

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

(Tugas Skripsi)

Oleh

Muhammad Rizki Alwandi

NPM 2416041129



PROGRAM STUDI ILMU ADMNISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS LAMPUNG

2025

III. METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini berupaya menjelaskan hubungan dan pengaruh antara beberapa variabel yang telah ditentukan secara sistematis melalui analisis data numerik dan perhitungan statistik. Pendekatan ini memungkinkan peneliti mengukur tingkat pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat secara objektif, terukur, serta dapat diuji validitas dan reliabilitasnya.

Penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, dengan pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Dengan demikian, pendekatan ini menekankan pada aspek pengukuran dan pengujian hubungan antarvariabel secara sistematis.

Dalam konteks ini, variabel independen (X) yaitu sistem pelayanan pegawai kantor pusat administrasi, sementara variabel dependen (Y_1) adalah kepuasan mahasiswa, dan variabel dependen (Y_2) adalah kinerja pegawai. Penelitian ini bermaksud untuk menguji sejauh mana sistem pelayanan yang diterapkan oleh pegawai administrasi dapat memberikan dampak terhadap tingkat kepuasan mahasiswa dan peningkatan kinerja pegawai itu sendiri.

Pemilihan pendekatan kuantitatif juga didasarkan pada pertimbangan bahwa permasalahan yang dikaji bersifat empiris dan dapat diukur secara objektif melalui data lapangan yang diperoleh dari responden menggunakan kuesioner atau angket penelitian. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan teknik statistik, seperti analisis regresi linear berganda, untuk mengetahui besar pengaruh antarvariabel yang diteliti.

Selain itu, metode kuantitatif memberikan kelebihan berupa kemudahan dalam melakukan generalisasi hasil penelitian, karena data yang dikumpulkan mewakili populasi tertentu melalui sampel yang telah ditentukan secara sistematis. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran empiris tentang kualitas sistem pelayanan di lingkungan administrasi Universitas Lampung serta hubungannya dengan kepuasan mahasiswa dan kinerja pegawai.

Pendekatan ini juga sesuai dengan tujuan penelitian yang telah ditetapkan sebelumnya, yaitu untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Pengaruh sistem pelayanan pegawai terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Lampung.
2. Pengaruh sistem pelayanan pegawai terhadap kinerja pegawai kantor pusat administrasi Universitas Lampung.
3. Pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap kinerja pegawai di lingkungan administrasi Universitas Lampung.

Dengan demikian, tipe penelitian ini secara keseluruhan berorientasi pada pengujian hipotesis yang bersifat kausal, dengan hasil akhir berupa model hubungan antara sistem pelayanan, kepuasan, dan kinerja pegawai.

3.2. Variabel Penelitian

Dalam penelitian kuantitatif, variabel merupakan konsep utama yang digunakan untuk menjelaskan fenomena yang diamati. Menurut Sugiyono (2017:38), variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel digunakan untuk menunjukkan karakteristik atau sifat yang dapat berubah-ubah nilainya antar individu, kelompok, atau waktu tertentu.

Dalam penelitian ini, variabel disusun berdasarkan rumusan masalah dan kerangka pemikiran yang telah dijelaskan pada Bab II. Adapun penelitian ini melibatkan dua jenis variabel utama, yaitu variabel independen (bebas) dan variabel dependen (terikat). Selain itu, terdapat pula variabel antara (intervening) yang secara konseptual berperan menjembatani hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat.

1. Variabel Independen (X): Sistem Pelayanan Pegawai

Variabel independen atau variabel bebas adalah variabel yang memengaruhi atau menjadi sebab perubahan terhadap variabel lain. Dalam penelitian ini, variabel independen adalah Sistem Pelayanan Pegawai Kantor Pusat Administrasi Universitas Lampung.

Sistem pelayanan pegawai diartikan sebagai seluruh mekanisme, prosedur, dan tata kerja pegawai dalam memberikan layanan administratif kepada mahasiswa. Sistem ini mencakup aspek efektivitas, efisiensi, kejelasan, keterbukaan, responsivitas, ketepatan waktu, serta kemampuan adaptasi dalam memberikan pelayanan publik.

Pelayanan publik yang baik harus memenuhi prinsip-prinsip efektivitas, kesederhanaan, transparansi, efisiensi, ketepatan waktu, dan daya tanggap terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam konteks perguruan tinggi, prinsip-prinsip ini diimplementasikan dalam bentuk sistem pelayanan akademik dan administratif yang mendukung kegiatan mahasiswa secara cepat, tepat, dan ramah.

Dengan demikian, sistem pelayanan pegawai menjadi tolok ukur utama dalam menilai sejauh mana organisasi administratif universitas mampu memberikan kepuasan kepada mahasiswa sebagai pengguna layanan. Kualitas sistem pelayanan yang baik mencerminkan profesionalisme pegawai, efektivitas struktur birokrasi, serta komitmen institusi dalam mewujudkan tata kelola universitas yang berorientasi pada pelayanan publik.

Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur variabel sistem pelayanan pegawai (X) dalam penelitian ini mengacu pada teori Widodo (2001), yaitu:

1. Efektivitas, yaitu sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa secara tepat.
2. Kesederhanaan, yakni kemudahan prosedur yang tidak berbelit-belit dalam proses administrasi.
3. Keterbukaan (transparansi), yaitu kejelasan informasi mengenai persyaratan, biaya, maupun waktu layanan.
4. Efisiensi, yaitu ketepatan penggunaan waktu, tenaga, dan sumber daya dalam proses pelayanan.
5. Ketepatan Waktu, yaitu kemampuan pegawai menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang dijadwalkan.
6. Responsivitas, yaitu kemampuan pegawai menanggapi kebutuhan dan keluhan mahasiswa dengan cepat.
7. Adaptivitas, yaitu kemampuan sistem pelayanan beradaptasi dengan perubahan regulasi dan kebutuhan mahasiswa, termasuk penerapan sistem digital.

Indikator-indikator tersebut akan diterjemahkan ke dalam pernyataan-pernyataan dalam kuesioner penelitian yang diukur menggunakan skala Likert lima poin, mulai dari “Sangat Tidak Setuju” hingga “Sangat Setuju”.

2. Variabel Dependen (Y_1): Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan mahasiswa merupakan variabel dependen pertama dalam penelitian ini. Variabel ini menunjukkan tingkat perasaan senang atau kecewa mahasiswa setelah membandingkan antara pelayanan administrasi yang mereka terima dengan harapan yang mereka miliki sebelumnya.

Menurut Kotler, kepuasan pelanggan (dalam konteks ini, mahasiswa) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja layanan yang diterima dengan harapan yang dimilikinya. Jika kinerja pelayanan sesuai atau melebihi harapan, maka mahasiswa akan merasa puas; sebaliknya, jika pelayanan berada di bawah ekspektasi, maka akan timbul ketidakpuasan.

Dalam konteks Universitas Lampung, kepuasan mahasiswa sangat penting karena menjadi cerminan dari efektivitas sistem pelayanan administrasi kampus. Mahasiswa yang puas akan menunjukkan persepsi positif terhadap institusi, sedangkan ketidakpuasan dapat memunculkan keluhan, penurunan kepercayaan, dan bahkan menurunkan citra universitas di mata publik.

Indikator kepuasan mahasiswa (Y_1) dalam penelitian ini mengacu pada Kotler (2009) dan disesuaikan dengan konteks pelayanan publik di perguruan tinggi, meliputi:

1. Kecepatan dan Ketepatan Layanan, yaitu sejauh mana pelayanan administrasi dapat diselesaikan sesuai waktu yang dijanjikan.
2. Kemudahan Prosedur, yaitu kesederhanaan langkah-langkah yang harus ditempuh mahasiswa dalam mengurus administrasi.
3. Sikap dan Respons Pegawai, yaitu keramahan, kesopanan, dan kesediaan pegawai dalam membantu mahasiswa.
4. Kejelasan Informasi, yaitu keterbukaan pegawai dalam memberikan informasi terkait persyaratan, biaya, dan proses pelayanan.
5. Aksesibilitas Layanan, yaitu kemudahan mahasiswa dalam mengakses layanan baik secara langsung maupun melalui sistem digital.

Kepuasan mahasiswa menjadi variabel penting dalam penelitian ini karena berfungsi sebagai tolok ukur utama keberhasilan pelayanan administratif di lingkungan perguruan tinggi. Tingginya kepuasan mahasiswa menunjukkan bahwa sistem pelayanan dan kinerja pegawai berjalan efektif, efisien, serta sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola yang baik.

3. Variabel Dependen (Y_2): Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai merupakan variabel dependen kedua dalam penelitian ini. Menurut Sedarmayanti (2001), kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau kelompok dalam organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Kinerja tidak hanya dinilai dari hasil akhir, tetapi juga dari proses, kedisiplinan, tanggung jawab, serta etika kerja yang ditunjukkan selama melaksanakan tugas.

Dalam konteks Kantor Pusat Administrasi Universitas Lampung, kinerja pegawai dapat dilihat dari sejauh mana mereka menjalankan tugas pelayanan secara profesional, tepat waktu, dan responsif terhadap kebutuhan mahasiswa. Kinerja yang baik akan berdampak pada meningkatnya efisiensi organisasi serta kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan.

Indikator kinerja pegawai (Y_2) dalam penelitian ini mengacu pada Sedarmayanti (2001) dan Siagian (2006), yang meliputi:

1. Kualitas Kerja, yaitu ketepatan, keakuratan, dan kesesuaian hasil pekerjaan dengan standar pelayanan yang ditetapkan.
2. Ketepatan Waktu, yaitu kemampuan menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target dan jadwal yang telah ditentukan.
3. Inisiatif, yaitu kemampuan pegawai dalam bertindak proaktif menyelesaikan masalah tanpa menunggu perintah.
4. Kemampuan (Capability), yaitu penguasaan pegawai terhadap pengetahuan, keterampilan, dan peraturan yang berlaku dalam tugasnya.
5. Komunikasi, yaitu kemampuan pegawai dalam menyampaikan informasi dengan jelas dan membangun hubungan yang baik dengan mahasiswa.

Kinerja pegawai diukur melalui persepsi mahasiswa dan juga melalui penilaian terhadap efisiensi kerja pegawai dalam menjalankan fungsi pelayanan administratif. Data mengenai kinerja pegawai diperoleh melalui kuesioner yang disusun berdasarkan indikator tersebut.

Secara keseluruhan, hubungan antarvariabel dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

Sistem Pelayanan Pegawai (X) berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y_1).

Sistem Pelayanan Pegawai (X) berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai (Y_2).

Kepuasan Mahasiswa (Y_1) juga memiliki pengaruh terhadap Kinerja Pegawai (Y_2).

Model hubungan ini menunjukkan bahwa sistem pelayanan menjadi faktor utama yang memengaruhi baik kepuasan mahasiswa maupun kinerja pegawai di lingkungan Universitas Lampung. Dengan memahami hubungan tersebut, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap peningkatan efektivitas sistem pelayanan publik di sektor pendidikan tinggi.

3.3. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling

3.3.1 Populasi Penelitian

Menurut Sugiyono (2019), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi bukan hanya mencakup jumlah individu, melainkan juga mencakup keseluruhan unsur yang relevan dengan fokus penelitian.

Dalam konteks penelitian ini, populasi mencakup dua kelompok utama, yaitu:

1. Pegawai Kantor Pusat Administrasi Universitas Lampung — yaitu seluruh tenaga kependidikan yang bertugas di unit Biro Akademik dan Kemahasiswaan (BAK), Biro Umum dan Keuangan (BUK), serta Biro Perencanaan dan Hubungan Masyarakat (BPHM). Pegawai pada unit-unit tersebut berperan langsung dalam penyelenggaraan pelayanan administratif bagi mahasiswa, seperti pengurusan surat keterangan, registrasi, data akademik, beasiswa, hingga administrasi kelulusan.
2. Mahasiswa Universitas Lampung — khususnya mahasiswa aktif yang pernah atau sedang menggunakan layanan administrasi di Kantor Pusat Administrasi. Mahasiswa sebagai penerima layanan memiliki pengalaman langsung dalam berinteraksi dengan sistem pelayanan dan pegawai, sehingga persepsinya menjadi sumber data penting dalam menilai kualitas pelayanan dan kepuasan.

Berdasarkan laporan Universitas Lampung dalam Angka 2023, jumlah tenaga kependidikan tercatat sebanyak 422 orang, dengan 13 pegawai yang bertugas langsung di lingkungan Biro Akademik dan Kemahasiswaan (BAK). Sementara itu, jumlah mahasiswa aktif Universitas Lampung mencapai 61.638 orang.

Dengan jumlah populasi sebesar itu, maka peneliti perlu menentukan sampel yang dapat mewakili karakteristik masing-masing kelompok secara proporsional agar hasil penelitian tetap valid dan representatif.

3.3.2 Sampel Penelitian

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Apabila subjek penelitian kurang dari 100, maka lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Namun, jika jumlah subjek lebih dari 100, maka dapat diambil antara 10% sampai 15% atau 20% sampai 25% dari populasi, tergantung pada luasnya penelitian, kemampuan peneliti, serta besar kecilnya risiko kesalahan.

Berdasarkan prinsip tersebut, penelitian ini menggunakan dua jenis sampel, yaitu:

1. Sampel Pegawai (Responden Internal)

Karena jumlah pegawai di Kantor Pusat Administrasi Universitas Lampung relatif kecil (13 orang), maka penelitian ini menggunakan teknik sensus, yaitu mengambil seluruh populasi sebagai sampel penelitian. Dengan demikian, seluruh pegawai yang bertugas di Biro Akademik dan Kemahasiswaan (BAK) dijadikan responden untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai sistem pelayanan dan kinerja pegawai.

2. Sampel Mahasiswa (Responden Eksternal)

Untuk mahasiswa, karena jumlah populasi sangat besar (61.638 orang), maka diambil sebagian sampel dengan perhitungan statistik menggunakan rumus Slovin untuk menentukan ukuran sampel secara representatif. Rumus Slovin dinyatakan sebagai berikut

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Di mana:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = tingkat kesalahan (margin of error) yang ditetapkan

Dengan jumlah populasi mahasiswa (N) = 61.638 dan tingkat kesalahan (e) = 10% atau 0,1, maka diperoleh:

$$n = \frac{61.638}{1 + 61.638(0,1)^2} = \frac{61.638}{1 + 616,38} = \frac{61.638}{617,38} = 100$$

Dengan demikian, jumlah sampel mahasiswa yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden mahasiswa aktif Universitas Lampung yang dipilih berdasarkan kriteria tertentu.

3.3.3 Teknik Sampling

Teknik sampling atau teknik pengambilan sampel adalah cara yang digunakan untuk menentukan siapa saja yang akan dijadikan sumber data penelitian. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling dan proportionate random sampling, disesuaikan dengan karakteristik masing-masing kelompok responden.

1. Teknik Sensus untuk Pegawai (Total Sampling)

Karena jumlah pegawai yang bertugas di Kantor Pusat Administrasi relatif kecil, maka seluruh pegawai dijadikan responden tanpa pengecualian. Teknik ini memungkinkan peneliti memperoleh data yang menyeluruh terkait persepsi pegawai mengenai sistem pelayanan, kepuasan kerja, dan kinerja mereka.

2. Purposive Sampling untuk Mahasiswa

Untuk kelompok mahasiswa, pengambilan sampel dilakukan dengan teknik purposive sampling, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan atau kriteria tertentu. Menurut Sugiyono (2019), purposive sampling digunakan ketika peneliti memiliki alasan khusus dalam memilih responden agar data yang diperoleh benar-benar relevan dengan tujuan penelitian.

Adapun kriteria mahasiswa yang dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mahasiswa aktif Universitas Lampung minimal semester III.
2. Pernah melakukan layanan administrasi di Kantor Pusat Administrasi (misalnya pengurusan surat, pengisian KRS, registrasi, atau urusan akademik lainnya).
3. Bersedia mengisi kuesioner secara jujur dan lengkap.

Pemilihan mahasiswa berdasarkan kriteria tersebut bertujuan agar data yang dikumpulkan mencerminkan persepsi mahasiswa yang benar-benar memiliki pengalaman dalam berinteraksi dengan sistem pelayanan administrasi kampus.

3. Proportionate Random Sampling (Jika Diperluas ke Fakultas)

Apabila peneliti memperluas jangkauan responden mahasiswa hingga melibatkan mahasiswa dari beberapa fakultas, maka teknik proportionate random sampling dapat digunakan. Artinya, jumlah responden dari setiap fakultas akan disesuaikan secara proporsional dengan jumlah mahasiswa aktif di fakultas tersebut. Dengan demikian, hasil penelitian akan lebih representatif dan mencerminkan kondisi mahasiswa Universitas Lampung secara keseluruhan.

3.3.4 Pertimbangan Penentuan Sampel

Pemilihan sampel dengan kombinasi teknik sensus dan purposive sampling ini memiliki beberapa pertimbangan ilmiah, antara lain:

1. Efisiensi Penelitian

Jumlah pegawai di unit yang diteliti relatif sedikit, sehingga pengambilan data dari seluruh populasi lebih efisien dan tidak memerlukan proses pengacakan.

2. Keterwakilan Responden

Pemilihan mahasiswa secara purposif memungkinkan peneliti mendapatkan data dari responden yang benar-benar memiliki pengalaman pelayanan administrasi, bukan mahasiswa yang belum pernah berurusan dengan kantor pusat.

3. Kedalaman Data

Responden yang dipilih secara purposif cenderung memberikan informasi yang lebih relevan, sehingga meningkatkan validitas hasil penelitian.

4. Keterbatasan Waktu dan Sumber Daya

Dengan jumlah mahasiswa Universitas Lampung yang sangat besar, pengambilan data secara acak terhadap seluruh populasi tidak memungkinkan dilakukan secara praktis. Oleh karena itu, teknik purposive sampling menjadi pilihan paling logis dan efisien.

Dengan menggunakan metode dan teknik pengambilan sampel ini, diharapkan hasil penelitian mampu menggambarkan kondisi yang sebenarnya mengenai sistem pelayanan, tingkat kepuasan mahasiswa, serta kinerja pegawai di lingkungan Kantor Pusat Administrasi Universitas Lampung secara objektif dan representatif.

3.5. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah penjelasan mengenai cara suatu variabel diukur, diamati, atau dimanifestasikan dalam konteks penelitian tertentu. Menurut Sugiyono (2019:39), definisi operasional merupakan unsur penelitian yang memberikan arti atau pengertian terhadap konsep-konsep dalam variabel penelitian dengan cara yang dapat diukur. Definisi ini diperlukan agar setiap variabel memiliki batasan yang jelas dan dapat diuji secara empiris di lapangan.

Melalui definisi operasional, peneliti menjelaskan bagaimana konsep-konsep teoritis diterjemahkan menjadi indikator yang konkret, terukur, dan relevan dengan konteks penelitian. Dengan demikian, definisi operasional berfungsi sebagai pedoman dalam menyusun instrumen penelitian seperti angket atau kuesioner, serta memastikan bahwa setiap variabel dapat dianalisis secara objektif.

Dalam penelitian berjudul “Pengaruh Sistem Pelayanan Pegawai Kantor Pusat Administrasi terhadap Mahasiswa Universitas Lampung”, terdapat tiga variabel utama, yaitu: (1) sistem pelayanan pegawai (X), (2) kepuasan mahasiswa (Y_1), dan (3) kinerja pegawai (Y_2). Masing-masing variabel memiliki dimensi dan indikator yang dijabarkan secara operasional agar dapat diukur melalui instrumen penelitian.

1. Variabel Sistem Pelayanan Pegawai (X)

Secara konseptual, sistem pelayanan pegawai adalah seperangkat mekanisme, prosedur, dan aktivitas pegawai dalam memberikan pelayanan administratif kepada mahasiswa, yang mencerminkan efektivitas dan profesionalitas lembaga. Dalam konteks Kantor Pusat Administrasi Universitas Lampung, sistem pelayanan mencakup kecepatan, kejelasan informasi, efisiensi waktu, serta kemampuan pegawai menyesuaikan diri dengan kebutuhan mahasiswa.

Secara operasional, sistem pelayanan pegawai diukur melalui persepsi mahasiswa terhadap tujuh dimensi utama yang diadaptasi dari teori Widodo (2001), yaitu:

No	Dimensi/Indikator	Deskripsi	Operasional Skala Pengukuran
1	Efektivitas	Kemampuan pegawai memberikan layanan sesuai kebutuhan mahasiswa dan	Likert 1–5

		menyelesaikan urusan administrasi dengan hasil yang memuaskan.	
2	Kesederhanaan	Prosedur layanan mudah dipahami, tidak berbelit-belit, dan jelas tahapannya.	Likert 1–5
3	Keterbukaan	Pegawai memberikan informasi yang jelas tentang persyaratan, biaya, dan waktu penyelesaian layanan.	Likert 1–5
4	Efisiensi	Layanan diberikan dengan penggunaan waktu dan tenaga yang hemat tanpa mengurangi kualitas	Likert 1–5
5	Ketepatan Waktu	Layanan diselesaikan sesuai waktu yang telah dijadwalkan atau dijanjikan.	Likert 1–5
6	Responsivitas	Kesigapan dan kecepatan pegawai dalam menanggapi kebutuhan atau keluhan mahasiswa.	Likert 1–5
7	Adaptivitas	Kemampuan sistem pelayanan beradaptasi terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan mahasiswa.	Likert 1–5

Masing-masing indikator diukur dengan menggunakan kuesioner yang berisi pernyataan-pernyataan positif. Responden diminta memberikan jawaban dengan memilih tingkat persetujuan dari “Sangat Tidak Setuju” (skor 1) hingga “Sangat Setuju” (skor 5).

Nilai total dari seluruh indikator ini kemudian diolah untuk menggambarkan sejauh mana mahasiswa menilai efektivitas sistem pelayanan pegawai di Universitas Lampung.

2. Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y_1)

Secara konseptual, kepuasan mahasiswa diartikan sebagai tingkat perasaan positif atau negatif yang dirasakan mahasiswa setelah membandingkan antara harapan dan kenyataan terhadap pelayanan administrasi yang diterima. Menurut Kotler (2009), kepuasan merupakan hasil dari evaluasi seseorang terhadap pengalaman pelayanan yang diterima dibandingkan dengan ekspektasinya.

Secara operasional, variabel kepuasan mahasiswa diukur melalui lima dimensi utama yang diadaptasi dari teori Kotler (2009) dan disesuaikan dengan konteks pelayanan publik perguruan tinggi.

3. Variabel Kinerja Pegawai (Y_2)

Kinerja pegawai secara konseptual merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai standar organisasi. Kinerja pegawai dapat diukur dari lima aspek, yaitu kualitas kerja, ketepatan waktu, inisiatif, kemampuan, dan komunikasi

4. Tujuan Definisi Operasional

Penyusunan definisi operasional variabel dalam penelitian ini memiliki beberapa tujuan utama, yaitu:

1. Menjelaskan Makna Variabel Secara Empiris, agar setiap konsep penelitian yang bersifat abstrak dapat diterjemahkan menjadi indikator konkret yang dapat diukur.
2. Membantu Penyusunan Instrumen Penelitian, terutama dalam perumusan butir-butir pernyataan kuesioner yang valid dan reliabel.
3. Menjamin Konsistensi Analisis Data, karena indikator setiap variabel sudah ditentukan secara sistematis sesuai teori yang relevan.
4. Memudahkan Interpretasi Hasil Penelitian, karena hasil pengukuran tiap variabel dapat langsung dikaitkan dengan indikator empiris yang telah didefinisikan.

Dengan adanya definisi operasional yang jelas, penelitian ini diharapkan mampu memberikan hasil yang valid dan reliabel dalam menjelaskan pengaruh sistem pelayanan pegawai terhadap kepuasan mahasiswa serta implikasinya terhadap kinerja pegawai di lingkungan Kantor Pusat Administrasi Universitas Lampung.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kotler, P. (2009). *Manajemen Pemasaran (Edisi 13)*. Jakarta: Erlangga.
- Nazir, M. (2014). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sedarmayanti. (2001). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Siagian, S. P. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Administrasi (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi)*. Bandung: Alfabeta.
- Widodo, J. (2001). *Good Governance: Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Insan Cendekia.
- Rahman, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Perguruan Tinggi Swasta di Bandung. *Jurnal Administrasi Publik dan Pembangunan*, 9(2), 145–156.
- Sari, M. D. (2021). Analisis Kinerja Pegawai Administrasi dalam Pelayanan Akademik Mahasiswa. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 11(1), 33–44.
- Pratama, R. (2022). Sistem Pelayanan Publik di Perguruan Tinggi Negeri: Studi Kasus pada Universitas Negeri Jakarta. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 5(3), 121–132.
- Universitas Lampung. (2023). *Universitas Lampung dalam Angka 2023*. Bandar Lampung: Universitas Lampung Press.