

Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan BAAK STMIK WICIDA Menggunakan Metode SERVQUAL

Gia Lestari, Ivan Haristyawan, Rizky Zakariyya Rasyad*

¹ Fakultas, Program Studi Sistem Informasi, STMIK Widya Cipta Dharma, Samarinda, Indonesia

Email: ¹2241031@wicida.ac.id, ²ivanharistyawan@yahoo.com, ^{3,*}rizky@wicida.ac.id

Abstrak— Pelayanan Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) merupakan salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan mahasiswa dalam memperoleh layanan akademik. Namun, masih terdapat perbedaan antara pelayanan yang diterima dengan harapan mahasiswa sehingga perlu dilakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa STMIK WICIDA terhadap pelayanan BAAK menggunakan metode SERVQUAL. Penelitian dilakukan dengan pendekatan kuantitatif melalui penyebaran kuesioner kepada mahasiswa. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan membandingkan nilai persepsi dan harapan pada lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi pelayanan masih memiliki nilai GAP negatif, yang berarti pelayanan BAAK belum sepenuhnya memenuhi harapan mahasiswa. Dimensi *tangible* memiliki nilai GAP terbesar sebesar -0,68, diikuti *reliability* (-0,23), *responsiveness* (-0,16), *assurance* (-0,12), dan *empathy* (-0,07). Hasil penelitian ini memberikan gambaran mengenai aspek pelayanan yang perlu menjadi prioritas perbaikan, terutama pada dimensi *tangible*, sehingga dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak kampus untuk meningkatkan kualitas pelayanan akademik dan kemahasiswaan.

Kata Kunci: Kepuasan Mahasiswa, Kualitas Pelayanan, SERVQUAL, BAAK, STMIK WICIDA

Abstract— The Academic and Student Affairs Administration Office (BAAK) plays an important role in supporting academic services and influencing student satisfaction. However, there is still a gap between the services received by students and their expectations, making it necessary to evaluate the quality of the services provided. This study aims to determine the level of student satisfaction with the services of BAAK at STMIK WICIDA using the SERVQUAL method. This research employed a quantitative approach by distributing questionnaires to students. The collected data were analyzed by comparing students' perceptions and expectations based on the five SERVQUAL dimensions, namely *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, and *empathy*. The results indicate that all service dimensions have negative GAP values, meaning that the services provided by BAAK have not yet fully met students' expectations. The *tangible* dimension has the largest GAP value of -0.68, followed by *reliability* (-0.23), *responsiveness* (-0.16), *assurance* (-0.12), and *empathy* (-0.07). These findings provide an overview of the service aspects that should be prioritized for improvement, particularly the *tangible* dimension, and can serve as evaluation material for the institution in improving the quality of academic and student services.

Keywords: Student Satisfaction, Service Quality, SERVQUAL, BAAK, STMIK WICIDA

1. PENDAHULUAN

Perguruan tinggi sebagai lembaga yang bergerak dibidang jasa, dituntut buat membagikan pelayanan akademik serta non akademik yang bermutu yang sesuai dengan harapan serta kemauan peserta didik tanpa memandang status social mahasiswanya. Perguruan tinggi selaku salah satu wujud Pendidikan tinggi yang wajib membagikan pelayanan yang memuaskan ialah sanggup penuhi kebutuhan mahasiswa. Kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan dalam memenuhi harapan mahasiswa [1].

Pelayanan Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan kepada mahasiswa STMIK WICIDA sampai saat ini sudah berjalan lancar, akan tetapi masih belum sepenuhnya memenuhi kualitas yang diharapkan oleh pengguna jasa khususnya mahasiswa. Dalam rangka memenuhi kebutuhan data evaluasi perbaikan layanan administrasi di STMIK WICIDA, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan dan kepuasan layanan Administrasi di STMIK WICIDA. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan mahasiswa adalah survei kepuasan Mahasiswa. Hal ini digunakan sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa di STMIK WICIDA.

Namun dalam praktiknya, sering kali muncul ketimpangan antara prosedur yang ditetapkan dengan realitas di lapangan, yang kemudian menimbulkan keluhan dari pihak mahasiswa. Masalah seperti keterlambatan pemrosesan dokumen, kurangnya responsivitas petugas, hingga fasilitas pendukung yang kurang memadai menjadi tantangan yang harus diatasi oleh BAAK STMIK WICIDA. Menurut penelitian [2], ketidakpuasan mahasiswa biasanya bersumber dari dimensi keandalan dan daya tanggap yang tidak sesuai dengan ekspektasi awal saat mahasiswa mulai berinteraksi dengan sistem kampus. Jika kesenjangan ini dibiarkan tanpa evaluasi yang sistematis, maka efektivitas pelayanan akademik akan menurun dan menghambat produktivitas mahasiswa dalam menyelesaikan studi.

Untuk membedah permasalahan tersebut secara akurat, metode *Service Quality* (SERVQUAL) digunakan sebagai instrumen evaluasi melalui lima dimensi utama: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. [3] Penggunaan metode ini memungkinkan pihak kampus untuk mengukur besaran selisih (*gap*) antara harapan mahasiswa dengan kinerja layanan yang sebenarnya mereka rasakan. Berdasarkan studi yang dilakukan oleh [4], analisis SERVQUAL sangat efektif dalam mengidentifikasi titik lemah pelayanan publik di lingkungan pendidikan tinggi secara spesifik, sehingga perbaikan dapat difokuskan pada atribut yang paling mendesak. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa STMIK WICIDA untuk guna memberikan rekomendasi konkret bagi perbaikan kualitas layanan BAAK di masa mendatang.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Tahapan Penelitian

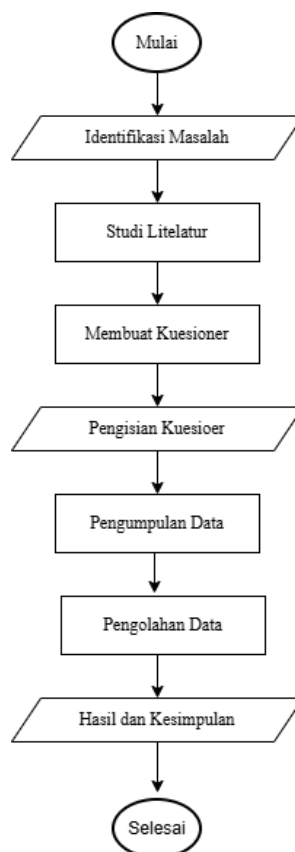
Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif metode yang di gunakan adalah SERVQUAL untuk menganalisis tingkat kepuasan Mahasiswa STMIK WICIDA Terhadap Pelayanan Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) berdasarkan persepsi seluruh Mahasiswa.

Tahap identifikasi masalah dilakukan untuk mengetahui permasalahan yang terjadi pada pelayanan Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) STMIK WICIDA. Berdasarkan kondisi yang ada, masih ditemukan kesenjangan antara harapan mahasiswa dengan pelayanan yang diterima, baik dari aspek kecepatan, ketepatan, maupun fasilitas pendukung. Oleh karena itu, diperlukan analisis tingkat kepuasan mahasiswa menggunakan metode SERVQUAL untuk mengidentifikasi kesenjangan kualitas pelayanan.

Studi literatur dilakukan dengan menelaah berbagai jurnal ilmiah, buku, dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, kepuasan mahasiswa, serta penerapan metode SERVQUAL. Tahap ini bertujuan untuk memperoleh landasan teori dan mendukung penyusunan penelitian secara sistematis [6].

Perumusan masalah disusun berdasarkan hasil identifikasi permasalahan dan kajian pustaka yang telah dilakukan. Fokus penelitian ini adalah menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan BAAK melalui perbandingan antara persepsi dan harapan menggunakan metode SERVQUAL[7].

Kuesioner disusun berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Instrumen penelitian terdiri atas 15 item pertanyaan persepsi dan 15 item pertanyaan harapan yang diukur menggunakan skala Likert 1–5, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju [8].



Gambar 1. Flowchart Tahapan Penelitian

2.2 Populasi dan Sampel

Populasi penelitian terdiri atas 188 mahasiswa STMIK WICIDA angkatan 2025 yang berasal dari Program Studi Teknik Informatika, Sistem Informasi, dan Bisnis Digital. Penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10% :

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

Kietierangan:

n= jumlah sampel

N= jumlah populasi

e= tingkat kiesalahan (10% atau 0,1)

Berdasarkan perhitungan tersebut diperoleh jumlah sampel minimum sebanyak 65 responden. Sebanyak 67 kuesioner berhasil dikumpulkan dan seluruh data digunakan dalam analisis.

2.3 Pengumpulan Data

Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara daring menggunakan Google Forms kepada mahasiswa yang pernah memperoleh layanan BAAK. Instrumen penelitian terdiri atas 15 item harapan dan 15 item persepsi yang dikembangkan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL. Penilaian menggunakan skala Likert lima poin, mulai dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju) [4].

2.4 Analisis Data

Analisis data dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 25. Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi Pearson Product Moment, sedangkan uji reliabilitas menggunakan koefisien Cronbach's Alpha. Instrumen dinyatakan valid apabila nilai r hitung > r tabel, sedangkan instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha > 0,60 [5], [6].

rumus :

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien korelasi antara variabel X dan Y

X = Skor pada butir/item yang diuji

Y = Skor total (total skor seluruh item)

n = Jumlah responden/sampel

$\sum X$ = Jumlah seluruh skor X

$\sum Y$ = Jumlah seluruh skor Y

$\sum XY$ = Jumlah hasil perkalian antara skor X dan Y

$\sum X^2$ = Jumlah kuadrat dari skor X

$\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat dari skor Y

Adapun kriteria pengujiannya sebagai berikut

1. Jika nilai r hitung > r tabel, maka item pernyataan di nyatakan valid
2. Jika nilai r hitung < r tabel, maka item pernyataan di nyatakan tidak valid

rumus :

$$r_{11} = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan

r_{11} = reliabilitas

K = jumlah item

$\sum \sigma_b^2$ = varians tiap item

σ_t^2 = varians total

Adapun kriteria pengujian nya sebagai berikut:

3. Jika nilai Cronbach's Alpha > 0,60 maka instrumen di nyatakan reliabel.
4. Jika nilai Cronbach's Alpha < 0,60 maka instrumen di nyatakan tidak reliabel.

Nilai rata-rata harapan dan persepsi dihitung menggunakan persamaan:

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

Keterangan:

$\bar{X}$ = nilai rata-rata

$\sum X$ = jumlah skor

n = jumlah responden

Selanjutnya, kualitas pelayanan dianalisis menggunakan metode SERVQUAL dengan menghitung nilai kesenjangan (gap) antara persepsi (P) dan harapan (E) menggunakan persamaan:

$$\text{Gap} = P - E$$

dengan:

P = skor persepsi

E = skor harapan

Nilai gap positif menunjukkan bahwa pelayanan telah memenuhi atau melampaui harapan mahasiswa, sedangkan nilai gap negatif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih berada di bawah harapan mahasiswa. Analisis gap juga dilakukan pada masing-masing dimensi SERVQUAL untuk mengidentifikasi aspek pelayanan yang memerlukan prioritas perbaikan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Kuesioner Harapan Kualitas Pelayanan

Kuesioner yang digunakan untuk mengukur harapan mahasiswa STMIK WICIDA terhadap kualitas pelayanan Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) terdiri atas lima dimensi, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati (19). Rahmawita & Kartika, (2021) Rekapitulasi hasil skor dari kuesioner harapan kualitas pelayanan Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan di STMIK WICIDA disajikan dalam bentuk tabel berikut.

Tabel 1. Hasil Rekapitulasi Kuesioner Harapan

No.	Aspek	Item	Kriteria					Total
			STS	TS	CS	S	SS	
1	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	H1	0	0	6	7	54	67
		H2	0	0	4	7	56	67
		H3	0	0	5	6	56	67
		H4	0	2	3	6	56	67
2	Kehandalan (<i>reliability</i>)	H5	0	0	4	7	56	67
		H6	0	0	3	7	57	67
		H7	0	0	5	13	49	67
3	Daya Tanggap (<i>Responsivieness</i>)	H8	0	1	2	8	56	67
		H9	1	0	5	12	49	67
		H10	0	0	2	7	58	67
4	Jaminan (<i>Assurance</i>)	H11	0	0	5	11	51	67
		H12	0	0	3	8	56	67
		H13	0	0	10	8	49	67
5	Empati (<i>Empathy</i>)	H14	0	1	3	7	56	67
		H15	0	0	6	11	50	67
Total Skor			1	4	66	128	809	1005

Sumber : Data diolah 2026

Berdasarkan Tabel 1, Jumlah butir pertanyaan dalam kuesioner harapan terhadap kualitas pelayanan Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan di STMIK WICIDA sebanyak 15 item, yang dikelompokkan ke dalam lima dimensi SERVQUAL, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Pada masing-masing dimensi tersebut terdapat tiga item pernyataan, sehingga setiap dimensi memiliki jumlah pernyataan yang sama. Penelitian ini melibatkan sebanyak 67 responden. Penilaian dalam kuesioner harapan menggunakan skala Likert, yang terdiri dari Sangat Tidak Setuju (STS) dengan skor 1, Tidak Setuju (TS) dengan skor 2, Cukup Setuju (CS) dengan skor 3, Setuju (S) dengan skor 4, dan Sangat Setuju (SS) dengan skor 5.

Berdasarkan rekapitulasi hasil kuesioner harapan pada Tabel 2.2, diperoleh jumlah skor untuk masing-masing kategori, yaitu Sangat Tidak Setuju (STS) sebanyak 1, Tidak Setuju (TS) sebanyak 4, Cukup Setuju (CS) sebanyak 66, Setuju (S) sebanyak 128, dan Sangat Setuju (SS) sebanyak 809, dengan total keseluruhan skor sebesar 1005. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian pada kategori setuju dan sangat setuju, yang berarti mahasiswa memiliki tingkat harapan yang tinggi terhadap kualitas pelayanan Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan di STMIK WICIDA.

3.2 Hasil Kuesioner Harapan Kualitas Pelayanan

Hasil kuesioner persepsi kualitas pelayanan ini menggambarkan penilaian mahasiswa angkatan 2025 Program Studi Teknik Informatika, Sistem Informasi dan Bisnis Digital terhadap layanan yang diberikan oleh Kampus STMIK WICIDA berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Dimensi bukti fisik menilai kondisi fasilitas dan penampilan petugas, keandalan berkaitan dengan ketepatan dan konsistensi pelayanan, daya tanggap mencerminkan kecepatan serta kesiapan dalam melayani, jaminan berhubungan dengan kemampuan dan sikap profesional petugas, sedangkan empati menilai perhatian serta kepedulian terhadap kebutuhan mahasiswa. Seluruh jawaban responden kemudian direkapitulasi untuk memperoleh total skor dan nilai rata-rata pada masing-masing dimensi, sehingga dapat memberikan gambaran umum mengenai tingkat kualitas pelayanan yang dirasakan oleh mahasiswa, yang selanjutnya disajikan dalam bentuk tabel untuk memudahkan analisis lebih lanjut.

Tabel 2. Hasil Rekapitulasi Kuesioner Persepsi

No.	Aspek	Item	Kriteria					Total
			STS	TS	CS	S	SS	
1	Bukti Fisik (<i>Tangiblies</i>)	P1	0	0	11	10	46	67
		P2	2	18	12	24	11	67
		P3	0	3	5	25	34	67
2	Kiehandalan (<i>Reliability</i>)	P4	0	2	3	20	42	67
		P5	0	3	4	17	43	67
		P6	0	2	8	10	47	67
3	Daya Tanggap (<i>Responsivieness</i>)	P7	0	3	7	12	45	67
		P8	0	2	6	14	45	67
		P9	0	0	8	12	47	67
4	Jaminan (<i>Assurance</i>)	P10	0	3	4	10	50	67
		P11	0	1	5	11	50	67
		P12	0	1	3	13	50	67
5	Empati (<i>Empathy</i>)	P13	0	0	8	13	46	67
		P14	0	2	8	5	52	67
		P15	0	2	4	11	50	67
Total Skor			2	42	96	207	708	1005

Sumber : Data diolah 2026

Berdasarkan hasil rekapitulasi pada Tabel 2, Jumlah item pertanyaan dalam kuesioner persepsi kualitas pelayanan Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan sebanyak 15 butir yang terbagi ke dalam lima dimensi SERVQUAL, yaitu bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Setiap dimensi terdiri dari tiga item pernyataan, sehingga seluruh dimensi memiliki jumlah yang seimbang. Penelitian ini melibatkan 87 responden dengan menggunakan skala Likert, yaitu Sangat Tidak Setuju (STS) bernilai 1, Tidak Setuju (TS) bernilai 2, Cukup Setuju (CS) bernilai 3, Setuju (S) bernilai 4, dan Sangat Setuju (SS) bernilai 5.

Berdasarkan hasil rekapitulasi pada Tabel 2.3, diperoleh jumlah skor masing-masing kategori, yaitu Sangat Tidak Setuju (STS) sebanyak 2, Tidak Setuju (TS) sebanyak 42, Cukup Setuju (CS) sebanyak 96, Setuju (S) sebanyak 207, dan Sangat Setuju (SS) sebanyak 708, dengan total skor keseluruhan sebesar 1005. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian pada kategori setuju dan sangat setuju, sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan di STMIK WICIDA tergolong baik.

3.3 Hasil Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan dalam penelitian valid atau tidak. Hasil perhitungan uji validitas terhadap kuesioner harapan dan persepsi kualitas pelayanan disajikan pada Tabel 3 dan Tabel 4 [8].

Tabel 3. Hasil Validitas Kuesioner Harapan

Item	r_{xy}	r_{tabel} (0,05;df = N-2)	Keterangan
H1	0,272	0,255	Valid
H2	0,443	0,255	Valid
H3	0,309	0,255	Valid
H4	0,452	0,255	Valid
H5	0,380	0,255	Valid
H6	0,272	0,255	Valid
H7	0,387	0,255	Valid
H8	0,552	0,255	Valid
H9	0,386	0,255	Valid
H10	0,528	0,255	Valid
H11	0,345	0,255	Valid
H12	0,515	0,255	Valid
H13	0,441	0,255	Valid
H14	0,537	0,255	Valid
H15	0,361	0,255	Valid

Hasil pengujian validitas terhadap kuesioner harapan kualitas pelayanan kemudian dibandingkan dengan nilai kritis pada tabel r Product Moment. Berdasarkan perhitungan, diperoleh nilai r tabel untuk 65 responden pada tingkat signifikansi 5% sebesar 0,255. Dari hasil perbandingan tersebut, item H1 memiliki nilai $r_{xy} = 0,272$ yang lebih besar daripada r tabel = 0,255, sehingga dinyatakan valid. Begitu pula dengan item H2 hingga H15, dimana seluruh nilai r_{xy} masing-masing item lebih besar dari r tabel (0,255). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan pada kuesioner harapan kualitas pelayanan Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

Tabel 4. Hasil Validitas Kuesioner Persepsi

Item	r_{xy}	r_{tabel} (0,05;df = N-2)	Keterangan
P1	0,282	0,255	Valid
P2	0,632	0,255	Valid
P3	0,528	0,255	Valid
P4	0,843	0,255	Valid
P5	0,656	0,255	Valid
P6	0,694	0,255	Valid
P7	0,696	0,255	Valid
P8	0,713	0,255	Valid
P9	0,782	0,255	Valid
P10	0,664	0,255	Valid
P11	0,712	0,255	Valid
P12	0,683	0,255	Valid
P13	0,629	0,255	Valid
P14	0,751	0,255	Valid
P15	0,854	0,255	Valid

Sumber : Data diolah 2026

Hasil pengujian validitas terhadap kuesioner persepsi kualitas pelayanan kemudian dibandingkan dengan nilai kritis pada tabel r Product Moment. Berdasarkan perhitungan, diperoleh nilai r tabel untuk 65 responden pada tingkat signifikansi 5% sebesar 0,255. Dari hasil perbandingan tersebut, item H1 memiliki nilai $r_{xy} = 0,282$ yang lebih besar daripada r tabel = 0,255, sehingga dinyatakan valid. Begitu pula dengan item H2 hingga H15, dimana seluruh nilai r_{xy} masing-masing item lebih besar dari r tabel (0,255). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan pada kuesioner persepsi kualitas pelayanan Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

3.4 Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk menilai tingkat keandalan instrumen penelitian yang digunakan. Hasil pengujian reliabilitas kuesioner harapan dan persepsi disajikan pada Tabel 5 dan Tabel 6.

Tabel 5. Hasil Reliabilitas Kuesioner Harapan

Reliabilitas r_{11}	r_{tabel}	Keterangan	Kategori
0,42	0,255	Reliabel	Cukup

Sumber : Data diolah 2026

Berdasarkan hasil penghitungan reliabilitas pada data kuesioner harapan kualitas pelayanan Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK), diperoleh nilai r_{11} sebesar 0,42, sementara nilai r tabel sebesar 0,255. Karena nilai $r_{11} = 0,42$ lebih besar dibandingkan r tabel = 0,255, maka instrumen penelitian tersebut dinyatakan reliabel. Selain itu, nilai koefisien reliabilitas yang diperoleh ($r_{11} = 0,42$) menunjukkan tingkat reliabilitas yang sedang, sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan memiliki konsistensi yang cukup baik dan layak untuk digunakan dalam penelitian. Hasil Reliabilitas Kuesioner persepsi

Tabel 6. Hasil Reliabilitas Kuesioner Persepsi

Reliabilitas r_{11}	R_{tabel}	Keterangan	Kategori
0,33	0,255	Reliabel	Sangat tinggi

Sumber : Data diolah 2026

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas terhadap data kuesioner persepsi kualitas pelayanan Bagian Administrasi Akademik dan Mahasiswa (BAAK), diperoleh nilai r_{11} sebesar 0,33, sedangkan nilai r tabel sebesar 0,255. Karena $r_{11} = 0,33$ lebih besar dibandingkan r tabel = 0,255, maka instrumen tersebut dinyatakan reliabel. Namun, nilai koefisien reliabilitas yang dihasilkan ($r_{11} = 0,33$) menunjukkan bahwa tingkat reliabilitas instrumen berada pada kategori rendah, sehingga dapat disimpulkan bahwa konsistensi instrumen masih perlu diperhatikan meskipun tetap layak digunakan dalam penelitian.

3.5 Perhitungan nilai rata rata

Perhitungan nilai rata-rata dilakukan dengan cara menjumlahkan seluruh skor hasil perkalian antara frekuensi jawaban responden dengan bobot skala Likert, kemudian dibagi dengan jumlah responden. Perhitungan nilai rata rata H1 Harapan

$$\begin{aligned}\sum X_i &= (6 \times 3) + (7 \times 4) + (54 \times 5) \\ &= 18 + 28 + 270 \\ &= 316\end{aligned}$$

Rata-rata

$$(\bar{X} = \frac{316}{67} = 4,71)$$

Perhitungan nilai rata rata A1 Persepsi

$$\begin{aligned}\sum X_i &= (11 \times 3) + (10 \times 4) + (46 \times 5) \\ &= 33 + 40 + 230 \\ &= 303\end{aligned}$$

Rata rata

$$(\bar{X} = \frac{303}{67} = 4,52)$$

3.6 Hasil Perhitungan GAP

Hasil menunjukkan bahwa seluruh nilai Gap bernilai negatif, yang berarti pelayanan BAAK belum sepenuhnya sesuai dengan harapan mahasiswa. Pada dimensi bukti fisik (*tangibles*), nilai Gap berkisar dari -0,05 hingga -0,83 dan menjadi yang paling besar. Dimensi kehandalan (*reliability*) memiliki Gap antara -0,26 hingga -0,70, sedangkan daya tanggap (*responsiveness*) berada pada rentang -0,32 hingga -0,55. Pada dimensi jaminan (*assurance*), nilai Gap berkisar antara -0,50 hingga -0,73. Sementara itu, dimensi empati (*empathy*) memiliki Gap paling kecil, yaitu antara -0,07 hingga -0,23. Kesenjangan terbesar terdapat pada dimensi bukti fisik, sedangkan yang terkecil pada dimensi empati. Maka dari itu perlu perbaikan pelayanan sebaiknya difokuskan pada aspek bukti fisik agar kepuasan mahasiswa dapat meningkat.

Tabel 7. Hasil Perhitungan GAP

No	Aspek	Item	Rata Rata		Rata Rata		Gap
			Persepsi	Item	Harapan	Q = P - E	
1	Bukti Fisik (Tangibles)	P1	4.52	H1	4.71	-0.19	
		P2	3.35	H2	4.77	-1.42	
		P3	4.34	H3	4.76	-0.42	
2	Kehandalan (Reliability)	P4	4.52	H4	4.73	-0.21	
		P5	4.49	H5	4.77	-0.28	
		P6	4.52	H6	4.73	-0.21	
3	Daya Tanggap (Responsiveness)	P7	4.47	H7	4.65	0.18	
		P8	4.52	H8	4.77	-0.25	
		P9	4.58	H9	4.61	-0.03	
4	Jaminan (Assurance)	P10	4.64	H10	4.83	-0.37	
		P11	4.64	H11	4.68	-0.04	
		P12	4.67	H12	4.79	-0.12	
5	Empati (Empathy)	P13	4.56	H13	4.58	-0.02	
		P14	4.59	H14	4.76	-0.17	
		P15	4.62	H15	4.65	-0.03	

Sumber : Data diolah 2026

hasil perhitungan gap menunjukkan bahwa seluruh item pada lima dimensi kualitas pelayanan memiliki nilai gap ($Q = P - E$) yang bernilai negatif. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap pelayanan BAAK masih lebih

rendah dibandingkan dengan harapan mereka, sehingga pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi mahasiswa. Secara keseluruhan, hasil analisis ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan BAAK perlu difokuskan pada aspek yang memiliki kesenjangan terbesar, khususnya bukti fisik, tanpa mengabaikan perbaikan pada dimensi lainnya agar pelayanan yang diberikan dapat lebih sesuai dengan harapan mahasiswa dan meningkatkan tingkat kepuasan mereka.

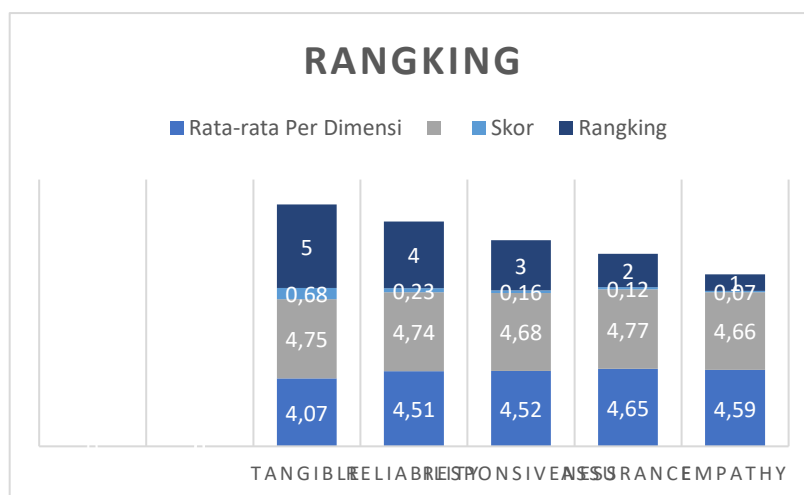
Tabel 8. Hasil Perhitungan GAP Per Dimensi

Dimensi	Rata-rata Per Dimensi		Skor <i>Servqual</i> (Gap)	Rangking
	Persepsi	Harapan		
<i>Tangible</i>	4,07	4,75	0,68	1
<i>Reliability</i>	4,51	4,74	0,23	2
<i>Responsiveness</i>	4,52	4,68	0,16	3
<i>Assurance</i>	4,65	4,77	0,12	4
<i>Empathy</i>	4,59	4,66	0,07	5

Sumber : Data diolah 2026

Secara seluruh dimensi kualitas pelayanan memiliki nilai gap yang menunjukkan adanya perbedaan antara pelayanan yang dirasakan (persepsi) dengan pelayanan yang diharapkan mahasiswa. Dimensi tangible (bukti fisik) memiliki nilai gap terbesar yaitu sebesar 0,68 sehingga menempati peringkat pertama sebagai prioritas utama untuk dilakukan perbaikan. Hal ini menunjukkan bahwa kondisi fasilitas, sarana dan prasarana, serta aspek fisik pelayanan yang tersedia masih belum mampu memenuhi harapan mahasiswa. Selanjutnya, dimensi reliability (kehandalan) memiliki nilai gap sebesar 0,23 dan berada pada peringkat kedua, yang mengindikasikan bahwa ketepatan, keakuratan, dan konsistensi pelayanan masih perlu ditingkatkan agar lebih sesuai dengan harapan mahasiswa. Pada peringkat ketiga terdapat dimensi responsiveness (daya tanggap) dengan nilai gap sebesar 0,16, yang menunjukkan bahwa kecepatan dan kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik, namun masih terdapat kesenjangan yang perlu diperbaiki.

Pada dimensi assurance (jaminan) memiliki nilai gap sebesar 0,12 dan berada pada peringkat keempat. Hal ini menunjukkan bahwa aspek kompetensi petugas, rasa aman, serta kemampuan dalam memberikan kepastian pelayanan sudah relatif baik, meskipun masih memerlukan peningkatan agar mampu memenuhi harapan mahasiswa secara optimal. Adapun dimensi empathy (empati) memiliki nilai gap paling kecil yaitu sebesar 0,07 dan menempati peringkat kelima, yang menunjukkan bahwa perhatian, keramahan, dan kepedulian petugas terhadap mahasiswa merupakan aspek yang paling mendekati harapan dibandingkan dimensi lainnya. Secara keseluruhan, hasil analisis ini menunjukkan bahwa seluruh dimensi masih memiliki kesenjangan sehingga diperlukan upaya peningkatan kualitas pelayanan. Prioritas perbaikan sebaiknya difokuskan terlebih dahulu pada dimensi tangible, kemudian diikuti oleh *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* agar kualitas pelayanan BAAK semakin sesuai dengan harapan mahasiswa dan mampu meningkatkan tingkat kepuasan mereka.



Gambar 2. Diagram Batang Ranking

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) di STMIK WICIDA menggunakan metode SERVQUAL, dapat disimpulkan bahwa kualitas

pelayanan yang diberikan masih belum sepenuhnya memenuhi harapan mahasiswa. Hal ini ditunjukkan oleh nilai gap pada seluruh dimensi SERVQUAL, yang menunjukkan bahwa tingkat harapan mahasiswa lebih tinggi dibandingkan dengan persepsi terhadap pelayanan yang diterima. Dimensi tangible (bukti fisik) memiliki nilai gap terbesar sebesar 0,68, sehingga menjadi prioritas utama untuk diperbaiki, terutama pada aspek fasilitas, sarana, dan prasarana pelayanan. Selanjutnya, dimensi reliability (kehandalan) memiliki nilai gap sebesar 0,23, diikuti responsiveness (daya tanggap) sebesar 0,16, assurance (jaminan) sebesar 0,12, dan empathy (empati) sebesar 0,07 sebagai dimensi dengan gap terkecil, yang menunjukkan bahwa sikap ramah dan kepedulian petugas sudah relatif baik. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan BAAK perlu difokuskan pada perbaikan fasilitas, peningkatan kehandalan, kecepatan, kompetensi, serta konsistensi pelayanan secara berkelanjutan agar pelayanan yang diberikan semakin sesuai dengan harapan mahasiswa dan mampu meningkatkan tingkat kepuasan mereka.

REFERENCES

- [1] S. Irviantina, K. Baskara, Kurniawan B, W. Mendrofa, and F. Sinaga, "Pengujian Tingkat Kepuasan Mahasiswa Universitas Mikroskil Terhadap Layanan Portal Akademik Menggunakan Metode Servqual," *IJCCS*, vol. 23, no. 2, 2022.
- [2] D. Shyafary *et al.*, "PENGARUH KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI JURUSAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA JURUSAN DESAIN POLNES DENGAN METODE SERVQUAL," 2022.
- [3] D. Sinurat, H. Pasiribu, H. Hasibuan, M. Silalahi, and M. Situmorang, "Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pembelajaran Dosen: Studi Investigasi Menggunakan Teori SERVQUAL," *Jurnal Niara*, vol. 18, no. 3, pp. 843–852, 2026.
- [4] R. Ningsih, J. Arika, A. Suryani, C. Andesti, and R. Darwas, "MENGUNAKAN METODE SERVQUAL," *Journal Of Information Systems Management And Digital Business (JISMDB)*, vol. 1, no. 4, 2024.
- [5] T. Sentia, M. Mustafia, and E. Zuraidah, "Analisa Kualitas Layanan Pada E-learning di Sekolah Menggunakan Metode Servqual," *Journal of Informatics Management and Information Technology*, vol. 2, no. 3, pp. 100–108, Jul. 2022, doi: 10.47065/jimat.v2i3.167.
- [6] S. Abdu and F. Patarru, "Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Inap Dengan Menggunakan Pendekatan Metode Servqual," *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, vol. 6, no. 2, pp. 52–58, Dec. 2023, doi: 10.52774/jkfn.v6i2.117.
- [7] M. Rahmawita and Y. Kartika, "Analisis Kualitas Layanan Portal Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode E-Servqual Pada Fkip Universitas Riau," *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, vol. 7, no. 2, pp. 145–151, 2021.
- [8] S. Gunawan, K. Kunci, and K. Layanan, "Mdp Student Conference (Msc) 2022 Analisis Kualitas Layanan Pengguna Website E-Learning Dengan Metode Servqual | 526 (Studi Kasus Pada Dikti Program Kampus Merdeka) Analisis Kualitas Layanan Pengguna Website E-Learning Dengan Metode Servqual (Studi Kasus Spada Dikti Program Kampus Merdeka) ," in *Mdp Student Conference*, 2022.
- [9] Assyahri, W., & Mardaus, M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Padang. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 5(3), 239–247.
- [10] Harun, N., Kaharu, A., & Prasetyo, J. (2024). Measuring Student Satisfaction Using Servqual-Csi In Simulation & Computing Laboratory. *SNITT-Politeknik Negeri Balikpapan*, Vol.6, April 2024.
- [11] Luky Prasetyo Prasetyo, L., & Assegaff, S. (2025). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Fuzzy Servqual. *Jurnal Manajemen Teknologi Dan Sistem Informasi (JMS)*.
- [12] Mubarak, H., Eko Widodo, A., Nisa, F., & Rizqi Amalia, R. (2021). Evaluasi E-Learning Selama Pandemi Covid-19 Menggunakan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis. *Indonesian Journal On Software Engineering (IJSE)*, 7(2), 169–179.
- [13] Nugraha, J. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual: Studi Kasus Di Perpustakaan Unesa. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran*.
- [14] Sentia, T., Mustafia, M., & Zuraidah, E. (2022). Analisa Kualitas Layanan Pada E-Learning Di Sekolah Menggunakan Metode Servqual. *Journal Of Informatics Management And Information Technology*, 2(3), 100–108.
- [15] Shabrina Amatullah. (2023). Penerapan Customer Relationship Management Untuk Meningkatkan Pelayanan Pendidikan Menggunakan Metode Servqual. *Journal Of Computer Science And Information Technology*.
- [16] Shyafary, D., Soeprapto, E. F., Desain, J., Produk, D., Negeri, P., Jl, S., Kampus, C., & Lipan Samarinda, G. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Jurusan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Jurusan Desain Polnes Dengan Metode Servqual. In *Juminten : Jurnal Manajemen Industri Dan Teknologi* (Vol. 03, Number 01).