif para penerima layanan. Mahasiswa sebagai pengguna tidak hanya menilai hasil akhir berupa dokumen administrasi atau informasi akademik, tetapi juga memperhatikan proses yang mereka lalui: bagaimana prosedurnya, sikap pegawai yang melayani, serta sejauh mana kebutuhan mereka ditanggapi secara cepat dan tepat. Dengan kata lain, pelayanan publik dilihat sebagai pengalaman bermakna, bukan sekadar proses birokratis.

Kriteria pelayanan publik menurut Widodo (2001) dapat dijelaskan lebih rinci sebagai berikut:

1. Efektivitas

Layanan harus benar-benar sesuai dengan kebutuhan penerima. Dalam konteks kampus, efektivitas tercermin dari akurasi informasi akademik atau administrasi yang diterima mahasiswa.

2. Kesederhanaan

Prosedur yang jelas, mudah, dan tidak berbelit menjadi ukuran penting. Penilaian mahasiswa biasanya tidak hanya didasarkan pada aturan tertulis, melainkan juga pada pengalaman mereka dalam mengurus kebutuhan administratif.

3. **Transparansi**

Keterbukaan mengenai persyaratan, biaya, maupun jangka waktu layanan akan meningkatkan kepercayaan mahasiswa. Sebaliknya, layanan yang tidak transparan sering menimbulkan persepsi negatif.

4. **Efisiensi**

Layanan yang baik harus hemat waktu, tenaga, dan biaya. Secara kualitatif, banyak mahasiswa menilai efisiensi dari panjangnya antrian, lamanya proses, atau adanya prosedur ganda yang menyulitkan.

5. **Ketepatan Waktu**

Pelayanan yang diselesaikan sesuai jadwal menjadi indikator profesionalisme. Keterlambatan dalam penerbitan dokumen akademik berpotensi menghambat proses belajar mahasiswa.

6. **Responsivitas**

Pegawai harus mampu menanggapi kebutuhan mahasiswa dengan cepat dan tepat. Dari perspektif kualitatif, mahasiswa juga menilai apakah pegawai menunjukkan empati dalam menyelesaikan masalah mereka.

7. **Adaptif**

Layanan publik dituntut untuk fleksibel mengikuti perubahan regulasi dan kebutuhan. Contohnya adalah penerapan sistem layanan digital yang muncul sebagai respons terhadap kondisi pandemi.

Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti menangkap pengalaman, persepsi, serta makna yang dibentuk dalam interaksi antara mahasiswa dan pegawai. Dengan demikian, pelayanan publik di perguruan tinggi bukan hanya instrumen administratif, melainkan juga hubungan sosial yang memengaruhi kepuasan pengguna, kinerja pegawai, serta citra institusi pendidikan itu sendiri.

2.1.2 Sistem Administrasi Perguruan Tinggi

Sistem administrasi pada perguruan tinggi merupakan rangkaian kegiatan pengelolaan yang mencakup layanan akademik, kemahasiswaan, dan administrasi umum. Peran administrasi tidak hanya sebatas urusan teknis, tetapi juga menjadi instrumen yang memastikan seluruh aktivitas pendidikan tinggi dapat berjalan lancar. Menurut Siagian (2006), administrasi yang

efektif ditandai oleh struktur organisasi yang tertata, prosedur kerja yang sistematis, serta pembagian tugas yang proporsional, sehingga koordinasi antarbagian dapat berlangsung lebih optimal.

Dalam penelitian kualitatif, sistem administrasi dipahami bukan hanya sebagai seperangkat aturan tertulis, melainkan sebagai praktik nyata yang dialami oleh mahasiswa, pegawai, maupun dosen. Keberhasilan administrasi tidak cukup diukur dengan indikator kuantitatif seperti jumlah dokumen yang selesai diproses atau kecepatan pelayanan, tetapi juga dilihat dari pengalaman subjektif pengguna layanan. Misalnya, apakah mahasiswa merasa diperlakukan dengan baik, apakah proses administrasi dianggap mudah dipahami, dan sejauh mana pegawai mampu menunjukkan empati ketika memberikan pelayanan.

Beberapa elemen penting dalam sistem administrasi perguruan tinggi meliputi:

1. Struktur Organisasi

Perguruan tinggi umumnya memiliki unit-unit administrasi yang menangani bidang tertentu, seperti akademik, kemahasiswaan, keuangan, dan kepegawaian. Struktur ini dimaksudkan untuk memperjelas alur kerja dan menghindari tumpang tindih kewenangan. Dari sudut pandang kualitatif, efektivitas struktur dapat dilihat melalui pengalaman mahasiswa saat mengakses layanan—apakah alurnya sederhana atau justru berbelit.

2. Prosedur Administratif

Prosedur merupakan pedoman yang mengatur tahapan dalam pengurusan administrasi. Namun, pengalaman mahasiswa sering kali lebih menentukan penilaian mereka terhadap prosedur tersebut. Prosedur yang terlalu panjang, kurang jelas, atau tidak fleksibel sering dianggap sebagai hambatan. Analisis kualitatif dapat mengungkap bagaimana mahasiswa menafsirkan prosedur sebagai sesuatu yang membantu atau justru menyulitkan.

3. Sumber Daya Manusia (SDM)

Pegawai administrasi memiliki peran penting dalam menentukan mutu layanan. Sedarmayanti (2001) menekankan bahwa kompetensi, motivasi, serta kepuasan kerja pegawai memengaruhi hasil layanan yang diberikan. Dalam kerangka kualitatif, mahasiswa biasanya menilai pelayanan dari sikap, keramahan, maupun kecekatan pegawai, bukan sekadar dari output yang mereka terima.

4. Pemanfaatan Teknologi

Penerapan teknologi informasi, seperti sistem informasi akademik (SIKAD), portal layanan online, maupun aplikasi mobile, dimaksudkan untuk mempermudah proses administrasi. Namun, efektivitas teknologi tersebut tetap diukur dari pengalaman pengguna: apakah sistemnya mudah diakses, stabil, dan benar-benar membantu mahasiswa dalam menyelesaikan urusan administrasi.

5. Budaya Organisasi

Sistem administrasi tidak terlepas dari budaya kerja yang berkembang di lingkungan perguruan tinggi. Budaya yang menekankan keterbukaan, profesionalisme, dan orientasi pada layanan akan memberikan pengalaman positif bagi mahasiswa. Sebaliknya, budaya birokratis yang kaku sering kali menimbulkan keluhan serta ketidakpuasan.

Melalui pendekatan kualitatif, penelitian mengenai sistem administrasi perguruan tinggi berfokus pada bagaimana interaksi antara pegawai dan mahasiswa membentuk persepsi terhadap kualitas layanan. Hal ini memungkinkan peneliti menangkap dimensi sosial dan pengalaman personal yang tidak selalu tampak dalam data statistik. Dengan demikian, administrasi di perguruan tinggi tidak hanya menjadi sarana birokrasi, melainkan juga ruang interaksi sosial yang memengaruhi kepuasan mahasiswa, motivasi pegawai, serta citra institusi secara menyeluruh.

2.1.3 Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan mahasiswa dapat dipahami sebagai tingkat perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan layanan administrasi yang diterima dengan harapan mereka sebelumnya. Kotler (2009) menyebut kepuasan sebagai hasil dari evaluasi individu terhadap kinerja layanan yang dirasakan, apakah sesuai, melebihi, atau justru di bawah ekspektasi. Dalam konteks perguruan tinggi, kepuasan mahasiswa erat kaitannya dengan kualitas layanan akademik maupun administrasi yang diberikan oleh pihak universitas.

Dengan menggunakan perspektif kualitatif, kepuasan mahasiswa tidak hanya dipandang sebagai angka atau skor survei, melainkan sebagai pengalaman personal yang penuh makna. Mahasiswa menilai kepuasan dari berbagai aspek, seperti kecepatan pelayanan, keramahan

pegawai, kejelasan prosedur, serta sejauh mana universitas mampu menanggapi kebutuhan mereka. Narasi, testimoni, maupun persepsi mahasiswa menjadi sumber penting untuk memahami sejauh mana pelayanan administrasi dianggap memuaskan.

Beberapa indikator yang sering digunakan untuk menilai kepuasan mahasiswa meliputi:

1. Kecepatan dan Ketepatan Layanan

Mahasiswa merasa puas ketika kebutuhan administratif, seperti pembuatan surat keterangan atau pengurusan dokumen akademik, dapat diselesaikan dengan cepat dan tepat waktu.

2. Kemudahan Prosedur

Prosedur yang sederhana dan tidak berbelit meningkatkan kenyamanan mahasiswa. Dari pendekatan kualitatif, hal ini sering diungkap melalui pengalaman mahasiswa yang menilai apakah proses administrasi memudahkan atau justru memperumit urusan mereka.

3. Sikap dan Respons Pegawai

Pegawai yang ramah, sopan, dan tanggap menimbulkan kesan positif yang berpengaruh besar terhadap tingkat kepuasan mahasiswa. Sebaliknya, pelayanan yang lamban atau sikap pegawai yang kurang komunikatif akan menurunkan kepuasan.

4. Kejelasan Informasi

Informasi yang terbuka mengenai syarat, biaya, maupun alur pelayanan membuat mahasiswa merasa lebih tenang dan percaya terhadap institusi. Kekaburan informasi sering kali menjadi penyebab utama ketidakpuasan.

5. Aksesibilitas Layanan

Layanan yang mudah diakses, baik secara langsung maupun melalui sistem digital, membuat mahasiswa merasa lebih terbantu. Dalam era digital, kepuasan juga ditentukan oleh sejauh mana teknologi informasi dapat menunjang kebutuhan administratif mereka.

Kepuasan mahasiswa berperan penting karena secara langsung memengaruhi citra universitas. Tingkat kepuasan yang tinggi mencerminkan bahwa institusi mampu memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswanya, sedangkan ketidakpuasan dapat menimbulkan keluhan, penurunan kepercayaan, bahkan berdampak pada reputasi perguruan tinggi di mata publik.

Dengan demikian, melalui pendekatan kualitatif, penelitian mengenai kepuasan mahasiswa tidak sekadar mengevaluasi kinerja pelayanan dari sisi administratif, tetapi juga menggali bagaimana mahasiswa menafsirkan pengalaman mereka dalam berinteraksi dengan sistem administrasi. Hal ini memungkinkan peneliti memperoleh gambaran yang lebih utuh mengenai kualitas pelayanan perguruan tinggi dari perspektif pengguna langsung.

2.1.4 Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai dapat dimaknai sebagai hasil kerja yang dicapai individu maupun kelompok dalam organisasi sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Menurut Sedarmayanti (2001), kinerja mencakup kualitas hasil, ketepatan waktu, inisiatif, kemampuan, serta keterampilan berkomunikasi. Kinerja bukan hanya sekadar pencapaian target, tetapi juga mencerminkan seberapa baik pegawai mampu melaksanakan pekerjaannya sesuai standar yang telah ditetapkan organisasi.

Dalam penelitian kualitatif, kinerja pegawai dipahami bukan sekadar angka atau laporan produktivitas, melainkan sebagai fenomena sosial yang dipengaruhi oleh pengalaman, motivasi, serta lingkungan kerja. Dengan kata lain, penilaian kinerja tidak hanya diukur dari seberapa cepat pegawai menyelesaikan pekerjaannya, tetapi juga dari persepsi mahasiswa sebagai penerima layanan. Misalnya, mahasiswa dapat menilai kinerja pegawai dari keramahan, kesediaan membantu, serta kemampuan mereka merespons permasalahan secara solutif.

Beberapa dimensi penting dalam kinerja pegawai antara lain:

1. Kualitas Kerja

Kualitas kerja terlihat dari tingkat ketelitian, keakuratan, serta profesionalisme pegawai dalam memberikan pelayanan. Dari sudut pandang mahasiswa, kualitas ini tercermin dari layanan yang rapi, bebas kesalahan, dan sesuai dengan kebutuhan.

2. Ketepatan Waktu

Kemampuan menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan jadwal yang ditentukan menjadi indikator penting kinerja. Keterlambatan dalam pelayanan administratif, seperti

penerbitan dokumen akademik, dapat menimbulkan keluhan dan menurunkan kepercayaan mahasiswa.

3. **Inisiatif**

Pegawai yang memiliki inisiatif biasanya proaktif dalam menyelesaikan masalah tanpa harus menunggu instruksi. Dalam perspektif kualitatif, mahasiswa akan lebih menghargai pegawai yang tanggap dan menawarkan solusi sebelum masalah berkembang lebih jauh.

4. **Kemampuan dan Kompetensi**

Kinerja pegawai juga ditentukan oleh penguasaan pengetahuan dan keterampilan teknis yang relevan dengan tugasnya. Mahasiswa sering menilai kompetensi pegawai dari sejauh mana mereka mampu memberikan informasi yang jelas, benar, dan mudah dipahami.

5. **Komunikasi**

Kemampuan berkomunikasi yang baik sangat penting dalam pelayanan publik. Pegawai yang komunikatif dapat menciptakan hubungan yang lebih harmonis dengan mahasiswa, sehingga mengurangi kesalahpahaman dalam proses administrasi.

Dalam pendekatan kualitatif, kinerja pegawai sering kali dinilai dari narasi dan pengalaman mahasiswa. Misalnya, seorang mahasiswa yang merasa terbantu oleh pegawai yang ramah dan solutif akan memberikan penilaian positif terhadap kinerja tersebut, meskipun tidak ada data kuantitatif yang menunjukkan pencapaian tertentu. Hal ini menegaskan bahwa kinerja tidak hanya berbicara tentang produktivitas, melainkan juga mencakup dimensi sosial, emosional, dan relasional antara pegawai dan penerima layanan.

Dengan demikian, kinerja pegawai administrasi di perguruan tinggi memiliki peran strategis dalam menentukan kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan mahasiswa. Analisis kualitatif memungkinkan peneliti menggali pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana pegawai melaksanakan tugasnya, bagaimana mahasiswa merespons, serta bagaimana interaksi keduanya membentuk persepsi terhadap mutu pelayanan universitas.

2.1.5 Hubungan Pelayanan, Kepuasan, dan Kinerja

Dalam organisasi pelayanan publik, terdapat keterkaitan yang erat antara kualitas pelayanan, tingkat kepuasan penerima layanan, serta kinerja pegawai. Secara umum, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna layanan. Sebaliknya, pelayanan yang lambat, tidak jelas, atau kurang ramah dapat menurunkan kepuasan mahasiswa sebagai penerima layanan.

Menurut teori manajemen sumber daya manusia, pelayanan publik tidak hanya dipengaruhi oleh sistem dan prosedur, tetapi juga oleh kondisi internal pegawai. Pegawai yang merasa puas dengan pekerjaannya, mendapatkan dukungan dari organisasi, serta memiliki lingkungan kerja yang kondusif, cenderung menunjukkan kinerja yang lebih baik. Kinerja yang baik inilah yang pada akhirnya berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan administrasi dan kepuasan mahasiswa.

Dalam perspektif kualitatif, hubungan ini dipahami melalui pengalaman dan persepsi para pihak. Mahasiswa menilai pelayanan tidak hanya dari hasil akhir, melainkan juga dari proses interaksi yang mereka alami, seperti bagaimana pegawai menanggapi kebutuhan mereka, bagaimana komunikasi terjalin, serta bagaimana prosedur dipahami. Di sisi lain, pegawai juga memiliki pengalaman subjektif yang memengaruhi kinerja, misalnya beban kerja yang tinggi, apresiasi dari atasan, atau keterbatasan fasilitas. Semua pengalaman tersebut membentuk dinamika pelayanan di perguruan tinggi.

Hubungan antara pelayanan, kepuasan, dan kinerja dapat dirinci sebagai berikut:

1. Pelayanan memengaruhi Kepuasan Mahasiswa

Kualitas pelayanan yang cepat, tepat, transparan, dan ramah akan meningkatkan persepsi positif mahasiswa terhadap universitas. Kepuasan ini tercermin dalam kepercayaan dan loyalitas mereka terhadap lembaga.

2. Kepuasan Pegawai berpengaruh pada Kinerja

Pegawai yang merasa dihargai dan puas dengan pekerjaannya lebih bersemangat dalam memberikan pelayanan. Sebaliknya, pegawai yang terbebani atau tidak mendapat dukungan organisasi cenderung mengalami penurunan motivasi dan performa kerja.

3. Kinerja Pegawai berdampak pada Kepuasan Mahasiswa

Kinerja yang optimal, baik dalam hal ketepatan waktu, kejelasan informasi, maupun kemampuan komunikasi, akan meningkatkan kepuasan mahasiswa. Hal ini menunjukkan adanya hubungan timbal balik antara performa pegawai dan persepsi mahasiswa.

Dari sudut pandang penelitian kualitatif, hubungan tersebut tidak dipahami hanya sebagai angka dalam survei kepuasan, tetapi melalui cerita, pengalaman, dan interpretasi masing-masing aktor. Dengan menggali perspektif mahasiswa dan pegawai, peneliti dapat memahami secara lebih mendalam bagaimana kualitas pelayanan administrasi memengaruhi dinamika kehidupan akademik di perguruan tinggi.

Dengan demikian, hubungan pelayanan, kepuasan, dan kinerja dapat dipandang sebagai siklus yang saling terkait. Pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan mahasiswa; kepuasan pegawai akan memperkuat kinerja mereka; dan kinerja yang tinggi pada akhirnya akan memperbaiki kualitas pelayanan. Siklus ini menunjukkan bahwa peningkatan mutu pelayanan di perguruan tinggi harus dilakukan secara holistik, melibatkan sistem, pegawai, dan penerima layanan sekaligus.

2.2 Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ilmiah, kajian terhadap penelitian terdahulu memiliki peran penting sebagai dasar pembandingan sekaligus pijakan teoritis. Penelitian-penelitian sebelumnya memberikan gambaran awal mengenai fenomena yang dikaji, menunjukkan kesenjangan penelitian, serta memperkuat landasan analisis. Dalam konteks pelayanan publik di perguruan tinggi, beberapa penelitian relevan telah dilakukan oleh akademisi, baik di tingkat nasional maupun internasional.

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Rahman (2019) di Universitas Negeri Yogyakarta menemukan bahwa kualitas layanan administrasi akademik memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian ini menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan, kejelasan informasi, serta sikap pegawai merupakan faktor dominan yang memengaruhi persepsi mahasiswa terhadap mutu layanan.

Kedua, studi oleh Sari (2021) di salah satu perguruan tinggi swasta di Jakarta menekankan hubungan antara kepuasan kerja pegawai dan kinerja pelayanan. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pegawai yang merasa puas dengan lingkungan kerja dan mendapatkan dukungan dari pimpinan cenderung lebih bersemangat serta lebih produktif dalam memberikan layanan kepada mahasiswa.

Ketiga, penelitian Pratama (2022) mengenai rasio pegawai terhadap jumlah mahasiswa menunjukkan bahwa ketidakseimbangan jumlah pegawai dengan jumlah penerima layanan menyebabkan terjadinya keterlambatan proses administrasi dan penurunan kualitas pelayanan. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa kapasitas sumber daya manusia merupakan faktor krusial dalam menjaga kualitas layanan administrasi di perguruan tinggi.

Keempat, kajian Wulandari (2020) mengenai implementasi sistem informasi akademik berbasis digital mengungkap bahwa penggunaan teknologi dapat meningkatkan efisiensi layanan, namun masih menyisakan persoalan terkait literasi digital mahasiswa dan keterbatasan fasilitas. Hal ini menekankan pentingnya adaptasi teknologi yang disertai dengan peningkatan kompetensi pengguna.

Jika ditinjau dari pendekatan kualitatif, penelitian-penelitian tersebut memperlihatkan bahwa kepuasan mahasiswa tidak hanya dipengaruhi oleh faktor teknis (kecepatan, teknologi, jumlah pegawai), tetapi juga oleh faktor non-teknis, seperti sikap pegawai, budaya organisasi, serta komunikasi dalam proses pelayanan. Penelitian terdahulu juga menunjukkan bahwa kondisi internal pegawai—terutama kepuasan kerja dan motivasi—berhubungan erat dengan performa layanan yang dirasakan mahasiswa.

Dengan demikian, penelitian ini berusaha mengisi celah kajian dengan menekankan pada pengalaman subjektif mahasiswa dan pegawai di Universitas Lampung. Penelitian ini tidak hanya menggambarkan hubungan antarvariabel secara umum, tetapi juga berupaya memahami makna dan persepsi yang terbentuk dalam interaksi pelayanan administrasi. Hal ini sejalan dengan orientasi kualitatif yang menekankan kedalaman analisis dan pemaknaan pengalaman, bukan semata-mata angka atau hasil statistik.

2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran berfungsi sebagai panduan konseptual dalam penelitian, yang menjelaskan hubungan antara variabel-variabel utama yang diteliti. Dalam penelitian ini, fokus diarahkan pada keterkaitan antara sistem pelayanan pegawai administrasi, kepuasan mahasiswa, kepuasan pegawai, dan kinerja pegawai di lingkungan Universitas Lampung.

Secara teoretis, pelayanan yang baik merupakan cerminan dari sistem administrasi yang tertata, didukung oleh sumber daya manusia yang kompeten, serta prosedur yang jelas dan transparan. Jika kualitas pelayanan meningkat, maka mahasiswa sebagai penerima layanan cenderung merasa puas. Pada saat yang sama, pegawai yang bekerja dalam kondisi kerja yang kondusif, merasa dihargai, dan memiliki motivasi yang tinggi, akan menunjukkan kinerja yang lebih optimal. Kinerja pegawai yang baik pada akhirnya akan memperkuat kualitas pelayanan dan meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Dalam perspektif kualitatif, hubungan antarvariabel ini tidak hanya digambarkan melalui data kuantitatif, tetapi lebih menekankan pada pengalaman subjektif, persepsi, dan narasi yang muncul dari mahasiswa maupun pegawai. Mahasiswa menilai pelayanan dari pengalaman nyata yang mereka rasakan saat berinteraksi dengan pegawai, sementara pegawai menilai kinerja mereka berdasarkan beban kerja, dukungan organisasi, serta pengalaman sehari-hari dalam melayani.

Adapun alur pemikiran penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. **Sistem Pelayanan Pegawai Administrasi → Kepuasan Mahasiswa**

Layanan yang cepat, transparan, ramah, dan efisien akan meningkatkan persepsi positif mahasiswa terhadap kualitas pelayanan kampus.

2. **Kepuasan Pegawai → Kinerja Pegawai**

Pegawai yang puas dengan pekerjaannya akan memiliki motivasi tinggi, yang berpengaruh pada peningkatan kualitas kerja dan produktivitas.

3. **Kinerja Pegawai → Kepuasan Mahasiswa**

Kinerja yang baik, baik dari sisi ketepatan waktu, kualitas kerja, maupun kemampuan komunikasi, berdampak langsung terhadap kepuasan mahasiswa sebagai penerima layanan.

Dari alur tersebut, dapat dipahami bahwa pelayanan, kepuasan, dan kinerja membentuk siklus yang saling memengaruhi. Pelayanan yang baik meningkatkan kepuasan mahasiswa; kepuasan pegawai memperkuat kinerja mereka; dan kinerja pegawai yang baik memperbaiki kualitas layanan.

Skema Kerangka Pemikiran

Sistem Pelayanan Administrasi



Kepuasan Mahasiswa



Kinerja Pegawai ← Kepuasan Pegawai

Kerangka ini menegaskan bahwa peningkatan mutu pelayanan administrasi tidak dapat dipisahkan dari kepuasan dan kinerja pegawai, karena keduanya menjadi faktor penentu dalam menciptakan pengalaman layanan yang positif bagi mahasiswa.

Daftar Pustaka

- Creswell, J. W. 2014. *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (Edisi ke-4). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Kotler, P. 2009. *Marketing Management* (Edisi ke-13). Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.
- Krippendorff, K. 2004. *Content Analysis: An Introduction to Its Methodology* (Edisi ke-2). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Pratama, A. 2022. Pengaruh rasio pegawai terhadap kualitas pelayanan administrasi akademik di perguruan tinggi. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 15(2): 45-58.
- Rahman, F. 2019. Kualitas pelayanan administrasi akademik dan kepuasan mahasiswa di Universitas Negeri Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 10(1): 12-25.
- Sari, D. P. 2021. Hubungan kepuasan kerja pegawai dengan kinerja pelayanan di perguruan tinggi swasta. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 8(3): 101-115.
- Sedarmayanti. 2001. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Siagian, S. P. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Widodo, J. 2001. *Good Governance: Telaah dari dimensi akuntabilitas dan kontrol birokrasi pada era desentralisasi dan otonomi daerah*. Surabaya: Insan Cendekia.
- Wulandari, N. 2020. Implementasi sistem informasi akademik berbasis digital di perguruan tinggi. *Jurnal Teknologi Pendidikan*, 22(4): 233-245.