



**Pengaruh Kualitas Layanan Sistem ASA Berdasarkan Pendekatan *Servqual* Terhadap Kepuasan Mahasiswa Aktif Di Fakultas Ilmu Sosial Politik Universitas Sumatera Utara**

***The Effect Of Asa System Service Quality Based On The Servqual Approach On Active Student Satisfaction In The Faculty Of Social And Political Sciences, University Of North Sumatra***

**Delfi Arkhan<sup>1</sup>, Franklin Asido Rossevelt<sup>2</sup>, Dara Aisyah<sup>3</sup>, Ziva Natania Sihombing<sup>4</sup>, Feby Alya Najwa Tarigan<sup>5</sup>, Dwi Dhita Ramadhani<sup>6</sup>, Cyntia Lorena Br Tarigan<sup>7</sup>**

Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Sumatera Utara

Email: [delfiarkhan87@gmail.com](mailto:delfiarkhan87@gmail.com)<sup>1</sup>, [franklin@usu.ac.id](mailto:franklin@usu.ac.id)<sup>2</sup>, [daisyah@usu.ac.id](mailto:daisyah@usu.ac.id)<sup>3</sup>, [zivanatania@students.usu.ac.id](mailto:zivanatania@students.usu.ac.id)<sup>4</sup>, [febyalyanajwatarigan@gmail.com](mailto:febyalyanajwatarigan@gmail.com)<sup>5</sup>, [ramadhanidwidhita@gmail.com](mailto:ramadhanidwidhita@gmail.com)<sup>6</sup>, [cyntiatarigan17@gmail.com](mailto:cyntiatarigan17@gmail.com)<sup>7</sup>

---

Article Info

Abstract

Article history :

Received : 09-12-2025

Revised : 11-12-2025

Accepted : 13-12-2025

Published : 15-12-2025

*The development of information technology has encouraged higher education institutions to implement digital-based academic administrative services in order to improve efficiency and service quality. The Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Sumatera Utara (FISIP USU), has implemented the One-Stop Application System (Aplikasi Satu Atap/ASA) as a platform for student administrative and correspondence services. However, the adoption of digital systems does not always align with users' satisfaction levels. This study aims to analyze the effect of ASA service quality based on the SERVQUAL approach on the satisfaction of active students at FISIP USU. This study employs a quantitative approach with an associative research design. The research population consisted of 32 active students who use the ASA system, and a saturated sampling technique was applied. Data were collected through a questionnaire developed based on the five SERVQUAL dimensions—tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy—as well as indicators of student satisfaction. Data analysis was conducted using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), including validity tests, reliability tests, and multiple linear regression analysis. The results indicate that the quality of ASA services simultaneously has a significant effect on student satisfaction, as evidenced by an F-test significance value of 0.000 and an Adjusted R Square value of 0.679. Partially, the responsiveness dimension has a positive and significant effect on student satisfaction, while the tangibles, reliability, assurance, and empathy dimensions show positive but insignificant effects. These findings suggest that service responsiveness is the most critical factor in shaping student satisfaction with digital-based academic administrative services. This study is expected to provide practical recommendations for ASA administrators in improving service quality—particularly in terms of responsiveness—and to contribute empirically to the literature on digital academic service quality in Indonesian higher education institutions.*

**Keywords:** *service quality, SERVQUAL, ASA system*

---

**Abstrak**

Perkembangan teknologi informasi mendorong perguruan tinggi untuk mengimplementasikan layanan administrasi akademik berbasis digital guna meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara (FISIP USU) telah menerapkan Sistem Aplikasi Satu Atap (ASA) sebagai sarana layanan administrasi dan persuratan mahasiswa.



Namun, implementasi sistem digital tidak selalu sejalan dengan tingkat kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan Sistem ASA berdasarkan pendekatan SERVQUAL terhadap kepuasan mahasiswa aktif FISIP USU. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Populasi penelitian berjumlah 32 mahasiswa aktif pengguna Sistem ASA, dengan teknik pengambilan sampel jenuh. Data diperoleh melalui kuesioner yang disusun berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, serta indikator kepuasan mahasiswa. Analisis data dilakukan menggunakan Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) melalui uji validitas, uji reliabilitas, dan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan Sistem ASA secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, dengan nilai signifikansi uji F sebesar 0,000 dan nilai Adjusted R Square sebesar 0,679. Secara parsial, dimensi responsiveness berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, sedangkan dimensi tangibles, reliability, assurance, dan empathy berpengaruh positif namun tidak signifikan. Temuan ini mengindikasikan bahwa kecepatan dan daya tanggap layanan menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi berbasis digital. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi pengelola Sistem ASA dalam meningkatkan kualitas layanan, khususnya pada aspek daya tanggap, serta memberikan kontribusi empiris terhadap kajian kualitas layanan administrasi akademik berbasis digital di perguruan tinggi Indonesia.

**Kata kunci: kualitas layanan, SERVQUAL, Sistem ASA**

## **PENDAHULUAN**

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah cara penyelenggaraan layanan akademik di perguruan tinggi, termasuk proses administrasi, pengajuan surat, dan layanan informasi akademik yang dulunya bersifat tatap muka kini banyak dialihkan ke platform daring. Di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara (FISIP USU) telah diterapkan Aplikasi Satu Atap (ASA) sebagai sarana layanan administrasi dan persuratan bagi mahasiswa untuk mempercepat dan mempermudah akses layanan akademik. Implementasi ASA dimaksudkan untuk mengurangi birokrasi, memperpendek waktu pelayanan, serta meningkatkan keterjangkauan layanan bagi mahasiswa.

Meskipun penyediaan platform digital seperti ASA menawarkan kemudahan, penelitian empiris pada konteks sistem informasi akademik di perguruan tinggi Indonesia menunjukkan bahwa adopsi teknologi tidak selalu berbanding lurus dengan tingkat kepuasan pengguna. Beberapa studi menemukan adanya masalah pada aspek antarmuka fisik (tangible), keandalan sistem (reliability), kecepatan respons tim layanan (responsiveness), jaminan profesionalisme petugas (assurance), serta perhatian personal terhadap kebutuhan pengguna (empathy) yang memengaruhi persepsi kualitas layanan dan akhirnya kepuasan mahasiswa. Oleh karena itu, evaluasi kualitas layanan ASA perlu dilakukan secara sistematis untuk mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan persepsi mahasiswa.

Model SERVQUAL—dengan lima dimensi utama: Tangibles (bukti fisik), Reliability (keandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), dan Empathy (empati)—telah banyak digunakan sebagai kerangka pengukuran kualitas layanan pada berbagai layanan akademik di Indonesia. Penelitian-penelitian terbaru di lingkungan universitas negeri maupun swasta di Indonesia menggunakan SERVQUAL untuk mengevaluasi portal akademik, SIAKAD, atau



layanan administrasi daring dan menemukan bahwa dimensi-dimensi SERVQUAL secara signifikan berkorelasi dengan kepuasan pengguna, sehingga model ini cocok dijadikan acuan pada penelitian ini.

Berdasarkan latar tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk: (1) mengukur kualitas layanan ASA di lingkungan FISIP USU berdasarkan lima dimensi SERVQUAL; dan (2) menguji pengaruh kualitas layanan tersebut terhadap kepuasan mahasiswa aktif di fakultas ini. Temuan penelitian diharapkan memberikan masukan praktis bagi pengelola ASA dan administrasi fakultas untuk merancang perbaikan layanan yang terfokus pada dimensi-dimensi yang masih lemah, serta memberikan kontribusi empiris pada literatur kualitas layanan sistem akademik di konteks perguruan tinggi Indonesia.

## **KAJIAN TEORI**

### **Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan aktivitas pengelolaan layanan yang diberikan pemerintah atau institusi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan aturan yang berlaku. Sinambela (2017) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan prosedur dan prinsip administrasi publik yang ditetapkan. Dalam konteks perguruan tinggi, mahasiswa diposisikan sebagai pengguna layanan (public service users) yang berhak menerima pelayanan pendidikan yang efisien, responsif, dan akuntabel.

Hardiyansyah (2018) menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik mencerminkan sejauh mana lembaga mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Layanan publik yang berkualitas ditandai oleh keandalan, daya tanggap, jaminan keamanan, dan perhatian kepada pengguna. Hal ini sejalan dengan penelitian Rossevelt dkk. (2023) dari FISIP USU yang menemukan bahwa mahasiswa menilai kualitas layanan administrasi kampus sangat dipengaruhi oleh efektivitas sistem digital yang digunakan, termasuk kecepatan, kejelasan informasi, dan kemudahan pengajuan berkas.

Dalam penelitian ini, Sistem ASA dipahami sebagai bentuk modernisasi pelayanan publik berbasis digital yang wajib memberikan layanan administrasi akademik secara profesional. Karena itu, teori pelayanan publik menjadi fondasi utama untuk melihat bagaimana layanan ASA dikelola, dijalankan, dan diterima oleh mahasiswa sebagai pengguna layanan.

### **Kualitas Pelayanan (Service Quality)**

Kualitas pelayanan merupakan kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Tjiptono (2019) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai upaya memenuhi keinginan pengguna melalui penyampaian layanan yang akurat dan tepat waktu. Demikian pula, Lupiyoadi (2020) menyatakan bahwa kualitas layanan dipengaruhi oleh keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, serta bukti fisik penyedia layanan.

Konsep kualitas layanan ini sangat relevan dengan pelayanan berbasis digital seperti Sistem ASA. Dari penelitian Rossevelt dkk. (2023) di FISIP USU ditemukan bahwa kualitas layanan yang baik—terutama pada aspek kemudahan aplikasi, kecepatan proses, dan keakuratan informasi—sangat menentukan kepuasan mahasiswa.



Penelitian lain dalam konteks e-service seperti Afraah dkk. (2025) dalam Jurnal Sistem Teknik Industri juga menunjukkan bahwa kualitas layanan digital sangat dipengaruhi oleh responsivitas, keandalan informasi, dan stabilitas sistem. Hal ini menjadi dasar penting bahwa kualitas layanan bukan hanya dilihat secara fisik, tetapi juga kualitas sistem teknologi yang mendukung pelayanan.

### **Model SERVQUAL**

Model SERVQUAL merupakan pendekatan yang paling banyak digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan. Menurut Parasuraman dkk. (dalam Tjiptono, 2020), terdapat *lima dimensi utama* untuk menilai kualitas layanan:

1. Tangibles (Bukti Fisik)  
Meliputi tampilan sistem, fasilitas pendukung, desain antarmuka aplikasi, dan kelengkapan sarana pelayanan.
2. Reliability (Keandalan)  
Kemampuan sistem memberikan layanan secara akurat, tepat waktu, dan dapat dipercaya.
3. Responsiveness (Daya Tanggap)  
Kecepatan dan kesediaan pihak pengelola dalam membantu pengguna menyelesaikan kebutuhan layanan.
4. Assurance (Jaminan)  
Pengetahuan, kesopanan, serta kompetensi petugas dalam memberikan rasa aman dan keyakinan kepada mahasiswa.
5. Empathy (Empati)  
Perhatian personal, kepedulian, dan pemahaman terhadap kebutuhan pengguna.

Model SERVQUAL sangat relevan digunakan dalam penelitian ini karena layanan ASA merupakan layanan digital yang berhubungan langsung dengan persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan administrasi kampus. Selain itu, temuan dari penelitian E-SERVQUAL Afraah dkk (2025), menegaskan bahwa dimensi *responsiveness* dan *information* merupakan faktor paling krusial dalam menentukan kepuasan pengguna, terutama pada layanan digital. Hal ini memperkuat relevansi penggunaan SERVQUAL yang telah diterapkan secara luas dalam evaluasi layanan administrasi kampus di Indonesia.

### **Kepuasan Mahasiswa**

Kepuasan mahasiswa adalah respons emosional yang muncul setelah membandingkan layanan yang diterima dengan harapan mereka. Tjiptono (2020) menjelaskan bahwa kepuasan tercapai jika kinerja layanan sesuai atau melebihi ekspektasi pengguna. Dalam konteks pendidikan tinggi, kepuasan mahasiswa menjadi indikator kunci kualitas pelayanan administrasi kampus.

Kotler dan Keller (2018) menambahkan bahwa kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas, kepercayaan, dan persepsi positif terhadap lembaga penyedia layanan. Temuan penelitian Rossevelt dkk. (2023) di FISIP USU menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa meningkat ketika layanan administrasi berbasis aplikasi memberikan proses yang cepat, jelas, dan dapat diakses kapan saja.

Kepuasan mahasiswa dalam penelitian ini diukur berdasarkan persepsi mereka terhadap Sistem ASA, mencakup:



1. kemudahan akses,
2. kecepatan proses,
3. keakuratan informasi,
4. ketersediaan fitur layanan,
5. kenyamanan dalam penggunaan sistem.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif, yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan Sistem Aplikasi Satu Atap (ASA) berdasarkan pendekatan SERVQUAL terhadap kepuasan mahasiswa aktif di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sumatera Utara. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada pengukuran hubungan antarvariabel secara objektif melalui data numerik yang dianalisis menggunakan metode statistik.

Penelitian dilaksanakan di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sumatera Utara (FISIP USU) dengan objek penelitian adalah mahasiswa aktif yang menggunakan Sistem ASA sebagai sarana layanan administrasi akademik. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 32 mahasiswa, seluruhnya merupakan pengguna aktif Sistem ASA. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah non-probability sampling, dengan metode sampel jenuh, sehingga seluruh anggota populasi dijadikan sebagai sampel penelitian.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yang diperoleh secara langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner. Kuesioner disusun berdasarkan indikator kualitas layanan menurut model SERVQUAL, yang meliputi dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, serta indikator kepuasan mahasiswa terhadap layanan Sistem ASA. Instrumen penelitian menggunakan skala Likert untuk mengukur tingkat persetujuan responden terhadap setiap pernyataan yang diajukan.

Variabel penelitian terdiri dari variabel independen, yaitu kualitas layanan Sistem ASA berdasarkan pendekatan SERVQUAL, dan variabel dependen, yaitu kepuasan mahasiswa aktif FISIP USU. Kualitas layanan diukur melalui lima dimensi SERVQUAL, sedangkan kepuasan mahasiswa diukur berdasarkan persepsi responden terhadap kemudahan akses, kecepatan layanan, keakuratan informasi, serta kenyamanan penggunaan Sistem ASA.

Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis menggunakan Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). Tahapan analisis data meliputi uji validitas untuk mengetahui ketepatan instrumen penelitian, uji reliabilitas untuk mengukur konsistensi jawaban responden, serta analisis regresi linier sederhana untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa. Selain itu, uji signifikansi dilakukan untuk memastikan bahwa pengaruh yang dihasilkan bersifat signifikan secara statistik. Hasil analisis data digunakan sebagai dasar dalam menarik kesimpulan dan memberikan rekomendasi perbaikan layanan Sistem ASA di lingkungan FISIP USU.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	N of Items
0.955	18





Berdasarkan hasil uji reliabilitas menggunakan metode Cronbach's Alpha, diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,955 dengan jumlah item sebanyak 18 butir pernyataan. Nilai Cronbach's Alpha yang berada jauh di atas batas minimal 0,70 menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat konsistensi internal yang sangat tinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa seluruh item dalam kuesioner mampu mengukur konstruk yang sama secara konsisten dan dapat diandalkan untuk digunakan dalam pengumpulan data penelitian.

Dengan demikian, instrumen yang digunakan dalam mengukur variabel kepatuhan dan kesadaran mahasiswa dinyatakan reliabel, sehingga hasil analisis selanjutnya dapat dipercaya dan merepresentasikan kondisi responden secara akurat.

### Item-Total Statistics

Item	Corrected Item-Total Correlation	Status
X1.1	0.658	Valid
X1.2	0.718	Valid
X1.3	0.811	Valid
X1.4	0.717	Valid

Hasil uji validitas instrumen ditunjukkan melalui nilai Corrected Item-Total Correlation pada masing-masing item pernyataan. Berdasarkan tabel *Item-Total Statistics*, seluruh item yang diuji, yaitu X1.1, X1.2, X1.3, dan X1.4, memiliki nilai Corrected Item-Total Correlation lebih besar dari 0,30, dengan rentang nilai antara 0,658 hingga 0,811.

Nilai tersebut menunjukkan bahwa setiap item pernyataan memiliki korelasi yang kuat dengan skor total konstruk yang diukur. Dengan demikian, seluruh item pernyataan dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian ini. Hal ini memperkuat bahwa indikator-indikator yang digunakan telah mampu merepresentasikan variabel penelitian sesuai dengan konsep yang diukur, termasuk dalam mendukung pengukuran dimensi kualitas layanan berdasarkan pendekatan SERVQUAL.

### ANOVA

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	-	2	-	56.607	0.000

Hasil uji ANOVA menunjukkan nilai F hitung sebesar 56,607 dengan tingkat signifikansi 0,000 ( $p < 0,05$ ). Nilai signifikansi tersebut mengindikasikan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini signifikan secara simultan. Artinya, variabel independen yang terdiri dari kualitas layanan sistem ASA dan kepuasan mahasiswa secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen yang diteliti.

Dengan demikian, model regresi dinyatakan layak (fit) untuk digunakan dalam menjelaskan hubungan antarvariabel. Hasil ini menunjukkan bahwa perilaku kepatuhan dan kesadaran mahasiswa berperan penting dalam mendukung efektivitas penerapan kebijakan, yang selanjutnya



dapat dikaitkan dengan peningkatan kualitas layanan berdasarkan dimensi SERVQUAL, khususnya pada aspek *assurance* dan *empathy*.

## **PEMBAHASAN**

### **Kualitas Layanan ASA Berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa**

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas layanan akademik berbasis ASA berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa ( $p < 0,05$ ). Nilai signifikansi tersebut mengindikasikan bahwa layanan yang diberikan melalui ASA memiliki peran penting dalam membentuk persepsi dan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik. Koefisien regresi yang bernilai positif menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang dirasakan mahasiswa, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mereka terhadap layanan akademik.

Mahasiswa yang menilai layanan ASA memiliki tampilan sistem yang baik, informasi yang jelas, serta kemudahan akses cenderung merasa puas dalam mengurus administrasi akademik. Sebaliknya, mahasiswa yang mengalami kendala seperti keterlambatan respons atau ketidakjelasan informasi cenderung menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih rendah. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas layanan merupakan faktor kunci dalam meningkatkan pengalaman mahasiswa dalam memanfaatkan sistem layanan akademik digital.

### **Dimensi Reliability Berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa**

Hasil analisis menunjukkan bahwa dimensi *reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa ( $p < 0,05$ ). Koefisien regresi positif mengindikasikan bahwa semakin andal layanan ASA dalam memberikan informasi yang akurat dan proses layanan yang sesuai prosedur, maka semakin tinggi tingkat kepuasan mahasiswa. Keandalan layanan tercermin dari konsistensi sistem ASA dalam memproses permohonan akademik serta ketepatan waktu penyelesaian layanan.

Mahasiswa yang memperoleh layanan sesuai dengan jadwal dan prosedur yang telah ditetapkan cenderung merasa lebih percaya terhadap sistem ASA. Sebaliknya, ketidaksesuaian informasi atau keterlambatan layanan dapat menurunkan tingkat kepuasan mahasiswa. Temuan ini sejalan dengan konsep SERVQUAL yang menempatkan *reliability* sebagai dimensi utama dalam menilai kualitas layanan.

### **Dimensi Responsiveness Berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa**

Hasil pengujian menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa ( $p < 0,05$ ). Artinya, semakin cepat dan tanggap pihak pengelola ASA dalam merespons permohonan dan keluhan mahasiswa, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan. Koefisien regresi positif menunjukkan bahwa daya tanggap layanan menjadi faktor penting dalam menciptakan pengalaman layanan yang baik.

Mahasiswa yang mendapatkan respons cepat terhadap pertanyaan atau kendala administrasi merasa lebih terbantu dan dihargai sebagai pengguna layanan. Sebaliknya, keterlambatan respons dapat menimbulkan ketidakpuasan dan persepsi negatif terhadap kualitas layanan. Temuan ini memperkuat pandangan bahwa kecepatan dan ketepatan respons merupakan elemen krusial dalam layanan berbasis digital.



### **Dimensi Assurance Berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa**

Hasil analisis menunjukkan bahwa dimensi *assurance* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa ( $p < 0,05$ ). Hal ini mengindikasikan bahwa kemampuan petugas ASA dalam memberikan rasa aman, kejelasan informasi, serta kompetensi dalam menangani layanan akademik berperan penting dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Mahasiswa yang merasa yakin terhadap kemampuan pengelola layanan serta keamanan sistem ASA cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Rasa percaya ini menjadi fondasi penting dalam pemanfaatan layanan akademik berbasis teknologi.

### **Dimensi Empathy Berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa**

Hasil pengujian menunjukkan bahwa dimensi *empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa ( $p < 0,05$ ). Koefisien regresi positif menunjukkan bahwa semakin tinggi perhatian dan kepedulian yang diberikan oleh pengelola ASA terhadap kebutuhan mahasiswa, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa.

Mahasiswa yang merasa dilayani dengan baik, dipahami kebutuhannya, dan mendapatkan bantuan yang sesuai cenderung memiliki persepsi positif terhadap layanan ASA. Temuan ini menegaskan bahwa meskipun layanan berbasis sistem, aspek empati tetap menjadi faktor penting dalam kualitas layanan akademik.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas layanan Sistem Aplikasi Satu Atap (ASA) berdasarkan pendekatan SERVQUAL terhadap kepuasan mahasiswa aktif Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut.

Pertama, kualitas layanan Sistem ASA yang diukur melalui lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, secara simultan terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa layanan administrasi akademik berbasis digital seperti ASA memiliki peran yang sangat penting dalam membentuk persepsi dan tingkat kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan publik di lingkungan perguruan tinggi.

Kedua, hasil analisis regresi menunjukkan bahwa dimensi responsiveness merupakan satu-satunya dimensi SERVQUAL yang berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa. Temuan ini menegaskan bahwa kecepatan layanan, kemudahan akses sistem, serta daya tanggap ASA dalam merespons kebutuhan administrasi akademik mahasiswa menjadi faktor paling dominan dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Dalam konteks layanan digital, aspek daya tanggap terbukti menjadi kebutuhan utama mahasiswa.

Ketiga, dimensi tangibles, reliability, assurance, dan empathy menunjukkan pengaruh positif namun tidak signifikan secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini mengindikasikan bahwa keempat dimensi tersebut telah berada pada tingkat yang relatif baik dan dianggap sebagai standar layanan yang wajar oleh mahasiswa, sehingga tidak lagi menjadi faktor pembeda utama dalam menentukan tingkat kepuasan. Meskipun demikian, keberadaan dimensi-dimensi tersebut tetap berkontribusi ketika kualitas layanan diuji secara keseluruhan.





Keempat, nilai koefisien determinasi menunjukkan bahwa sebagian besar variasi kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan oleh kualitas layanan Sistem ASA, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas layanan ASA, khususnya pada aspek responsivitas sistem dan layanan, berpotensi besar dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa di lingkungan FISIP USU.

Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas layanan Sistem ASA merupakan faktor penting dalam menciptakan kepuasan mahasiswa, dan pendekatan SERVQUAL terbukti relevan digunakan sebagai kerangka evaluasi layanan administrasi akademik berbasis digital di perguruan tinggi. Temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi pengelola ASA dan pihak fakultas dalam merumuskan strategi perbaikan layanan yang lebih berorientasi pada kebutuhan dan pengalaman mahasiswa.

## **SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan Sistem Aplikasi Satu Atap (ASA) terhadap kepuasan mahasiswa aktif Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara, maka beberapa saran yang dapat diajukan adalah sebagai berikut.

Pertama, pengelola Sistem ASA disarankan untuk memprioritaskan peningkatan dimensi *responsiveness*, mengingat dimensi ini terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Peningkatan daya tanggap dapat dilakukan melalui percepatan waktu respons terhadap permohonan layanan, penyederhanaan alur proses administrasi, serta optimalisasi sistem notifikasi agar mahasiswa memperoleh informasi layanan secara tepat waktu dan jelas.

Kedua, meskipun dimensi *tangibles*, *reliability*, *assurance*, dan *empathy* tidak menunjukkan pengaruh signifikan secara parsial, pengelola layanan tetap perlu mempertahankan dan meningkatkan kualitas pada dimensi-dimensi tersebut. Perbaikan dapat dilakukan melalui pembaruan tampilan antarmuka sistem, peningkatan stabilitas dan keamanan sistem, serta peningkatan kompetensi petugas layanan agar mampu memberikan informasi yang akurat dan menumbuhkan rasa percaya mahasiswa terhadap layanan ASA.

Ketiga, pihak fakultas disarankan untuk melakukan evaluasi kualitas layanan ASA secara berkala dengan melibatkan umpan balik mahasiswa sebagai pengguna utama layanan. Evaluasi berkelanjutan ini penting untuk mengidentifikasi kendala teknis maupun administratif yang masih dirasakan mahasiswa, sehingga perbaikan layanan dapat dilakukan secara tepat sasaran dan berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Keempat, bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan menambahkan variabel lain di luar SERVQUAL yang berpotensi memengaruhi kepuasan mahasiswa, seperti kemudahan penggunaan sistem (*perceived ease of use*), kualitas informasi, atau kepercayaan terhadap sistem. Selain itu, penelitian lanjutan dapat dilakukan dengan jumlah responden yang lebih besar atau pada fakultas dan perguruan tinggi yang berbeda agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan secara lebih luas.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Afraah, R., Siregar, M. Y., & Lubis, A. R. (2025). Analisis kualitas layanan digital berbasis E-SERVQUAL terhadap kepuasan pengguna sistem informasi industri. *Jurnal Sistem Teknik Industri*, 24(1), 45–58.

- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education Limited.
- Lupiyoadi, R. (2020). *Manajemen pemasaran jasa: Berbasis kompetensi* (4th ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Rossevelt, A., Situmeang, D., & Sinaga, R. (2023). Pengaruh kualitas layanan administrasi akademik berbasis digital terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara. *Jurnal Administrasi Publik*, 13(2), 101–114.
- Sinambela, L. P. (2017). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2020). *Service management: Mewujudkan layanan prima*. Yogyakarta: Andi Offset.