

SKRIPSI

PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK DI BIRO ADMINISTRASI AKADEMIK KEMAHASISWAAN DAN SISTEM INFORMASI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR



Oleh :

IIN INDAH LESTARI

Nomor Induk Mahasiswa : 105611101421

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2025

**PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN AKADEMIK DI BIRO ADMINISTRASI
AKADEMIK KEMAHASISWAAN DAN SISTEM INFORMASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh Gelar

Sarjana Ilmu Administrasi Negara (S. AP)

Disusun dan Diajukan Oleh :

IIN INDAH LESTARI

Nomor Induk Mahasiswa : 105611101421

Kepada

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2025

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Proposal : Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik di Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi Universitas Muhammadiyah Makassar

Nama Mahasiswa : lin Indah Lestari

Nomor Induk Mahasiswa 105611101421

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui :

Pembimbing I

Pembimbing II


Nurbiah Tahir, S.Sos.,M.AP


Iswadi Amiruddin, S.Sos.,M.AP

Mengetahui

Dekan

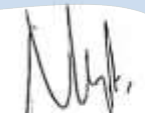
Ketua Program Studi

Fisipol Unismuh Makassar

Ilmu Administrasi Negara


Dr. Hj. Ihvani Malik, S.Sos.,M.Si

NBM : 730727


Dr. Nur Wahid, S.Sos.,M.Si

NBM : 991742

HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 0341/FSP/A.4-II/I/46/2025 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari Sabtu, 11 Januari 2025.

Mengetahui :

Ketua

Sekretaris

Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si

Dr. Andi Luhur Prianto, S.IP., M.Si

NBM : 730727

NBM : 992797

Tim Penguji

1. Dr. Drs. Abdul Mahsyar, M.Si
2. Dr. Hj. Ihyani Malik, S. Sos., M.Si
3. Dr. Syukri, M.Si
4. Iswadi Amiruddin, S. Sos., M.AP

ABSTRAK

Iin Indah Lestari, 2025. Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik di Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi Universitas Muhammadiyah Makassar (Dibimbing oleh Nurbiah Tahir dan Iswadi Amiruddin).

Kualitas pelayanan akademik merupakan salah satu faktor penting dalam menciptakan kepuasan mahasiswa dan mendukung pencapaian tujuan pendidikan. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis seberapa besar tingkat persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik di Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi Universitas Muhammadiyah Makassar.

Adapun penggunaan metode dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Data dikumpulkan melalui kuisioner yang disebarakan kepada sejumlah mahasiswa dari 8 fakultas di Universitas Muhammadiyah Makassar. Adapun penarikan sampel menggunakan teknik Aksidental pada variabel X dan variabel Y ialah sebanyak 100 sampel atau responden. Data yang telah diperoleh kemudian di analisis dengan menggunakan analisis statistik deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa memiliki tingkat yang signifikan terhadap kualitas pelayanan akademik. Analisis variabel persepsi mahasiswa berada dalam kategori sangat baik dengan nilai 76,78% dan analisis variabel kualitas pelayanan akademik berada dalam kategori baik dengan nilai 74,68% .

Kata Kunci : Persepsi Mahasiswa, Kualitas Pelayanan Akademik, Universitas Muhammadiyah Makassar

KATA PENGANTAR

Penulis panjatkan rasa syukur yang tidak terhingga kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik di Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi Universitas Muhammadiyah Makassar”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan berwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat:

Penulis juga hendak untuk menyampaikan rasa terima kasih serta penghargaan yang sebesar-besarnya, teristimewa kepada kedua orang tua tercinta, Ayahanda Sahri dan Ibunda Rusmiati yang selalu memberikan doa, dukungan dan melimpahkan kasih sayang serta bantuan baik moral maupun materi kepada penulis sehingga menjadi penyemangat yang luar biasa bagi penulis.

Selain itu penulis juga mengucapkan banyak terima kasih kepada berbagai pihak, diantaranya :

1. Ibu Nurbiah Tahir, S.Sos.,M.AP selaku Pembimbing I dan Bapak Iswadi Amiruddin, S.Sos.,M.AP selaku Pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktu dan tenaganya untuk membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Bapak Dr. Abdul Mahsyar, M.Si selaku ketua penguji, Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si selaku penguji kedua, Bapak Dr. Syukri, M.Si selaku penguji ketiga dan Bapak Iswadi Amiruddin, S.Sos., M.AP selaku penguji keempat yang telah memberi masukan atau saran kepada penulis untuk menyelesaikan skripsinya.
3. Bapak Dr. Ir. Abd. Rakhim Nanda, MT, IPU selaku rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
5. Bapak Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.AP selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
6. Ibu Nurbiah Tahir, S.Sos., M.AP selaku sekretaris Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
7. Para dosen dan staff Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah memberikan bekal pengetahuan dan membantu penulis selama menjalani proses perkuliahan.

8. Kepada kakak tercinta Karim yang menjadi support system yang selalu memberikan dukungan kepada penulis selama perkuliahan.
9. Kepada sahabat-sahabat seperjuangan Barudak Well yang telah kebersamai dari awal perkuliahan hingga di titik saat ini.
10. Kepada seluruh responden yang ada di Universitas Mahasiswa Makassar yang telah bersedia memberikan waktu luangnya kepada penulis untuk mengambil data guna keperluan penelitian.
11. Kepada teman-teman di kelas IAN A yang selalu memberikan masukan dukungan kepada penulis selama perkuliahan.
12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan dan semoga karya skripsi ini bermanfaat serta dapat memberikan sumbangan ilmu yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Makassar, 11 Januari 2025

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Iin Indah Lestari

Nomor Induk Mahasiswa 105611101421

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar Skripsi ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 11 Desember 2025

Yang Menyatakan,



Iin Indah Lestari

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENERIMAAN TIM.....	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Penelitian Terdahulu	12
B. Teori dan Konsep	17
C. Kerangka Pikir	28
D. Hipotesis Penelitian.....	30
E. Definisi Operasional.....	32
BAB III METODE PENELITIAN.....	35
A. Waktu dan Lokasi Penelitian	35
B. Jenis Penelitian.....	35
C. Populasi dan Sampel	36
D. Teknik Pengumpulan Data.....	38
E. Teknik Analisis Data.....	40
F. Pengabsahan Data	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	45

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	45
B. Hasil Penelitian	47
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	96
A. Kesimpulan	96
B. Saran.....	97
DAFTAR PUSTAKA	99



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Data Mahasiswa Setiap Fakultas di Universitas Muhammadiyah Makassar	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	12
Tabel 3.1 Kriteria jawaban responden	42
Tabel 4.1 jenis kelamin responden.....	48
Tabel 4.2 tahun akademik responden.....	49
Tabel 4.3 fakultas responden.....	50
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Instrumen Persepsi Mahasiswa (X)	52
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan Akademik (Y)	53
Tabel 4.6 Hasil Uji Reabilitas Instrumen Variabel Persepsi Mahasiswa (X)	55
Tabel 4.7 Hasil Uji Reabilitas Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan Akademik (Y)	56
Tabel 4.8 Indikator Menerima atau Menyerap	58
Tabel 4.9 Indikator Mengerti atau Memahami	61
Tabel 4.10 Indikator Penilaian atau Evaluasi.....	65
Tabel 4.11 Tanggapan responden pada variabel X “Persepsi Mahasiswa”	67
Tabel 4.12 Indikator <i>Reability</i> (Keandalan).....	71
Tabel 4.13 Indikator <i>Responsivienes</i> (Ketanggapan).....	74
Tabel 4.14 Indikator <i>Assurance</i> (Jaminan)	77
Tabel 4.15 Indikator <i>Emphaty</i> (empati)	80
Tabel 4.16 Indikator <i>Tangible</i> (Berwujud atau bukti langsung).....	84
Tabel 4.17 Tanggapan Responden Pada Variabel Y “Kualitas Pelayanan”	86
Tabel 4.18 Deskriptif statistics Persepsi Mahasiswa	90
Tabel 4.19 Deskriptif statistics Kualitas Pelayanan	91
Tabel 4.20 Uji Normalitas Data	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	30
--------------------------------	----



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Saat ini kemajuan teknologi dan pertumbuhan perekonomian telah mendorong berkembangnya sektor jasa. Hal ini telah membuka berbagai peluang baru di bidang jasa seperti jasa pendidikan tinggi. Sekarang ini lebih banyak perguruan tinggi yang bersaing ketat untuk menyediakan berbagai jenis pelayanan yang berkualitas tinggi. Oleh karena itu, banyaknya setiap perguruan tinggi harus memberikan layanan berkualitas tinggi yang dapat membuat mahasiswa merasa puas atas pelayanan yang diberikan sehingga mahasiswa tidak berpindah ke perguruan tinggi yang lain. Perguruan tinggi pada dasarnya harus memiliki strategi untuk mempertahankan keberadaannya sehingga dapat bersaing dengan perguruan tinggi yang lainnya. Dengan perubahan paradigma yang terjadi pada perguruan tinggi di Indonesia dapat mendorong pentingnya bagi pengelola institusi untuk mengetahui seberapa besar upaya yang telah dilakukan untuk melayani mahasiswanya dan membuat mereka merasa puas yang artinya dalam hal ini dapat berupa manajemen yang baik dan berkualitas.

Seiring dengan meningkatnya peran perguruan tinggi dalam mendukung program pemerintah guna meningkatkan kualitas hidup melalui penyediaan pendidikan yang memadai, sebagai *stakeholder* utama mahasiswa mereka harus mampu terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Realitas yang sedang berlangsung di perguruan tinggi sekarang menjadi suatu kebutuhan bagi masyarakat dalam upaya untuk meningkatkan kualitas hidup. Sebagai pusat pendidikan tinggi, bahwa perguruan tinggi dikelola dengan berpedoman pada setiap kepentingan sivitas akademik yang terdiri dari mahasiswa, dosen pengajar dan karyawan. Dalam penerapannya perguruan tinggi harus memiliki berbagai fasilitas untuk mendukung kualitas pelayanan yang diberikan. Berbagai studi pemasaran dapat menghasilkan konsep kualitas pelayanan, konsep dari kualitas pelayanan itu sendiri dipahami secara berbeda antara harapan pengguna dengan persepsi dari pengguna dan menurut dari kinerja pelayanan. Kualitas pelayanan menurut persepsi pengguna adalah persepsi pengguna tentang seberapa baik atau buruknya layanan yang mereka terima. Dengan demikian kualitas pelayanan menurut persepsi kinerja pelayanan yaitu memberikan layanan terbaik atau prima dari sumber daya yang tersedia untuk penyedia layanan yang diberikan kepada mahasiswa.

Indonesia merupakan negara yang memiliki kualitas sumber daya manusia yang notabenehnya tidak bisa lepas dari peran pendidikan. Yang mana pendidikan sebenarnya dapat berlangsung seumur hidup dan dilaksanakan dalam sekolah, masyarakat, lingkup keluarga, atau lembaga pendidikan. Sistem pendidikan nasional seharusnya memprioritaskan peningkatan kualitas sumber daya manusia, terutama yang berkaitan dengan manajemen pendidikan khususnya perguruan tinggi. Keunggulan nasional didasarkan pada lulusan perguruan tinggi yang berkualitas baik dan terserap dalam dunia

kerja, Tujuan pendidikan nasional dalam ranah idealnya adalah untuk mencerdaskan dan mengembangkan manusia Indonesia.

Perguruan tinggi sebagai lembaga pendidikan tentunya harus menyeimbangkan tujuan pendidikan nasional tersebut yang menekankan bagaimana pentingnya pemerataan pendidikan dan kualitas sumber daya manusia yang bermutu seperti perguruan tinggi memiliki kualitas yang memadai serta selaras dengan perkembangan kondisi yang terjadi. Kualitas pelayanan yang diberikan di perguruan tinggi sebagai penyedia jasa pendidikan. Seiringnya waktu dengan berkembangnya perusahaan atau organisasi yang bergerak dalam industri jasa, teori-teori ini menunjukkan bahwa (*service quality*) bisa terwujud melalui keinginan pelanggan dan pemenuhan kebutuhan serta penyampaian yang tepat sehingga dapat mengimbangi harapan pelanggan yang merupakan cara untuk mewujudkan kualitas layanan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan dapat diukur dengan membandingkan apa yang bisa diharapkan dari pelayanan dengan apa yang menjadi harapan mahasiswa dan pada dasarnya dalam konteks kualitas pelayanan di perguruan tinggi itu sebagai penyedia jasa pendidikan.

Apalagi, Indonesia mencerminkan kekayaan sumber daya alam dan sejarahnya dalam ranah pendidikan dimana seseorang bisa mengalami peningkatan melalui pembelajaran yang terbukti dapat dilihat dari kualitas pendidikan atau proses kegiatan belajar dengan hal tersebut dapat berlangsung secara efektif sehingga mahasiswa dapat mengalami proses kegiatan pembelajaran dengan baik. Untuk bisa mempertahankan kualitas dan

proses pembelajaran dapat dilakukan dengan pemberian jaminan terhadap kualitas yang terjamin yang mana perguruan tinggi akan dapat menghasilkan lulusan yang kompeten mampu bersaing di dunia kerja serta menjadi lulusan yang baik diantara perguruan tinggi yang lain. Karena persaingan yang semakin ketat dengan universitas-universitas yang lain dan ancaman persaingan dengan perguruan tinggi yang membuka program sejenis lainnya, layanan pendidikan di setiap perguruan tinggi harus dipertimbangkan dan dievaluasi secara berkala dan berkelanjutan, termasuk proses belajar mengajar oleh dosen dan sumber daya (pengelolaan program, karyawan administrasi akademik)

★ Kualitas pelayanan di suatu organisasi publik sangat berkaitan dengan budaya organisasi, hal tersebut yang melatarbelakangi adanya organisasi pemerintah atau instansi yaitu memberikan pelayanan publik yang baik. Pengabdian kepada masyarakat adalah tanggung jawab sosial yang secara formal disebutkan dalam Tridharma perguruan tinggi, pada hakikatnya tanggung jawab sosial perguruan tinggi mencakup berbagai hal seperti sektor bisnis dan pemerintah daerah. Perguruan tinggi akan menunjukkan komitmen mereka untuk menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas tinggi dan memperhatikan lingkungan sekitar melalui aktivitas dan tanggung jawab sosial yang mereka berikan bahwa hal tersebut akan berakibat citra yang dihasilkan oleh aktivitas *CSR (corporate social responsibility)* tentunya diharapkan dapat mempengaruhi minat masyarakat untuk melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi yang bersangkutan. Sedyati, R. N. (2022).

Dalam tata penyelenggaraan pendidikan harus sesuai dengan peraturan menteri pendidikan dan kebudayaan republik indonesia No. 25 tahun 2020 tentang Standar Satuan Biaya Operasional Pendidikan Tinggi Pada Perguruan Tinggi Negeri di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 26 Tahun 2015 tentang bentuk dan mekanisme pendanaan perguruan tinggi negeri badan hukum, perlu menetapkan peraturan menteri pendidikan dan kebudayaan tentang standar satuan biaya operasional pendidikan tinggi pada perguruan tinggi negeri di lingkungan kementerian pendidikan dan kebudayaan.

Menurut Nazriah, Hasbullah, dan Samudera (2021) menyatakan bahwa Kualitas layanan pendidikan di suatu perguruan tinggi dapat diukur dari keunggulan layanan perguruan tinggi dalam memenuhi kepuasan dan keinginan mahasiswa. Sedangkan menurut Nhem (2021) menyatakan bahwa kualitas layanan ialah dimulai dari kualifikasi dan kebutuhan mahasiswa dan berakhir pada persepsi mahasiswa tentang kualitas layanan yang diharapkan. Persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan adalah penilaian secara keseluruhan atas apa yang diberikan pada mahasiswa tetapi juga harus memberikan kualitas layanan akademik dan administrasi yang sangat baik untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa dan fungsi yang bermanfaat bagi kelembagaan tersebut.

Selain kualitas pelayanan, hal yang tidak kalah penting harus diperhatikan yaitu ketepatan waktu dalam melayani. Ketepatan waktu tidak hanya mempengaruhi bagaimana persepsi dan pandangan mahasiswa terhadap baik dan buruknya suatu perguruan tinggi, tetapi juga bisa memiliki pengaruh secara internal. Oleh karena itu, apabila perguruan tinggi dapat memberikan kualitas pelayanan dengan baik dan ketepatan waktu dalam melayani perguruan tinggi terus membaik maka mahasiswa akan memiliki kepuasan dan kenyamanan dalam penggunaan layanan di perguruan tinggi. Ketepatan waktu merupakan komponen penting dalam menyajikan informasi yang terbaru, karena Informasi akan berguna jika dalam penerapannya kepada pengguna pada waktu yang tepat untuk membantu mereka dalam proses pengambilan keputusan. Bahwa dalam hal ini berarti harus dijelaskan perubahan dalam perusahaan yang dapat mempengaruhi pengguna informasi dalam prediksi dan pengambilan keputusan, seseorang yang mempunyai pandangan baik pada sebuah perguruan tinggi akan melahirkan kepercayaan khalayak pada perguruan tinggi tersebut. Adapun persepsi mahasiswa mengenai layanan di Unismuh Makassar yang saya dapat dari hasil observasi bahwa mahasiswa sering mengeluhkan tentang respons pegawai yang kurang profesional dalam memberikan pelayanan seperti menggunakan nada tinggi dalam merespon mahasiswa serta memberikan pelayanan kepada mahasiswa ada keterlambatan waktu dan biasa juga cepat dalam memberikan pelayanan.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh sebuah perusahaan jasa sangat penting untuk membentuk atau menciptakan sebuah citra yang baik dimata

konsumennya. Dengan hal ini terutama berlaku dalam sebuah perusahaan yang mewujudkan sumber daya manusia yang sudah berpengalaman. Abdul Mahsyar (2011) Pelayanan pada dasarnya berkaitan dengan aspek kehidupan yang sangat luas dalam segi bernegara sehingga memiliki fungsi yang sangat diperlukan oleh masyarakat khususnya mahasiswa dalam hal pelayanan berbentuk pengaturan maupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan mahasiswa dalam segi pendidikan.

Pelayanan adalah pilar akademik utama sebuah institusi yang menentukan keberhasilannya dalam menciptakan dan mempertahankan citra yang positif atau negatif. Harapan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akan sangat berbeda bahkan jika kualitas pelayanannya sama, sedangkan pada citra institusi tidak dapat terbentuk dalam waktu singkat tetapi citra yang baik juga harus dipertahankan dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Penelitian yang dilakukan Kim & Jeong (2015) dengan tujuan untuk mengetahui apakah terdapat kesan dan citra yang baik dihati khalayak tersebut akan tercipta apabila suatu perusahaan bisa mengkomunikasikan identitasnya dan jasa yang dimiliki perusahaan dapat bernilai tinggi di mata para konsumennya.

Dalam hal ini mahasiswa dapat dianggap sebagai pelanggan perguruan tinggi karena karakteristiknya yang relatif kompleks dan beragam, sehingga pelanggan tidak hanya satu tetapi banyak pihak dengan faktor atau kriteria kepuasan berbeda-beda. Mahasiswa adalah salah satu pihak pelanggan di perguruan tinggi yang menunjukkan adanya banyak pihak

pelanggan dengan faktor atau kriteria kepuasan yang berbeda dengan yang lain. Kepuasan pengguna jasa pendidikan sangat penting bagi kemajuan perguruan tinggi. Kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa utama menjadi kunci keberlangsungan karena kepuasan mahasiswa akan mempengaruhi loyalitas mereka. Pengguna jasa yang setia (mahasiswa) akan menjadi aset yang sangat berharga bagi perguruan tinggi karena mereka akan bersedia mempromosikan perguruan tinggi khusus dari jurusan mereka masing-masing. Tingkat kepuasan ditentukan oleh perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan diharapkan. Jika harapan mereka terpenuhi dan ditingkatkan kepuasan mahasiswa akan tercermin dari kesetiaan mereka kepada almamater dari perguruan tinggi masing-masing yang pasti banyak upaya yang dilakukan setiap perguruan tinggi yang telah dilakukan untuk memperbaiki infrastruktur dan pelayanan akademik.

Tabel 1.1 Jumlah Data Mahasiswa Setiap Fakultas di Universitas Muhammadiyah Makassar

No	Fakultas	Tahun Akademik			
		Tahun 2021	Tahun 2022	Tahun 2023	Tahun 2024
1	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	559 Mahasiswa	541 Mahasiswa	442 Mahasiswa	546 Mahasiswa
2	Fakultas Ekonomi	642	671	625	462

	dan bisnis	Mahasiswa	Mahasiswa	Mahasiswa	Mahasiswa
3	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	327 Mahasiswa	311 Mahasiswa	224 Mahasiswa	181 Mahasiswa
4	Fakultas Teknik	303 Mahasiswa	366 Mahasiswa	361 Mahasiswa	430 Mahasiswa
5	Fakultas Pertanian	168 Mahasiswa	131 Mahasiswa	96 Mahasiswa	121 Mahasiswa
6	Fakultas Kedokteran	295 Mahasiswa	431 Mahasiswa	449 Mahasiswa	530 Mahasiswa
7	Fakultas Agama Islam	645 Mahasiswa	559 Mahasiswa	542 Mahasiswa	609 Mahasiswa
8	Fakultas Hukum	Belum ada	5 Mahasiswa	18 Mahasiswa	29 Mahasiswa

Sumber data diambil pada Bidang Sistem Informasi Universitas Terpadu-ICT Universitas Muhammadiyah Makassar.

Berdasarkan tabel diatas, terlihat bahwa pada Tahun 2021 belum ada Fakultas Hukum dan mulai ada pada Tahun 2023. Pada data ini saya mengambil pada Bidang Sistem Informasi Universitas Terpadu-ICT Universitas Muhammadiyah Makassar.

Pelayanan akademik yang buruk dapat berdampak negatif terhadap citra perguruan tinggi, sehingga dapat menyebabkan penurunan reputasi, menurunkan kepuasan mahasiswa, dan menurunkan daya saing. Meskipun Universitas Muhammadiyah Makassar telah mengimplementasikan berbagai

upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan akademik, namun masih terdapat permasalahan yang perlu diatasi. Adapun beberapa masalah yang ada ialah kurangnya ketepatan waktu dan kurangnya respons profesional pegawai dalam memberikan pelayanan. Dalam data dukungannya Bahwa dari hasil kuisioner atau kepuasan mahasiswa yang disebarkan ke responden dalam hal ini berarti mahasiswa dengan jumlah responden 100 orang, yang mewakili 8 fakultas di Universitas Muhammadiyah Makassar 25% atau 25 orang yang berpendapat bahwa menerima layanan yang tidak sesuai dengan harapan mereka. Hal-hal tersebut diatas tentunya dapat berdampak negatif terhadap Perguruan Tinggi. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk mengkaji dan meneliti terkait.

“ Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik di Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi Universitas Muhammadiyah Makassar “.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik di Universitas Muhammadiyah Makassar?
2. Bagaimana Kualitas Pelayanan Akademik di Universitas Muhammadiyah Makassar?

3. Seberapa Besar Tingat Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik di Universitas Muhammadiyah Makassar?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan maka penelitian ini ditujukan untuk mendapatkan data empiris ada atau tidaknya Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik Di Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi Universitas Muhammadiyah Makassar.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Merupakan dokumen penelitian dan memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan khususnya Ilmu Administrasi Negara. Dan juga sebagai salah satu referensi bagi peneliti lain, terkait dengan penelitian mengenai permasalahan yang sama.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan kajian, masukan dan sumbangan pemikiran yang dapat bermanfaat baik bagi Universitas Muhammadiyah Makassar.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu berfungsi sebagai pembanding dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu sekaligus dapat digunakan sebagai dasar dalam menyusun penelitian ini. Adapun penelitian terdahulu antara lain adalah sebagai berikut :

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama dan Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	(Mokodompit & Luneto, 2019), Dengan judul jurnal Pengaruh Persepsi dan Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa.	Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan explanatori.	Berdasarkan hasil temuan penelitian ini bahwa kepuasan mahasiswa dapat dipengaruhi oleh variabel persepsi, dan bahwa kualitas pelayanan akademik yang diberikan pada prodi juga yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Bahwa keduanya bergantung pada sistem layanan yang telah diberikan.

2	(Hantono et al., 2024), dengan Judul Jurnal Pengaruh Kualitas Pengungkapan CSR Terhadap Kepuasan dan Layanan Akademik di Kampus Uph Medan.	Menggunakan metode deskriptif kuantitatif.	Hasil penelitian ini bahwa dalam kepercayaan konsumen dan mempengaruhi perilaku konsumen secara berkesinambungan dapat memberi pengaruh terhadap evaluasi pelaksanaan perusahaan yang dapat menggencarkan program <i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR) untuk bukti nyata bahwa perusahaan melaksanakan suatu tanggung jawab sosial yang sudah menjadi tugasnya.
3	(RAHMAN, 2018), dengan Judul Jurnal Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas	Menggunakan metode Kuantitatif.	Bahwa kualitas layanan yang mempengaruhi dari kepuasan mahasiswa dan menunjukkan variabel kualits layanan berpengaruh positif, karena nilai koefisien regresi diperoleh sebesar 0,375 yang berarti kualitas pelayanan dapat memberikan pengaruh terhadap

	Muhammadiyah Luwuk.		kepuasan mahasiswa yaitu 37,5%. Yang dimana tanggapan tersebut semakin tinggi maka responden dapat mengenai dari kualitas layanan untuk peningkatan kepuasan mahasiswa sebesar 37,5%. Namun dalam melihat seberapa besar tingkatnya signifikan dilihat dari nilai uji t dan pada asumsi nilai, yang dimana menunjukkan bahwa $t_{hit} = 6,931 \geq t_{tab} = 1,645$ dan asumsi nilai yang dimiliki $sig\ 0,000 < 0,05$, berarti variabel dari kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.
4	(Jusni, 2017), dengan judul skripsi Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Ekonomi	Menggunakan metode kuantitatif	Ada pengaruh signifikan terhadap daya tanggap dalam pelayanan akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unismuh Makassar, dimana tingkat ketanggapan terdapat 33.7% dengan hal tersebut responden menyatakan

	dan Bisnis Unismuh Makassar.		bahwa ketanggapan setuju , 4.1% menyatakan bahwa sangat setuju. Sementara itu yang menyatakan kurang setuju berjumlah 22.4% dan menyatakan tidak setuju hanya berjumlah 36.2% saja. Daya tanggap terhadap kualitas pelayanan akademik dibidang ini perlu ditingkatkan kembali artinya daya tanggap sangat penting dalam mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa.
--	------------------------------	--	---

Perbedaan dan Persamaan :

1. Adapun perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti ialah lokasi penelitian terdahulu dilakukan di Prodi Manajemen Pendidikan Islam Pascasarjana IAIN Sultan Amai Gorontalo sedangkan yang dilakukan peneliti di Universitas Muhammadiyah Makassar, serta pada penelitian terdahulu menggunakan variabel Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa sedangkan penelitian yang akan dilakukan peneliti ini berfokus pada Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik.

2. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti ialah lokasi penelitian dimana penelitian terdahulu dilakukan di Kampus Uph Medan sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti di Kampus Universitas Muhammadiyah Makassar, serta pada penelitian terdahulu menggunakan variabel Kualitas Pengungkapan CSR Terhadap Kepuasan dan Layanan Akademik sedangkan penelitian yang akan dilakukan peneliti menggunakan variabel Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik.
3. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti ialah lokasi penelitian dimana penelitian terdahulu dilakukan di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Luwuk sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti di Universitas Muhammadiyah Makassar, serta pada penelitian terdahulu variabel menggunakan variabel Kualitas Layanan dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Mahasiswa sedangkan penelitian yang akan dilakukan peneliti menggunakan variabel Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik.
4. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti ialah pada variabel penelitian dimana penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa sedangkan penelitian yang akan dilakukan peneliti ini berfokus pada kualitas pelayanan akademik secara umum, sedangkan persamaan penelitian terdahulu ini dengan penelitian yang akan dilakukan

oleh peneliti ialah lokasi penelitian yaitu di Universitas Muhammadiyah Makassar.

B. Teori dan Konsep

1. Teori dan Konsep Persepsi

Menurut Echols dan Shadily (2011) persepsi adalah menerima informasi atau menangkap sesuatu hal dari cara seseorang baik secara pribadi atau individu dari apa yang akan dibentuk untuk menentukan pengambilan keputusan.

Persepsi merupakan suatu tanggapan langsung atau untuk mengetahui proses seseorang dari apa yang dipahami dan dialami melalui panca indra. Persepsi ini adalah proses stimulus atau penafsiran rangsangan dari seseorang yang diterimanya biasanya dalam anggapan bisa bermanfaat, tidak bermanfaat, puas, ataupun tidak puas serta baik dan buruk. Dalam persepsi mahasiswa dapat dihubungkan dengan tingkat kepuasan yang dilihat dari keberhasilan program pendidikan. Kepuasan menggambarkan sebagai perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh para pelanggan tentang perbandingan pada suatu produk yang diharapkan dengan hasil dari produk tersebut. Kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai tingkat peran yang diambil oleh pelanggan setelah mereka menggunakan suatu produk atau jasa, oleh karena itu dapat dikatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan konsumen yang

dapat diperoleh setelah pelanggan tersebut sudah melakukan atau menikmati sesuatu jasa atau produk.

Persepsi ialah proses yang dapat didahului oleh pengindraan, yang dimana proses berwujud yang diterima oleh individu melalui alat indera yang disebut dengan sensoris. Persepsi adalah proses mengumpulkan informasi untuk mendapatkan pemahaman tentang dunia sekitar. Proses ini meliputi menentukan informasi mana yang harus diperhatikan, mengkategorikan informasi dan menginterpretasikan informasi yang sesuai dengan kerangka pengetahuan yang sudah ada. Pada dasarnya, persepsi adalah proses kognitif yang dialami setiap orang ketika mereka memahami informasi tentang lingkungannya melalui pendengaran, penglihatan, dan perasaan. Untuk memahami persepsi penting untuk menyadari bahwa persepsi itu ialah interpretasi unik dari keadaan dari pada catatan yang akurat.

Persepsi dapat disimpulkan bahwa setiap orang memiliki indera yang dapat menyerap objek dan peristiwa disekitarnya, pada akhirnya persepsi seseorang dapat mempengaruhi cara mereka berfikir, dan bekerja. Persepsi ialah suatu kemampuan untuk membedakan dan memperhatikan kualitas pelayanan akademik. Yang dimaksud adalah :

- 1) Pandangan atau pendapat mahasiwa terkait hal-hal positif tentang layanan akademik yang dirasakanya,
- 2) Pendapat mahasiwa terkait hal negatif tentang layanan akademik yang diberikan Universitas,
- 3)

Rekomendasi mahasiswa dalam memberikan rekomendasi tentang keunggulan universitas kepada orang lain, 4) Mahasiswa dalam mengajak orang lain untuk bergabung dalam satu universitas.

Dari hal diatas bahwa sangat penting untuk memahami bagaimana persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik mempengaruhi dari kepuasan mahasiswa sebagai penerima layanan di Universitas Muhammadiyah Makassar. Kualitas pelayanan dipandang sebagai salah satu cara untuk mencapai keunggulan kompetitif, karena kualitas merupakan salah satu faktor yang menentukan pilihan sesuatu yang dapat memuaskan mahasiswa tersebut. Kepuasan mahasiswa pada dasarnya akan tercapai bila layanan akademik yang diberikan sudah sesuai dengan harapan mahasiswa dengan tingkat keunggulan yang telah diharapkan dan pengendalian dalam memenuhi keinginan mahasiswa.

Menurut Robbins (2007) terdapat tiga komponen yang mempengaruhi persepsi seseorang yaitu pelaku persepsi target persepsi, dan situasi persepsi. Faktor pertama persepsi pelaku mencakup sikap, kepentingan atau minat, motif atau kebutuhan, pengalaman, dan pengharapan. Faktor kedua target persepsi atau faktor yang ada di stimulus meliputi hal baru, ukuran, gerakan bunyi, latar belakang dan pendekatan. Faktor ketiga ialah situasi persepsi dimana mencakup kondisi fisik, waktu dan kondisi sosial di

lingkungan pembuat persepsi saat persepsi tersebut dibuat dan dibentuk.

Walgito (2010) mengemukakan bahwa persepsi dipengaruhi oleh faktor struktural seperti sifat rangsangan fisik dan dampak dari rangsangan pada sistem saraf seseorang. Sejak lahir seseorang memiliki hubungan langsung dengan dunia luar dan menggunakan alat indranya untuk menerima rangsangan atau stimulus dari dalam atau dari luar, hal ini menunjukkan bahwa dalam stimulus ini menyebabkan adanya persepsi. Penginderaan adalah dimana proses didahului dengan persepsi yang berarti bahwa seseorang menerima stimulus melalui alat reseptornya.

Berdasarkan uraian diatas bahwa jika seorang individu dipengaruhi oleh banyak stimulasi dari lingkungannya yang bukan hanya satu, bahwasannya tidak semua stimulasi menarik perhatian individu yang harus dipertimbangkan atau dipersepsikan. Kemudian, Walgito (2010) mengatakan bahwa persepsi memiliki tiga indikator yaitu sebagai berikut :

1. Menerima atau Menyerap

Penyerapan terhadap rangsangan atau objek dari luar individu ialah rangsangan dan objek yang diterima akan diserap oleh panca indra sendiri ataupun bersama. Hasil dari penyerapan panca indra ini akan memberikan tanggapan, gambaran dan kesan didalam otak.

2. Mengerti atau Memahami

Pengertian atau pemahaman terhadap objek bahwa setelah gambaran muncul di otak, maka gambaran dapat di organisir, digolongkan dan diinterpretasikan untuk membentuk pemahaman tentang sesuatu objek.

3. Penilaian atau evaluasi individu terhadap objek

Persepsi bersifat individual ini karena penilaian individu berbeda-beda tergantung pada objeknya. Setelah pemahaman tersebut terbentuk, individu ini dapat membandingkan pemahaman baru mereka dengan standar atau norma yang mereka miliki secara subyektif.

2. Teori Pelayanan Akademik

Secara etimologis, kamus besar bahasa indonesia menyatakan pelayanan merupakan usaha untuk melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan pada dasarnya ialah kegiatan yang ditawarkan pada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui system, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya (Moenir 2010 : 26).

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi, bahwa dengan memperhatikan dan menerapkan nilai humaniora serta kebudayaan dan pemberdayaan bangsa Indonesia yang berkelanjutan. Hal tersebut adalah sebagai bagian dari sistem pendidikan nasional yang memiliki peran strategis dalam mencerdaskan kehidupan bangsa dan memajukan ilmu teknologi dan pengetahuan. Dalam pasal 5 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012, menyebutkan bahwa mahasiswa agar menjadi manusia yang beriman dan berakhlak mulia, berilmu, kreatif, cakap, dan berbudaya. Dengan terwujudnya hal ini pengabdian kepada masyarakat berbasis karya penelitian dan penalaran yang diberikan kepada mahasiswa bisa bermanfaat dalam memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Pelayanan pada dasarnya sebagai aktivitas seseorang, sekelompok, dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung memenuhi kebutuhan. Dalam hal ini setiap orang membutuhkan pelayanan, sehingga pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan akademik yaitu pelayanan kependidikan berkaitan langsung dengan pelanggan primer (mahasiswa) pada perguruan tinggi yang meliputi kurikulum, rancangan mutu perkuliahan, satuan materi sajian, silabus, evaluasi, praktikum, dan pembimbingan yang dilakukan universitas kepada mahasiswanya. Pelayanan publik diartikan sebagai sebuah kegiatan

atau tindakan yang dapat ditawarkan dari satu pihak kepada pihak yang lain. Selanjutnya pada pelayanan akademik dalam kurikulum pembelajaran upaya ialah hal yang sistematis dari pendidikan untuk dapat memfasilitasi peserta didik dalam menguasai isi dari kurikulum melalui proses pembelajaran sehingga mampu mencapai kompetensi standar yang telah diterapkan.

Pengertian lain dalam pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak di bidang jasa, baik itu yang bersifat komersial ataupun yang bersifat non komersial. Namun pada pelaksanaannya terdapat perbedaan antara pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat komersial biasanya dikelola oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non komersial yang biasanya adalah pemerintah (Iswadi 2024).

Manajemen pelayanan adalah sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang ingin dilayani.

3. Konsep Kualitas Pelayanan Akademik

Pelayanan akademik ialah diibaratkan pada perguruan tinggi yang jasanya sudah mempunyai produk kependidikan dalam rangka pemenuhan jasa akademik, jasa pengabdian masyarakat, jasa penelitian, jasa administrasi dan jasa ekstrakurikuler. Kualitas layanan akademik merupakan hal yang penting pada lembaga pendidikan dan pelayanan akademik ini bisa dikatakan bermutu atau berkualitas apabila sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Kualitas layanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan serta dapat meningkatkan keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (mahasiswa). Menurut Kotler (2016) ada lima indikator penentu kualitas pelayanan, yaitu :

- a. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang ditawarkan.
- b. *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu respons atau kesigapan karyawan dalam membantu konsumen dan melayani konsumen, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi dan menangani keluhan yang diajukan konsumen.
- c. *Assurance* (kepastian/jaminan), yaitu meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk/jasa secara tepat, kualitas kerahmatamaan, perhatian dan kesopanan dalam memberi pelayanan,

keterampilan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan produk/jasa yang ditawarkan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan.

- d. *Emphaty* (empati), yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada konsumen seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan konsumen.
- e. *Tangibles* (berwujud, bukti langsung), yaitu meliputi penampilan fasilitas fisik seperti kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, serta penampilan karyawan.

Dari lima indikator diatas bahwa dapat memberikan kepuasan kepada mahasiswa apabila hal tersebut telah tercapai semua, dalam diberikannya pelayanan berkualitas dapat ditandai dengan adanya kenyamanan mahasiswa dalam menerima pelayanan akademik di perguruan tinggi serta biaya perkuliahan diimplementasikan kedalam nilai atau manfaat yang sesuai dengan harapan pelanggan yang dimana dalam hal ini adalah mahasiswa.

Pelayanan merupakan suatu pendekatan organisasi total menjadikan kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis.

4. Universitas

Universitas merupakan perguruan tinggi terdiri dari sejumlah fakultas dalam menyelenggarakan pendidikan akademik dan vokasi untuk sejumlah ilmu teknologi, ilmu pengetahuan, atau seni serta pendidikan profesi atau spesialis. Perguruan tinggi dapat pula diartikan sebagai suatu satuan pendidikan yang menyelenggarakan berbagai universitas di Indonesia, dalam hal ini disebutkan siswanya adalah mahasiswa dan sebutan pengajar ialah dosen. Bahwa terdapat tiga peran dalam perguruan tinggi yang ada di Indonesia yaitu melaksanakan penelitian, melaksanakan pendidikan serta melaksanakan pengabdian kepada masyarakat. Berdasarkan hal tersebut yang tertuang dalam HELTS 2003-2010 universitas harus memberikan : 1) hasil yang dapat bermanfaat sebagai inkubator untuk pengembangan dalam ilmu pengetahuan dan sistem ekonomi, 2) berperan dalam pembangunan masyarakat demokratis, terbuka, beradab, dan memenuhi standar akuntabilitas akademik, 3) dapat memberikan lulusan yang memiliki tanggung jawab dan kecerdasan masing-masing.

Sebagai agen Pendidikan Tinggi bahwa tempat proses penyelenggaraan pendidikan pada jenjang pendidikan di Universitas setelah SD, SMP, SMA. Dalam Undang-undang Sisdiknas No. 20 Tahun 2003 menyebutkan pendidikan ialah usaha terencana dan sadar dalam mewujudkan proses pembelajaran agar para peserta didik

secara aktif dapat mengembangkan potensi dalam dirinya agar memiliki kekuatan spiritual keagamaan, akhlak mulia, kecerdasan, kepribadian, pengendalian diri, serta keterampilan dalam dirinya, masyarakat, bangsa dan bernegara. Hal tersebut menunjukkan bahwa pendidikan telah memegang peranan penting dalam mewujudkan manusia yang mandiri dan seutuhnya serta menjadikan manusia berkahlak mulia dan dapat bermanfaat terhadap lingkungan sekitar. Bagi negara sendiri pendidikan telah banyak memberikan kontribusi yang sangat besar bagi kemajuan negara, untuk alat dalam mentransformasikan informasi dan membangun karakter suatu bangsa.

Negara Indonesia dalam pendidikan tinggi telah meningkat sejak kemerdekaan. Luasnya pendidikan ditandai dengan adanya layanan pendidikan tinggi yang diselenggarakan lembaga swasta. Dalam sekarang ini menunjukkan bahwa sekitar 3. 000 IPT swasta tidak lebih dari 130 IPT publik. Meskipun dalam hal tersebut lembaga publik hanya menyumbang 4% dari jumlah lembaga, mereka menyumbang 32% dari keseluruhan kemudian lembaga swasta 68%. Besarnya dari tingkat pertumbuhan lembaga pendidikan swasta mahasiswa di perguruan tinggi melampaui dalam pertumbuhan penduduk yang kurang lebih 27% anak muda yang berusia 18-22 tahun menjalani pendidikan di perguruan tinggi.

Berdasarkan fungsi-fungsi perguruan tinggi adalah :

- a. Dalam pembinaan kualitas dan kinerja di perguruan tinggi dapat memberi sumbangsi nyata pada masyarakat untuk pelaksanaan pembinaan kualitas yang baik secara periodik di perguruan tinggi dengan melaksanakan evaluasi diri yang melibatkan unit akademik.
- b. Perguruan tinggi harus merencanakan pengembangan terhadap masyarakat dengan rencana strategis yang dapat menjangkau pengembangan dalam 10 tahun sebelumnya. Rencana strategis tersebut dijabarkan dalam rencana operasional lima tahun terakhir ini dapat dikaitkan dengan memorandum/surat program koordinatif direktorat jenderal perguruan tinggi.
- c. Upaya penyediaan sumberdaya dalam menyelenggarakan tugas fungsional dan rencana pengembangan di perguruan tinggi. Sumberdaya yang diupayakan tidak hanya otoritas pusat saja tetapi juga pihak lain yang melalui kerjasama dan penyediaan pendidikan.
- d. Terselenggaranya manajemen pola pada perguruan tinggi dilandasi dengan paradigma sistem pendidikan tinggi untuk mencapai sasaran suasana akademik yang kondusif dalam kegiatan fungsional pada perguruan tinggi.

C. Kerangka Pikir

Penelitian ini dilakukan di Universitas Muhammadiyah Makassar untuk mengetahui persepsi mahasiswa terhadap pelayanan publik. Dimana

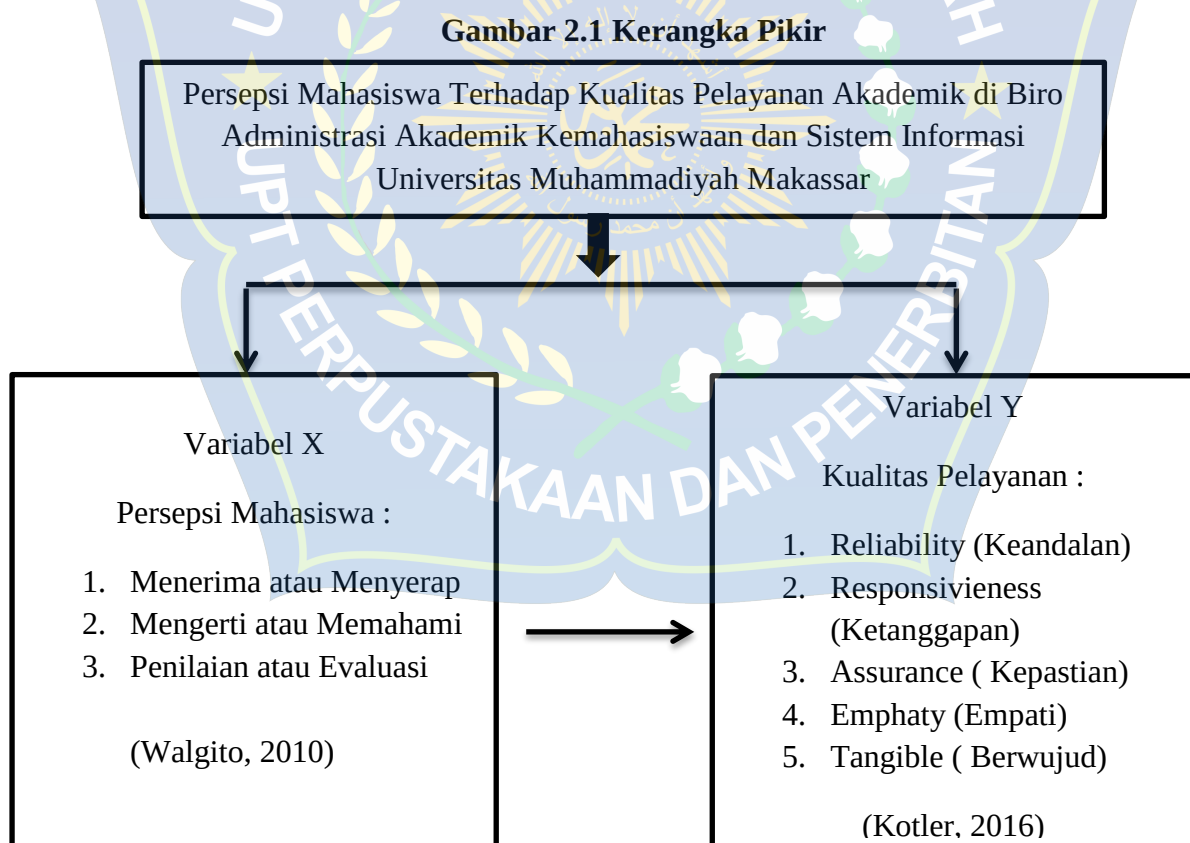
masih terdapat beberapa masalah terkait keterlambatan dalam penanganan pelayanan dan kurangnya kualitas pelayanan sehingga mahasiswa merasa kurang di respons dengan baik dan belum bisa memenuhi harapan mereka.

Kewajiban dalam melayani seseorang sifatnya sudah universal yang berlaku untuk setiap orang yang memerlukan, dalam hal ini menunjukkan bahwa Universitas Muhammadiyah Makassar dalam menyelenggarakan pelayanan pada mahasiswa sebagai pihak yang ingin mendapatkan pelayanan dengan baik serta memuaskan maka dalam perwujudan ini pelayanan yang didambakan mahasiswa adalah sebagai berikut:

- a. Adanya kemudahan dalam proses pengurusan kepentingan pada pelayanan yang cepat berarti tanpa ada hambatan yang kadang dibuat-buat.
- b. Memperoleh pelayanan yang secara wajar tanpa adanya gerutu, atau urutan kata lain semacam nada yang mempengaruhi pada permintaan sesuatu baik alasan tertentu ataupun dengan alasan kesejahteraan.
- c. Mendapatkan perlakuan kepentingan pelayanan yang tertib dan tidak pandang bulu artinya dalam mengurus permohonan tersebut harus secara tertib dan hendaknya diwajibkan antri.

Ketiga hal diatas menjadi dambaan setiap orang khususnya pada mahasiswa yang mengurus dengan pelayanan, apabila hal ini terpenuhi maka mahasiswa akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan serta bisa mendapatkan pelayanan yang berkualitas.

Pelayanan yang berkualitas maka dapat dipengaruhi dengan perasaan dan harapan bagi mahasiswa sehingga harapan tersebut bisa melahirkan dari sebuah persepsi layanan akademik yang diterima mahasiswa dari pengelola Universitas Muhammadiyah Makassar bahwa pelayanan ini berkualitas atau tidaknya suatu pelayanan, dari sinilah setiap mahasiswa bisa mempengaruhi dalam pengurusan administrasi kembali. Kerangka pikir pada penelitian ini menggunakan teori Kotler (2016) adalah sebagai berikut :



Gambar 2.1 Kerangka pikir

D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan pendapat, pernyataan atau kesimpulan yang masih kurang atau belum selesai atau masih bersifat sementara. Hipotesis adalah jawaban yang bersifat sementara terhadap masalah penelitian dimana kebenarannya memerlukan pengujian secara empiris, jawaban atau dengan sementara yang harus diuji kebenarannya. Secara teknik hipotesis diartikan yaitu sebagai pernyataan tentang mengenai keadaan populasi yang akan diuji keberhasilannya berdasarkan data yang telah didapat dari sampel penelitian. Dan secara statistic hipotesis diartikan sebagai suatu pernyataan tentang keadaan permeter (populasi) yang akan diuji dengan statistik sampel.

Berdasarkan kerangka berfikir, yang telah dijelaskan diatas maka hipotesis yang dipakai penelitian ini adalah :

“ Terdapat tingkat yang signifikan antara persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik di Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi Universitas Muhammadiyah Makassar”.

Selanjutnya hipotesis tersebut diuji secara statistik sehingga bentuknya menjadi sebagai berikut :

Ho : Tidak terdapat tingkat yang signifikan antara persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik di Biro Administrasi Akademik

Kemahasiswaan dan Sistem Informasi Universitas Muhammadiyah Makassar.

H1 : Terdapat tingkat yang signifikan antara persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik di Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi Universitas Muhammadiyah Makassar.

E. Definisi Operasional

Variabel untuk penelitian ini yaitu persepsi mahasiswa (variabel X) dan kualitas pelayanan akademik (variabel Y).

1. Persepsi Mahasiswa (variabel X)

- a. Menerima atau Menyerap, Persepsi mahasiswa sebagai pengguna layanan di Universitas terhadap gaya komunikasi, sikap, dan interaksi Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi Universitas Muhammadiyah Makassar
- b. Mengerti atau Memahami, Penilaian positif atau negatif dari mahasiswa terhadap penyelesaian masalah yang merujuk pada kredibilitas dan integritas Universitas.
- c. Penilaian atau evaluasi, Persepsi yang baik dalam hal penilaian terhadap Universitas dengan tingkat kesesuaian antara tindakan dan kebijakan Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem

Informasi Universitas Muhammadiyah Makassar dengan nilai-nilai yang di junjung tinggi seperti sikap profesionalisme.

2. Kualitas Pelayanan Akademik (Variabel Y)

- a. *Reliability* (kehandalan), adalah kemampuan Universitas untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan mahasiswa, seperti informasi yang akurat, penanganan masalah konsumen, dan penyediaan pelayanan tepat waktu.
- b. *Responsiviness* (respon/ketanggapan), respon atau ketanggapan pegawai Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi terhadap kebutuhan mahasiswa, pertanyaan atau masalah mahasiswa.
- c. *Assurance* (jaminan), meliputi kemampuan karyawan dalam pengetahuan atas produk secara tepat, karyawan dapat dipercaya dan memberikan rasa aman, melakukan komunikasi yang efektif dengan pelanggan.
- d. *Emphaty* (empati), Pegawai Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi Universitas Muhammadiyah Makassar harus memiliki sikap ramah dan bersedia membantu mahasiswa serta memahami kebutuhan mahasiswa.
- e. *Tangibles* (berwujud), Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi Universitas Muhammadiyah Makassar harus memastikan fasilitas yang ada dilokasi meliputi

penampilan fisik seperti gedung dan ruangan, kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan, agar memberikan kenyamanan terhadap mahasiswa sebagai pengguna jasa.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan kurang lebih dua bulan pada tanggal 1 November sampai tanggal 31 Desember 2024. Penelitian ini dilaksanakan di Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi (BAAKSI) Universitas Muhammadiyah Makassar.

B. Jenis Penelitian

Metode penelitian dapat diartikan sebagai langkah-langkah atau cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2005 : 1). Untuk mencapai tujuan itu maka penelitian sangat erat dengan tipe penelitian yang digunakan, karena tiap-tiap tipe dan tujuan penelitian yang didesain memiliki konsekuensi pada pilihan metode penelitian yang tepat. Metode penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan menggunakan metode kuantitatif asosiatif. Menurut Sugiyono (2005:11) penelitian asosiatif yaitu penelitian untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Penelitian kuantitatif lebih banyak menggunakan instrumen dalam mengumpulkan data. Data kuantitatif merupakan data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan. Proses penelitian kuantitatif adalah mencari teori-teori, konsep-konsep dan generalisasi-generalisasi hasil penelitian yang dapat

dijadikan sebagai landasan teori untuk pelaksanaan penelitian. Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari persepsi mahasiswa tentang kualitas pelayanan akademik terhadap tingkat kepuasan mahasiswa di (BAAKSI) Universitas Muhammadiyah Makassar.

C. Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2012), populasi ialah area generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek dengan mempunyai jumlah serta karakteristik khusus yang ditentukan para peneliti agar dipelajari serta diambil kesimpulannya. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Mahasiswa yang akan melakukan pelayanan dengan menggunakan jasa di Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi (BAAKSI) Universitas Muhammadiyah Makassar selama dari angkatan 2021 sampai angkatan 2024 dengan jumlah keseluruhan mahasiswa yang aktif ber KRS 11.619 mahasiswa.

Menurut Sugiyono (2012), sampel ialah bagian dari karakteristik serta jumlah yang dimiliki oleh populasi tersebut. Apabila populasinya besar serta peneliti tidak dapat mempelajari segala hal yang terdapat dalam populasi yang dikarenakan keterbatasan materi, waktu serta tenaga sehingga peneliti bisa memakai sampel yang diambilnya dari populasi tersebut. Pada penelitian ini penentuan sampel dilakukan dengan teknik Aksidental adalah pengambilan anggota sampel berdasarkan kebetulan

pada 8 fakultas dari tahun 2021 sampai 2024 yang aktif ber KRS yang terdiri dari :

1. Fakultas Keguruan dan ilmu Pendidikan
2. Fakultas Ekonomi dan bisnis
3. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
4. Fakultas Teknik
5. Fakultas Pertanian
6. Fakultas Kedokteran
7. Fakultas Agama Islam serta,
8. Fakultas Hukum

Metode pengambilan sebuah sampel yang dipakai dalam penelitian ini ialah pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

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

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Error atau kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan

Contoh biasanya, yang bisa ditolerir adalah 0,10 (10%).

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{11.619}{1 + 11.619 \times 0,10^2} \\
 &= \frac{11.619}{1 + 11.619 \times 0,01} \\
 &= \frac{11.619}{116,2} \\
 &= 99,9
 \end{aligned}$$

Jadi sampel yang akan digunakan adalah 99,9 mahasiswa tetapi dibulatkan menjadi 100 mahasiswa yang dijadikan responden.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang dilaksanakan pengambilan data untuk penelitian ini adalah dengan menggunakan angket. Kuisioner (angket) adalah suatu teknik pengumpulan data dan akan dilakukan dalam penelitian ini yaitu dalam cara memberikan suatu seperangkat pertanyaan tertulis untuk respon agar dijawab sesuai dengan daftar pertanyaan yang tersedia. Dalam penelitian ini, kuisioner (angket) menggunakan checklist. Penggunaan bentuk checklist ini bertujuan untuk membantu responden di Universitas Muhammadiyah Makassar untuk menjawab dan mengisi kuisioner

(angket) dengan mudah dan cepat, responden hanya perlu memberi tanda checklist (✓) pada tempat yang telah disediakan.

Untuk penelitian ini, peneliti membuat 2 (dua) buah kuisioner. Satu kuisioner untuk memperoleh data terkait persepsi mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Makassar (variabel X) yang satu kuisioner untuk memperoleh terkait kualitas pelayanan Universitas Muhammadiyah Makassar (variabel Y). Kedua kuisioner tersebut peneliti berikan kepada seluruh responden yang ada di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Dalam kuisioner ini dilengkapi dengan skala pengukuran untuk menghasilkan data kuantitatif. Skala pengukuran dan dilaksanakan untuk penelitian ini yaitu skala likert. Skala likert dilakukan dalam mengukur persepsi, sikap, dan pendapat, responden di Universitas Muhammadiyah Makassar, tentang variabel persepsi mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Makassar dan variabel kualitas pelayanan di Universitas Muhammadiyah Makassar. Dalam kuisioner (angket) ini terdapat 4 (empat) pilihan jawaban pada setiap item pertanyaan, yaitu sebagai berikut:

- | | |
|----------------|-----------------|
| 1. Sangat baik | : diberi skor 4 |
| 2. Baik | : diberi skor 3 |
| 3. Kurang baik | : diberi skor 2 |
| 4. Tidak baik | : diberi skor 1 |

Kuisisioner (angket) penelitian yang dibuat oleh peneliti ini akan diuji validitas dan reabilitasya sebelum dan sesudah penelitian. Uji validitas dilakukan atau digunakan dalam menguji kakuratan kuisisioner (angket) penelitian. Sedangkan uji reabilitas digunakan dalam menguji keandalan / konsistensi kuisisioner penelitian. Untuk melakukan uji validitas, peneliti menggunakan bantuan *software SPSS version 25.0*. Pengujian validitas dilakukan atau digunakan dalam cara membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} product moment. Jika nilai $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ maka indikator atau pertanyaan kuisisioner dikatakan valid. Begitu pula jika nilai sig (2-tailed) data $< 0,05$, maka data juga dikatakan valid.

Dalam uji reabilitas, peneliti menggunakan bantuan *software SPSS version 25.0*. Pengujian reabilitas ini dilakukan atau digunakan dengan cara membandingkan r_{alpha} atau angka Cronbach alpha dengan nilai 0,7, jika r_{alpha} atau angka Cronbach alpha $\geq 0,7$, maka indikator atau pertanyaan kuisisioner dikatakan reliabel. Begitupun sebaliknya, jika r_{alpha} atau angka Cronbach alpha $\leq 0,7$, maka indikator atau pertanyaan kuisisioner dikatakan tidak reliabel.

E. Teknik Analisis Data

Untuk penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa teknik analisis data, yaitu :

1. Teknik Analisis Statistik Deskriptif

Teknik analisis deskriptif merupakan suatu teknik analisis yang digunakan dalam penelitian untuk menganalisis data yang sudah ada atau telah diperoleh dengan cara menggambarkan atau mendeskripsikan data yang telah terkumpul, tanpa bermaksud membuat suatu kesimpulan yang telah berlaku dengan umum (generalisasi). Sebagaimana hal tersebut, peneliti melakukan teknik analisis statistic deskriptif hanya untuk mendeskripsikan data kuisioner (angket) yang telah terkumpul dan berisi jawaban dari responden Universitas Muhammadiyah Makassar, tanpa adanya maksud untuk memberikan kesimpulan yang berlaku dalam populasi dimana sampel itu diambil.

Teknik analisis statistik deskriptif yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu berupa tabel, perhitungan modus, median, mean, (pengukuran tendensi sentral), perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata dan standar deviasi, serta perhitungsn-perhitungan presentase (%). Penentuan presentase dari data hasil kuisioner (angket) yang diperoleh dari variabel X dan variabel Y dalam menggunakan rumus perhitungan presentase, yaitu :

$$\% = \frac{n}{N} \times 100\%$$

Keterangan rumus :

n = Skor yang diperoleh

N = Skor ideal

% = Presentase

Data yang telah dipresentasekan tersebut, kemudian akan ditafsirkan dengan kalimat-kalimat yang bersifat kualitatif. Dengan hal ini, hasil presentase tersebut dapat digolongkan sebagaimana dalam tabel 3.1, yaitu :

Tabel 3.1 Kriteria jawaban responden

Presentase jawaban	Tafsiran kualitatif
76%-100%	Sangat baik
51%-75%	Baik
26%-50%	Kurang baik
0%-25%	Tidak baik

(Sumber : Data Sekunder, 2019

F. Pengabsahan Data

Teknik pengabsahan data yaitu teknik yang digunakan untuk menjamin bahwa semua yang telah diamati dengan peneliti sesuai atau relevan dengan data yang sesungguhnya terjadi memang benar adanya. Hal ini digunakan peneliti untuk menjamin dan memelihara bahwa data tersebut benar, baik bagi pembaca maupun subjek penelitian. Adapun teknik pengabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menguji keakuratan / kevalidan data penelitian. Sedangkan untuk melakukan uji validitas, peneliti menggunakan bantuan *Software SPSS Version 25,0*. Pengujian validitas dilakukan atau digunakan dalam cara membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai tabel product moment. Jika nilai $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ maka indikator atau pertanyaan kuisioner dikatakan valid. Begitupula jika nilai sig. (2-tailed) data $< 0,05$, maka data juga dikatakan valid.

2. Uji Reabilitas

Uji reabilitas dilakukan atau digunakan dalam menguji kehandalan/konsistensi data penelitian. Dalam uji reabilitas, peneliti menggunakan bantuan *Software SPSS version 25.0*. pengujian reabilitas ini dilakukan atau digunakan dengan cara membandingkan r_{alpha} atau angka Cronbach alpha dengan nilai 0,7, jika r_{alpha} atau angka Cronbach alpha $\geq 0,7$, maka indikator atau pertanyaan kuisioner

dikatakan reliabel. Begitupun sebaliknya, jika r_{α} atau angka Cronbach $\alpha \leq 0,7$, maka indikator atau pertanyaan kuisioner dikatakan tidak reliabel.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Deskripsi Umum Lokasi Penelitian

Universitas Muhammadiyah Makassar terletak di Jalan Sultan Alauddin No. 259, Kel. Gunung Sari, Kec. Rappocini, Makassar, Kode pos 90211. Universitas Muhammadiyah Makassar, didirikan pada 19 Juni 1963 sebagai cabang dari Universitas Muhammadiyah Jakarta. Pendirian Universitas ini merupakan hasil dari Musyawarah Wilayah Muhammadiyah Sulawesi Selatan dan Tenggara ke-21 yang berlangsung di Kabupaten Bantaeng. Pendirian ini didukung oleh Persyarikatan Muhammadiyah, sebuah organisasi yang bergerak di bidang pendidikan dan dakwah amar ma'ruf nahi munkar, melalui Surat Nomor: E-6/098/1963 BERTANGGAL 22 Jumadil Akhir 1394 H/12 Juli 1963 M. Akta pendirian Universitas ini disahkan oleh Notaris R. Sinojo Wongsowidjojo berdasarkan Akta Notaris Nomor: 17 Tanggal 19 Juni 1963. Universitas Muhammadiyah Makassar resmi terdaftar sebagai Perguruan Tinggi Swasta sejak 1 Oktober 1965.

Dalam Pelayanan Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi Universitas Muhammadiyah Makassar, mencakup berbagai layanan administrasi yang berkaitan dengan proses akademik seperti Pengelolaan data Akademik Mahasiswa, penerbitan transkrip nilai,

registrasi dan pembayaran hingga pendaftaran wisuda. Dalam hal ini Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan sangat penting dalam mendukung kelancaran proses pelayanan akademik di Universitas serta dapat memastikan bahwa administrasi akademik berjalan sesuai dengan prosedur.

2. Kebijakan Mutu

Terkait kebijakan mutu, visi Universitas Muhammadiyah Makassar adalah “Menjadi Perguruan Tinggi Islam Terkemuka, Unggul, Terpercaya, dan Mandiri” dengan pernyataan mutu Segenap pimpinan dan Sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Makassar berkomitmen : menerapkan sistem manajemen mutu ISO 21001 : 2018 demi terciptanya tata kelola Perguruan Tinggi Unggul secara konsisten dan berkelanjutan untuk mewujudkan Universitas Muhammadiyah Makassar menjadi Perguruan Tinggi islami yang terkemuka, unggul, terpercaya dan mandiri. Sedangkan Misi dari Universitas Muhammadiyah Makassar ialah :

- 1) Meningkatkan keimanan dan ketaqwaan kepada Allah SWT, melalui pengkajian, pembinaan, dan pengamalan Al Islam Kemuhammadiyaan.
- 2) Menyelenggarakan pendidikan dan pembelajaran yang berkualitas.
- 3) Menyelenggarakan penelitian yang inovatif, kreatif, unggul, dan berdaya saing.
- 4) Menyelenggarakan pengabdian yang berdaya guna pada masyarakat.

- 5) Menumbuhkembangkan jiwa kewirausahaan bagi civitas akademika dan alumni.

B. Hasil Penelitian

Pada bab ini penulis akan menyajikan data-data yang diperoleh selama penelitian yang telah dilaksanakan di Universitas Muhammadiyah Makassar. Data yang diperoleh melalui kuisisioner yang di distribusikan kepada 100 orang responden yaitu mahasiswa yang menggunakan jasa Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi. Kuisisioner yang dibagikan terdiri dari dua Variabel. Variabel X yaitu untuk mengetahui Pengaruh Persepsi Mahasiswa dan Variabel Y untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Akademik di Universitas Muhammadiyah Makassar.

1. Gambaran Umum Responden

Pengambilan sampel dilakukan penulis pada Universitas Muhammadiyah Makassar yang dimana responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa sebagai pengguna jasa pelayanan akademik.

a. Jenis Kelamin

Jenis kelamin dari responden dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui berapa jumlah laki-laki dan perempuan yang menjadi responden dalam penelitian ini. Berikut merupakan data responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
1	Laki-laki	41	41%
2	Perempuan	59	59%
Total		100	100%

Sumber : data primer diolah 2024

Berdasarkan Tabael 4.1 dapat diketahui bahwa komposisi responden berdasarkan jenis kelamin terlihat bahwa responden laki-laki sebanyak 41 orang dengan jumlah presentase 41% dan responden perempuan sebanyak 59 orang dengan jumlah presentase 59%. Terlihat bahwa komposisi diatas memberikan gambaran yaitu karakteristik sampel pada jumlah perempuan lebih banyak dibandingkan pada jumlah laki-laki.

b. Tahun Akademik

Tahun akademik dari responden dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui berapa jumlah dari tahun akademik 2021 sampai 2024 yang menjadi responden dalam penelitian ini. Berikut adalah data responden berdasarkan tahun akademik dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4.2 Tahun Akademik Responden

No	Tahun Akademik	Frekuensi	Presentase
1	Tahun 2021	47	47%
2	Tahun 2022	20	20%
3	Tahun 2023	19	19%
4	Tahun 2024	14	14%
Total		100	100%

Data primer diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa komposisi dari responden berdasarkan dengan tahun akademik terlihat bahwa yang mendominasi responden tahun akademik 2021 yaitu sebanyak 47 orang atau responden dengan presentase 47% dengan total responden sebanyak 100 orang atau responden. Kemudian disusul dengan tahun akademik 2022 yaitu sebanyak 20 orang atau responden dengan presentase 20%. Untuk tahun akademik 2023 berjumlah 19 orang atau responden dengan presentase 19%, dan pada tahun akademik 2024 berjumlah 14% orang atau responden dengan presentase 14% . Sehingga dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tahun akademik yang dominan ialah tahun 2021 yang banyak melakukan penggunaan jasa pelayanan.

c. Fakultas

Fakultas dari responden dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui jumlah dari orang dari setiap fakultas yang menjadi

responden dalam penelitian ini. Berikut ialah data responden berdasarkan dari setiap fakultas dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4.3 Fakultas Responden

No	Fakultas	Frekuensi	Presentase
1	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	12	12%
2	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	10	10%
3	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	15	15%
4	Fakultas Teknik	16	16%
5	Fakultas Pertanian	12	12%
6	Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan	10	10%
7	Fakultas Agama Islam	12	11%
8	Fakultas Hukum	13	13%
Total		100	100%

Sumber : Data Primer 2024

Berdasarkan tabel 4.3 mengemukakan tentang fakultas dari responden, fakultas teknik memiliki jumlah responden terbanyak 16

orang atau responden dengan presentase 16% dengan total responden sebanyak 100 orang atau responden. Kemudian diikuti oleh fakultas ilmu sosial dan ilmu politik dan fakultas hukum sebanyak 15 orang atau responden dengan presentase 15%, untuk fakultas keguruan dan ilmu pendidikan, fakultas agama islam dan fakultas pertanian berjumlah 12 orang atau responden dengan presentase 12%, serta fakultas kedokteran dan fakultas ekonomi dan bisnis sebanyak 10 orang atau responden dengan presentase 10%. Sehingga dengan demikian dapat disimpulkan bahwa fakultas yang mendominasi ialah fakultas teknik.

2. Pengujian Instrumen Penelitian

a. Hasil Uji Validitas

Tahap awal dalam pengujian ialah dengan melakukan uji validitas terlebih dahulu. Uji validitas atau uji ketepatan adalah sesuatu alat ukur untuk mengetahui valid atau tidaknya sesuatu yang akan diukur. Dalam penelitian ini instrumen yang valid menggambarkan bahwa sesuatu instrument tersebut benar-benar mampu dalam mengukur variabel-variabel yang akan diukur dalam penelitian serta mampu menunjukkan tingkat kesesuaian antara konsep penelitian dan hasil pengukuran.

Pada uji validitas ini, peneliti mengambil sebanyak 100 responden. Hal ini dimaksudkan untuk mengetahui valid atau tidaknya data sebelum diolah. Adapun rumus yang digunakan oleh peneliti dalam uji validitas ini adalah dibantu dengan bantuan SPSS Versi 25. Item pernyataan tersebut valid apabila :

- 1) Jika nilai r hitung $> r$ Tabel = valid
- 2) Jika nilai r hitung $< r$ Tabel = tidak valid

Cara menilai r Tabel dengan $n = 100$ pada signifikan 1% pada distribusi nilai r Tabel statistik. Maka diperoleh nilai sebesar 0,256 melihat nilai signifikan (sig).

- 1) Jika nilai signifikan $< 0,01$ = valid
- 2) Jika nilai signifikan $> 0,01$ = tidak valid

Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Instrumen Persepsi Mahasiswa (X)

Respon den	r hitung nilai pearson correlation	r tabel	r hitung nilai sig.(2- tailed)	r kritis	Keputusan
1	0,348	0,256	0,000	0,01	Valid
2	0,443	0,256	0,000	0,01	Valid
3	0,571	0,256	0,000	0,01	Valid
4	0,676	0,256	0,000	0,01	Valid
5	0,564	0,256	0,000	0,01	Valid
6	0,627	0,256	0,000	0,01	Valid
7	0,620	0,256	0,000	0,01	Valid
8	0,715	0,256	0,000	0,01	Valid

9	0,409	0,256	0,000	0,01	Valid
10	0,554	0,256	0,000	0,01	Valid
11	0,586	0,256	0,000	0,01	Valid
12	0,672	0,256	0,000	0,01	Valid
13	0,496	0,256	0,000	0,01	Valid
14	0,651	0,256	0,000	0,01	Valid
15	0,583	0,256	0,000	0,01	Valid

Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4.4 diatas hasil pengujian validitas instrumen Variabel Persepsi Mahasiswa (X) dapat dijelaskan bahwa dari 15 item pertanyaan semuanya valid, karena angka kolerasi yang diperoleh taraf signifikan 1% (0,01) = 0,256 atau $r_{hitung} \geq r_{tabel}$.

Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan Akademik (Y)

Respon den	r hitung nilai pearson correlation	r tabel	r hitung nilai sig.(2- tailed)	r kritis	Keputusan
1	0,473	0,256	0,000	0,01	Valid
2	0,599	0,256	0,000	0,01	Valid
3	0,643	0,256	0,000	0,01	Valid



4	0,589	0,256	0,000	0,01	Valid
5	0,477	0,256	0,000	0,01	Valid
6	0,494	0,256	0,000	0,01	Valid
7	0,647	0,256	0,000	0,01	Valid
8	0,593	0,256	0,000	0,01	Valid
9	0,449	0,256	0,000	0,01	Valid
10	0,628	0,256	0,000	0,01	Valid
11	0,665	0,256	0,000	0,01	Valid
12	0,547	0,256	0,000	0,01	Valid
13	0,488	0,256	0,000	0,01	Valid
14	0,590	0,256	0,000	0,01	Valid
15	0,624	0,256	0,000	0,01	Valid
16	0,585	0,256	0,000	0,01	Valid
17	0,482	0,256	0,000	0,01	Valid
18	0,618	0,256	0,000	0,01	Valid
19	0,684	0,256	0,000	0,01	Valid
20	0,654	0,256	0,000	0,01	Valid
21	0,516	0,256	0,000	0,01	Valid
22	0,524	0,256	0,000	0,01	Valid
23	0,520	0,256	0,000	0,01	Valid
24	0,523	0,256	0,000	0,01	Valid
25	0,504	0,256	0,000	0,01	Valid

Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4.5 diatas bahwa dari hasil pengujian validitas instrumen variabel Kualitas Pelayanan Akademik (Y) dapat dijelaskan bahwa 25 item pertanyaan semuanya Valid, karena angka korelasi yang diperoleh taraf signifiksn 1% $(0,01) = 0,256$ atau $r \text{ hitung} \geq r$ tabel.

b. Hasil Uji Reabilitas

Uji Reabilitas dilakukan untuk menilai konsistensi dari instrument penelitian. Dimana instrument yang dilakukan uji reabilitas adalah instrument yang valid. Dalam pengukuran reabilitas menggunakan Alpha Cronbach dengan SPSS versi 25. Berikut merupakan hasil uji validitas dari instrumen variabel Persepsi Mahasiswa (X).

Tabel 4.6 Hasil Uji Reabilitas Instrument Variabel Persepsi Mahasiswa (X)

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of items
.854	15

Data Primer diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4.6 diatas maka dapat diketahui nilai koefisien Alpha sebesar 0.8 suatu variabel dapat dikatakan reliable jika nilai alphanya lebih dari 0,7 sehingga instrumennya realiable.

Hasil pengujian instrument yang hasilnya reliable mengandung pengertian bahwa apabila instrument pada suatu saat akan digunakan kembali untuk mengukur variabel yang sama, yaitu Persepsi Mahasiswa (X) maka relative sama.

Tabel 4.7 Hasil Uji Reabilitas Instrument Variabel Kualitas Pelayanan Akademik (Y)

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of items
.910	25

Data Primer diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4.7 diatas maka dapat diketahui bahwa nilai dari koefisien Alpha sebesar 0.9 suatu variabel dikatakan reliable jika nilai Alphanya lebih dari 0,7 sehingga instrumennya reliable.

Hasil pengujian instrument yang hasilnya reliable mengandung pengertian bahwa apabila instrument pada suatu saat akan digunakan kembali untuk mengukur variabel yang sama, yaitu Kualitas Pelayanan Akademik (Y) maka hasilnya relatif sama.

c. Hasil Analisis Deskriptif

a. Analisis Deskriptif Persepsi Mahasiswa (X)

1) Menerima atau Menyerap

Menerima atau menyerap ialah karakteristik mahasiswa melalui persepsinya sebagai pengguna layanan di Universitas terhadap gaya komunikasi, sikap, dan interaksi Universitas Muhammadiyah Makassar. Maka dari itu dalam mengukur kualitas pelayanan akademik maka dapat diukur melalui sub indikator dari lima pernyataan, ialah staf di Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi Universitas

Muhammadiyah Makassar yang menunjukkan sikap yang ramah dan profesional dalam interaksi dengan mahasiswa. Gaya komunikasi yang diserap oleh mahasiswa mencerminkan nilai-nilai yang bersahabat serta mengakomodasi kebutuhan dari mahasiswa, Menerima atau menyerap dari mahasiswa memberikan persepsi terhadap Universitas sebagai pengguna jasa. Untuk mendeskripsikan pernyataan dari 100 responden terhadap indikator menerima atau menyerap dapat dilihat pada pengolahan data yaitu sebagai berikut :

Tabel 4.8 Indikator Menerima atau Menyerap

Pernyataan	SS(%)	S(%)	KS(%)	TS(%)	Jumlah (%)
Intruksi yang diberikan oleh Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi dalam proses administrasi akademik sangat membantu saya.	38	55	7	-	100
Saya dapat memahami informasi yang diberikan oleh Biro Administrasi Akademik	29	59	12	-	100

Kemahasiswaan dan Sistem Informasi tanpa perlu meminta klarifikasi lebih lanjut.					
Penjelasan yang diberikan memudahkan saya dalam menjalankan tugas-tugas akademik.	30	50	19	1	100
Komunikasi yang dilakukan oleh Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi membantu saya memahami kebijakan akademik.	29	44	15	12	100
Saya mampu menyerap informasi yang diberikan dengan relevan dan sesuai dengan kebutuhan saya sebagai mahasiswa.	31	35	28	6	100
Rata-rata (%)	31,4	48,6	16,2	6,3	100%

Sumber : Hasil olahan kuisioner penelitian, 2024

Berdasarkan tabel 4.8 mengenai tentang indikator menerima atau menyerap dapat dilihat bahwa pada penilaian responden yang paling tinggi rata-ratanya ialah 48,6%

sedangkan rata-rata yang paling rendah ialah 6,3%. Hal tersebut mendeskripsikan bahwa persepsi mahasiswa di Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi Universitas Muhammadiyah Makassar dari segi menerima atau menyerap dapat dilihat bahwa jawaban responden yang paling tinggi sebesar 48,6% yang artinya bahwa kemampuan di Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi Universitas Muhammadiyah Makassar dalam memberikan pelayanan yang dilihat dari persepsinya mahasiswa sebagai pengguna jasa dapat dikatakan baik, hal tersebut sesuai dengan konsistensi operasional di Universitas yang dimana setiap harinya menjalankan aktivitas operasional yang konsisten dalam kelancaran proses akademik dan non-akademik. Jawaban terendah ialah sebesar 6,3% dari keseluruhan responden pada indikator menerima atau menyerap. Hal ini dijelaskan bahwa 6,3% dari keseluruhan responden yang berpendapat bahwa persepsi mahasiswa pada Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi Universitas Muhammadiyah Makassar masih perlu diperbaiki.

2) Mengerti atau Memahami

Mengerti atau memahami adalah untuk memberikan respon dimana seseorang menangkap makna dan maksud dalam suatu informasi terkait dengan kebutuhan mahasiswa di Universitas

Muhammadiyah Makassar ataupun masalah yang lain yang dialami oleh mahasiswa sebagai pengguna jasa layanan. Menerima atau menyerap ialah bagian dari variabel persepsi mahasiswa, maka dari itu dalam mengetahui indikator menerima atau menyerap dapat diukur melalui lima indikator yaitu : Saya merasa mampu menyerap informasi yang disampaikan dengan jelas atas pelayanan yang diberikan, saya merasa nyaman saat menerima layanan karena saya bisa memahaminya dengan mudah, saya merasa tidak kesulitan dalam memahami penjelasan yang disampaikan saat melakukan pelayanan, kepribadian Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi memberikan kesan yang positif kepada pengguna layanan, dan Prosedur pelayanan akademik di Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi tidak rumit. Untuk mendeskripsikan pernyataan dari 100 responden terhadap indikator mengerti atau memahami dapat dilihat dalam pengolahan data ialah sebagai berikut :

Tabel 4.9 Indikator Mengerti atau Memahami

Pernyataan	SS(%)	S(%)	KS(%)	TS(%)	Jumlah (%)
Saya merasa mampu menyerap informasi yang disampaikan dengan jelas atas pelayanan yang diberikan.	25	52	19	4	100
Saya merasa nyaman saat menerima layanan karena saya bisa memahaminya dengan mudah.	26	47	22	5	100
Saya merasa tidak kesulitan dalam memahami penjelasan yang disampaikan saat melakukan pelayanan.	21	43	23	13	100
Kepribadian Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi memberikan kesan yang positif kepada pengguna layanan.	39	47	11	3	100
Prosedur pelayanan akademik di Biro Administrasi Akademik	24	45	24	7	100

Kemahasiswaan dan Sistem Informasi tidak rumit.					
Rata-rata (%)	27	46,8	19,8	6,4	100%

Sumber : Hasil olahan kuisioner penelitian, 2024

Berdasarkan tabel 4.9 mengenai indikator mengerti atau memahami dapat dilihat bahwa penilaian responden yang paling tinggi rata-ratanya ialah 46,8% sedangkan penilaian yang paling rendah rata-ratanya ialah 6,4%. Hal tersebut mendeskripsikan bahwa persepsi mahasiswa di Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi Universitas Muhammadiyah Makassar dari segi mengerti atau memahami dapat dilihat bahwa persepsi mahasiswa dalam menerima pelayanan dapat dikatakan baik. Hal tersebut juga dapat dilihat dari tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik mencerminkan sejauh mana mahasiswa merasa layanan tersebut mudah dipahami dan digunakan. Jawaban responden terendah ialah 6,4% dari keseluruhan jawaban responden pada indikator mengerti atau memahami. Hal ini menjelaskan bahwa hanya 6,4% responden yang menjawab bahwa persepsi mahasiswa dalam menerima informasi atau layanan di Universitas Muhammadiyah Makassar.

3) Penilaian atau Evaluasi

Penilaian atau evaluasi merupakan aspek penting dalam mendukung kelancaran proses penerimaan layanan tersebut serta memiliki persepsi dan pengalaman yang menjadi indikator keberhasilan pelayanan. Penilaian atau evaluasi ialah bagian dari variabel persepsi mahasiswa yang digunakan dalam mengukur persepsinya mahasiswa di Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi Universitas Muhammadiyah Makassar. Maka dari itu dalam mengukur persepsi mahasiswa dapat diukur melalui sub indikator dari lima pernyataan ialah : Penerapan nilai-nilai Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi seperti akuntabilitas yang terlihat dalam operasional pelayanan sehari-hari, nilai-nilai Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi di Universitas Muhammadiyah Makassar tercermin dalam setiap aspek layanan yang diberikan, sistem informasi yang disediakan oleh Universitas mudah di akses dan digunakan oleh mahasiswa, komitmen Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi terhadap kepuasan mahasiswa mencerminkan nilai-nilai yang tinggi, dan penerapan nilai-nilai seperti integritas dan profesionalisme terlihat dalam setiap aspek pelayanan di Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi. Untuk

mendeskripsikan dari pernyataan 100 responden terhadap indikator penilaian atau evaluasi dapat dilihat dalam pengolahan data ialah sebagai berikut :

Tabel 4.10 Indikator Penilaian atau Evaluasi

Pernyataan	SS(%)	S(%)	KS(%)	TS(%)	Jumlah (%)
Penerapan nilai-nilai Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi seperti akuntabilitas yang terlihat dalam operasional pelayanan sehari-hari.	26	41	26	7	100
Nilai nilai Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi di Universitas Muhammadiyah Makassar tercermin dalam setiap aspek layanan yang diberikan.	22	44	21	13	100
Sistem informasi yang disediakan oleh Universitas	41	44	8	7	100

mudah diakses dan digunakan oleh mahasiswa.					
Komitmen Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi terhadap kepuasan mahasiswa mencerminkan nilai-nilai yang tinggi.	22	54	19	5	100
Penerapan nilai-nilai seperti integritas dan profesionalisme terlihat dalam setiap aspek pelayanan akademik di Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi.	25	47	20	8	100
Rata-rata (%)	27,2	46	18,8	8	100%

Sumber : Hasil olahan kuisioner penelitian, 2024

Berdasarkan tabel 4.10 mengenai indikator penilaian atau evaluasi dapat dilihat bahwa penilaian responden yang paling tinggi rata-ratanya ialah 46% sedangkan yang paling rendah rata-ratanya ialah 8%. Hal tersebut mendeskripsikan bahwa persepsi mahasiswa di Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi Universitas Muhammadiyah Makassar dari segi penilaian atau

evaluasi dapat dilihat bahwa jawaban responden yang paling tinggi 46% yang artinya bahwa dalam layanan akademik bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan dan menciptakan perbaikan berkelanjutan. Jawaban terendah ialah sebesar 8% dari keseluruhan responden yang menjawab dalam memberikan persepsi mahasiswa terhadap layanan akademik masih perlu diperbaiki.

Tabel 4.11 Tanggapan responden pada variabel X “Persepsi Mahasiswa”

Pernyataan	Jawaban Responden								Skor
	SS		S		KS		TS		
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	
P1	38	38	55	55	7	7	-	-	331
P2	29	29	59	59	12	12	-	-	317
P3	30	30	50	50	19	19	1	1	309
P4	29	29	44	44	15	15	12	12	290
P5	31	31	35	35	28	28	6	6	291
P6	25	25	52	52	19	19	4	4	298
P7	26	26	47	47	22	22	5	5	316
P8	21	21	43	43	23	23	13	13	295
P9	39	39	47	47	11	11	3	3	333
P10	24	24	45	45	24	24	7	7	310

P11	26	26	41	41	26	26	7	7	312
P12	22	22	44	44	21	21	13	13	296
P13	41	41	44	44	8	8	7	7	327
P14	22	22	54	54	19	19	5	5	293
P15	25	25	47	47	20	20	8	8	289
Total Skor									4607
Rata-rata									307,1

Hasil olahan kuisioner penelitian, 2024

Berdasarkan tabel 4.10 diatas dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden pada variabel Persepsi Mahasiswa dengan total 4607 Atau dengan rata-rata 307,1 dari 15 pertanyaan yang didapatkan dari tiga indikator. Adapun skor tertinggi dari setiap pernyataan yaitu diberi skor 4 sedangkan yang paling rendah diberikan skor 1. Untuk mengetahui berapa skor yang maximum varibael X Persepsi Mahasiswa yaitu sebagai berikut :

Skor maximum = skor tertinggi $\times$ N $\times$ jumlah pernyataan

$$= 4 \times 100 \times 15$$

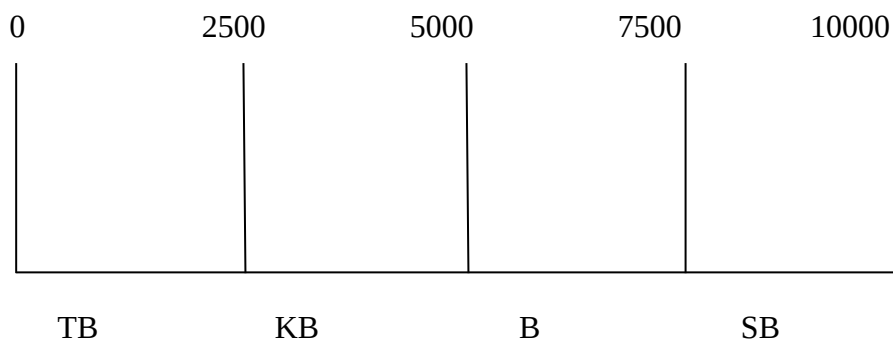
$$= 6,000$$

Berdasarkan hasil penelitian Persepsi Mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Makassar di peroleh berdasarkan jumlah skor hasil perolehan dalam pengumpulan data kuesioner sebesar 4607. Maka dengan

demikian tanggapan responden dari 100 responden untuk variabel Persepsi Mahasiswa yaitu sebagai berikut :

$$\frac{\text{Skor Total}}{\text{Skor maximum}} \times 100\% = \frac{4607}{6.000} \times 100\% = 76,78\%$$

Jadi persepsi mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Makassar sebesar 76,78% dan kriteria yang telah ditetapkan mengacu pada ketiga indikator penilaian. Apabila diinterpretasikan maka nilai 76,78% berapa pada penilaian. Sedangkan nilai 6.000 termasuk dalam interval baik. Secara kontinum dapat dibuat kategori sebagai berikut :



Dari hasil penelitian persepsi mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Makassar dapat dibuat kategori sebagai berikut :

Keterangan :

$$\text{Sangat Baik (SB)} = 1 \times 100 \times 15 = 1500$$

$$\text{Baik (B)} = 2 \times 100 \times 15 = 3000$$

$$\text{Kurang Baik (KB)} = 3 \times 100 \times 15 = 4500$$

$$\text{Tidak Baik (TB)} = 4 \times 100 \times 15 = 6000$$

Berdasarkan hasil penelitian pada Universitas Muhammadiyah Makassar mendapatkan hasil 76,78% yang menunjukkan bahwa responden pada variabel X persepsi mahasiswa berada pada penilaian yang baik. Menurut pengamatan peneliti hal tersebut menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Makassar sudah termasuk dalam kategori baik dengan nilai sebesar 76,78%.

b. Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

1) *Reliability* (Keandalan)

Reliability atau keandalan adalah kemampuan Universitas untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan, seperti terciptanya tata kelola perguruan tinggi unggul secara konsisten dan berkelanjutan sesuai pernyataan

mutu yang ditetapkan tanpa adanya keterlambatan yang signifikan. Untuk mengetahui pendapat responden dalam hal setuju atau tidaknya dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel 4.12 Indikator *Reliability* (Kehandalan)

Pernyataan	SS(%)	S(%)	KS(%)	TS(%)	Jumlah (%)
Pelayanan akademik di Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi Universitas Muhammadiyah Makassar selalu tepat waktu sesuai jadwal.	33	46	17	4	100
Staf Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan memberikan informasi yang akurat tentang prosedur administrasi akademik.	24	58	14	4	100
Pengaduan atau masalah yang diajukan kepada Biro Administrasi Akademik	22	45	29	4	100

Kemahasiswaan dan Sistem Informasi selalu ditangani dengan cepat dan tepat.					
Kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan mahasiswa.	17	43	26	14	100
Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi konsisten dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa tanpa ada perbedaan.	33	45	18	4	100
Rata-rata (%)	25,8	47,4	20,8	6	100%

Data primer diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4.12 perihal indikator *Reliability* (kehandalan) dapat disimpulkan bahwa penilaian responden tertinggi rata-ratanya adalah 47,4% sedangkan penilaian responden yang terendah jumlah rata-ratanya adalah 6%. Hal ini mendeskripsikan bahwa *Reliability* (kehandalan) Universitas Muhammadiyah Makassar dari segi keandalan dilihat bahwa jawaban responden yang paling tinggi adalah 47,4% artinya bahwa indikator *Reliability* (kehandalan) di Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi Universitas

Muhammadiyah Makassar sudah baik. Jawaban terendah ialah sebesar 6% dari keseluruhan responden pada indikator *Reliability* (kehandalan). Hal ini menjelaskan bahwa 6% dari keseluruhan responden yang berpendapat dari kemampuan Universitas dalam memberikan layanan kepada mahasiswa masih perlu diperbaiki kembali.

2) *Responsivienes* (Ketanggapan)

Responsivienes (ketanggapan) merupakan kemampuan untuk memberikan respon dan ketanggapan terkait kebutuhan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Makassar baik pertanyaan ataupun masalah lainnya yang dialami oleh mahasiswa sebagai pengguna jasa. *Responsivienes* merupakan bagian dari variabel kualitas pelayanan, maka dari itu untuk mengetahui indikator *Responsivienes* dapat diukur melalui lima indikator pertanyaan yaitu : Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi merespons pertanyaan saya dengan cepat, informasi terkait pelayanan akademik disampaikan dengan jelas oleh staff, saya merasa diberikan bantuan yang memadai oleh staf ketika menghadapi kendala atau pertanyaan, respons untuk layanan akademik sangat cepat dan cukup efisien, saya merasa puas dengan kecepatan respon Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi dalam menangani urusan akademik saya. Untuk

mendeskripsikan pertanyaan dari 100 responden terhadap indikator *Responsivienes* (Ketanggapan) dapat dilihat dalam pengelolaan data sebagai berikut :

Tabel 4.13 Indikator *Responsivienes* (Ketanggapan)

Pernyataan	SS(%)	S(%)	KS(%)	TS(%)	Jumlah (%)
Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi merespons pertanyaan saya dengan cepat.	27	53	17	3	100
informasi terkait pelayanan akademik disampaikan dengan jelas oleh staff.	22	53	19	6	100
saya merasa diberikan bantuan yang memadai oleh staf ketika menghadapi kendala atau pertanyaan.	29	48	14	9	100
respons untuk layanan akademik sangat cepat dan cukup efisien.	26	50	18	6	100
saya merasa puas dengan	26	55	16	3	100

kecepatan respon Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi dalam menangani urusan akademik saya.					
Rata-rata (%)	26	51,8	16,8	5,4	100%

Sumber : Hasil olahan kuisioner penelitian, 2024

Berdasarkan tabel 4.13 tentang indikator *Responsivieness* (ketanggapan) dapat dilihat bahwa penilaian responden yang paling tinggi rata-ratanya adalah 51,8 % sedangkan penilaian yang paling rendah rata-ratanya adalah 5,4%. Hal ini mendeskripsikan bahwa kualitas pelayanan di Universitas Muhammadiyah Makassar dari segi *Responsivieness* (ketanggapan) dapat dilihat bahwa ketanggapan staf Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi dalam membantu mahasiswa di Universitas dapat dikatakan baik. Hal ini juga dapat dilihat dari staf dilokasi Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi yang memberikan jawaban yang cepat dan informatif terhadap pertanyaan-pertanyaan mahasiswa baik itu terkait dengan jadwal pelayanan, fasilitas Universitas atau informasi lainnya. Jawaban responden terendah adalah 5,4% dari keseluruhan jawaban responden yang pada indikator *Responsivieness* (ketanggapan).

Hal tersebut dapat menjelaskan bahwa hanya 5,4% responden yang menjawab bahwa staf Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi tidak tanggap dalam memberikan bantuan kepada mahasiswa sebagai pengguna jasa layanan akademik di Universitas.

3) *Assurance* (jaminan)

Assurance (jaminan) ialah jaminan yang memberikan pelayanan maksimal dimana Universitas dapat menyediakan layanan yang sesuai pada standar kenyamanan dengan demikian mahasiswa dapat memberikan rasa keyakinan dan kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan. *Assurance* (jaminan) merupakan bagian dari variabel kualitas pelayanan, oleh karena itu untuk mengetahui dari indikator *Assurance* yang dapat diukur berdasarkan lima indikator pertanyaan yaitu : Saya merasa yakin bahwa staf di Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi memberikan informasi yang jelas, Pelayanan yang saya terima dari Biro Administrasi

Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi membuat saya merasa dihargai sebagai mahasiswa, Saya merasa aman dan nyaman berinteraksi dengan staf Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi, Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi mampu menyelesaikan masalah saya dengan cepat dan efisien,

Saya merasa yakin bahwa layanan akademik di Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi terlaksana dengan baik. Dalam mendeskripsikan dari 100 pernyataan responden terhadap indikator *Assurance* yang dapat dilihat pada pengelolaan data sebagai berikut :

Tabel 4.14 Indikator Assurance (Jaminan)

Pernyataan	SS(%)	S(%)	KS(%)	TS(%)	Jumlah (%)
Saya merasa yakin bahwa staf di Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi memberikan informasi yang jelas.	27	49	18	6	100
Pelayanan yang saya terima dari Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi membuat saya merasa dihargai sebagai mahasiswa.	25	51	14	10	100
Saya merasa aman dan nyaman berinteraksi dengan staf Biro	30	51	15	4	100

Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi.					
Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi mampu menyelesaikan masalah saya dengan cepat dan efisien.	25	51	22	2	100
Saya merasa yakin bahwa layanan akademik di Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi terlaksana dengan baik.	30	48	19	3	100
Rata-rata (%)	27,4	50	17,6	5	100%

Sumber : Hasil olahan kuesioner penelitian, 2024

Berdasarkan tabel 4.14 tentang indikator *Assurance* (jaminan) yang dapat dilihat bahwa dalam penilaian responden yang paling tinggi rata-ratanya adalah 50% sedangkan yang paling rendah rata-ratanya adalah 5%. Hal tersebut mendeskripsikan bahwa kualitas pelayanan akademik di Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi dalam segi *Assurance* (jaminan) bahwa dapat dilihat dari

jawaban responden yang paling tinggi sebesar 50% yang artinya dapat memberikan jaminan pelayanan pada mahasiswa yang selaku pengguna jasa akademik dapat dikatakan baik. Dimana pihak Universitas juga dapat memberikan jaminan berupa bantuan dan solusi kepada mahasiswa yang sedang mengalami masalah. Jawaban terendah yaitu sebesar 5% yang dari keseluruhan responden pada indikator *Assurance* (jaminan). Hal tersebut dapat menjelaskan bahwa 5% dari keseluruhan responden yang berpendapat bahwa dalam memberikan jaminan pelayanan kepada mahasiswa masih perlu diperbaiki.

4) *Emphaty* (empati)

Emphaty (empati) adalah dimana staf dalam memberikan pelayanan Universitas harus memiliki sikap yang ramah dan bersedia dalam membantu mahasiswa serta memahami kebutuhan mahasiswa. *Emphaty* (empati) ialah bagian dari variabel kualitas pelayanan pada dasarnya digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan di Biro Administrasi Akademik

Kemahasiswaan dan Sistem Informasi. Bahwasannya untuk mengukur kualitas pelayanan maka dapat diukur dari sub indikator dalam lima pertanyaan yaitu : Staf Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi Universitas Muhammadiyah Makassar memahami kebutuhan akademik saya, Saya merasa diperlakukan dengan baik dan penuh empati

oleh staf Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi, Petugas memberikan perhatian khusus saat saya mengalami kesulitan dengan masalah akademik, Staf Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi Universitas Muhammadiyah Makassar memberikan informasi tambahan atau saran yang membantu saya selama melakukan pelayanan, Saya merasa dihargai dan dipahami oleh staf ketika saya menghadapi masalah atau pertanyaan. Dalam mendeskripsikan pernyataan dari 100 responden terhadap indikator *Emphaty* (empati) dalam pengelolaan data dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 4.15 Indikator *Emphaty* (empati)

Pernyataan	SS(%)	S(%)	KS(%)	TS(%)	Jumlah (%)
Staf Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi Universitas Muhammadiyah Makassar memahami kebutuhan akademik saya.	29	44	17	10	100
Saya merasa diperlakukan	29	49	17	5	100

dengan baik dan penuh empati oleh staf Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi.					
Petugas memberikan perhatian khusus saat saya mengalami kesulitan dengan masalah akademik.	21	59	17	3	100
Staf Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi Universitas Muhammadiyah Makassar memberikan informasi tambahan atau saran yang membantu saya selama melakukan pelayanan.	23	52	22	3	100
Saya merasa dihargai dan dipahami oleh staf ketika saya menghadapi masalah atau pertanyaan.	26	48	15	11	100
Rata-rata (%)	25,6	50,4	17,6	6,4	100%

Sumber : Hasil olahan kuisioner penelitian, 2024

Berdasarkan tabel 4.15 tentang indikator *Emphaty* (empati) yang dapat dilihat bahwasannya penilaian responden yang paling tinggi rata-ratanya ialah 50,4% sedangkan yang paling rendah rata-ratanya ialah 6,4%. Hal tersebut mendeskripsikan bahwa kualitas pelayanan akademik di Universitas Muhammadiyah Makassar dari segi *Emphaty* (empati) bahwa dapat dilihat pada jawaban responden yang paling tinggi sebesar 50,4% yang artinya dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa selaku pengguna jasa dengan sopan dan ramah tersebut dapat dikatakan baik. Dengan jawaban terendah ialah sebesar 6,4% dari keseluruhan responden pada indikator *Emphaty* (empati). Hal tersebut menjelaskan bahwa 6,4% dari keseluruhan jumlah responden yang menjawab dalam memberikan jaminan pelayanan kepada mahasiswa masih perlu diperbaiki.

5) *Tangible* (Berwujud atau bukti langsung)

Tangible (Berwujud atau bukti langsung) ialah kemampuan dalam memastikan bahwa penampilan fisik seperti gedung dan ruangan, kebersihannya, kerapiannya, dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan, dan kenyamanan dalam berkomunikasi dan penampilan karyawan. *Tangible* (Berwujud atau bukti langsung) ialah bagian dalam variabel kualitas pelayanan bahwasannya digunakan untuk mengukur kualitas

pelayanan di Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi Universitas Muhammadiyah Makassar. Oleh sebab itu untuk mengukur kualitas pelayanan yang dapat diukur melalui indikator dalam lima pertanyaan yaitu : Bukti fisik seperti fasilitas di Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi Universitas Muhammadiyah Makassar sudah memadai dan nyaman, Peralatan teknologi dan sistem informasi seperti komputer berfungsi dengan baik dan membantu kelancaran pelayanan, Staf pelayanan akademik dan kemahasiswaan berpakaian rapi dan profesional dalam memberikan pelayanan, Fasilitas yang ada di Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi cukup terjaga mulai dari kerapihan dan kebersihan, Fasilitas yang ada di Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi Universitas Muhammadiyah Makassar cukup memberikan kenyamanan terhadap mahasiswa sebagai pengguna jasa. Dalam mendeskripsikan pernyataan dari 100 responden pada indikator *Tangible* (Berwujud atau bukti langsung) yang dapat dilihat pada pengolahan data sebagai berikut :

Tabel 4.16 Indikator *Tangible* (Berwujud atau bukti langsung)

Pernyataan	SS(%)	S(%)	KS(%)	TS(%)	Jumlah (%)
Bukti fisik seperti fasilitas di Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi Universitas Muhammadiyah Makassar sudah memadai dan nyaman.	35	41	21	3	100
Peralatan teknologi dan sistem informasi seperti komputer berfungsi dengan baik dan membantu kelancaran pelayanan.	27	55	13	5	100
Staf pelayanan akademik dan kemahasiswaan berpakaian rapi dan profesional dalam memberikan pelayanan.	28	55	16	1	100
Fasilitas yang ada di Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi cukup terjaga mulai	30	44	20	6	100

dari kerapihan dan kebersihan.					
Fasilitas yang ada di Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi Universitas Muhammadiyah Makassar cukup memberikan kenyamanan terhadap mahasiswa sebagai pengguna jasa.	35	51	9	5	100
Rata-rata (%)	31	49,2	15,8	4	100%

Sumber : Hasil olahan kuisioner penelitian, 2024

Berdasarkan tabel 4.16 tentang indikator *Tangible* (Berwujud atau bukti langsung) yang dapat dilihat bahwa penilaian responden tertinggi rata-ratanya ialah 49,2% sedangkan yang paling rendah rata-ratanya ialah 4%% . Hal ini mendeskripsikan bahwa kualitas pelayanan akademik di Fasilitas yang ada di Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi Universitas Muhammadiyah Makassar dari segi *Tangible* (Berwujud atau bukti langsung) yang dapat dilihat dari jawaban responden bahwa nilai rata-ratanya ialah 49,2% yang berarti fasilitas dari pelayanan tersebut telah mendapatkan hasil yang baik dari responden. Yang dimana pihak Universitas menyediakan fasilitas seperti kursi dan AC sebagai kenyamanan bagi mahasiswa dalam pengguna layanan Universitas.

Sedangkan jawaban terendah ialah 4% dari jawaban keseluruhan responden pada indikator *Tangible* (Berwujud atau bukti langsung), hal ini menjelaskan bahwa hanya 4% dari jawaban keseluruhan yang menjawab fasilitas yang diberikan belum baik.

Tabel 4.17 Tanggapan Responden Pada Variabel Y “Kualitas Pelayanan”

Pernyataan	Jawaban Responden								Skor
	SS		S		KS		TS		
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	
P1	33	33	46	46	17	17	4	4	308
P2	24	24	58	58	14	14	4	4	302
P3	22	22	45	45	29	29	4	4	285
P4	17	17	43	43	26	26	14	14	263
P5	33	33	45	45	18	18	4	4	307
P6	27	27	53	53	17	17	3	3	304
P7	22	22	53	53	19	19	6	6	291
P8	29	29	48	48	14	14	9	9	297
P9	26	26	50	50	18	18	6	6	296
P10	26	26	55	55	16	16	3	3	304
P11	27	27	49	49	18	18	6	6	297
P12	25	25	51	51	14	14	10	10	291

P13	30	30	51	51	15	15	4	4	307
P14	25	25	51	51	22	22	2	2	299
P15	30	30	48	48	19	19	3	3	305
P16	29	29	44	44	17	17	10	10	292
P17	29	29	49	49	17	17	5	5	302
P18	21	21	59	59	17	17	3	3	298
P19	23	23	52	52	22	22	3	3	295
P20	26	26	48	48	15	15	11	11	289
P21	35	35	41	41	21	21	3	3	308
P22	27	27	55	55	13	13	5	5	304
P23	28	28	55	55	16	16	1	1	310
P24	30	30	44	44	20	20	6	6	298
P25	35	35	51	51	9	9	5	5	316
Total Skor									7468
Rata-rata									298,7

Hasil olahan kuisioner penelitian, 2024

Berdasarkan tabel 4.17 diatas yang dapat disimpulkan bahwasannya responden dengan tanggapan pada variabel Kualitas Pelayanan dengan total 7468 atau dengan rata-ratanya 298,7 dari 25 pertanyaan yang dapat didapatkan dari lima indikator. Begitupun dengan skor tertinggi dari setiap pernyataan yaitu diberi skor 4 sedangkan yang paling rendah dapat diberikan dengan skor 1. Dalam mengetahui dari

berapa skor yang maximum variabel Y Kualitas Pelayanan ialah sebagai berikut :

Skor maximum = skor maximum $\times$ N $\times$ jumlah pernyataan

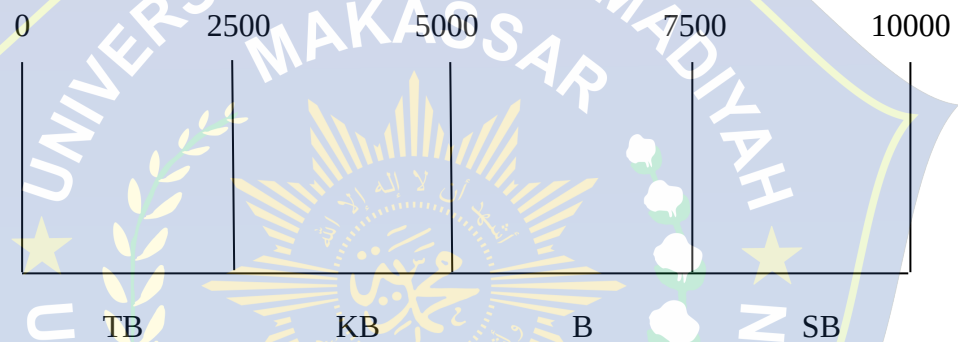
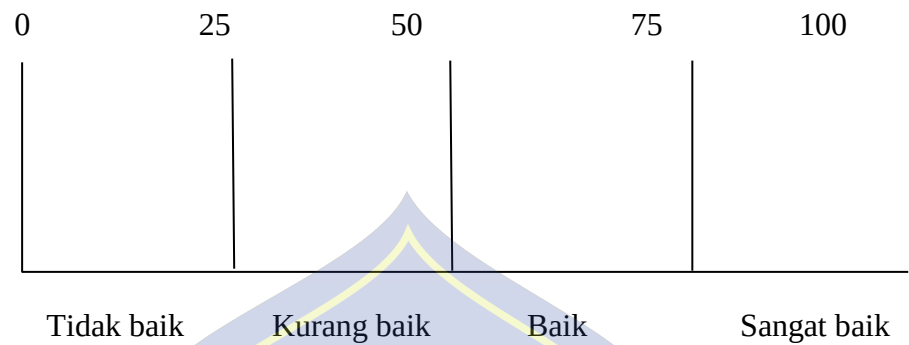
$$= 4 \times 100 \times 25$$

$$= 10,000$$

Berdasarkan dari hasil penelitian kualitas pelayanan di Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi Universitas Muhammadiyah Makassar diperoleh berdasarkan pada jumlah skor dari hasil perolehan dalam pengumpulan data kuisioner sebesar 7468. Dengan demikian tanggapan dari 100 responden untuk variabel Kualitas Pelayanan ialah sebagai berikut :

$$\frac{\text{Skor Total}}{\text{Skor maximum}} \times 100\% = \frac{7468}{10,000} \times 100\% = 74,68\%$$

Jadi dalam Kualitas Pelayanan Akademik di Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi Universitas Muhammadiyah Makassar sebesar 74,68% dan kriteria yang telah ditentukan mengacu kepada lima indikator penilaian. Selanjutnya apabila telah diinterpretasikan maka nilai 74,68% berapa dalam penilaian. Sedangkan pada nilai 10000 Sudah termasuk dalam nilai interval sangat baik. Secara kontinum dapat dibuat dalam kategori sebagai berikut :



Dari hasil penelitian kualitas pelayanan di Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi Universitas Muhammadiyah Makassar bahwa dapat dibuatkan dengan kategori sebagai berikut :

Keterangan :

Tidak Baik (TB) $= 1 \times 100 \times 25 = 2500$

Kurang Baik (KB) $= 2 \times 100 \times 25 = 5000$

Baik (B) $= 3 \times 100 \times 25 = 7500$

Sangat Baik (SB) $= 4 \times 100 \times 25 = 10000$

Berdasarkan dari hasil penelitian di Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi Universitas Muhammadiyah Makassar telah mendapatkan hasil 74,68% yang berarti menunjukkan bahwa responden pada variabel Y Kualitas Pelayanan berada dalam penilaian yang sangat baik. Dalam pengamatan peneliti hal tersebut menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Akademik Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi Universitas Muhammadiyah Makassar sudah dalam termasuk kategori sangat baik sebesar 74,68%.

d. Analisis Deskriptif Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik

1) Statistik Deskriptif Persepsi Mahasiswa

Statistik deskriptif dalam persepsi mahasiswa ialah dapat memberikan suatu gambaran ataupun deskripsi data yang dilihat dalam rata-ratanya (mean), minimum, maximum, standar deviasi, dan sum.

Tabel 4.18 Deskriptif statistics Persepsi Mahasiswa

Descriptive Statistics						
	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std Deviation
Persepsi Mahasiswa	100	32	60	4472	44.72	7.127
Valid N (listwise)	100					

Data primer diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4.18 yang menunjukkan bahwa nilai N yaitu jumlah dari data yang telah diteliti sebanyak 100 orang responden. Serta berdasarkan variabel persepsi mahasiswa didapatkan nilai keseluruhan sum/jawaban sebesar 4472, nilai minimum sebesar 32, nilai maximum sebesar 60, nilai rata-ratanya/mean 44,72 dan dari standar deviasi sebesar 7,127.

2) Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan Akademik

Tabel 4.19 Deskriptif statistics Kualitas Pelayanan

Descriptive Statistics						
	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std Deviation
Kualitas Pelayanan	100	49	100	7468	74.68	11.426
Valid N (listwise)	100					

Data primer diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4.19 yang menunjukkan bahwa nilai N yaitu jumlah data yang telah diteliti sebanyak 100 orang/responden. Serta berdasarkan variabel kualitas pelayanan didapatkan dengan nilai keseluruhan sum/jawaban sebesar 7468, nilai minimum sebesar 49, nilai maximum sebesar 100, nilai rata-ratanya/mean 74,68 dan standar dari deviasi sebesar 11,426.

e. Uji Normalitas Data

Uji Normalits ialah sesuatu metode yang dapat digunakan dalam menentukan apakah data residual yang diperoleh tersebut dapat memiliki distribusi normal atau tidak normal. Dalam uji normalitas data dengan menggunakan uji *One Sample Kolmogorov Smirnov*. Jika dalam nilai sig (2-tailed) > alpha (0,01), maka data dapat dinyatakan data berasal dari populasi berdistribusi normal. Adapun dari hasil populasi berdistribusi normal disajikan dengan tabel berikut :

Tabel 4.20 Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
			Unstandardized Residual
N			100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		.0000000
	Std. Deviation		6.99975484
Most Extreme Differences	Absolute		.122
	Positive		.081
	Negative		-.122
Test Statistic			.122
Asymp. Sig. (2-tailed)			.001 ^c
Monte Carlo Sig (2-tailed)	Sig.		.092 ^d
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.085
		Upper Bound	.100
a. Test distribution is Normal.			
b. Calculated from data.			
c. Lilliefors Significance Correction.			
d. Based on 10000 Sampled tables with starting seed 2000000			

Data primer diolah, 2024

Berdasarkan pada tabel 4.20, dapat diketahui bahwa hasil dari normaloitas data ditunjukkan dari nilai sig.(2-tailed) sebesar 0,092.

Apabila jika nilai sig.(2-tailed) sebesar $0,092 \geq \alpha (0,01)$, maka dapat dinyatakan bahwa data berasal pada populasi yang berdistribusi normal.

C. Pembahasan

Pada bagian pembahasan ini membahas dari hasil penelitian bahwa persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik di Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi Universitas Muhammadiyah Makassar serta juga memberikan jawaban terkait rumusan masalah dalam penelitian ini yang dapat dijelaskan yaitu sebagai berikut :

1. Persepsi Mahasiswa

Persepsi mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Makassar dapat dilihat dari tiga indikator yang mendukung ialah : Menerima atau Menyerap, Mengerti atau Memahami, dan Penilaian atau Evaluasi. Persepsi Mahasiswa di Unismuh Makassar dilihat dari ketiga indikator secara keseluruhan bahwa berada dalam kategori Sangat baik dengan mencapai pada tingkat pencapaian ialah 46,07%. Dari hasil pengukuran presentase indikator Menerima atau Menyerap 48,6%, Mengerti atau Memahami 46,8% dan Penilaian atau Evaluasi 46%.

Dari ketiga indikator diatas dapat disimpulkan bahwa indikator menerima atau menyerap adalah indikator yang paling dominan dari

variabel persepsi mahasiswa dengan tingkat presentase sebesar 48,6% dan indikator yang paling rendah adalah indikator mengerti atau memahami dan penilaian atau evaluasi dengan presentase 46,8% dan 46%.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi Universitas Muhammadiyah Makassar, dilihat dari lima indikator yang mendukung ialah : *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (kepastian atau jaminan), *Empathy* (empati) dan *tangibles* (berwujud bukti langsung). Kualitas pelayanan dilihat dari kelima indikator secara keseluruhan yang berada pada kategori sangat baik dengan mencapai tingkat pencapaiannya ialah 74,68%. Bahwa dari hasil pengukuran indikator *Reliability* (keandalan) sebesar 47,4%, *Responsiveness* (ketanggapan) sebesar 51,8%, *Assurance* (kepastian atau jaminan) sebesar 50% dan *Empathy* (empati) sebesar 50,4% dan *Tangibles* (berwujud bukti langsung) sebesar 49,2%.

Dari kelima indikator diatas bahwa dapat disimpulkan dari indikator *Responsiveness* (ketanggapan), *Empathy* (empati) dan *Assurance* (kepastian atau jaminan) ialah indikator yang paling dominan dari variabel kualitas pelayanan dengan tingkat presentase sebesar 51,8% pada indikator *Responsiveness*, 50,4% untuk indikator

Emphaty, dan 50% untuk indikator *Assurance* dan indikator yang paling rendah adalah indikator *Reliability* dengan presentase 47,4%.

Pelayanan yang baik dan berkualitas akan membuat mahasiswa sebagai pengguna jasa layanan di Universitas akan membuat persepsi mahasiswa tinggi sehingga kualitas Universitas meningkat dan berdampak positif juga bagi Universitas, sebaliknya jika ketika mahasiswa sebagai pengguna layanan menerima pelayanan dengan yang kurang berkualitas maka akan membuat citra atau persepsi dari mahasiswa itu sendiri terhadap Universitas akan buruk di mata mahasiswa sebagai pengguna jasa layanan.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan dengan hasil penelitian yang dilakukan di Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi Universitas Muhammadiyah Makassar dapat disimpulkan yaitu sebagai berikut :

1. Berdasarkan pada perhitungan yang telah dilakukan bahwa dapat diketahui persepsi mahasiswa di Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi Universitas Muhammadiyah Makassar sudah sangat baik. Hal tersebut dengan melihat dari nilai 76,78% yang dimana pada kriteria jawaban responden 76-100% dalam kategori sangat baik. Dimana indikator yang mendominasi ialah indikator menerima atau menyerap yang memperoleh 48,6% dan indikator yang terendah ialah indikator mengerti atau memahami dan penilaian atau evaluasi yang masing-masing memperoleh 46,8% dan 46%.
2. Pada perhitungan yang dilakukan diketahui bahwa kualitas pelayanan di Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi Universitas Muhammadiyah Makassar sudah baik. Hal tersebut dengan melihat dari nilai 74,68% yang dimana pada kriteria jawaban responden 51-75% dalam kategori baik. Dimana indikator yang mendominasi ialah indikator *Responsivienes*, *Emphaty*, dan *Assurance*

yang masing-masing memperoleh 51,8%, 50,4% dan 50% serta indikator yang terendah ialah *Reliability* dengan nilai 47,4%.

3. Variabel X atau variabel persepsi memiliki tingkat yang kuat terhadap variabel Y atau variabel kualitas pelayanan akademik. Hal tersebut dengan ditandai nilai f hitung = 163,145 dengan tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,01, sehingga dapat disimpulkan bahwasannya H_1 diterima dan H_0 ditolak karena nilai Sig. lebih kecil dari 0,01.

B. Saran

1. Kualitas pelayanan akademik yang diberikan oleh Biro Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi Universitas Muhammadiyah Makassar sudah dapat dikatakan baik akan tetapi masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan guna memberikan pelayanan yang lebih optimal kepada mahasiswa seperti : Pelayanan yang baik seperti pemberian sistem informasi terkait pembayaran uang kuliah dan pengisian KRS yang update dan akurat serta pelayanan yang efisien dan tidak memakan waktu lama, selain itu mahasiswa yang akan menggunakan jasa pelayanan akademik di Biro Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi Universitas Muhammadiyah Makassar juga memerlukan respon yang tanggap seperti : merasa puas dengan kecepatan respon dalam menangani urusan akademik, merasa diberikan bantuan yang memadai oleh staff ketika menghadapi kendala atau pertanyaan guna memenuhi kebutuhan mahasiswa sehingga

meningkatkan persepsi positif mahasiswa terkait Universitas yang berujung pada peningkatan kualitas.

2. Bagi peneliti yang akan datang dapat melakukan kajian yang lebih mendalam dengan menggunakan metode yang relevan seperti pendekatan kuantitatif melalui survei kepuasan mahasiswa untuk memahami pengalaman mahasiswa dan staff secara langsung.



DAFTAR PUSTAKA

- Amin, S. (2019). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademik Pada Sekolah Tinggi. *Wahana Akademika*, 4(2), 194–202.
- Anugra, Fatmawati, & Sudarmi. (2021). Kualitas Pelayanan Administrasi Pertanahan Di Kantor Pertanahan Kabupaten Enrekang. *Journal Unismuh*, 2(6), 2223–2233.
- Amiruddin, I., Nugroho, T. C., & Nelsyah, A. (2024). Sistem Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Public Trust Di Desa Kanjilo Kecamatan Barombong Kabupaten Gowa. *JAPAN: Jurnal Administrasi Dan Pemerintahan*, 2(1), 40–46.
- Daeli, A., Manao, A., & Zagoto, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada UD. Sukaria Makmur Di Telukdalam. *Jurnal Ilmiah Universitas Nias Raya*, 4(1), 40–52.
- Echols dan Shadily, Robbins, W. (2021). Teori dan Konsep Persepsi. *Penelitian Persepsi*.
- E. K. N. 1) L. S. ringo, & Universitas Darma Agung, M. (2021). *Pengaruh Pelayanan Akademik Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pada Stmik Itmi Medan*. 4(1), 1–4.
- EKLESIA, R. V., Winaryo, S., & Dagai L. Limin. (2023). Studi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Pada Jurusan Ilmu Pendidikan Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Palangka Raya. *Jurnal Paris Langkis*, 3(2), 176–185. <https://doi.org/10.37304/paris.v3i2.7673>
- Ester Ekklesia Tumangger, E., & Assyifa, Z. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Smart Fast Global Education Pekanbaru. *Sharing: Journal of Islamic Economics, Management and Business*, 1(1), 16–28. <https://doi.org/10.31004/sharing.v1i1.10759>
- Furqon, C. (2007). Kualitas Pekayanan Pada Perguruan Tinggi Service Quality at Higher Education Institutions. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 4(4), 388–396. www.asq.com
- Gunawan, I. S., Mustari, N., & Usman, J. (2021). Kinerja Pegawai Dalam Mendukung Pelaksanaan Tugas Pokok Badan Pengelola Keuangan Dan Asset Daerah Kabupaten Jeneponto. *JPPM: Journal of Public Policy and Management*, 3(1), 64–74. <https://doi.org/10.26618/jppm.v3i1.5133>

- Hantono, H., Anabel, T., & Galani, V. G. (2024). Pengaruh Kualitas Pengungkapan Csr Terhadap Kepuasan Dan Layanan Akademik Di Kampus Uph Medan. *Owner*, 8(3), 3043–3055. <https://doi.org/10.33395/owner.v8i3.2427>
- Jusni. (2017). *Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Unismuh Makassar*.
- Kemendikbud RI. (2020). Peraturan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2020. *Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan RI*, 1–76.
- Kotler, P. (2016). *Indikator Penentuan Kualitas Pelayanan*.
- Krismawintari, P. D. (2019). Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Program Studi Manajemen Universitas Dhyana Pura. *Jurnal Ekonomi Dan Pariwisata*, 14(1), 73–81.
- Lailia, V., & Soeprajitno, E. D. (2020). Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Biro Administrasi Umum Dan Prodi Manajemen Di Unp Kediri. *Ekonomi Bisnis*, 26(1), 280–295. <https://doi.org/10.33592/jeb.v26i1.660>
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 81–90. <https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.22>
- Mokodompit, F., & Luneto, B. (2019). Pengaruh Persepsi dan Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Al-Minhaj: Jurnal Pendidikan Islam*, 2(1), 93–110.
- Marthalina. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Akademik Dan Kepuasan Mahasiswa Di Ipdn Kampus Jakarta. *Jurnal MSDM*, 5(1), 1–18.
- Moenir, O. (2010). *Pelayanan Dalam Melayani Kebutuhan Orang dan Konsep Kepuasan Konsumen*.
- Nazriah, Hasbullah, Samudera, N. (2021). *Kualitas Layanan Pendidikan di Suatu Perguruan tinggi Yang Diukur Dari Keunggulan Layanan*.
- Prahesti, R. T., Ruliana, P., & Subarsa, K. Y. (2021). Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Citra Perguruan Tinggi. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 4(1), 234–244.
- RAHMAN, W. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Luwuk. *Jurnal Ilmiah Manajemen "E M O R,"* 1(2), 90. <https://doi.org/10.32529/emor.v1i2.33>
- Rahmat, A. S. (2019). Model Pengembangan Pendidikan Nilai Di Perguruan

- Tinggi. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2, 1–10.
- Rahmawati, D. (2013). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Economia*, 9(1), 52–65. <https://doi.org/10.21831/economia.v9i1.1376>
- Rusandi, & Muhammad Rusli. (2021). Merancang Penelitian Kualitatif Dasar/Deskriptif dan Studi Kasus. *Al-Ubudiyah: Jurnal Pendidikan Dan Studi Islam*, 2(1), 48–60. <https://doi.org/10.55623/au.v2i1.18>
- Sedyati, R. N. (2022). Perguruan Tinggi Sebagai Agen Pendidikan dan Agen Pertumbuhan Ekonomi. *Jurnal Pendidikan Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi, Dan Ilmu Sosial*, 16(1), 155–160. <https://doi.org/10.19184/jpe.v16i1.27957>
- Sugiyon, D. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan. *Peningkatan Pelayanan*.
- Susi Sukarningsi, Alexandro, R., Rani, W. M., Rahman, R., Susan Daniel, & Hendrowanto Nibel. (2022). Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik Di FKIP Universitas Palangka Raya. *Journal Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial*, 14(1), 58–63. <https://doi.org/10.37304/jpips.v14i1.4734>
- Tansah Rahmatullah1, Rifqi Zaeni Achmad Syam2, A. N. (2022). *Determinan Kepuasan Mahasiswa Peserta Kkn Fakultas Ilmu Ekonomi Tansah*. 10(1), 1–52. <https://doi.org/10.21608/pshj.2022.250026>
- Tjiptono. (2014). *Indikator Dalam Keputusan Mahasiswa*.
- Ulfi Tantri Wahid, Ruskin, A., & Adnan Ma'ruf. (2017). Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar. *Jurnal Administrasi Publik*, 3 (1) <http://journal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi>
- Waruwu, M. (2023). Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(1), 2896–2910.
- Wilkie dalam Tjiptono. (1997). *Kepuasan Pelanggan Pada Tingkat Konsumen Yang di Peroleh Untuk Menikmati Sesuatu*.
- Yusriani, Lukman Hakim, Musliha Karim (2018). *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Makassar Agustus 2018 Volume 4 Nomor 2*. 4, 235–251.
- Yusra, Z., Zulkarnain, R., & Sofino, S. (2021). Pengelolaan Lkp Pada Masa Pendmik Covid-19. *Journal Of Lifelong Learning*, 4(1), 15–22. <https://doi.org/10.33369/joll.4.1.15-22>

L

A

M

P

I

R

A

N



1. Lembar Kuisisioner

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Responden Yang Terhormat,

Saya Iin Indah Lesyati (105611101421) Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Muhammadiyah Makassar sedang melakukan penelitian (Tugas akhir/ Skripsi) dengan judul **“Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik Di Biro Administrasi Akademik dan Sistem Informasi Universitas Muhammadiyah Makassar”**. Oleh karena itu diperlukan dukungan dan partisipasi teman-teman untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner ini dengan sejujurnya.

Semua informasi yang diberikan akan dirahasiakan dan hanya digunakan untuk kepentingan akademis.

Saya ucapkan terimakasih atas dukungan dan partisipasi teman-teman dalam pengisian kuesioner ini.

Hormat Saya,

IIN INDAH LESTARI

NIM : 105611101421

IDENTITAS RESPONDEN

NAMA :

JENIS KELAMIN :

UMUR :

TAHUN AKADEMIK :

FAKULTAS :

Berilah tanda (✓) pada pertanyaan dibawah ini sesuai dengan penilaian Anda.

Ada empat (4) alternatif jawaban yang disediakan, yaitu :

SIMBOL	KATEGORI
SS	Sangat Setuju
S	Setuju
KS	Kurang Setuju
TS	Tidak Setuju

A. Persepsi Mahasiswa (Variabel X)

1. Menerima atau Menyerap

NO	Pernyataan	SS	S	KS	TS
1	Intruksi yang diberikan oleh Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi dalam proses administrasi akademik sangat membantu saya.				
2	Saya dapat memahami informasi yang diberikan oleh Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi tanpa				

	perlu meminta klarifikasi lebih lanjut.				
3	Penjelasan yang diberikan memudahkan saya dalam menjalankan tugas-tugas akademik.				
4	Komunikasi yang dilakukan oleh Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi membantu saya memahami kebijakan akademik.				
5	Saya mampu menyerap informasi yang diberikan dengan relevan dan sesuai dengan kebutuhan saya sebagai mahasiswa.				

2. Mengerti atau Memahami

NO	Pernyataan	SS	S	KS	TS
1	Saya merasa mampu menyerap informasi yang disampaikan dengan... jelas atas pelayanan yang diberikan.				
2	Saya merasa nyaman saat menerima layanan karena saya bisa memahaminya dengan mudah.				
3	Saya merasa tidak kesulitan dalam memahami penjelasan yang disampaikan saat melakukan pelayanan.				
4	Kepribadian Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi memberikan kesan yang positif kepada pengguna layanan.				
5	Prosedur pelayanan akademik di Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi tidak rumit.				

3. Penilaian atau Evaluasi

NO	Pernyataan	SS	S	KS	TS
1	Penerapan nilai-nilai Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi seperti akuntabilitas yang terlihat dalam operasional pelayanan sehari-hari.				
2	Nilai-nilai Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi di Universitas Muhammadiyah Makassar tercermin dalam setiap aspek layanan yang diberikan.				
3	Sistem informasi yang disediakan oleh Universitas mudah diakses dan digunakan oleh mahasiswa.				
4	Komitmen Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi terhadap kepuasan mahasiswa mencerminkan nilai-nilai yang tinggi.				
5	Penerapan nilai-nilai seperti integritas dan profesionalisme terlihat dalam setiap aspek pelayanan akademik di Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi.				

B. Kualitas Pelayanan Akademik (Variabel Y)

1. Reliability (Keandalan)

NO	Pernyataan	SS	S	KS	TS
1	Pelayanan akademik di Biro Administrasi				

	Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi Universitas Muhammadiyah Makassar selalu tepat waktu sesuai jadwal.				
2	Staff Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan memberikan informasi yang akurat tentang prosedur administrasi akademik.				
3	Pengaduan atau masalah yang diajukan kepada Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi selalu ditangani dengan cepat dan tepat.				
4	Kualitas Pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan mahasiswa.				
5	Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi konsisten dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa tanpa ada perbedaan.				

2. Responsiveness (Ketanggapan)

NO	Pernyataan	SS	S	KS	TS
1	Petugas Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi merespons pertanyaan saya dengan cepat.				
2	Informasi terkait pelayanan akademik disampaikan dengan jelas oleh Staff.				
3	Saya merasa diberikan bantuan yang memadai oleh Staff ketika menghadapi kendala atau pertanyaan.				
4	Respon untuk layanan akademik sangat cepat dan cukup efisien.				

5	Saya merasa puas dengan kecepatan respon Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi dalam menangani urusan akademik saya.				
---	--	--	--	--	--

3. Assurance (Kepastian)

NO	Pernyataan	SS	S	KS	TS
1	Saya merasa yakin bahwa staf di Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi memberikan informasi yang jelas.				
2	Pelayanan yang saya terima dari Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi membuat saya merasa dihargai sebagai mahasiswa.				
3	Saya merasa aman dan nyaman berinteraksi dengan staff Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi.				
4	Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi mampu menyelesaikan masalah saya dengan cepat dan efisien.				
5	Saya merasa yakin bahwa layanan akademik di Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi terlaksana dengan baik.				

4. Emphaty (Empati)

NO	Pernyataan	SS	S	KS	TS
1	Staf di Biro Administrasi Akademik				

	Kemahasiswaan dan Sistem Informasi Universitas Muhammadiyah Makassar memahami kebutuhan akademik saya.				
2	Saya merasa diperlakukan dengan baik dan penuh empati oleh staf Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi.				
3	Petugas memberikan perhatian khusus saat saya mengalami kesulitan dengan masalah akademik.				
4	Staf Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi Universitas Muhammadiyah Makassar memberikan informasi tambahan atau saran yang membantu saya selama melakukan pelayanan.				
5	Saya merasa dihargai dan dipahami oleh staf ketika saya menghadapi masalah atau pertanyaan.				

5. Tangible (Berwujud)

NO	Pernyataan	SS	S	KS	TS
1	Bukti fisik seperti fasilitas di Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi Universitas Muhammadiyah Makassar sudah memadai dan nyaman.				
2	Peralatan teknologi dan sistem informasi seperti komputer berfungsi dengan baik dan membantu kelancaran pelayanan.				
3	Staf layanan akademik dan kemahasiswaan				

	berpakaian rapi dan profesional dalam memberikan pelayanan.				
4	Fasilitas yang ada di Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi cukup terjaga mulai dari kerapihan dan kebersihan.				
5	Fasilitas yang ada di Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi Universitas Muhammadiyah Makassar cukup memberikan kenyamanan terhadap mahasiswa sebagai pengguna jasa.				



a. Variabel Persepsi Mahasiswa

[illegible]

14	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	43
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
16	3	3	3	3	3	2	4	3	2	2	4	3	4	3	3	45
17	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	53
18	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	45
19	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	55
20	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	42
21	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	39
22	3	3	4	3	2	2	1	1	4	2	3	4	3	2	3	40
23	3	3	2	4	4	2	3	2	4	2	1	3	4	2	1	40
24	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	39
25	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	39
26	3	3	4	3	2	2	3	2	4	4	3	2	4	1	1	41
27	4	3	3	4	2	3	3	2	4	1	2	3	1	1	1	37
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	44
30	3	3	3	4	2	3	3	3	4	1	4	2	4	3	3	45
31	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	46

32	3	3	3	3	2	3	2	4	4	2	3	2	1	2	2	39
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
35	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	50
36	3	4	2	1	2	1	3	2	4	2	3	2	3	1	4	37
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
38	3	3	4	3	2	3	3	4	2	1	4	3	3	4	4	47
39	4	3	2	1	2	3	4	1	3	2	2	4	1	3	2	37
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
41	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	2	46
42	3	4	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	43
43	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	42
44	4	3	4	3	2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2	48
45	3	4	3	3	2	3	1	2	4	2	3	4	1	2	3	40
46	4	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	1	2	2	1	37
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	59
48	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	39
49	4	2	4	4	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	50

[illegible]

68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	44
70	3	3	4	4	3	3	4	2	3	1	3	2	4	3	3	45
71	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	41
72	3	2	4	3	1	3	3	2	4	1	4	3	4	3	4	44
73	2	3	4	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	42
74	4	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	41
75	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
77	3	4	3	2	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	51
78	3	3	3	2	2	4	4	3	1	3	1	3	1	3	4	40
79	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	46
80	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	2	2	4	39
81	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	39
82	4	3	4	2	2	1	1	3	3	2	4	4	2	2	3	40
83	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	39
84	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	41
85	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	52

86	3	4	3	2	1	2	3	2	1	3	2	3	3	2	3	37
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
88	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	2	2	32
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
90	3	2	4	1	3	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	42
91	4	3	3	2	1	2	3	1	3	4	2	1	3	2	1	35
92	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	4	3	3	43
93	4	3	2	3	2	3	2	1	3	3	4	1	1	2	2	36
94	3	4	1	3	3	2	3	4	2	4	3	2	4	3	3	44
95	4	3	3	2	3	2	1	2	3	3	2	3	1	2	4	38
96	3	2	4	3	1	3	3	3	4	3	4	2	3	1	2	41
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
98	4	3	2	3	1	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	44
99	3	4	3	4	4	4	3	4	4	2	1	4	4	3	4	51
100	4	3	2	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	48

b. Variabel Kualitas Pelayanan Akademik

Res Pond en	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X 10	X 11	X 12	X 13	X 14	X 15	X 16	X 17	X 18	X 19	X 20	X 21	X 22	X 23	X 24	X 25	TOT AL
1	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	91
2	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	82
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	99
4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	87
5	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	87
6	4	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3	2	4	76
7	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	77
8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	50
9	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	78
10	4	3	3	3	3	4	2	4	4	3	4	4	3	3	3	4	2	3	4	4	4	3	3	2	3	82
11	2	3	2	1	3	2	4	3	2	3	3	3	2	2	4	4	2	4	3	3	2	3	4	3	3	70
12	1	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	2	4	2	3	3	4	3	4	3	4	1	72
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	72

[illegible]

[illegible]

50	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	4	64
51	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	4	64
52	3	4	3	1	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	1	3	2	3	81
53	3	4	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	4	64
54	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	71
55	4	3	3	3	2	2	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	80
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	2	3	2	4	3	2	2	4	74
57	3	3	2	2	4	2	4	3	2	2	4	2	3	3	3	4	3	3	2	2	3	4	2	2	4	71
58	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	68
59	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	70
60	3	2	3	2	3	2	2	2	4	4	3	4	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	4	67
61	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	2	1	1	3	2	3	3	1	1	4	3	3	62
62	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	4	64
63	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	68
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75
65	2	1	1	2	2	2	1	4	3	2	4	3	3	2	1	2	3	3	2	3	4	4	3	2	3	62
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	91
67	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	72

68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75	
69	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	74	
70	3	4	2	1	3	4	2	1	3	1	3	1	3	2	4	1	4	4	3	3	3	2	4	3	4	68
71	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	70
72	4	1	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	4	1	4	3	2	3	4	4	3	2	4	73
73	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	68
74	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	66
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	99
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
77	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	90
78	2	3	4	3	4	4	3	2	1	1	1	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	2	2	2	2	72
79	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	78
80	3	4	3	3	2	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	89
81	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	4	64
82	2	3	4	1	2	3	2	3	4	3	1	3	4	3	3	2	3	4	3	1	2	3	4	4	4	71
83	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	64
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	72
85	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	88

86	3	2	2	2	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	73
87	2	3	2	2	2	3	3	4	2	3	3	4	4	3	3	3	4	3	2	3	2	3	4	3	3	73
88	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	3	3	3	56
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
90	4	3	3	2	3	4	1	1	2	4	2	1	2	4	2	4	1	2	2	1	4	3	3	4	3	65
91	3	1	1	2	2	3	1	3	2	1	2	1	2	2	2	4	1	1	3	1	2	3	3	2	2	50
92	3	3	2	3	3	1	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	71
93	2	3	2	2	3	3	2	4	2	3	2	3	4	3	3	3	2	2	2	3	2	3	4	2	3	67
94	3	2	4	2	4	4	4	2	3	4	3	4	3	3	3	4	2	3	3	2	2	3	3	3	3	76
95	4	3	3	4	2	1	1	2	3	3	2	3	2	3	4	3	1	3	3	3	3	4	4	3	4	71
96	3	4	2	3	3	4	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	2	4	3	4	3	3	3	2	3	72
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
98	3	3	4	2	3	3	3	4	3	4	3	2	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	2	4	4	83
99	4	4	3	2	3	4	3	3	3	4	3	4	3	2	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	84
100	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	86

3. Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Mahasiswa

		Correlations																
		X01	X02	X03	X04	X05	X06	X07	X08	X09	X10	X11	X12	X13	X14	X15	Total	
X01	Pearson Correlation	1	.265**	.008	.196	.274*	.209	.161	.030	.275**	.379**	.197*	.085	.081	.112	-.011	.346**	
	Sig. (2-tailed)		.008	.332	.051	.006	.037	.110	.788	.006	.001	.035	.402	.425	.288	.910	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
X02	Pearson Correlation	.265**	1	.070	.301**	.267**	.237*	.178	.388	.124	.233*	.172	.226*	.241*	.171*	.202*	.443**	
	Sig. (2-tailed)	.006		.442	.002	.005	.017	.077	.004	.020	.067	.023	.016	.004	.060	.044	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
X03	Pearson Correlation	.008	.070	1	.521**	.058	.325**	.295**	.408**	.275**	.225*	.349**	.577**	.582**	.171*	.256**	.571**	
	Sig. (2-tailed)	.332	.442		.000	.565	.001	.000	.000	.006	.022	.000	.000	.000	.068	.004	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
X04	Pearson Correlation	.196	.301**	.521**	1	.209*	.202*	.161	.030	.275**	.379**	.197*	.085	.081	.112	.324**	.678**	
	Sig. (2-tailed)	.051	.002	.000		.037	.032	.060	.060	.006	.006	.035	.402	.425	.288	.001	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
X05	Pearson Correlation	.274*	.267**	.058	.209*	1	.425**	.234*	.241*	.354**	.356**	.072	.581	.447**	.431**	.203*	.564**	
	Sig. (2-tailed)	.006	.000	.565	.037		.000	.019	.016	.000	.000	.479	.110	.000	.000	.043	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
X06	Pearson Correlation	.209	.237*	.325**	.295**	.425**	1	.344**	.309**	.298**	.478**	.215*	.308*	.232*	.463**	.279**	.627**	
	Sig. (2-tailed)	.037	.017	.001	.002	.000		.000	.002	.003	.000	.032	.002	.020	.000	.005	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
X07	Pearson Correlation	.161	.178	.295**	.161	.234*	.344**	1	.535**	-.017	.257**	.333*	.381*	.229*	.462**	.354**	.620**	
	Sig. (2-tailed)	.110	.077	.000	.059	.000	.000		.000	.914	.016	.001	.000	.022	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
X08	Pearson Correlation	.030	.388	.408**	.030	.241*	.309**	.335**	1	.059	.295**	.483**	.588**	.178*	.468**	.550**	.715**	
	Sig. (2-tailed)	.788	.004	.000	.060	.002	.000	.000		.562	.000	.000	.000	.078	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
X09	Pearson Correlation	.271**	.334**	.275**	.163	.394**	.226*	-.011	.059	1	.032*	.226*	.204*	.337**	.077	-.054	.405**	
	Sig. (2-tailed)	.006	.000	.000	.068	.000	.003	.914	.562		.020	.024	.042	.001	.445	.591	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
X10	Pearson Correlation	.319**	.233*	.229*	.196	.356**	.478**	.257**	.236*	.232*	1	.198*	.204*	.348**	.344**	.180	.554**	
	Sig. (2-tailed)	.001	.020	.022	.056	.000	.000	.010	.018	.020		.045	.042	.000	.000	.074	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
X11	Pearson Correlation	.197*	.172	.349**	.445**	.072	.215*	.333**	.483**	.226*	.198*	1	.366**	.154	.364**	.357**	.586**	
	Sig. (2-tailed)	.050	.087	.000	.000	.479	.032	.001	.000	.004	.045		.000	.126	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
X12	Pearson Correlation	.085	.228*	.577**	.182	.308**	.381**	.368**	.204*	.204*	.366**	.1	.084	.358**	.540**	.672**		
	Sig. (2-tailed)	.402	.022	.000	.000	.000	.000	.000	.042	.042	.000		.000	.000	.000	.000		
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
X13	Pearson Correlation	.081	.241*	.182	.182	.347**	.232*	.229*	.178	.337**	.345**	.154	.084	1	.425**	.135	.496**	
	Sig. (2-tailed)	.425	.018	.069	.069	.000	.020	.022	.078	.001	.000	.126	.408		.000	.180	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
X14	Pearson Correlation	.112	.171*	.171*	.193	.431**	.463**	.466**	.507**	.544**	.384**	.358**	.425**	1	.476**	.583**		
	Sig. (2-tailed)	.268	.090	.068	.055	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000		
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
X15	Pearson Correlation	-.011	.202*	.286**	.324**	.203*	.279*	.354**	.550**	-.054	.180	.357**	.540**	.135	.476**	1	.583**	
	Sig. (2-tailed)	.910	.044	.004	.001	.043	.005	.000	.000	.591	.074	.000	.000	.580	.000		.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Total	Pearson Correlation	.348**	.443**	.571**	.678**	.564**	.627**	.620**	.715**	.409**	.554**	.586**	.672**	.496**	.583**	.583**	1	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

4. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Akademik

	9101	9102	9103	9104	9105	9106	9107	9108	9109	9110	9111	9112	9113	9114	9115	9116	9117	9118	9119	9120	9121	9122	9123	9124	9125	9126	9127	9128	9129	9130	9131	9132	9133	9134	9135	9136	9137	9138	9139	9140	9141	9142	9143	9144	9145	9146	9147	9148	9149	9150	9151	9152	9153	9154	9155	9156	9157	9158	9159	9160	9161	9162	9163	9164	9165	9166	9167	9168	9169	9170	9171	9172	9173	9174	9175	9176	9177	9178	9179	9180	9181	9182	9183	9184	9185	9186	9187	9188	9189	9190	9191	9192	9193	9194	9195	9196	9197	9198	9199	9200	9201	9202	9203	9204	9205	9206	9207	9208	9209	9210	9211	9212	9213	9214	9215	9216	9217	9218	9219	9220	9221	9222	9223	9224	9225	9226	9227	9228	9229	9230	9231	9232	9233	9234	9235	9236	9237	9238	9239	9240	9241	9242	9243	9244	9245	9246	9247	9248	9249	9250	9251	9252	9253	9254	9255	9256	9257	9258	9259	9260	9261	9262	9263	9264	9265	9266	9267	9268	9269	9270	9271	9272	9273	9274	9275	9276	9277	9278	9279	9280	9281	9282	9283	9284	9285	9286	9287	9288	9289	9290	9291	9292	9293	9294	9295	9296	9297	9298	9299	9300	9301	9302	9303	9304	9305	9306	9307	9308	9309	9310	9311	9312	9313	9314	9315	9316	9317	9318	9319	9320	9321	9322	9323	9324	9325	9326	9327	9328	9329	9330	9331	9332	9333	9334	9335	9336	9337	9338	9339	9340	9341	9342	9343	9344	9345	9346	9347	9348	9349	9350	9351	9352	9353	9354	9355	9356	9357	9358	9359	9360	9361	9362	9363	9364	9365	9366	9367	9368	9369	9370	9371	9372	9373	9374	9375	9376	9377	9378	9379	9380	9381	9382	9383	9384	9385	9386	9387	9388	9389	9390	9391	9392	9393	9394	9395	9396	9397	9398	9399	9400	9401	9402	9403	9404	9405	9406	9407	9408	9409	9410	9411	9412	9413	9414	9415	9416	9417	9418	9419	9420	9421	9422	9423	9424	9425	9426	9427	9428	9429	9430	9431	9432	9433	9434	9435	9436	9437	9438	9439	9440	9441	9442	9443	9444	9445	9446	9447	9448	9449	9450	9451	9452	9453	9454	9455	9456	9457	9458	9459	9460	9461	9462	9463	9464	9465	9466	9467	9468	9469	9470	9471	9472	9473	9474	9475	9476	9477	9478	9479	9480	9481	9482	9483	9484	9485	9486	9487	9488	9489	9490	9491	9492	9493	9494	9495	9496	9497	9498	9499	9500	9501	9502	9503	9504	9505	9506	9507	9508	9509	9510	9511	9512	9513	9514	9515	9516	9517	9518	9519	9520	9521	9522	9523	9524	9525	9526	9527	9528	9529	9530	9531	9532	9533	9534	9535	9536	9537	9538	9539	9540	9541	9542	9543	9544	9545	9546	9547	9548	9549	9550	9551	9552	9553	9554	9555	9556	9557	9558	9559	9560	9561	9562	9563	9564	9565	9566	9567	9568	9569	9570	9571	9572	9573	9574	9575	9576	9577	9578	9579	9580	9581	9582	9583	9584	9585	9586	9587	9588	9589	9590	9591	9592	9593	9594	9595	9596	9597	9598	9599	9600	9601	9602	9603	9604	9605	9606	9607	9608	9609	9610	9611	9612	9613	9614	9615	9616	9617	9618	9619	9620	9621	9622	9623	9624	9625	9626	9627	9628	9629	9630	9631	9632	9633	9634	9635	9636	9637	9638	9639	9640	9641	9642	9643	9644	9645	9646	9647	9648	9649	9650	9651	9652	9653	9654	9655	9656	9657	9658	9659	9660	9661	9662	9663	9664	9665	9666	9667	9668	9669	9670	9671	9672	9673	9674	9675	9676	9677	9678	9679	9680	9681	9682	9683	9684	9685	9686	9687	9688	9689	9690	9691	9692	9693	9694	9695	9696	9697	9698	9699	9700	9701	9702	9703	9704	9705	9706	9707	9708	9709	9710	9711	9712	9713	9714	9715	9716	9717	9718	9719	9720	9721	9722	9723	9724	9725	9726	9727	9728	9729	9730	9731	9732	9733	9734	9735	9736	9737	9738	9739	9740	9741	9742	9743	9744	9745	9746	9747	9748	9749	9750	9751	9752	9753	9754	9755	9756	9757	9758	9759	9760	9761	9762	9763	9764	9765	9766	9767	9768	9769	9770	9771	9772	9773	9774	9775	9776	9777	9778	9779	9780	9781	9782	9783	9784	9785	9786	9787	9788	9789	9790	9791	9792	9793	9794	9795	9796	9797	9798	9799	9800	9801	9802	9803	9804	9805	9806	9807	9808	9809	9810	9811	9812	9813	9814	9815	9816	9817	9818	9819	9820	9821	9822	9823	9824	9825	9826	9827	9828	9829	9830	9831	9832	9833	9834	9835	9836	9837	9838	9839	9840	9841	9842	9843	9844	9845	9846	9847	9848	9849	9850	9851	9852	9853	9854	9855	9856	9857	9858	9859	9860	9861	9862	9863	9864	9865	9866	9867	9868	9869	9870	9871	9872	9873	9874	9875	9876	9877	9878	9879	9880	9881	9882	9883	9884	9885	9886	9887	9888	9889	9890	9891	9892	9893	9894	9895	9896	9897	9898	9899	9900	9901	9902	9903	9904	9905	9906	9907	9908	9909	9910	9911	9912	9913	9914	9915	9916	9917	9918	9919	9920	9921	9922	9923	9924	9925	9926	9927	9928	9929	9930	9931	9932	9933	9934	9935	9936	9937	9938	9939	9940	9941	9942	9943	9944	9945	9946	9947	9948	9949	9950	9951	9952	9953	9954	9955	9956	9957	9958	9959	9960	9961	9962	9963	9964	9965	9966	9967	9968	9969	9970	9971	9972	9973	9974	9975	9976	9977	9978	9979	9980	9981	9982	9983	9984	9985	9986	9987	9988	9989	9990	9991	9992	9993	9994	9995	9996	9997	9998	9999	10000
--	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	-------

[†] Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

5. Hasil Uji Reabilitas Variabel Persepsi Mahasiswa

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.854	15

6. Hasil Uji Reabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Akademik

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.910	25

7. Hasil Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	6.99975484
Most Extreme Differences	Absolute	.122
	Positive	.081
	Negative	-.122
Test Statistic		.122
Asymp. Sig. (2-tailed)		.001 ^c
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	.092 ^d
	99% Confidence Interval	Lower Bound
		Upper Bound
		.085
		.100

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.

DOKUMENTASI



Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi Universitas Muhammadiyah Makassar



Pembagian Kuisisioner Kepada Responden



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp. 066972 Fax (0411) 865588 Makassar 95221 e-mail: dp3m@unismuh.ac.id

Nomor : 5195/05/C.4-VIII/X/1446/2024

Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Kepala Biro Administrasi Kemahasiswaan dan Sistem Informasi (BAAKSI)

Universitas Muhammadiyah Makassar

di -

Makassar

29 October 2024 M

26 Rabiul Akhir 1446

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 1113/FSP/A.1-VIII/X/1446 H/2024 M tanggal 29 Oktober 2024, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : IIN INDAH LESTARI

No. Stambuk : 10561 1101421

Fakultas : Fakultas Sosial dan Politik

Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Pekerjaan : Mahasiswa

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

"Pengaruh Persepsi Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Akademik di Universitas Muhammadiyah Makassar"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 1 Nopember 2024 s/d 31 Desember 2024.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran

أَشْكُرُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ لِي فِيهِ نَصِيرَةً

Ketua LP3M,



Dr. Mth. Arief Muhsin, M.Pd.

NBM 1127761



**Universitas
Muhammadiyah
Makassar**
Integrity - Professionalism - Entrepreneurship

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Faculty of Social and Political Sciences

Menara Iqra Lantai 5 - Jalan Sultan Alauddin No. 239 Makassar 90221
Telp: (0411) 866 972 Fax: (0411) 865 588
Official Email: isip@unismuh.ac.id
Official Web: <https://isip.unismuh.ac.id>



Nomor : 1113/FSP/A.1-VIII/X/1446 H/2024 M
Lamp. : 1 (satu) Eksamplar
Hal : Pengantar Penelitian

Yth Bapak Rektor, Cq. Lembaga Penelitian dan
Pengabdian pada Masyarakat (LP3M) Unismuh
Di-
Makassar

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Sehubungan dengan rencana penelitian mahasiswa untuk melengkapi data
dalam rangka Penulisan Skripsi, maka diharapkan kepada Bapak/Ibu kiranya
dapat memberikan Pengantar Penelitian kepada :

Nama Mahasiswa : Iin Indah Lestari

St a m b u k : 105611101421

J u r u s a n : Ilmu Administrasi Negara

Lokasi Penelitian : Di Biro Adminstrasi Akademik Kemahasiswaan dan
Sistem Informasi (BAAKSI) Unismuh Makassar

Judul Skripsi : *"Pengaruh Persepsi Mahasiswa terhadap Kualitas
Pelayanan Akademik di Universitas Muhammadiyah
Makassar"*

Demikian Pengantar Penelitian ini disampaikan, atas perhatian dan
kerjasamanya yang baik, diucapkan banyak terima kasih.

Jazakumullahu. Khaeran Katziraa. ;

Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

29 Oktober 2024
Ketua Jurusan IAN



Dr. Nur Wahid, S.Sos, M.Si
NBM : 991 742



Kemajuan Untuk Bangsa dan Ummat Manusia
Progress for the Nation and Humankind

Ilmu Administrasi Negara - Ilmu Pemerintahan - Ilmu Komunikasi
Public Administration - Government Studies - Communication Science



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN**

Alamat kantor: Jl. Sultan Alauddin NO.259 Makassar 90221 Tlp.(0411) 866972,881593, Fax.(0411) 865588



SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:

Nama : Iin Indah Lestari
Nim : 105611101421
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	4 %	10 %
2	Bab 2	6 %	25 %
3	Bab 3	10 %	10 %
4	Bab 4	8 %	10 %
5	Bab 5	5 %	10 %

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan
seperlunya.

Makassar, 09 Januari 2025
Mengetahui

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,



IIN INDAH LESTARI 105611101421 BAB I

ORIGINALITY REPORT

4%

SIMILARITY INDEX

4%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

1%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

eprints.uny.ac.id

Internet Source

1%

2

mutu.unindra.ac.id

Internet Source

1%

3

untungrahardja.ilearning.me

Internet Source

1%

4

ub.ac.id

Internet Source

<1%

5

e-renggar.kemkes.go.id

Internet Source

<1%

6

id.scribd.com

Internet Source

<1%

7

issuu.com

Internet Source

<1%

8

www.slideshare.net

Internet Source

<1%

IIN INDAH LESTARI 105611101421 BAB II

ORIGINALITY REPORT

6%	6%	0%	0%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

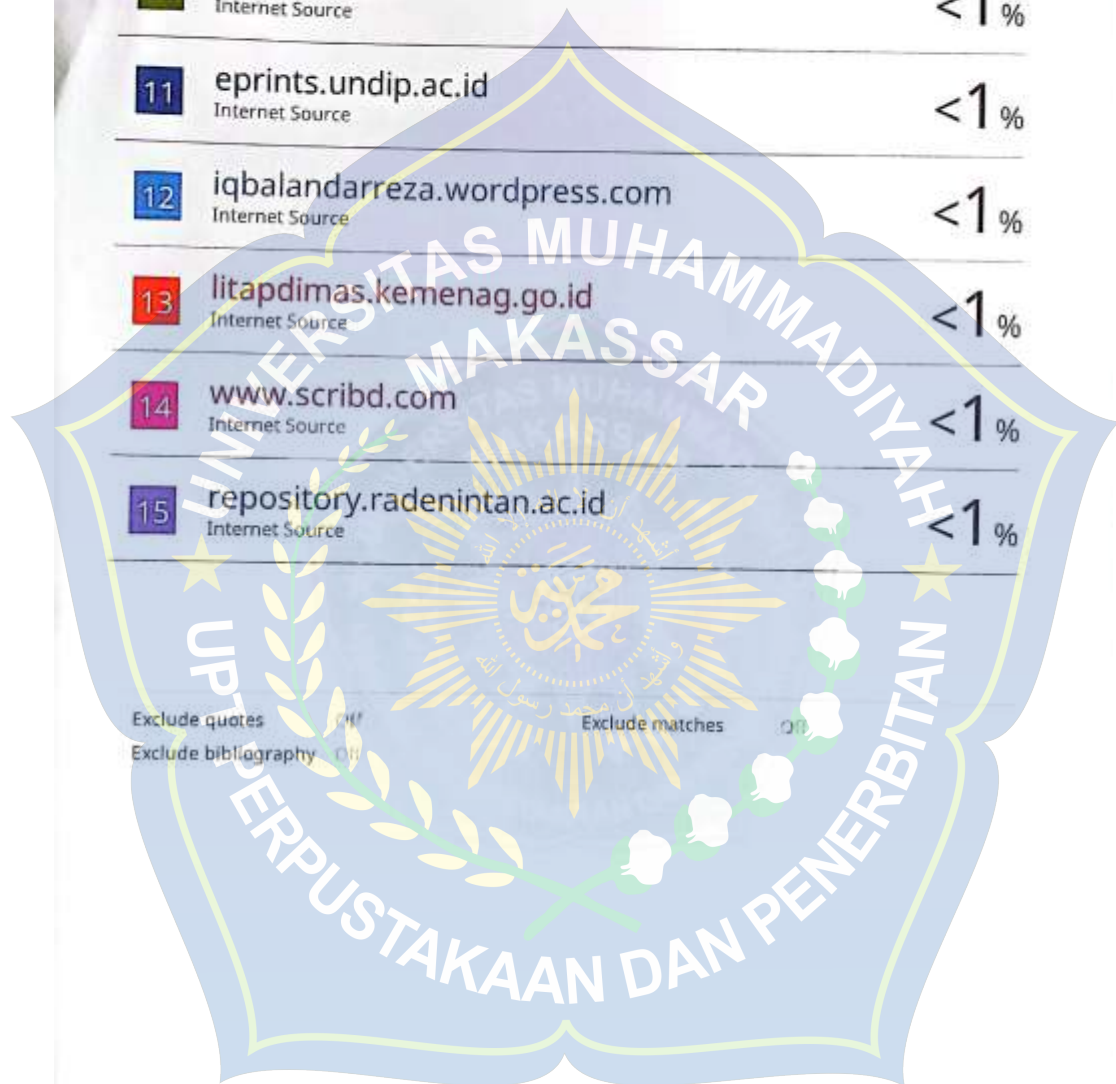
1	etheses.iainponorogo.ac.id	1%
2	id.scribd.com	1%
3	www.slideshare.net	1%
4	akoepoenya94.blogspot.com	<1%
5	repository.umpalopo.ac.id	<1%
6	etheses.uinmataram.ac.id	<1%
7	ojs.uma.ac.id	<1%
8	core.ac.uk	<1%
9	www.coursehero.com	<1%

10	123dok.com Internet Source	<1 %
11	eprints.undip.ac.id Internet Source	<1 %
12	iqbalandarreza.wordpress.com Internet Source	<1 %
13	litapdimas.kemenag.go.id Internet Source	<1 %
14	www.scribd.com Internet Source	<1 %
15	repository.radenintan.ac.id Internet Source	<1 %

Exclude quotes ☐

Exclude bibliography ☐

Exclude matches ☐



IIN INDAH LESTARI 105611101421 BAB III

ORIGINALITY REPORT

10%

SIMILARITY INDEX

8%

INTERNET SOURCES

1%

PUBLICATIONS

1%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	docplayer.info Internet Source	2%
2	Submitted to Universitas International Batam Student Paper	1%
3	mitrapustaka.blogspot.com Internet Source	1%
4	digilib.iain-palangkaraya.ac.id Internet Source	1%
5	ejournal.unkhair.ac.id Internet Source	1%
6	eprintslib.ummgl.ac.id Internet Source	1%
7	idr.uin-antasari.ac.id Internet Source	1%
8	medexismki4.wordpress.com Internet Source	1%
9	www.scribd.com Internet Source	1%

10

zh.scribd.com
Internet Source

1 %

11

Paul Usmany. "Pengaruh Pembiayaan
Musyarakah, Mudharabah dan Murabahah
Terhadap Profitabilitas Bank Umum Syariah di
Indonesia", El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi &
Bisnis Islam, 2024
Publication

<1 %

Exclude quotes

Off

Exclude matches

Off

Exclude bibliography

Off



IIN INDAH LESTARI 105611101421 BAB IV

ORIGINALITY REPORT

8%

SIMILARITY INDEX

7%

INTERNET SOURCES

3%

PUBLICATIONS

4%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

digilibadmin.unismuh.ac.id

Internet Source

1%

2

eprints.iain-surakarta.ac.id

Internet Source

1%

3

repository.uinjkt.ac.id

Internet Source

1%

4

Submitted to UIN Sunan Ampel Surabaya

Student Paper

<1%

5

ejournal.unsri.ac.id

Internet Source

<1%

6

jurnal.unimed.ac.id

Internet Source

<1%

7

id.123dok.com

Internet Source

<1%

8

docplayer.info

Internet Source

<1%

9

123dok.com

Internet Source

<1%

10	lib.unnes.ac.id Internet Source	<1 %
11	repositori.uin-alauddin.ac.id Internet Source	<1 %
12	text-id.123dok.com Internet Source	<1 %
13	vdocuments.site Internet Source	<1 %
14	Submitted to Vrije Universiteit Amsterdam Student Paper	<1 %
15	Salasiah Dan Eli Ampung. "PENGARUH KOMPETENSI APARATUR PEMERINTAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KECAMATAN SANGATTA SELATAN KABUPATEN KUTAI TIMUR", DEDIKASI, 2020 Publication	<1 %
16	repository.radenintan.ac.id Internet Source	<1 %
17	ejournal.iain-jember.ac.id Internet Source	<1 %
18	p2k.stekom.ac.id Internet Source	<1 %
19	ecampus.iainbatusangkar.ac.id Internet Source	<1 %

20	j-innovative.org Internet Source	<1 %
21	repository.uinjambi.ac.id Internet Source	<1 %
22	anzdoc.com Internet Source	<1 %
23	bagusp348.blogspot.com Internet Source	<1 %
24	core.ac.uk Internet Source	<1 %
25	jim.unsyiah.ac.id Internet Source	<1 %
26	jurnal.stiemuhpekalongan.ac.id Internet Source	<1 %
27	repository-feb.unpak.ac.id Internet Source	<1 %
28	repository.uinsu.ac.id Internet Source	<1 %
29	repository.usbypkp.ac.id Internet Source	<1 %
30	repository.widyatama.ac.id Internet Source	<1 %
31	Minarsi Minarsi, Herman Nirwana, Yarmis Syukur. "Kontribusi Motivasi Menyelesaikan	<1 %

Masalah dan Komunikasi Interpersonal
terhadap Strategi Pemecahan Masalah Siswa
Sekolah Menengah", JPPI (Jurnal Penelitian
Pendidikan Indonesia), 2017
Publication

Exclude quotes

Off

Exclude bibliography

Off

Exclude matches

Off



IIN INDAH LESTARI 105611101421 BAB V

ORIGINALITY REPORT

5%

SIMILARITY INDEX

5%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

Mochamad Alfian Rosid, Gunawan Gunawan,
Edwin Pramana. "Centroid Based Classifier
With TF - IDF - ICF for Classification of
Student's Complaint at Appliation E-Complaint
in Muhammadiyah University of Sidoarjo"
Journal of Electrical and Electronic
Engineering-UMSIDA, 2016
Publication

2%

2

eprint.stieww.ac.id
Internet Source

2%

3

repositori.uin-alauddin.ac.id
Internet Source

1%

Exclude quotes Off

Exclude bibliography Off

Exclude matches Off





DAFTAR RIWAYAT HIDUP

IIN INDAH LESTARI atau yang lebih dikenal dengan nama Iin lahir di Sumberdadi tanggal 16 Agustus 2003, penulis merupakan anak kedua dari pasangan suami istri Sahri dan Rusmiati. Penulis menyelesaikan Pendidikan di SD Negeri 209 Sumberdadi Kecamatan Tana Lili, Kabupaten Luwu Utara pada tahun 2015. Pada tahun itu juga penulis melanjutkan Pendidikan ke jenjang selanjutnya di MTS Muhammadiyah Sidobinangun Kecamatan Tana Lili, Kabupaten Luwu Utara dan selesai pada tahun 2018 kemudian melanjutkan Pendidikan di Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 12 Luwu Utara Kecamatan Tana Lili, Kabupaten Luwu Utara dan selesai pada tahun 2021. Pada tahun 2021 peneliti melanjutkan Pendidikan ke jenjang selanjutnya di Perguruan Tinggi Universitas Muhammadiyah Makassar (UNISMUH) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Administrasi Negara. Pada tahun 2025 ini akan mengantarkan penulis meraih gelar Sarjana Strata Satu (S1) dalam gelar Sarjana Strata Satu (S1) dalam karya ilmiah yang berjudul “ Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik Di Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Sistem Informasi Universitas Muhammadiyah Makassar “.