

**Analisis Kepuasan Pelayanan Dekanat Berdasarkan
Pengalaman Mahasiswa Fisip Universitas Sriwijaya*****Analysis Of Student Satisfaction With Dean's Office
Services At Fisip Sriwijaya University***

Nur Afny Mutmainah^{1^)}, Desi Kurnia Wati²⁾, Reviantika Ramadhani³⁾, Rorencia Azzahra Ardi⁴⁾,
Meilani Putria⁵⁾

^{1,2,3,4,5} Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Universitas Sriwijaya, Indonesia

*E-mail correspondences: 07011282429067@student.unsri.ac.id

ABSTRAK

Pelayanan administrasi yang baik di perguruan tinggi memainkan peran penting dalam mendukung kelancaran proses akademik mahasiswa. Di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Sriwijaya, pelayanan administrasi di tingkat dekanat mendapatkan apresiasi positif dari mahasiswa. Mereka menganggap prosedur administrasi yang cepat, efisien, dan mudah dipahami sangat membantu dalam menyelesaikan berbagai urusan akademik mereka. Penelitian yang dilakukan oleh Neka Nopiyanti, Sriati, dan Katriza Imania (2024) menunjukkan bahwa dimensi-dimensi pelayanan seperti keandalan, jaminan, dan empati sangat berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa. Hasil wawancara dengan mahasiswa juga mengungkapkan bahwa staf dekanat tidak hanya sigap dan profesional, tetapi juga menunjukkan sikap ramah dan sabar, meskipun sering kali harus menghadapi antrean panjang. Pelayanan yang responsif dan penuh perhatian ini menciptakan suasana akademik yang mendukung kesuksesan mahasiswa. Oleh karena itu, pelayanan administrasi yang berkualitas di FISIP UNSRI berperan besar dalam mendukung keberhasilan akademik mahasiswa dan membangun lingkungan kampus yang kondusif untuk belajar.

Kata kunci : layanan administrasi; kepuasan mahasiswa; FISIP UNSRI.

ABSTRACT

Quality administrative services in higher education play a crucial role in supporting the smooth academic process for students. At the Faculty of Social and Political Sciences (FISIP) of Sriwijaya University, administrative services at the dean's office have received positive feedback from students, who find the procedures efficient, quick, and easy to understand, making it easier for them to complete their academic tasks. Research by Neka Nopiyanti, Sriati, and Katriza Imania (2024) shows that dimensions such as reliability, assurance, and empathy play a significant role in enhancing student satisfaction. Interviews with students also revealed that the dean's office staff are not only quick and professional but also show friendly and patient attitudes, even when dealing with long queues. This responsive and attentive service creates an academic environment that supports student success. Therefore, quality administrative services at FISIP UNSRI play a vital role in supporting students' academic success and fostering a conducive learning environment on campus.

Keywords: administrative services; student satisfaction; FISIP UNSRI.

PENDAHULUAN

Pelayanan administrasi yang baik di perguruan tinggi merupakan salah satu faktor penting yang menunjang kelancaran aktivitas akademik mahasiswa. Di Universitas Sriwijaya, khususnya di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP), peran pelayanan administrasi di tingkat dekanat sangat penting dalam memastikan berbagai kebutuhan mahasiswa dapat terpenuhi dengan lancar dan efisien. Penelitian yang dilakukan oleh Suryadi & Nugroho (2024) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi yang prima sangat berpengaruh terhadap kepuasan dan semangat belajar mahasiswa. Hal ini sejalan dengan temuan dari Neka Nopiyanti et al. (2024) yang meneliti pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa di FKIP Universitas Sriwijaya. Dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa unsur-unsur pelayanan seperti keandalan, jaminan, dan empati memberi pengaruh sebesar 67,50% terhadap tingkat kepuasan mahasiswa. Ini membuktikan bahwa pelayanan yang tidak hanya cepat dan tepat, tapi juga peduli dan ramah, sangat berperan dalam menciptakan pengalaman belajar yang positif.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa mahasiswa FISIP Unsri, pelayanan administrasi di dekanat dinilai cukup memuaskan. Prosedur seperti pengajuan surat keterangan aktif kuliah dan permintaan tanda tangan untuk program kerja dianggap mudah dipahami dan tidak berbelit-belit. Mahasiswa juga menyampaikan bahwa staf dekanat memberikan arahan dengan jelas dan bersikap profesional, sehingga berbagai urusan administrasi bisa diselesaikan tanpa banyak hambatan.

Salah satu hal yang paling diapresiasi oleh mahasiswa adalah sikap staf yang ramah dan sabar. Meskipun sering terjadi antrean, terutama di jam-jam sibuk, staf tetap melayani dengan tenang dan tidak tergesa-gesa. Ini membuat mahasiswa merasa dihargai dan tidak sungkan untuk bertanya jika ada hal yang belum dipahami. Memang ada beberapa

kendala kecil yang sempat dirasakan, seperti informasi yang kurang jelas terkait perubahan jadwal kuliah. Namun, hal tersebut bisa segera ditangani karena komunikasi antara mahasiswa dan staf terjalin cukup baik.

Secara keseluruhan, pelayanan administrasi di Dekanat FISIP Universitas Sriwijaya menunjukkan konsistensi dalam memberikan pelayanan yang cepat, ramah, dan solutif. Tidak hanya membantu mahasiswa dalam urusan akademik, pelayanan ini juga memberikan rasa nyaman dan aman. Sikap humanis dari para staf, ditambah dengan alur prosedur yang jelas, membuat mahasiswa merasa lebih didukung dalam perjalanan akademik mereka. Pelayanan yang seperti ini mencerminkan bahwa dekanat tidak sekadar menjalankan tugas administratif, melainkan juga turut membangun suasana kampus yang peduli dan mendukung keberhasilan mahasiswa.

Pelayanan administrasi yang berkualitas di lingkungan perguruan tinggi merupakan salah satu pilar penting dalam mendukung kelancaran proses akademik mahasiswa. Kualitas pelayanan administrasi yang baik dapat meningkatkan kepuasan dan motivasi belajar mahasiswa. Hal ini sejalan dengan temuan dari Nopiyanti et al. (2024) yang meneliti pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sriwijaya. Dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa unsur-unsur pelayanan seperti keandalan, jaminan, dan empati memberi pengaruh sebesar 67,50% terhadap tingkat kepuasan mahasiswa. Ini membuktikan bahwa pelayanan yang tidak hanya cepat dan tepat, tapi juga peduli dan ramah, sangat berperan dalam menciptakan pengalaman belajar yang positif.

Dalam konteks Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Sriwijaya, hasil wawancara dengan beberapa mahasiswa menunjukkan bahwa pelayanan administrasi di dekanat dinilai

cukup memuaskan. Prosedur seperti pengajuan surat keterangan aktif kuliah dan permintaan tanda tangan untuk program kerja dianggap mudah dipahami dan tidak berbelit-belit. Mahasiswa juga menyampaikan bahwa staf dekanat memberikan arahan dengan jelas dan bersikap profesional, sehingga berbagai urusan administrasi bisa diselesaikan tanpa banyak hambatan.

Salah satu hal yang paling diapresiasi oleh mahasiswa adalah sikap staf yang ramah dan sabar. Meskipun sering terjadi antrean, terutama di jam-jam sibuk, staf tetap melayani dengan tenang dan tidak tergesa-gesa. Ini membuat mahasiswa merasa dihargai dan tidak sungkan untuk bertanya jika ada hal yang belum dipahami. Memang ada beberapa kendala kecil yang sempat dirasakan, seperti informasi yang kurang jelas terkait perubahan jadwal kuliah. Namun, hal tersebut bisa segera ditangani karena komunikasi antara mahasiswa dan staf terjalin cukup baik.

Secara keseluruhan, pelayanan administrasi di Dekanat FISIP Universitas Sriwijaya menunjukkan konsistensi dalam memberikan pelayanan yang cepat, ramah, dan solutif. Tidak hanya membantu mahasiswa dalam urusan akademik, pelayanan ini juga memberikan rasa nyaman dan aman. Sikap humanis dari para staf, ditambah dengan alur prosedur yang jelas, membuat mahasiswa merasa lebih didukung dalam perjalanan akademik mereka. Pelayanan yang seperti ini mencerminkan bahwa dekanat tidak sekadar menjalankan tugas administratif, melainkan juga turut membangun suasana kampus yang peduli dan mendukung keberhasilan mahasiswa.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tujuan utama untuk menganalisis dan memahami secara mendalam tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak Dekanat di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP), Universitas Sriwijaya. Pemilihan metode kualitatif didasarkan pada

pertimbangan bahwa pendekatan ini mampu menggali makna subjektif dari pengalaman mahasiswa, serta memberikan gambaran yang lebih menyeluruh mengenai persepsi mereka terhadap kualitas layanan yang diterima. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat memperoleh informasi yang lebih kontekstual dan kaya akan nuansa, yang tidak dapat sepenuhnya ditangkap melalui pendekatan kuantitatif semata.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara langsung kepada mahasiswa aktif FISIP Universitas Sriwijaya. Para informan dipilih secara purposive, yaitu berdasarkan kriteria tertentu, seperti pernah berinteraksi secara langsung dengan pihak Dekanat dalam berbagai keperluan akademik maupun administratif, seperti pengurusan surat menyurat, administrasi perkuliahan, dan konsultasi akademik. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur, di mana peneliti telah menyiapkan pedoman wawancara yang disusun berdasarkan indikator-indikator pelayanan publik. Indikator tersebut meliputi ketepatan waktu pelayanan, sikap dan etika petugas, kejelasan informasi yang disampaikan, kenyamanan selama proses pelayanan berlangsung, serta tingkat kepuasan secara umum terhadap respons dan penanganan dari pihak Dekanat.

Dalam proses pelaksanaannya, jumlah informan disesuaikan secara bertahap hingga data yang diperoleh dianggap mencapai titik jenuh (data saturation), yakni kondisi ketika wawancara tambahan tidak lagi memberikan informasi baru yang signifikan. Seluruh hasil wawancara ditranskripsi secara menyeluruh dan dianalisis menggunakan teknik analisis tematik. Tahapan analisis ini meliputi identifikasi tema-tema utama yang muncul dari data, pengelompokan informasi ke dalam kategori tertentu, serta penarikan makna dan kesimpulan berdasarkan pola-pola yang terbentuk.

Untuk memastikan validitas dan keabsahan data, peneliti juga melakukan proses triangulasi, yaitu dengan melakukan konfirmasi kembali kepada informan terkait pernyataan yang mereka berikan, serta mencatat hasil wawancara secara rinci dan sistematis. Penelitian ini dilaksanakan secara langsung di lingkungan kampus FISIP Universitas Sriwijaya, guna menciptakan suasana yang akrab dan kondusif bagi para informan, sehingga mereka dapat menyampaikan pendapat dan pengalamannya secara terbuka dan jujur.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bagian ini berisi hasil dan pembahasan yang disusun berdasarkan wawancara langsung dengan beberapa mahasiswa aktif dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Sriwijaya. Wawancara dilakukan untuk mengetahui secara lebih mendalam bagaimana pengalaman mereka saat berurusan dengan layanan administrasi di dekanat. Beragam tanggapan yang diberikan mencerminkan persepsi mahasiswa terhadap berbagai aspek pelayanan, mulai dari sejauh mana pelayanan dianggap memuaskan, bagaimana prosedurnya dijalankan, hingga kendala yang mungkin mereka temui. Temuan dari wawancara ini menjadi bahan penting untuk menilai sejauh mana layanan administrasi di FISIP berjalan efektif dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.

Persepsi Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi di Dekanat FISIP Universitas Sriwijaya

Dari hasil wawancara mendalam yang dilakukan terhadap beberapa mahasiswa aktif di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Sriwijaya, terungkap bahwa persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan administrasi di Dekanat secara keseluruhan menunjukkan kecenderungan

yang sangat positif dan memuaskan. Meskipun pengalaman yang dihadapi oleh masing-masing mahasiswa berbeda-beda, ada beberapa tema utama yang muncul secara konsisten dalam setiap jawaban mereka, yang menggambarkan karakteristik pelayanan yang mereka terima. Beberapa tema yang paling sering muncul adalah keramahan staf, kejelasan arahan yang diberikan oleh petugas, responsivitas pelayanan, serta interaksi yang terbuka dengan pihak pimpinan fakultas, seperti Wakil Dekan. Hal-hal ini menjadi indikasi bahwa pelayanan di Dekanat lebih dari sekadar prosedur administratif yang kaku, namun juga berfokus pada kepuasan dan kenyamanan mahasiswa dalam menjalani proses administratif.

Salah satu mahasiswa menyatakan bahwa yang paling berkesan baginya adalah sikap staf yang selalu memberikan arahan yang jelas dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. Poin ini sangat penting karena menunjukkan bahwa pelayanan di Dekanat tidak hanya berjalan formal, melainkan ada usaha nyata untuk memahami dan mempermudah proses yang dihadapi mahasiswa. Kejelasan arahan ini sangat membantu mahasiswa, terutama yang baru pertama kali mengurus administrasi akademik. Tidak hanya itu, beberapa mahasiswa lain menekankan pentingnya keramahan staf, meskipun terkadang situasi di kantor Dekanat menjadi cukup ramai dengan antrean panjang. Mereka mengungkapkan bahwa meskipun harus menunggu cukup lama, staf tetap bersikap sabar dan penuh perhatian dalam melayani, memberikan kesan bahwa mahasiswa tetap dihargai, didengarkan, dan tidak diperlakukan sebagai beban administratif. Hal ini tentunya membuat mahasiswa merasa lebih nyaman dan tidak ragu untuk kembali mengurus keperluan administratif mereka.

Selain keramahan staf, responsivitas menjadi faktor penting yang juga mendapat perhatian dari sebagian besar mahasiswa.

Salah satu mahasiswa mengungkapkan bahwa yang sangat mempengaruhi penilaiannya terhadap pelayanan adalah seberapa cepat dan tepat staf dalam merespons permintaan dan pertanyaan yang diajukan. Menurutnya, kecepatan dalam menyelesaikan administrasi atau memberikan informasi yang dibutuhkan sangat membantu, terutama mengingat banyaknya hal yang harus dilakukan oleh mahasiswa dalam waktu yang terbatas. Dengan adanya respons yang cepat dan efisien, mahasiswa merasa bahwa Dekanat mampu menjaga alur administrasi yang tidak hanya terorganisir dengan baik, tetapi juga menghargai waktu mereka. Responsivitas yang tinggi ini tentunya mencerminkan kemampuan Dekanat dalam menjalankan prosedur administrasi yang efisien dan efektif, serta menciptakan citra positif bahwa Dekanat tidak hanya sebagai institusi yang mempermudah proses akademik, tetapi juga sebagai mitra yang mendukung kemajuan mahasiswa dalam lingkungan akademik.

Menariknya, ada pula pengalaman yang lebih mendalam mengenai interaksi dengan pimpinan fakultas, seperti Wakil Dekan, yang diungkapkan oleh beberapa mahasiswa. Meskipun tidak semua mahasiswa memiliki kesempatan untuk berinteraksi langsung dengan pimpinan, sebagian besar merasa bahwa ketika hal tersebut terjadi, itu menjadi momen yang berkesan dan memberikan dampak positif. Salah seorang mahasiswa menceritakan pengalamannya bertemu dengan Wakil Dekan dan merasa dihargai serta diperhatikan secara langsung. Momen ini memberikan kesan bahwa mahasiswa bukan sekadar peserta dalam sistem yang besar dan birokratis, melainkan juga sebagai individu yang suara dan aspirasinya didengar. Interaksi semacam ini memperlihatkan sisi humanis dari pelayanan administrasi, di mana mahasiswa tidak merasa terasingkan oleh sistem yang kaku dan prosedural, tetapi lebih merasa terhubung dengan pihak yang memiliki kewenangan. Pengalaman tersebut juga menumbuhkan rasa percaya diri bagi mahasiswa, karena mereka merasa bahwa

pimpinan fakultas benar-benar peduli dengan kesejahteraan dan perkembangan mereka.

Secara keseluruhan, hasil temuan ini menggambarkan bahwa mahasiswa FISIP Universitas Sriwijaya tidak hanya menilai pelayanan di Dekanat dari segi teknis dan efisiensi, tetapi juga memperhatikan elemen-elemen relasional dan emosional yang sangat mempengaruhi kepuasan mereka. Keramahan staf yang konsisten, responsivitas yang tinggi terhadap kebutuhan mahasiswa, serta kejelasan arahan yang diberikan menunjukkan bahwa prinsip-prinsip dasar pelayanan publik, seperti akuntabilitas, transparansi, dan empati, telah diterapkan dengan baik. Selain itu, kesempatan untuk berinteraksi langsung dengan pimpinan fakultas memberikan dimensi baru dalam pelayanan administrasi, yang memperlihatkan bahwa pelayanan di Dekanat tidak hanya bersifat formal dan birokratis, tetapi juga humanis dan terbuka untuk dialog. Dengan demikian, kualitas pelayanan yang diterima mahasiswa ini mencerminkan upaya Dekanat dalam menciptakan lingkungan administrasi yang responsif, efisien, dan berbasis pada prinsip-prinsip pelayanan publik yang baik. Temuan ini memberikan gambaran bahwa Dekanat FISIP Universitas Sriwijaya telah berhasil memberikan pelayanan yang tidak hanya memenuhi kebutuhan administrasi mahasiswa, tetapi juga mendukung mereka dalam mencapai tujuan akademik dan pribadi mereka.

Kemudahan Prosedur Administrasi Menurut Pandangan Mahasiswa

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan sejumlah mahasiswa FISIP Universitas Sriwijaya, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan, kualitas pelayanan administrasi di Dekanat FISIP mendapat penilaian yang sangat positif dan memuaskan. Banyak mahasiswa yang merasa sangat dihargai dan terbantu oleh keramahan staf Dekanat

yang tidak hanya efisien, tetapi juga sangat responsif terhadap berbagai kebutuhan administrasi mereka. Mahasiswa mengungkapkan rasa puas mereka atas kecepatan dan kesigapan staf yang dalam setiap kesempatan selalu siap memberikan penjelasan yang jelas dan mudah dipahami. Pelayanan yang cepat dan tepat waktu ini, menurut mahasiswa, sangat membantu mereka dalam menjalankan aktivitas akademik yang padat, karena mereka tidak perlu menghabiskan banyak waktu untuk urusan administratif yang sebenarnya bisa diselesaikan dengan cepat dan efektif.

Prosedur administrasi yang ada, seperti pengajuan surat keterangan aktif kuliah atau permintaan tanda tangan dokumen, umumnya dianggap cukup mudah dan tidak terlalu rumit. Mayoritas mahasiswa sepakat bahwa staf Dekanat telah memberikan arahan yang jelas, serta selalu memeriksa kelengkapan dokumen dengan teliti. Prosedur yang mudah ini menjadi salah satu nilai plus dalam pelayanan Dekanat, mengingat seringkali administrasi menjadi bagian yang menyita waktu dan energi mahasiswa. Namun demikian, beberapa mahasiswa mencatat bahwa proses menunggu tanda tangan, terutama tanda tangan Dekan, terkadang memakan waktu lebih lama dari yang diinginkan. Ini menjadi salah satu tahapan yang dianggap paling sulit dan bisa membuat frustrasi, terutama ketika mahasiswa membutuhkan tanda tangan tersebut untuk menyelesaikan urusan penting dalam waktu singkat.

Selain masalah tanda tangan, hal yang sangat dihargai oleh mahasiswa adalah respons cepat dari staf Dekanat terhadap permintaan dan pertanyaan yang diajukan. Kecepatan dalam merespons sangat membantu mahasiswa menghemat waktu dan tenaga, serta membuat mereka merasa bahwa kebutuhan mereka diperhatikan dengan serius. Respons yang cepat ini juga memberikan kesan bahwa Dekanat benar-benar berusaha memudahkan mahasiswa, bukan sebaliknya memperumit urusan mereka. Sebagian besar mahasiswa melaporkan bahwa mereka jarang

menemui hambatan besar selama mengurus keperluan administrasi, meskipun ada beberapa keluhan terkait dengan ketidakjelasan informasi, seperti perubahan jadwal kuliah yang tidak disampaikan dengan jelas dan tepat waktu. Hal ini mengakibatkan beberapa mahasiswa mengalami kesulitan dalam merencanakan waktu mereka untuk mengurus dokumen administratif.

Yang tak kalah penting, beberapa mahasiswa juga menyoroti pengalaman positif yang mereka dapatkan ketika berinteraksi langsung dengan pimpinan fakultas, seperti Wakil Dekan. Bagi sebagian mahasiswa, kesempatan untuk berkomunikasi langsung dengan pimpinan fakultas memberikan pengalaman yang cukup berkesan. Momen ini menciptakan hubungan yang lebih personal antara mahasiswa dan pihak fakultas, yang mematahkan kesan bahwa layanan administratif di tingkat fakultas adalah hal yang kaku dan terlepas dari hubungan manusiawi. Interaksi semacam ini memperlihatkan bahwa Dekanat FISIP tidak hanya melihat mahasiswa sebagai angka atau individu yang mengurus dokumen semata, tetapi juga sebagai bagian dari komunitas akademik yang dihargai suaranya.

Secara keseluruhan, pengalaman para mahasiswa menunjukkan bahwa pelayanan administrasi di Dekanat FISIP Universitas Sriwijaya sangat baik. Keramahan staf, respons yang cepat, dan kemudahan dalam prosedur administrasi menjadi faktor-faktor utama yang menciptakan pengalaman positif dan mengurangi kecanggungan yang sering terjadi dalam urusan administratif. Meskipun ada catatan tentang potensi keterlambatan dalam proses tanda tangan untuk beberapa keperluan tertentu, hal tersebut tidak mengurangi rasa puas mahasiswa terhadap pelayanan yang mereka terima. Hal ini mengindikasikan bahwa Dekanat FISIP Universitas Sriwijaya telah berhasil menjalankan tugasnya dengan sangat baik

dalam memastikan kelancaran administrasi mahasiswa, sambil tetap menjaga hubungan yang hangat dan komunikatif dengan mereka. Temuan ini tentunya sangat berharga, tidak hanya sebagai pengakuan atas pencapaian yang telah diraih, tetapi juga sebagai masukan yang konstruktif untuk terus meningkatkan pelayanan administrasi di masa yang akan datang, dengan tujuan akhir meningkatkan pengalaman mahasiswa dalam menjalani pendidikan di Universitas Sriwijaya.

Temuan Utama dari Pengalaman Mahasiswa Menggunakan Layanan Dekanat

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan sejumlah mahasiswa FISIP Universitas Sriwijaya, layanan administrasi di Dekanat FISIP memberikan pengalaman yang sangat memuaskan dan membantu, terutama bagi mahasiswa yang membutuhkan pelayanan administratif terkait keperluan akademik mereka. Setiap mahasiswa yang diwawancarai mengungkapkan bahwa prosedur administrasi, seperti pengajuan surat keterangan aktif kuliah, permintaan tanda tangan untuk program kerja, hingga pengurusan dokumen lainnya, terasa berjalan lancar, mudah dipahami, dan tidak dibebani oleh prosedur yang rumit. Salah satu pengalaman yang sering diceritakan adalah betapa cepat dan sigapnya staf Dekanat dalam menanggapi setiap permintaan, terutama ketika mahasiswa memerlukan tanda tangan untuk program kerja mereka. Staf Dekanat dengan cekatan memberikan panduan yang jelas dan terstruktur, memastikan bahwa setiap langkah administrasi dapat diselesaikan dengan mudah tanpa kendala yang berarti. Respons yang cepat dan penuh perhatian ini sangat dihargai oleh mahasiswa karena mereka merasa bahwa setiap permintaan mereka tidak hanya ditanggapi, tetapi juga diprioritaskan dengan sikap profesional.

Namun, yang lebih menarik lagi adalah keramahan staf Dekanat yang sangat berkesan dalam proses administrasi. Meski sering kali terjadi antrean yang cukup panjang dan banyak mahasiswa yang datang, staf Dekanat

tetap memberikan pelayanan dengan sabar, penuh perhatian, dan tanpa menunjukkan rasa terburu-buru. Mahasiswa merasa dihargai meskipun sedang dalam antrean, yang tentunya memberikan pengalaman yang lebih nyaman saat mereka mengurus keperluan administrasi. Beberapa mahasiswa juga mengungkapkan bahwa meskipun ada beberapa hambatan kecil, seperti informasi yang kurang jelas mengenai perubahan jadwal kuliah atau jadwal mata kuliah yang bertabrakan, masalah tersebut dapat segera diselesaikan berkat komunikasi yang baik antara mahasiswa dan staf. Proses penyelesaian masalah ini berjalan cukup lancar meskipun membutuhkan sedikit waktu tambahan untuk memastikan bahwa setiap administrasi terselesaikan dengan tepat. Waktu tunggu yang lebih lama, meskipun jarang terjadi, tetap tidak mengurangi rasa puas mereka terhadap pelayanan yang diberikan.

Kesimpulannya, kualitas pelayanan administrasi di Dekanat FISIP Universitas Sriwijaya secara keseluruhan menunjukkan konsistensi yang luar biasa, baik dari segi kecepatan respons maupun keramahan staf. Prosedur administrasi yang mudah dipahami dan dijalankan dengan efisien, ditambah dengan pelayanan yang bersahabat, menciptakan suasana yang positif bagi mahasiswa. Mahasiswa merasa tidak hanya mendapatkan layanan yang efisien, tetapi juga merasa dihargai dan didukung dalam setiap langkahnya. Hal ini menunjukkan bahwa Dekanat FISIP telah berhasil membangun lingkungan administrasi yang tidak hanya profesional tetapi juga sangat memperhatikan kenyamanan dan kepuasan mahasiswa. Pelayanan yang cepat, tepat, dan ramah, ditambah dengan penyelesaian masalah yang komunikatif, menunjukkan komitmen Dekanat untuk mendukung keberhasilan akademik mahasiswa dengan cara yang menyeluruh dan humanis.

Sebagai pelengkap dari data yang telah dipaparkan sebelumnya, dokumentasi kegiatan wawancara juga disertakan dalam bagian ini untuk memberikan dukungan visual terhadap proses pengumpulan data lapangan. Foto-foto yang diambil selama wawancara dengan mahasiswa aktif Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Sriwijaya, yang menjadi narasumber dalam penelitian ini, memberikan gambaran yang lebih nyata tentang suasana dan konteks saat wawancara dilakukan. Dokumentasi ini tidak hanya memperlihatkan situasi wawancara secara konkret, tetapi juga memperkuat kredibilitas data kualitatif yang telah disampaikan dalam narasi. Selain itu, foto-foto ini mencerminkan keterlibatan aktif responden dalam berbagi pengalaman mereka dengan cara yang terbuka dan jujur, yang menjadi dasar utama dalam analisis dan pembahasan hasil penelitian.

Dokumentasi Wawancara Mahasiswa 1



Gambar 1. Kegiatan wawancara dengan mahasiswa di dalam kelas Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Dokumentasi Wawancara Mahasiswa 2



Gambar 2. Dokumentasi wawancara lanjutan yang dilakukan di ruang kelas sebagai bagian dari pengumpulan data.

Dokumentasi Wawancara Mahasiswa 3



Gambar 3. Suasana wawancara yang berlangsung di area perpustakaan FISIP Universitas Sriwijaya.

Dokumentasi Wawancara Mahasiswa 4



Gambar 4. Proses wawancara dengan narasumber yang dilakukan di lingkungan perpustakaan untuk mendapatkan suasana yang kondusif.

Dokumentasi Wawancara Mahasiswa 5



Gambar 5. Momen wawancara dengan mahasiswa yang berlangsung di halaman depan gedung FISIP Universitas Sriwijaya.

Dokumentasi Wawancara Mahasiswa 6



Gambar 6. Wawancara yang dilakukan di dalam Gedung MPK Universitas Sriwijaya..

KESIMPULAN

Pelayanan administrasi yang baik di perguruan tinggi, khususnya di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Sriwijaya, punya peran penting dalam menunjang kelancaran proses akademik mahasiswa. Berdasarkan hasil wawancara dan juga didukung oleh beberapa penelitian, terlihat jelas bahwa pelayanan yang cepat, jelas, dan ramah sangat membantu mahasiswa dalam menyelesaikan berbagai keperluan administrasi. Selain itu, pelayanan yang berkualitas juga berpengaruh besar terhadap tingkat kepuasan dan semangat belajar mahasiswa. Hal ini diperkuat oleh penelitian Nopiyanti et al. (2024) yang menunjukkan bahwa keandalan, jaminan, dan empati dalam pelayanan punya kontribusi yang nyata terhadap kepuasan mahasiswa. Dari pengalaman mahasiswa FISIP sendiri, pelayanan di dekanat dinilai cukup profesional, komunikatif, dan penuh empati, meskipun dihadapkan pada tantangan seperti antrean atau informasi yang kadang belum tersampaikan secara maksimal. Oleh karena itu, bisa disimpulkan bahwa pelayanan administrasi yang baik tidak hanya soal prosedur yang efisien, tapi juga soal bagaimana staf membangun hubungan yang menghargai dan mendukung mahasiswa. Pelayanan seperti inilah yang perlu dijaga dan terus ditingkatkan agar kampus menjadi tempat yang nyaman untuk belajar dan berkembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Chudzaifah, I., Nengsih, D., Hikmah, A. N., & Wahyu, E. (2022). Analisis kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Tarbiyah IAIN Sorong. *Al-Fikr: Jurnal Pendidikan Islam*, 8(2), 101–116. <https://doi.org/10.32489/alfikr.v8i2.298>
- Dani, R. (2023). Analisis tingkat kepuasan mahasiswa pada jasa pelayanan perpustakaan Universitas Muhammadiyah Jambi. *Maeswara: Jurnal Riset Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan*, 1(3), 90–96. <https://doi.org/10.61132/maeswara.v1i3.118>
- Fikri, S., Wiyani, W., & Suwandar, A. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa (Studi pada mahasiswa Strata I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang). *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 3(1), 120–134. <https://doi.org/10.26905/jbm.v3i1.80>
- Hendri, E., & Robyardi, E. (2019). Kajian empiris kualitas layanan terhadap loyalitas yang dimediasi oleh kepuasan mahasiswa (Studi kasus pada UPT Perpustakaan Universitas PGRI Palembang). *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 15(4), 1–13. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v15i4.3049>
- Kurbani, A. (2017). Pengaruh kualitas layanan akademik dan fasilitas pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa kuliah pada Universitas PGRI Palembang. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 13(4). <https://doi.org/10.31851/jmwe.v13i4.2701>
- Leonnard, L. (2018). The performance of SERVQUAL to measure service quality in private university. *Journal on Efficiency and Responsibility in Education and Science*, 11(1), 16–21. <https://doi.org/10.7160/eriesj.2018.110103>
- Majid, A., Nurdiana, R., Mas'adah, N., Faizah, E., & Astuti, S. Y. (2020). Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik Fakultas Ilmu Ekonomi dan Bisnis Universitas

- Muhammadiyah Lamongan. *JESYA: Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah*, 3(2), 413–425. <https://doi.org/10.36778/jesya.v3i2.223>
- Mutmainah, M., Gumanti, M., Desastra, Y. Z., & Nuryasari, E. (2024). Analisis kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa di Sekolah Tinggi Ekonomi Syariah Tunas Palapa. *e-Co-Fin*, 6(1), 96–103. <https://doi.org/10.32877/ef.v6i1.1143>
- Ningsih, N. L. A. P., Widari, D. A. P. N., & Artawan, I. M. (2020). Analisa kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan. *Wacana Ekonomi: Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Akuntansi*, 19(1), 24–29. <https://doi.org/10.22225/we.19.1.1403.24-29>
- Nopiyanthi, N., Sriati, S., & Imania, K. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sriwijaya. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara ASIAN (Asosiasi Ilmuwan Administrasi Negara)*, 12(2), 247–253. <https://doi.org/10.47828/jianaasian.v12i2.253>
- Novriavani, N., Winario, M., & Zakir, M. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas kampus terhadap kepuasan mahasiswa angkatan 2018–2021 di Institut Teknologi Nusantara Padang. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ekonomi*, 4(2), 79–88. <https://doi.org/10.31294/JECO.V4I2.7979>
- Ratnaningrum, L. P. R. A. (2023). Analisis kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik di Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Indonesia. *Bussman Journal: Indonesian Journal of Business and Management*, 3(1), 279–299. <https://doi.org/10.53363/buss.v3i1.124>
- Ridhwan, M., Ghani, N. A., Basyariah, S., & Andini, M. R. (2018). Academic service and student satisfaction: A case study on Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Teungku Dirundeng Meulaboh – Indonesia. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 8(4), 726–736. <https://doi.org/10.6007/IJARBS/v8-i4/4057>
- Suryadi, E., & Nugroho, S. (2024). Gaya Kepemimpinan Kepala Desa dalam Meningkatkan Produktivitas Kinerja Aparatur Desa. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara ASIAN (Asosiasi Ilmuwan Administrasi Negara)*, 12(1), 65–71. <https://doi.org/10.47828/jianaasian.v12i1.200>
- Yuniarti, Y. (2014). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa program ekstensi Fakultas Ekonomi Universitas Jambi. *Trikonomika: Jurnal Ekonomi*, 13(1), 49–61. <https://doi.org/10.23969/trikononika.v13i1.484>
- Yusuf, M. (2018). The influence of quality academic service on student satisfaction (Empiric study on Bidikmisi scholarship students Regional Office of Universitas Terbuka at Pangkalpinang, Indonesia). *Integrated Journal of Business and Economics*, 2(2), 161–177. <https://doi.org/10.33019/ijbe.v2i2.75>
- Ziah, N., & Nazaruddin, N. (2025). Analisis pelayanan administrasi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau terhadap kepuasan mahasiswa menggunakan metode structural equation modelling (SEM). *Jurnal Perangkat Lunak*, 7(1), 9–20. <https://doi.org/10.32520/jupel.v7i1.3719>