

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA MERDEKA BELAJAR KAMPUS MERDEKA DI FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS TADULAKO

Ni Kadek Yuni Pancali^{1*}, Abd. Rivai²⁾, Erdiyansyah³⁾

¹ Prodi. Administrasi Publik, FISIP Universitas Tadulako
kadekyunipancali@gmail.com

² Prodi. Administrasi Publik, FISIP Universitas Tadulako
abdrivai@gmail.com

³ Prodi. Administrasi Publik, FISIP Universitas Tadulako
erdiyansyahwahab@gmail.com

ABSTRAK

Program MBKM memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk belajar di luar program studi mereka selama beberapa semester. Namun, pelaksanaan program tersebut masih terhambat oleh adanya mahasiswa yang kesulitan mengakses website, menjalin komunikasi antar dosen pembina dan pihak pengelola, kebingungan tata cara mendaftar dan belum memahami manfaat dari program MBKM, lambatnya respon dalam mengkonversi nilai matakuliah, dan kurangnya perhatian dalam proses pelayanan program MBKM. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa peserta program MBKM di FISIP UNTAD. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan teori kualitas pelayanan dari Zeithalm (1990) yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, kuesioner, dan dokumentasi dengan jenis data primer dan sekunder. Teknik penarikan sampel menggunakan *probability sampling*, dan penentuan sampel menggunakan *propositional random sampling*, dan berjumlah 85 responden (mahasiswa FISIP UNTAD). Analisis data menggunakan analisis regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akademik secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa peserta MBKM FISIP UNTAD. Hal ini dibuktikan dari uji secara simultan nilai F hitung \geq F table yaitu $72.338 \geq 3.11$ dan hasil uji regresi linear sederhana diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 (< 0,05)$. Sehingga dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini berarti kualitas pelayanan akademik berpengaruh secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Nilai koefisien determinasi (kd) sebesar 46,6% menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akademik berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa peserta program medeka belajar kampus merdeka, dengan 53,4% sisanya dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak di diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Mahasiswa, MBKM.

ABSTRACT

The MBKM program provides opportunities for students to study outside their study programs for several semesters. However, the implementation of the program is still hampered by students who have difficulty accessing the website, establishing communication between lecturers and managers, confusion in the procedures for registering and do not understand the benefits of the MBKM program, the slow response in converting the value of courses, and lack of attention in the MBKM program service process. This study aims to determine the effect of the quality of academic services on student satisfaction participants in the MBKM program at FISIP UNTAD. This study uses a quantitative approach, with the theory of service quality from Zeithalm (1990) consisting of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Data collection techniques are carried out through observation, questionnaires, and documentation with the type of primary and secondary data. Sampling techniques using probability sampling, and determining samples using proportional random sampling, and totaling 85 respondents (Untad FISIP students). Data analysis uses simple linear regression analysis. The results showed that the quality of academic services simultaneously had a significant effect on the satisfaction of students participating in the MBKM FISIP UNTAD. This is evidenced from the simultaneous test $f_{count} \geq f_{table}$ of $72,338 \geq 3.11$ and the results of a simple linear regression test obtained a significance value of $0,000 (<0.05)$. So it can be concluded that H_0 is rejected and H_1 is accepted. This means that the quality of academic services simultaneously has a significant effect on student satisfaction. The coefficient of determination (KD) of 46.6% shows that the quality of academic services contributes significantly to the satisfaction of students participating in the Merdeka Campus Learning program, with the remaining 53.4% is influenced by other variables that are not examined in this study.

Keywords: *Service Quality, Student Satisfaction, MBKM*

Submisi: 13-07-2025
Diterima: 14-07-2025
Dipublikasikan: 08-08-2025

PENDAHULUAN

Kepuasan mahasiswa merupakan salah satu indikator utama dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pendidikan tinggi. Ketika mahasiswa merasa puas, mereka cenderung menunjukkan loyalitas terhadap perguruan tinggi, meningkatkan motivasi belajar, serta memberikan citra positif terhadap institusi. Dalam konteks program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM), tingkat kepuasan mahasiswa menjadi sangat penting, mengingat program ini menuntut keterlibatan aktif mahasiswa dalam berbagai kegiatan pembelajaran di luar program studi. Kepuasan mahasiswa dalam program MBKM dipengaruhi oleh banyak faktor, salah satunya adalah kualitas pelayanan akademik yang diberikan oleh perguruan tinggi. Sehubungan dengan hal tersebut untuk mendukung keberhasilan program pendidikan yang telah diterapkan oleh Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi (Kemendikbudristek), maka diterapkan kurikulum Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM). Hal ini sejalan dengan ketentuan dalam Permendikbud Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi, khususnya pada pasal 18 yang mengatur mengenai pemenuhan masa dan beban belajar bagi mahasiswa program sarjana atau program sarjana terapan.

Dalam era transformasi pendidikan tinggi, program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) menjadi salah satu kebijakan strategis yang bertujuan untuk memberikan ruang kebebasan belajar dan meningkatkan kompetensi mahasiswa secara holistik. Melalui program ini, mahasiswa diberi kesempatan untuk mengikuti kegiatan pembelajaran di luar program studi, baik di dalam maupun di luar kampus, sebagai upaya untuk memperkuat kesiapan mereka dalam menghadapi dunia kerja. Namun, keberhasilan implementasi MBKM sangat bergantung pada kualitas pelayanan akademik yang diberikan oleh perguruan tinggi, khususnya dalam hal informasi, administrasi, fasilitasi, serta bimbingan teknis yang mendukung kelancaran program. Apabila pelayanan akademik tidak berjalan optimal, maka akan berdampak langsung terhadap tingkat kepuasan mahasiswa terhadap program MBKM itu sendiri.

Menurut Oliver dalam Supranto (1997:222), kepuasan diartikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Mahasiswa sebagai penerima utama layanan pendidikan, memiliki harapan yang berbeda-beda terhadap perguruan tinggi tempat mereka menempuh pendidikan. Apabila harapan dari mahasiswa tidak terpenuhi, maka akan muncul rasa ketidakpuasan yang dapat berpotensi mempengaruhi semangat belajar, partisipasi dalam kegiatan akademik, bahkan dapat menurunkan tingkat loyalitas terhadap perguruan tinggi.

Pelayanan akademik merupakan layanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan kepada mahasiswa sesuai dengan standar yang ditetapkan untuk memastikan terlaksananya layanan dengan baik. Layanan akademik yang baik dapat membentuk persepsi positif didalam diri setiap mahasiswa. Persepsi ini kemudian akan mendorong munculnya tindakan-tindakan apresiatif, seperti mahasiswa memberikan rekomendasi kepada calon mahasiswa lain atau menyampaikan pengalaman positif mereka selama menerima layanan pada perguruan tinggi (Qonitha Meiriva & Indri Rachmawati, 2022; Sari, 2019; Shantika Martha, 2019 dalam Assyahri & Mardaus, 2023).

Menurut Zeithaml *et.al* dalam Hardiyansyah (2018:63), juga mengemukakan

bahwasanya terdapat lima dimensi pokok yang dijadikan sebagai tolak ukur dalam menilai pelayanan yang disebut SERVQUAL yaitu, pertama *tangible* (terlihat/berwujud), kedua *reliability* (kehandalan), ketiga *responsiveness* (daya tanggap), keempat *assurance* (jaminan), dan kelima *emphaty* (empati).

Adapun berbagai bentuk kegiatan dan pembelajaran yang di implementasikan kedalam program MBKM, yakni kampus mengajar, pertukaran mahasiswa merdeka, *Indonesian international student mobility awards*, magang dan studi independen bersertifikat, pejuang muda, penelitian riset, kegiatan wirausaha, proyek kemanusiaan, dan membangun desa.

Berdasarkan Peraturan Rektor Universitas Tadulako Nomor 8 Tahun 2020 tentang pelaksanaan Merdeka Belajar Kampus Merdeka di Universitas Tadulako. Dalam keputusan tersebut ditetapkan bahwa program MBKM dapat memberikan pengalaman belajar yang kontekstual kepada para mahasiswa. Dengan adanya program MBKM ini kedepannya diharapkan mahasiswa dapat meningkatkan kompetensi yang mereka miliki agar bisa siap bersaing di dunia kerja nantinya. Universitas Tadulako menerapkan 8 program MBKM, dimana program tersebut termuat dalam peraturan program MBKM oleh kemendikbudristek itu sendiri. Namun, dalam penerapannya tidak semua masing-masing fakultas yang ada di Universitas Tadulako menerapkan 8 program MBKM tersebut, untuk Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik hanya massif menerapkan 3 program MBKM dalam 5 tahun terakhir, sedangkan 5 program lainnya tetap disosialisasikan namun minat dari mahasiswa masih kurang (Juniar dkk., 2024).

Berdasarkan data yang penulis peroleh dilapangan, jumlah mahasiswa Universitas Tadulako yang berpartisipasi dalam program MBKM dari tahun 2021-2024 mencapai sebanyak 3.901 mahasiswa, dari jumlah tersebut masing-masing terbagai kedalam setiap program MBKM, yaitu Pertukaran Mahasiswa Merdeka, Magang Studi Independen Bersertifikat, dan Kampus Mengajar. Program ini, tersebar pada berbagai fakultas di setiap masing-masing program studi. Khusus untuk fakultas ilmu sosial dan ilmu politik dalam kurun waktu tahun 2021-2024, jika mengikut data dari Pusbang MBKM Universitas Tadulako, jumlah total keseluruhan mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang ikut berpartisipasi dalam program MBKM *flagship* kementerian dan mandiri sebanyak 716 mahasiswa, dari jumlah tersebut terbagi kedalam empat program mbkm yaitu pertukaran mahasiswa merdeka sebanyak 194 mahasiswa, magang studi *independen* bersertifikat sebanyak 83 mahasiswa, kampus mengajar sebanyak 85 mahasiswa, dan magang mandiri sebanyak 354 mahasiswa. Keikutsertaan seluruh program studi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tadulako dalam mengikuti program MBKM dapat secara langsung memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti dilapangan, masih ada mahasiswa yang kesulitan mengakses website, menjalin komunikasi antar dosen pembina dan pihak pengelola. Selain itu, masih ada mahasiswa yang kebingungan tata cara mendaftar dan belum memahami manfaat dari program yang akan mereka ikuti. Respon yang lambat dalam mengkonversi nilai matakuliah, dan tidak semua program studi menyediakan alternatif matakuliah bagi mahasiswa yang mengalami ketidaksesuaian matakuliah dengan program studi asal, serta kurangnya perhatian dari tenaga kependidikan untuk proses pelayanan program MBKM.

Penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Juniar dkk. (2024), yang menemukan bahwa implementasi kebijakan Program Merdeka Kampus Merdeka di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tadulako belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Hal ini dikarenakan masih perlu dilakukan sejenis sosialisasi atau rapat koordinasi antar pihak pelaksana ditingkat fakultas melalui rapat monitoring dan juga evaluasi pelaksanaan kegiatan, belum tersedianya fasilitas pendukung seperti ruang MBKM di masing-masing program studi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, peningkatan kapasitas terkait pemahaman dosen-dosen di beberapa prodi. Kemudian, terkait sikap pelaksana dalam hal ini jika terdapat kegiatan program MBKM yang dirasa tidak relevansi dengan program studi asal maka perlu disediakan alternatif lain seperti mata kuliah yang berkaitan dengan program MBKM yang diikuti mahasiswa. Selanjutnya pada struktur birokrasi dan pembagian tanggung jawab telah tersusun dengan baik, monitoring dan evaluasi tetap perlu dilaksanakan untuk memastikan program MBKM di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tadulako berjalan dengan efektif.

Alasan dipilihnya Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dalam penelitian ini adalah karena FISIP memiliki peran aktif dalam upaya mendukung program pelaksanaan Merdeka Belajar Kampus Merdeka. Hal ini dilihat dari upaya Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik memberikan dorongan kepada mahasiswanya untuk ikut berpartisipasi mengikuti kegiatan MBKM. Akan tetapi berdasarkan fakta dilapangan masih banyak dijumpai masalah yang berkaitan dengan pelaksanaan MBKM di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Selain itu, berdasarkan penelitian terdahulu yang mendukung penelitian ini, juga ditemukan indikasi permasalahan yang serupa dalam kualitas pelayanan akademik. Oleh karena itu, hal ini menjadi menarik untuk lebih diteliti dan dikaji lebih mendalam mengenai apa yang menjadikan mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik merasa kurang puas terhadap Kualitas Pelayanan yang diberikan. Untuk itu, penelitian ini secara khusus bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa yang mengikuti program MBKM di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tadulako.

METODE

Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan tipe penelitian deskriptif kausal (hubungan sebab akibat antar dua atau lebih variabel). Penelitian ini dilakukan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tadulako. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tadulako yang sudah pernah mengikuti program Merdeka Belajar Kampus Merdeka dari tahun 2023-2024 dengan total 562 mahasiswa. Adapun sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 85 orang mahasiswa, dengan teknik penentuan ukuran sampel menggunakan rumus slovin dengan tingkat kesalahan 10%. Teknik pengambilan sampel pada penelitian menggunakan *proposional random sampling* yang merupakan teknik pengambilan sampel acak di mana jumlah sampel yang diambil dari setiap kelompok (strata) dalam populasi ditentukan berdasarkan proporsi ukuran kelompok tersebut terhadap keseluruhan populasi. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan observasi (pengamatan), kuesioner (angket) dan dokumentasi. Analisis data yang

digunakan dalam penelitian ini yaitu uji normalitas, analisis regresi linear sederhana, uji hipotesis menggunakan uji f (simultan) dan uji koefisien determinasi *R Square* (R^2).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis deskriptif tanggapan responden terhadap pertanyaan variabel kualitas pelayanan akademik yang terdiri dari dimensi *Tangible* (berwujud), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Respon/ ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati). Di peroleh hasil rata-rata nilai keseluruhan mean 3,79 jika mengacu pada tabel intrepertasi rata-rata maka nilai ini masuk dalam kategori (baik). Kemudian untuk hasil analisis deskriptif tanggapan responden terhadap pertanyaan variabel kepuasan mahasiswa, yang terdiri dari dimensi kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan ketersediaan merekomendasikan. Diperoleh hhasil rata-rata nilai keseluruhan mean 4,06 jika mengacu pada tabel intrepertasi rata-rata maka nilai ini masuk kedalam kategori (baik).

Tabel 1.
Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian

No.	Variabel Penelitian	Indikator Penelitian	<i>Corrected Item- Total Correlation</i>	<i>Status Item</i>
1.	Kualitas Pelayanan (X)	X1.1	0,580	Valid
		X1.2	0,828	Valid
		X1.3	0,714	Valid
		X1.4	0,830	Valid
		X1.5	0,880	Valid
		X1.6	0,903	Valid
		X1.7	0,860	Valid
		X1.8	0,831	Valid
		X1.9	0,766	Valid
		X1.10	0,677	Valid
		X1.11	0,670	Valid
		X1.12	0,795	Valid
		X1.13	0,814	Valid
		X1.14	0,784	Valid
		X1.15	0,897	Valid
2.	Kepuasan (Y)	Y1.2	0,668	Valid
		Y1.3	0,707	Valid
		Y1.4	0,812	Valid
		Y1.5	0,645	Valid
		Y1.6	0,711	Valid
		Y1.7	0,846	Valid
		Y1.8	0,788	Valid
		Y1.9	0,628	Valid

Sumber: Data primer yang diolah melalui SPSS 23, Mei 2025 (Lampiran)

Berdasarkan hasil uji validitas yang telah diuraikan pada Tabel 3.5 diatas, terbukti bahwa seluruh item pernyataan yang tertuang dalam kuesioner penelitian dinyatakan valid. Hal ini ditandai dengan nilai *Correcetd Item-Total Correlation* pada masing-masing

pernyataan lebih besar dan tidak bernilai negatif terhadap nilai syarat minimum yang telah ditetapkan $r = 0,3$

Tabel 2
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

NO.	Variabel Penelitian	Alpha Croanbach's	Alpha Toleransi	Status Item
1.	Kualitas Pelayanan Akademik (X)	0,961	0,6	Reliabel
2.	Kepuasan Mahasiswa (Y)	0,918	0,6	Reliabel

Sumber: Data primer yang diolah melalui SPSS 23, Mei 2025 (Lampiran)

Berdasarkan Tabel 3.6 dapat dikatakan bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini telah memenuhi standar syarat reliabilitas karena memiliki nilai *Cronbach's Alpha* di atas 0,6 ($\alpha \geq 0,6$). Sehingga kuesiner dapat digunakan untuk meneliti variabel yang hendak diteliti, hasil tersebut juga menggambarkan bahwa tingkat konsistensi berada di atas syarat yang ditentukan.

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah uji dalam model regresi berdistribusi normal atau tidak. Untuk pengujian normalitas dalam penelitian ini, dapat diketahui dengan melihat *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*. Deteksi normalitas dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi (*Asymp. Sig. 2-tailed*) pada *output* SPSS dengan taraf signifikansi 0,05. Jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka data dapat dikatakan berdistribusi normal. Sebaliknya, jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka data dinyatakan tidak berdistribusi normal.

Tabel 3
Hasil Uji Normalitas dengan *Kolmogorov-Smirnov*

<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>		
		<i>Unstandardized Residual</i>
N		85
<i>Normal Parameters^{a,b}</i>	<i>Mean</i>	.0000000
	<i>Std. Deviation</i>	3.34530813
	<i>Most Extreme Differences</i>	
	<i>Absolute</i>	.084
	<i>Positive</i>	.062
	<i>Negative</i>	-.084
<i>Test Statistic</i>		.084
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		.200 ^{cd}
a. <i>Test distribution is Normal.</i>		
b. <i>Calculated from data.</i>		
c. <i>Lilliefors Significance Correction.</i>		
d. <i>This is a lower bound of the true significance</i>		

Sumber: Data primer yang diolah melalui SPSS 25, Mei 2025

Berdasarkan hasil uji normalitas diketahui nilai signifikansi sebesar 0,186 yang mana nilai tersebut lebih besar dari 0,05 atau $0,186 > 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal. Selanjutnya, uji analisis dalam penelitian ini digunakan

untuk melihat pengaruh dari variabel independent Kualitas Pelayanan (X) terhadap variabel dependen Kepuasan Mahasiswa (Y).

Tabel 4
Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

<i>Coefficients^a</i>						
Model		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	T	Sig.
		B	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>		
1	(Constant)	14.903	2.569		5.801	.000
	Kualitas Pelayanan Akademik	.381	0.45	.682		

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner, Mei 2025

Berdasarkan hasil *Coefficients* dapat diketahui bahwa diperoleh nilai *Constant* (*a*) sebesar 14,903 dan nilai variabel X, yaitu kualitas pelayanan akademik (β /koefisien regresi) sebesar 0,381 maka dapat dirumuskan model persamaan regresi, sebagai berikut.

$$Y = a + Bx + e$$

$$Y = 14,903 + 0,381X$$

Berdasarkan hasil persamaan regresi linear sederhana di atas, dapat bermakna:

- Nilai konstanta bernilai 14,093 menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan akademik (X) berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan mahasiswa (Y) di FISIP UNTAD. Hal tersebut berarti jika variabel kualitas pelayanan akademik (X = 0), maka kepuasan mahasiswa akan meningkat pula sebesar 14,093.
- Nilai koefisien regresi b (X) adalah 0,381 yang menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan akademik (X) berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa (Y) di FISIP UNTAD. Artinya setiap perubahan satu satuan variabel kualitas pelayanan akademik (X) maka akan mengakibatkan perubahan kepuasan mahasiswa sebesar 0,381. Semakin tinggi kualitas pelayanan akademik yang diberikan, maka tingkat kepuasan juga akan meningkat.

Uji F bertujuan untuk menguji apakah semua variabel independen atau bebas (X), yang dimasukkan kedalam model ini mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen/terikat (Y). Ketentuannya jika F hitung \geq F table atau sig \leq 0,05 maka H_0 ditolak, sedangkan jika F hitung $<$ F table atau sig $>$ 0,05 maka H_0 diterima.

Tabel 5
Hasil Uji Simultan (F)

Model	<i>Sum of Squares</i>	df	<i>Mean Square</i>	F	t	Sig.
1 Regression	656.028	1	656.028	72.338	3.11	.000 ^b

Residual	752.725	83	9.069			
Total	1408.753	84				

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner, Mei 2025

Hasil dan Pembahasan berisi satu kesatuan antara hasil dan pembahasan kegiatan yang dilakukan. Hasil dan pembahasan ditulis dengan font Times New Roman 11. Isi hasil dan pembahasan mencakup pernyataan, tabel, diagram, grafik. Bagian ini berisi sub-bahasan utama Sub-bahasan ditulis secara sistematis. Untuk melihat hasil nilai dari besaran pengaruh variabel X dan Y dalam penelitian ini, dapat dilihat pada hasil uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 6.
Uji Koefisien Determinasi (Model Summary)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.682 ^a	.466	.459	3.01147

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner, Mei 2025

Berdasarkan Tabel 5.4 di atas, nilai koefisien determinasi dapat dilihat pada nilai R Square (R^2) yang diperoleh adalah 0,466. Nilai ini menunjukkan bahwa perubahan pada kualitas pelayanan akademik akan mempengaruhi 46,6% kepuasan mahasiswa di FISIP UNTAD, sedangkan sisanya sebesar 53,4% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak di masukkan dalam penelitian ini.

Hasil penelitian tentang apakah kualitas pelayanan akademik berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dalam program merdeka belajar kampus merdeka di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tadulako. Hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan tabel ANOVA. Dalam konteks ini diperoleh nilai F hitung $72.338 \geq F 3.11$ tabel, hal ini menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara `kelompok- kelompok yang di uji yaitu, kualitas pelayanan akademik (X) dan kepuasan mahasiswa MBKM (Y). Karena F hitung lebih besar dari nilai F tabel, hipotesis nol (H_0) ditolak, yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara variabel kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil ini mendukung hipotesis pertama yang diajukan, yang menyatakan bahwa secara simultan kualitas pelayanan akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa MBKM. Selanjutnya nilai signifikansi F sebesar 0,000 yang lebih kecil dari nilai signifikansi yang ditentukan (0,05). Artinya terdapat cukup bukti statistik untuk menolak hipotesis nol dan menerima hipotesis alternatif (H_1), yang menyatakan bahwa secara simultan bahwa variabel kualitas pelayanan akademik (X) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y) dalam program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tadulako.

Berdasarkan perhitungan model regresi linear sederhana menghasilkan persamaan $Y = 14,903 + 0,381 X$, dimana nilai koefisien regresi berniali positif (0,381). Ini mengindikasikan adanya hubungan searah antara kualitas pelayanan akademik dan kepuasan mahasiswa. Dengan kata lain, semakin baik penilaian mahasiswa terhadap

kualitas pelayanan akademik yang diterima, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mereka dalam mengikuti program Merdeka Belajar Kampus Merdeka. Hubungan positif ini secara statistik mencerminkan bahwa layanan akademik yang diberikan oleh fakultas telah mampu memenuhi ekspektasi mahasiswa, mulai dari aspek informasi, bimbingan, administrasi, hingga kemudahan akses terhadap program MBKM. Tingginya kepuasan ini menunjukkan bahwa harapan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan relatif terpenuhi selama mengikuti kegiatan MBKM di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tadulako.

Hasil regresi ini juga diperkuat oleh nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,466. Angka ini menunjukkan bahwa sebesar 46,6% variasi dalam kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan oleh variasi kualitas pelayanan akademik. Sementara itu sisanya 53,4% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam model ini. Faktor-faktor tersebut dapat berupa fasilitas akademik, dan kinerja dosen juga memberikan pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa secara keseluruhan. Selanjutnya, hasil uji besar pengaruh kualitas pelayanan akademik (X) terhadap kepuasan mahasiswa (Y) di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tadulako. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai koefisien R Square sebesar 0,466. Nilai ini mengindikasikan bahwa hubungan antara kedua variabel penelitian berada dalam kategori yang cukup. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 46,6% memperkuat temuan ini dengan menunjukkan seberapa baik model regresi yang dibentuk oleh interaksi antara kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,466 dapat diartikan bahwa variabel bebas mempunyai kontribusi sebesar 46% terhadap variabel terikat. Sedangkan 53,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Dengan demikian, model regresi yang dikembangkan dalam penelitian ini dapat menjelaskan hampir setengah dari total variasi yang terjadi dalam kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik yang mereka terima. Namun, masih terdapat 53,4% variasi lainnya yang tidak dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan akademik, yang kemungkinan besar dipengaruhi oleh faktor-faktor eksternal maupun internal lainnya. Faktor tersebut dapat mencakup aspek seperti fasilitas akademik, dan kinerja dosen. Hal ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rosadi dkk. (2025) dan Puspitasari dkk. (2022) bahwasannya fasilitas akademik dan kinerja dosen memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa

Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun kualitas pelayanan akademik memiliki peranan yang cukup signifikan dalam memengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa, perlu dilakukan kajian lebih lanjut terhadap variabel-variabel lain yang juga berpotensi memberikan pengaruh besar terhadap pengalaman mahasiswa selama mengikuti program MBKM. Hal ini penting untuk perbaikan berkelanjutan dalam sistem pelayanan akademik dan penyelenggaraan program MBKM di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tadulako di masa mendatang.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan, kualitas pelayanan akademik secara simultan berpengaruh signifikan dan positif terhadap

kepuasan mahasiswa peserta program MBKM di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tadulako. Hal ini ditunjukkan oleh nilai F hitung $\geq F$ table yaitu $72.338 \geq 3.11$ dengan nilai sig dari uji F sebesar 0,000 yang lebih kecil dari taraf signifikansi yang ditetapkan (0,05). Kemudian untuk terdapat besar pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa peserta program MBKM di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tadulako, hal ini dapat dilihat dari hasil uji koefisien determinasi sebesar 46,6%, sedangkan sisanya sebesar 53,4% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Faktor-faktor tersebut dapat berupa fasilitas akademik, dan kinerja dosen juga memberikan pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Assyahri, W., & Mardaus, M. 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Padang. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, Volume 5, Nomor 3, hal. 239-247. DOI: <https://doi.org/10.24036/jmiap.v5i3.638>
- Hardiyansyah, H. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik* 1 ed.. Yogyakarta: Gava Media.
- Putri, Q. M., dan Rachmawati, I. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan. *Bandung Conference Series: Communication Management*. Volume 2, Nomor 1, Tahun 2022, hal. 290-296. ISSN: 2828-2183. DOI: <https://doi.org/10.29313/bcscm.v2i1.1632>
- Sari, S. P. 2019. Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Kue Xyz Di Jakarta. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, Volume 3, Nomor 4, hal. 103-112. DOI: <https://doi.org/10.24912/jmbk.v3i4.4997>
- Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Juniar, F., Tawil, M., & Sri Astuti, A. 2024. Implementasi Kebijakan Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka Di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tadulako. *JPS: Journal of Publicness Studies*, Volumr 1, Nomor 3, hal. 33-42.
- Peraturan Rektor Universitas Tadulako Nomor 8 Tahun 2020 Tentang, Pelaksanaan Merdeka Belajar Kampus Merdeka Di Universitas Tadulako
- Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi Yang Mengatur Regulasi Dari Kebijakan MBKM

TENTANG PENULIS

Nama, Ni Kadek Yuni Pancali seorang Mahasiswi Program Studi Administrasi Publik Jurusan Ilmu Administrasi FISIP Universitas Tadulako. Lahir di Toli-Toli, 07 Juni 2003, dan telah menyelesaikan studi Tahun 2025, Terima Kasih