

LAPORAN PENELITIAN

**EFEKTIVITAS MANAJEMEN ADMINISTRASI DALAM
MENINGKATKAN MUTU LAYANAN PRODI PADA
PROGRAM MAGISTER MPI FITK UIN SU MEDAN**



PENELITI

Dr. FATKHUR ROHMAN, M.A.

Dr. TONI NASUTION, M.Pd.

NURMARITO RAMBE, S.Pd.

Ketua

Anggota

Anggota

**FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
MEDAN**

2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Penelitian	5
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN TEORI	10
A. Manajemen Administrasi	10
1. Pengertian Manajemen Administrasi	10
2. Fungsi Manajemen Administrasi	11
3. Prinsip Manajemen Administrasi Efektif.....	14
4. Faktor Efektivitas Manajemen Administrasi	17
B. Mutu Layanan	19
1. Konsep Mutu Layanan	21
2. Dimensi Mutu Layanan.....	18
C. Penelitian Terdahulu	25
BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	28
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	28
C. Populasi dan Sampel	29
D. Variabel Penelitian	30
E. Instrumen Penelitian.....	33
F. Teknik Pengumpulan Data	28
G. Teknik Analisis Data.....	37
H. Hipotesis Penelitian.....	41
I. Jadwal Penelitian.....	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	46
B. Deskripsi Data Penelitian.....	51
C. Hasil Uji Instrumen Penelitian	58

D. Hasil Uji Prasyarat Analisis	63
E. Hasil Analisis Deskriptif.....	69
F. Hasil Analisis Inferensial	84
G. Pembahasan Hasil Penelitian	92
BAB V PENUTUP.....	107
A. Kesimpulan	107
B. Saran.....	108
DAFTAR PUSTAKA	111
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Distribusi Responden Berdasarkan Status	74
Tabel 4.2	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	75
Tabel 4.3	Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	76
Tabel 4.4	Distribusi Responden Berdasarkan Lama Berinteraksi dengan Program Studi	76
Tabel 4.5	Distribusi Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Layanan Administrasi	53
Tabel 4.6	Tingkat Partisipasi Responden	53
Tabel 4.7	Statistik Deskriptif Variabel Efektivitas Manajemen Administrasi	54
Tabel 4.8	Distribusi Frekuensi Kategori Efektivitas Manajemen Administrasi.....	55
Tabel 4.9	Statistik Deskriptif Variabel Mutu Layanan Program Studi	56
Tabel 4.10	Distribusi Frekuensi Kategori Mutu Layanan Program Studi	57
Tabel 4.11	Perbandingan Mean Variabel X dan Y	57
Tabel 4.12	Distribusi Frekuensi Jawaban Per Dimensi Variabel X.....	57
Tabel 4.13	Distribusi Frekuensi Jawaban Per Dimensi Variabel Y	58
Tabel 4.14	Hasil Penilaian Expert Judgment	59
Tabel 4.15	Hasil Uji KMO dan Bartlett's Test.....	60
Tabel 4.16	Hasil Ekstraksi Faktor Variabel Efektivitas Manajemen Administrasi (X)	61
Tabel 4.17	Hasil Ekstraksi Faktor Variabel Mutu Layanan (Y).....	61
Tabel 4.18	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Efektivitas Manajemen Administrasi (X)	62

Tabel 4.19	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Mutu Layanan Program Studi (Y)	63
Tabel 4.20	Hasil Uji Normalitas Data	64
Tabel 4.21	Hasil Uji Linearitas Hubungan antara Dimensi X dengan Y	66
Tabel 4.22	Hasil Uji Multikolinearitas	67
Tabel 4.23	Hasil Uji Glejser (Heteroskedastisitas).....	69
Tabel 4.24	Statistik Deskriptif Keseluruhan Variabel X	70
Tabel 4.25	Distribusi Kategori Efektivitas Manajemen Administrasi	70
Tabel 4.26	Statistik Deskriptif Per Dimensi Variabel X	71
Tabel 4.27	Rincian Dimensi Efektivitas Pelaksanaan	71
Tabel 4.28	Rincian Dimensi Efektivitas Perencanaan	72
Tabel 4.29	Rincian Dimensi Efisiensi Sumber Daya	73
Tabel 4.30	Rincian Dimensi Efektivitas Pengorganisasian	73
Tabel 4.31	Rincian Dimensi Efektivitas Pengawasan	74
Tabel 4.32	Perbandingan Mean Variabel X Berdasarkan Status Responden.....	75
Tabel 4.33	Statistik Deskriptif Keseluruhan Variabel Y	76
Tabel 4.34	Distribusi Kategori Mutu Layanan Program Studi.....	76
Tabel 4.35	Statistik Deskriptif Per Dimensi Variabel Y	77
Tabel 4.36	Rincian Dimensi Assurance (Jaminan).....	77
Tabel 4.37	Rincian Dimensi Tangibles (Bukti Fisik)	78
Tabel 4.38	Rincian Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)	79
Tabel 4.39	Rincian Dimensi Reliability (Keandalan).....	80
Tabel 4.40	Rincian Dimensi Empathy (Empati).....	81
Tabel 4.41	Perbandingan Mean Variabel Y Berdasarkan Status Responden	82
Tabel 4.42	Perbandingan Keseluruhan Variabel X dan Y	83

Tabel 4.43	Hasil Korelasi Product Moment Pearson Variabel X dengan Y	85
Tabel 4.44	Korelasi Antar Dimensi Variabel X dengan Variabel Y	86
Tabel 4.45	Matriks Korelasi Antar Dimensi Variabel X	87
Tabel 4.46	Matriks Korelasi Antar Dimensi Variabel Y	87
Tabel 4.47	Model Summary	88
Tabel 4.48	ANOVA (Uji F)	89
Tabel 4.49	Coefficients (Uji t)	90
Tabel 4.50	Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis	92

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam dunia Pendidikan sejatinya tidak terlepas dari sebuah administrasi, sehingga layanan administrasi menjadi perhatian orang banyak dalam layanan Pendidikan. Manajemen sebagai sebuah seni dan ilmu dalam organisasi dan lembaga pendidikan menjadi kunci berjalannya fungsi organisasi atau Lembaga pendidikan. Manajemen Administrasi merupakan mesin penggerak utama dalam dunia Pendidikan. Berbicara administrasi bahwa di dalamnya terdapat proses mengelola dan menjalankan suatu lembaga atau organisasi dalam rangka mencapai tujuan Bersama. Dalam kegiatan administrasi melibatkan kegiatan diantaranya penyusunan, pengaturan, pengorganisasian, pengendalian semua aspek operasional, inventarisir, dan arsip organisasi.

Dalam rangka meningkatkan mutu pendidikan, pemerintah telah melakukan berbagai upaya, salah satu diantaranya melalui kebijakan mencakup berbagai aspek, termasuk reformasi birokrasi, digitalisasi administrasi, peningkatan transparansi dan akuntabilitas serta desentralisasi. Kondisi kebijakan tersebut menjadi bagian perhatian penting dalam meningkatkan mutu Pendidikan khususnya layanan diberbagai sektor dan Lembaga. Sebuah Lembaga Pendidikan dikatakan bermutu apabila *output* dari Pendidikan tersebut mampu bersaing di dunia global. Mutu tentunya tidaklah muncul begitu saja tanpa adanya tindakan khusus untuk meningkatkannya, jika sebuah Lembaga menghendaki sebuah layanan yang bermutu haruslah disusun perencanaan yang matang.

Dengan berbagai persoalan administrasi maka efektivitas merupakan salah satu unsur penting dalam menentukan sejauh mana sebuah kegiatan dilakukan dengan tolak ukur tertentu untuk mencapai tujuan. Efektif dan tidaknya manajemen administrasi dalam sebuah organisasi tentu menjadi perhatian dalam realisasinya dalam layanan. Keberhasilan suatu jasa pelayanan dalam mencapai tujuannya sangat tergantung pada konsumennya, dalam arti perusahaan memberikan layanan yang bermutu kepada pelanggannya akan sukses dalam mencapai tujuannya. Saat ini mutu pelayanan menjadi perhatian dalam memenangkan persaingan. Mutu pelayanan dapat dijadikan sebagai salah satu strategi lembaga untuk menciptakan kepuasan konsumen. Layanan

dikatan bermutu tergantung pada tujuan dan yang akan dilakukan dalam Lembaga atau suatu organisasi.

Pada umumnya mutu layanan efektif menuntut bagaimana kemampuan para pengelola dalam mengimplementasikan sederetan dimensi yang luas pengarsipan, manajerial, menyikapi sehingga sampai kepada bagaimana kita memperlakukan komponen yang terlibat dalam layanan tersebut. Sehingga esensi manajemen pada hakikatnya mengatur sumber daya secara efektif dan efisien dalam upaya mencapai suatu tujuan. Bahwa dalam tata kelola yang di terapkan pada layanan menggunakan metode dengan menerapkan fungsi-fungsi manajemen yaitu, perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian pada kegiatan-kegiatan dari sekelompok manusia yang dilengkapi dengan sumberdaya untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan lebih dahulu. (Mesiono: 2018: 46-47).

Sebuah Lembaga Pendidikan yang mampu meningkatkan kompetisi yang sehat antar Lembaga pendidikan, karena setiap Lembaga pendidikan akan berusaha meningkatkan pendidikannya masing-masing agar lebih unggul dari Lembaga pendidikan lain (Nurkolis, 2003: 27). Pada kondisi tersebut bahwa pimpinan atau penglola pucuk kekuasaan Lembaga pendidikan merupakan penggerak utama dalam semua kegiatan di sebuah Lembaga pendidikan. Menurut Wahjosumidjo (2005: 83) pimpinan pada Lembaga pendidikan merupakan seorang tenaga fungsional yang diberi tugas untuk memimpin suatu Lembaga pendidikan, sehingga semua pelaksanaan kegiatan Lembaga Pendidikan tersebut menjadi tanggung jawabnya. Pimpinan sejatiya dituntut untuk mampu merencanakan program, melaksanakan rencana kerja, melaksanakan supervisi dan evaluasi, menjalankan kepemimpinan, serta menerapkan sistem informasi yang ada.

Implementasi yang menekankan akuntabilitas menjadikan tugas pimpinan lembaga semakin kompleks dan beragam (Jennifer, 2010). E. Mulyasa (2004: 98-120) mengidentifikasi sedikitnya tujuh peran pimpinan untuk keberhasilan mutu layanan yaitu sebagai *edukator*, manajer, administrator, supervisor, *leader*/pemimpin, *inovator*, dan *motivator*, dan Jennifer (2010) menemukan paling tidak terdapat 40 jenis pekerjaan pimpinan setiap harinya. Mendukung pendapat ini, Thomas (2009: 24-25) mengatakan bahwa dahulu pimpinan pada lembaga Pendidikan lebih berperan sebagai administrator, yaitu melakukan proses administrasi seperti perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengawasan, namun di era yang semakin

modern sekarang ini, pimpinan juga berperan sebagai pendidik yang dituntut untuk lebih fokus meningkatkan mutu peserta didik dan madrasah, juga menekankan pada peranannya sebagai pemimpin yakni mendefinisikan visi-misi, dan tujuan lembaga pendidikan yang mampu memenuhi tuntutan atau kebutuhan masyarakat, serta mengembangkan strategi– strategi yang tepat untuk mencapai visi dan tujuan lembaga pendidikan tersebut. Pemimpin yang efektif adalah pemimpin yang mampu memberdayakan dan mengembangkan potensi bawahan, mampu menyelesaikan tugas dan pekerjaan sesuai dengan tepat waktu, mampu melakukan hubungan yang harmonis dengan masyarakat khususnya masyarakat (E. Mulyasa, 2004: 126). Pendapat yang sama dikemukakan oleh Jennifer (2010), bahwa pemimpin yang efektif adalah pemimpin yang mampu bekerja sama dengan bawahannya, konsisten dalam mencapai visi dan tujuan bersama, memiliki banyak pengalaman dalam memimpin, serta mampu mengalokasikan waktu dalam pelaksanaan tugasnya.

Deskripsi di atas menunjukkan bahwa peran pimpinan berdampak pada peningkatan peran, kompleksitas tugas, dan pekerjaan pimpinan. Dengan jumlah tugas yang semakin banyak, pimpinan lembaga pendidikan membutuhkan waktu yang mencukupi agar pelaksanaan tugasnya dapat dilakukan secara efektif, namun pada kenyataannya waktu yang dimiliki oleh kepala madrasah tidak sebanding dengan jumlah tugas yang harus dilaksanakannya.

Tuntutan tugas pimpinan lembaga pendidikan yang semakin tinggi akan menyebabkan timbulnya konflik peran, hal ini dipertegas oleh Gary (2001: 38) bahwa tekanan dari berbagai kalangan serta ketidakjelasan peran membuat pemimpin mengalami konflik peran. Pada era otonomi ini pimpinan lembaga pendidikan dituntut untuk meningkatkan prestasi siswa, hal tersebut dilihat dari penetapan standar kelulusan oleh pemerintah, sehingga pimpinan lembaga pendidikan harus memfokuskan dirinya pada peranannya sebagai pendidik dengan melakukan pembinaan kepada siswa agar mampu mencapai standar yang ditetapkan (Tammy, 2010: 14).

Dalam era globalisasi dan perkembangan ilmu pengetahuan yang pesat, institusi pendidikan tinggi dituntut untuk mampu memberikan layanan akademik dan administratif yang bermutu tinggi. Kualitas layanan ini tidak hanya mencerminkan citra institusi, tetapi juga berdampak langsung pada kepuasan mahasiswa, efektivitas layanan, proses pembelajaran, serta daya saing lulusan di tingkat nasional maupun

internasional. Salah satu aspek penting dalam mewujudkan layanan yang bermutu adalah manajemen administrasi yang efektif dan efisien. Manajemen administrasi yang baik mencakup perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap seluruh proses administratif yang mendukung kegiatan akademik secara keseluruhan.

Program Magister Manajemen Pendidikan Islam di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) UIN Sumatera Utara Medan merupakan salah satu program studi yang memiliki peran strategis dalam mencetak tenaga kependidikan yang profesional dan islami. Namun, dalam pelaksanaannya, sering kali ditemukan berbagai kendala administratif, seperti keterlambatan pelayanan, sistem informasi yang belum terintegrasi dengan baik, serta kurangnya koordinasi antardivisi. Permasalahan tersebut dapat memengaruhi mutu layanan yang diberikan kepada mahasiswa dan *stakeholder* lainnya. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi terhadap sejauh mana manajemen administrasi yang dijalankan telah efektif dalam menunjang peningkatan mutu layanan prodi.

Efektivitas manajemen administrasi sangat bergantung pada ketersediaan sumber daya manusia yang kompeten, sistem kerja yang terstruktur, serta pemanfaatan teknologi informasi yang tepat. Dalam konteks ini, pimpinan program studi dan staf administrasi dituntut untuk mampu menjalankan fungsi-fungsi manajerial secara optimal. Selain itu, adanya standar pelayanan, sistem monitoring dan evaluasi berkala, serta keterlibatan aktif dari dosen dan mahasiswa juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan mutu layanan. Penelitian ini penting untuk mengidentifikasi komponen-komponen manajemen administrasi yang sudah berjalan dengan baik, serta aspek-aspek yang masih perlu ditingkatkan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas manajemen administrasi dalam meningkatkan mutu layanan program studi pada Program Magister Manajemen Pendidikan Islam FITK UIN SU Medan. Dengan mengetahui efektivitas manajemen administrasi, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan rekomendasi strategis dalam upaya perbaikan dan pengembangan sistem layanan prodi ke depan. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi internal bagi pihak institusi dalam meningkatkan akuntabilitas dan kualitas pendidikan yang diselenggarakan. Terakhir, keterbatasan dalam penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) juga menjadi kendala dalam implementasi manajemen administrasi di sebuah lembaga. TIK telah membawa

perubahan besar dalam dunia pendidikan, termasuk dalam metode pengajaran dan manajemen administrasi. Peningkatan kemampuan TIK dan akses yang memadai akan mendukung manajemen administrasi yang lebih efektif dan efisien. (Yeoh, T. Y., & Leong, W. K. 2018). Berdasarkan penjelasan di atas maka peneliti akan melakukan penelitian dengan judul "Efektivitas Manajemen Administrasi dalam Meningkatkan Mutu Layanan Prodi pada Program Magister Manajemen Pendidikan Islam FITK UIN SU Medan”.

B. Batasan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, peneliti membatasi fokus penelitian pada efektivitas manajemen administrasi dan pengaruhnya terhadap mutu layanan program studi. Pembatasan ini dilakukan dengan tujuan agar hasil penelitian dapat optimal dan mendalam. Adapun batasan penelitian ini adalah:

1. Penelitian difokuskan pada Program Magister Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) UIN Sumatera Utara Medan.
2. Variabel yang diteliti terbatas pada efektivitas manajemen administrasi (sebagai variabel independen) dan mutu layanan program studi (sebagai variabel dependen).
3. Efektivitas manajemen administrasi diukur melalui lima dimensi: perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, dan efisiensi sumber daya.
4. Mutu layanan program studi diukur melalui lima dimensi SERVQUAL: tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati).
5. Responden penelitian terbatas pada pemangku kepentingan internal program studi, yaitu mahasiswa aktif, dosen tetap, staf administrasi, dan alumni (lulusan 3 tahun terakhir).
6. Periode penelitian dilaksanakan pada April-Juni 2025.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, terdapat beberapa rumusan masalah dalam penelitian ini. Adapun rumusan masalah tersebut adalah:

1. Bagaimana tingkat efektivitas manajemen administrasi Program Magister Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) UIN Sumatera Utara Medan?
2. Bagaimana tingkat mutu layanan Program Magister Manajemen Pendidikan Islam

(MPI) Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) UIN Sumatera Utara Medan?

3. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara efektivitas manajemen administrasi terhadap mutu layanan Program Magister Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) UIN Sumatera Utara Medan?
4. Seberapa besar pengaruh masing-masing dimensi efektivitas manajemen administrasi (perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, dan efisiensi sumber daya) terhadap mutu layanan Program Magister Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) UIN Sumatera Utara Medan?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, terdapat beberapa tujuan penelitian. Adapun tujuan penelitian tersebut adalah:

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis tingkat efektivitas manajemen administrasi Program Magister Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) UIN Sumatera Utara Medan.
2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis tingkat mutu layanan Program Magister Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) UIN Sumatera Utara Medan.
3. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh efektivitas manajemen administrasi terhadap mutu layanan Program Magister Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) UIN Sumatera Utara Medan.
4. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh masing-masing dimensi efektivitas manajemen administrasi (perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, dan efisiensi sumber daya) terhadap mutu layanan Program Magister Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) UIN Sumatera Utara Medan.

E. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, terdapat beberapa manfaat penelitian baik secara teoretis maupun praktis. Adapun manfaat penelitian ini dijelaskan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoretis

- a. Kontribusi terhadap Pengembangan Teori Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan teori manajemen administrasi pendidikan, khususnya dalam konteks pendidikan tinggi Islam. Hasil penelitian ini dapat memperkaya literatur akademik tentang hubungan antara efektivitas manajemen administrasi dengan mutu layanan di institusi pendidikan tinggi.
- b. Penambahan Literatur Penelitian ini menambah khazanah literatur tentang mutu layanan perguruan tinggi, khususnya pada program pascasarjana di lingkungan Universitas Islam Negeri. Temuan empiris dari penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya dalam bidang yang sama atau terkait.
- c. Validasi Model SERVQUAL Penelitian ini memvalidasi penerapan model SERVQUAL dalam konteks pendidikan tinggi Islam di Indonesia, yang dapat memberikan *insight* tentang relevansi dan adaptasi model tersebut dalam konteks lokal.
- d. Pengembangan Instrumen Pengukuran Instrumen penelitian yang dikembangkan dan divalidasi dalam penelitian ini dapat digunakan atau diadaptasi untuk penelitian serupa di institusi pendidikan tinggi lainnya.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Program Magister MPI FITK UIN SU Medan
 - Memberikan gambaran komprehensif tentang kondisi efektivitas manajemen administrasi dan mutu layanan saat ini
 - Mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam manajemen administrasi yang perlu dipertahankan atau diperbaiki
 - Menyediakan rekomendasi konkret dan berbasis bukti untuk perbaikan sistem administrasi
 - Menjadi bahan evaluasi internal untuk penyusunan rencana strategis pengembangan program studi
 - Mendukung proses akreditasi dan penjaminan mutu dengan menyediakan data evaluasi yang sistematis
- b. Bagi Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN SU Medan
 - Memberikan masukan untuk peningkatan mutu layanan di tingkat fakultas

- Menjadi model evaluasi yang dapat direplikasi di program studi lain dalam lingkungan fakultas
 - Mendukung pengambilan keputusan strategis fakultas dalam alokasi sumber daya dan pengembangan sistem
 - Memperkuat *evidence-based management* dalam tata kelola fakultas
- c. Bagi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan
- Menyediakan *benchmark* untuk evaluasi manajemen administrasi di berbagai unit kerja universitas
 - Memberikan masukan untuk pengembangan sistem informasi akademik dan administrasi terintegrasi di tingkat universitas
 - Mendukung pencapaian visi universitas sebagai institusi pendidikan tinggi Islam berkelas dunia
 - Menyediakan data untuk perumusan kebijakan peningkatan mutu layanan di tingkat universitas
- d. Bagi Pemangku Kepentingan (*Stakeholders*)
- Mahasiswa: Memberikan *platform* untuk menyuarakan evaluasi mereka terhadap layanan yang diterima dan berkontribusi dalam perbaikan sistem
 - Dosen: Mendapatkan *feedback* tentang sistem administrasi yang dapat mendukung efektivitas proses pembelajaran
 - Alumni: Hasil penelitian dapat meningkatkan kualitas layanan bagi alumni yang masih memerlukan layanan administratif
 - Calon Mahasiswa: Memberikan informasi tentang kualitas layanan program studi yang dapat menjadi pertimbangan dalam memilih program studi
- e. Bagi Peneliti Selanjutnya
- Penelitian ini dapat menjadi dasar bagi penelitian lanjutan dalam bidang manajemen pendidikan, khususnya manajemen administrasi dan mutu layanan
 - Kerangka konseptual dan instrumen penelitian dapat diadaptasi untuk penelitian di konteks yang berbeda
 - Temuan penelitian dapat menjadi pembanding (*benchmark*) untuk penelitian serupa di institusi lain
 - Keterbatasan penelitian ini dapat menjadi peluang untuk pengembangan penelitian yang lebih komprehensif
- f. Bagi Pengembangan Kebijakan Pendidikan

- Memberikan masukan empiris untuk perumusan kebijakan peningkatan mutu pendidikan tinggi di Indonesia
- Menyediakan model evaluasi manajemen administrasi yang dapat diadopsi oleh institusi pendidikan tinggi lainnya
- Mendukung implementasi standar nasional pendidikan tinggi dalam aspek pengelolaan dan layanan

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Manajemen Administrasi

1. Pengertian Manajemen Administrasi

Manajemen administrasi merupakan suatu konsep yang fundamental dalam pengelolaan organisasi modern, termasuk dalam konteks pendidikan tinggi. Secara etimologis, kata "manajemen" berasal dari bahasa Latin "*managere*" yang berarti mengendalikan atau menangani, sedangkan "administrasi" berasal dari bahasa Latin "*administrare*" yang berarti melayani atau mengurus. Dalam perkembangannya, kedua konsep ini telah terintegrasi menjadi satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan dalam pengelolaan organisasi.

Menurut Terry dan Rue (2014), manajemen administrasi adalah suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya. Definisi ini menekankan pada aspek proses dan pencapaian tujuan sebagai esensi dari manajemen administrasi.

Sementara itu, Handoko (2015) memberikan perspektif yang lebih komprehensif dengan mendefinisikan manajemen administrasi sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian upaya-upaya para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Dalam konteks ini, manajemen administrasi tidak hanya berfokus pada aktivitas teknis administratif, tetapi juga melibatkan aspek strategis dalam pencapaian tujuan organisasi.

Robbins dan Coulter (2016) mengembangkan konsep manajemen administrasi dengan menekankan pada fungsi koordinasi dan integrasi berbagai aktivitas organisasi. Mereka mendefinisikan manajemen administrasi sebagai proses mengkoordinasikan dan mengintegrasikan kegiatan kerja agar diselesaikan secara efisien dan efektif dengan dan melalui orang lain. Definisi ini menekankan pentingnya aspek manusia dalam proses manajemen administrasi.

Dalam konteks pendidikan tinggi, manajemen administrasi memiliki karakteristik khusus yang membedakannya dari organisasi lain. Yuki (2013)

menyatakan bahwa manajemen administrasi dalam institusi pendidikan harus mampu mengintegrasikan aspek akademik dan non-akademik, aspek pedagogis dan manajerial, serta aspek internal dan eksternal organisasi. Hal ini mengingat bahwa institusi pendidikan memiliki stakeholder yang beragam dengan kepentingan dan ekspektasi yang berbeda-beda.

Siagian (2015) menambahkan bahwa manajemen administrasi dalam konteks pendidikan tinggi harus mempertimbangkan beberapa aspek unik, yaitu: (1) sifat layanan yang intangible namun memiliki dampak jangka panjang, (2) keterlibatan langsung pengguna layanan (mahasiswa) dalam proses produksi layanan, (3) variabilitas kualitas layanan yang tinggi, dan (4) *perishability* atau tidak dapat disimpannya layanan pendidikan.

Dari berbagai definisi tersebut, dapat disintesis bahwa manajemen administrasi dalam konteks pendidikan tinggi adalah suatu proses sistematis yang melibatkan fungsi-fungsi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian untuk mengelola seluruh aktivitas administratif yang mendukung proses pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat dengan tujuan mencapai efektivitas dan efisiensi organisasi serta kepuasan stakeholder.

2. Fungsi Manajemen Administrasi

Berdasarkan teori manajemen klasik yang dikembangkan oleh Henri Fayol dan kemudian disempurnakan oleh para ahli manajemen modern, fungsi-fungsi manajemen administrasi dapat dijabarkan sebagai berikut:

a. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan merupakan fungsi pertama dan paling fundamental dalam manajemen administrasi. Koontz dan Weihrich (2015) mendefinisikan perencanaan sebagai proses menentukan tujuan dan memutuskan bagaimana tujuan tersebut dapat dicapai. Dalam konteks administrasi program studi, perencanaan mencakup berbagai dimensi yang saling terkait dan terintegrasi. Adapun dimensi-dimensi perencanaan administrasi:

a) Perencanaan Strategis: meliputi penetapan visi, misi, dan tujuan jangka panjang program studi. Perencanaan strategis harus mempertimbangkan analisis lingkungan internal dan eksternal, analisis stakeholder, serta proyeksi perkembangan bidang keilmuan. Dalam konteks Program Magister MPI, perencanaan strategis harus mengintegrasikan

perkembangan ilmu manajemen pendidikan dengan nilai-nilai Islam.

- b) Perencanaan Operasional: Mencakup penyusunan rencana kerja tahunan, semester, dan bulanan. Perencanaan operasional harus detail, terukur, dan dapat diimplementasikan. Hal ini meliputi perencanaan kalender akademik, jadwal perkuliahan, kegiatan kemahasiswaan, dan aktivitas administratif lainnya.
- c) Perencanaan Sumber Daya: Melibatkan alokasi sumber daya manusia, keuangan, sarana prasarana, dan teknologi. Perencanaan ini harus mempertimbangkan efisiensi penggunaan sumber daya dengan maksimalisasi hasil yang dicapai.
- d) Perencanaan Kontinjensi: Menyiapkan rencana alternatif untuk mengantisipasi berbagai kemungkinan yang dapat terjadi. Dalam era yang penuh ketidakpastian, perencanaan kontinjensi menjadi sangat penting.

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian adalah proses merancang struktur organisasi yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam perencanaan. Daft (2016) menyatakan bahwa pengorganisasian melibatkan pembagian kerja, pengelompokan aktivitas, delegasi wewenang, dan koordinasi antar unit kerja. Ada beberapa elemen-elemen dalam pengorganisasian:

- a) Struktur Organisasi: Penetapan hierarki, *span of control*, dan reporting relationship yang jelas. Dalam konteks program studi, struktur organisasi harus mencerminkan kebutuhan akademik dan administratif sekaligus. Struktur yang efektif harus memfasilitasi komunikasi yang lancar, pengambilan keputusan yang cepat, dan koordinasi yang baik.
- b) Pembagian Kerja (*Division of Labor*): Pembagian tugas dan tanggung jawab yang jelas berdasarkan kompetensi dan keahlian. Setiap posisi dalam struktur organisasi harus memiliki job description yang detail, terukur, dan tidak tumpang tindih dengan posisi lain.
- c) Delegasi Wewenang: Pemberian kewenangan yang sesuai dengan tanggung jawab yang diemban. Delegasi yang efektif akan meningkatkan efisiensi operasional dan memberikan ruang pengembangan bagi staf.
- d) Koordinasi: Mekanisme untuk memastikan bahwa berbagai unit kerja dapat bekerja secara sinergis. Koordinasi dapat dilakukan melalui berbagai

mekanisme seperti rapat rutin, sistem informasi terintegrasi, dan prosedur operasional standar.

- e) Formalisasi: Penetapan aturan, prosedur, dan standar operasional yang mengatur berbagai aktivitas organisasi. Formalisasi yang tepat akan memberikan kejelasan dan konsistensi dalam pelaksanaan tugas.

c. Pelaksanaan (*Actuating*)

Pelaksanaan atau *actuating* adalah proses menggerakkan dan mengarahkan sumber daya manusia untuk melaksanakan rencana yang telah ditetapkan. Hersey, Blanchard, dan Johnson (2013) menekankan bahwa pelaksanaan yang efektif memerlukan kepemimpinan yang adaptif, komunikasi yang efektif, dan motivasi yang tepat. Ada beberapa aspek-aspek dalam Pelaksanaan:

- a) Kepemimpinan (*Leadership*): Kemampuan untuk mempengaruhi, memotivasi, dan mengarahkan anggota organisasi untuk mencapai tujuan bersama. Dalam konteks program studi, kepemimpinan harus mampu mengintegrasikan kepentingan akademik dan administratif. Gaya kepemimpinan yang efektif adalah yang dapat beradaptasi dengan situasi dan kebutuhan organisasi.
- b) Komunikasi (*Communication*): Proses pertukaran informasi yang efektif antar anggota organisasi. Komunikasi yang baik harus bersifat dua arah, jelas, tepat waktu, dan dapat dipahami oleh semua pihak. Dalam era digital, komunikasi juga harus memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi.
- c) Motivasi (*Motivation*): Upaya untuk mendorong semangat kerja dan komitmen anggota organisasi. Motivasi dapat berupa insentif material maupun non-material.
- d) Koordinasi Operasional: Pengaturan aktivitas sehari-hari untuk memastikan kelancaran operasional. Hal ini meliputi koordinasi jadwal, penggunaan fasilitas, alokasi tugas, dan penyelesaian masalah operasional.
- e) Pengembangan Sumber Daya Manusia: Upaya untuk meningkatkan kompetensi dan kapasitas anggota organisasi melalui pelatihan, pendidikan, dan pengembangan karier.

d. Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan adalah proses monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan untuk memastikan bahwa semua aktivitas berjalan sesuai dengan rencana dan standar yang telah ditetapkan. Anthony dan Govindarajan (2014) menyatakan bahwa pengawasan yang efektif harus bersifat preventif, korektif, dan prediktif. Komponen-komponen dalam Pengawasan:

- a) Penetapan Standar: Penentuan kriteria dan indikator kinerja yang akan digunakan sebagai benchmark. Standar harus SMART (*Specific, Measurable, Achievable, Relevant, Time-bound*) dan selaras dengan tujuan organisasi.
- b) Monitoring: Proses pengamatan dan pengukuran kinerja secara berkelanjutan. Monitoring dapat dilakukan melalui berbagai metode seperti observasi langsung, laporan berkala, sistem informasi manajemen, dan *feedback* dari stakeholder.
- c) Evaluasi: Penilaian komprehensif terhadap pencapaian kinerja dibandingkan dengan standar yang telah ditetapkan. Evaluasi harus objektif, sistematis, dan menghasilkan informasi yang berguna untuk pengambilan keputusan.
- d) Tindakan Korektif: Langkah-langkah perbaikan yang diambil ketika terjadi deviasi dari standar. Tindakan korektif harus tepat sasaran, tepat waktu, dan berkelanjutan.
- e) Umpan Balik (*Feedback*): Informasi hasil pengawasan yang dikomunikasikan kembali ke dalam sistem untuk perbaikan berkelanjutan. Feedback yang efektif akan memungkinkan organisasi untuk belajar dan beradaptasi.

3. Prinsip Manajemen Administrasi yang Efektif

Efektivitas manajemen administrasi tidak hanya bergantung pada pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen, tetapi juga pada penerapan prinsip-prinsip yang tepat. Robbins & Coulter (2016) mengidentifikasi beberapa prinsip fundamental yang harus diterapkan dalam manajemen administrasi yang efektif:

a. Efisiensi (*Efficiency*)

Efisiensi mengacu pada kemampuan untuk mencapai tujuan dengan menggunakan sumber daya seminimal mungkin. Dalam konteks administrasi

program studi, efisiensi dapat diukur dari berbagai aspek:

- a) Efisiensi Waktu: Kemampuan untuk menyelesaikan tugas-tugas administratif dalam waktu yang optimal. Hal ini dapat dicapai melalui otomatisasi proses, standarisasi prosedur, dan eliminasi aktivitas yang tidak memberikan nilai tambah.
- b) Efisiensi Biaya: Optimalisasi penggunaan anggaran untuk mencapai hasil maksimal. Efisiensi biaya dapat dicapai melalui perencanaan anggaran yang tepat, procurement yang efektif, dan pengendalian pengeluaran yang ketat.
- c) Efisiensi Sumber Daya Manusia: Optimalisasi penggunaan kapasitas dan kompetensi staf. Hal ini meliputi job design yang tepat, workload balancing, dan pengembangan multi-skilling.
- d) Efisiensi Teknologi: Pemanfaatan teknologi informasi untuk mengotomasi dan mempercepat proses administratif. Investasi teknologi harus memberikan return on investment yang positif.

b. Efektivitas (*Effectiveness*)

Efektivitas mengacu pada kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan hasil yang optimal. Drucker (2014) menyatakan bahwa "*efficiency is doing things right, while effectiveness is doing the right things.*". Ada beberapa komponen dalam efektivitas, antara lain:

- a) Efektivitas Strategis: Kemampuan untuk mencapai tujuan strategis jangka panjang program studi. Hal ini meliputi peningkatan kualitas lulusan, reputasi program studi, dan daya saing di tingkat nasional dan internasional.
- b) Efektivitas Operasional: Kemampuan untuk mencapai target operasional sehari-hari. Hal ini meliputi tingkat layanan, kualitas output, dan kepuasan stakeholder.
- c) Efektivitas Adaptif: Kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan dan kebutuhan stakeholder. Dalam era yang dinamis, kemampuan adaptasi menjadi kunci keberlangsungan organisasi.

c. Akuntabilitas (*Accountability*)

Akuntabilitas adalah pertanggungjawaban atas penggunaan sumber daya dan pencapaian hasil kepada stakeholder. Bovens (2015) mendefinisikan

akuntabilitas sebagai "*a relationship between an actor and a forum, in which the actor has an obligation to explain and to justify his or her conduct.*"

Akuntabilitas memiliki beberapa komponen, yaitu:

- a) Akuntabilitas Keuangan: Pertanggungjawaban atas penggunaan anggaran dan sumber daya keuangan. Hal ini meliputi pelaporan keuangan yang transparan, audit yang reguler, dan compliance terhadap regulasi keuangan.
- b) Akuntabilitas Kinerja: Pertanggungjawaban atas pencapaian target dan kualitas layanan. Akuntabilitas kinerja memerlukan sistem pengukuran kinerja yang komprehensif dan pelaporan yang reguler.
- c) Akuntabilitas Proses: Pertanggungjawaban atas kepatuhan terhadap prosedur dan standar yang telah ditetapkan. Hal ini memerlukan dokumentasi yang baik dan audit proses yang berkala.

d. Transparansi (*Transparency*)

Transparansi adalah keterbukaan dalam proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan kegiatan. Transparansi merupakan prasyarat untuk membangun kepercayaan stakeholder dan mendukung *good governance*.

- a) Transparansi Informasi: Keterbukaan akses terhadap informasi yang relevan bagi stakeholder. Hal ini meliputi informasi tentang kebijakan, prosedur, kinerja, dan penggunaan sumber daya.
- b) Transparansi Proses: Keterbukaan dalam proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan kegiatan. Stakeholder harus dapat memahami bagaimana keputusan dibuat dan bagaimana kegiatan dilaksanakan.
- c) Transparansi Hasil: Keterbukaan dalam pelaporan hasil dan pencapaian kinerja. Hasil yang dilaporkan harus akurat, objektif, dan dapat diverifikasi.

e. Responsivitas (*Responsiveness*)

Responsivitas adalah kemampuan untuk merespons kebutuhan dan harapan stakeholder dengan cepat dan tepat. Vigoda (2014) menyatakan bahwa responsivitas merupakan indikator penting dari kualitas layanan publik.

- a) Responsivitas Waktu: Kemampuan untuk memberikan respons dalam waktu yang sesuai dengan ekspektasi stakeholder. Hal ini memerlukan

standar waktu layanan yang jelas dan sistem monitoring yang efektif.

- b) Responsivitas Konten: Kemampuan untuk memberikan respons yang sesuai dengan kebutuhan dan permasalahan yang dihadapi stakeholder. Hal ini memerlukan pemahaman yang mendalam tentang kebutuhan stakeholder dan kompetensi yang memadai dari staf.
- c) Responsivitas Proaktif: Kemampuan untuk mengantisipasi kebutuhan stakeholder sebelum mereka menyampaikan permintaan. Responsivitas proaktif menunjukkan orientasi layanan yang tinggi dan pemahaman yang mendalam tentang stakeholder.

4. Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Manajemen Administrasi

Efektivitas manajemen administrasi dipengaruhi oleh berbagai faktor internal dan eksternal yang saling berinteraksi. Pemahaman yang mendalam tentang faktor-faktor ini penting untuk merancang strategi peningkatan efektivitas yang tepat.

a. Faktor Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan faktor paling kritis dalam menentukan efektivitas manajemen administrasi. Mathis dan Jackson (2017) menyatakan bahwa kualitas SDM akan menentukan kualitas output organisasi.

- a) Kompetensi: Meliputi knowledge (pengetahuan), skill (keterampilan), dan attitude (sikap) yang dimiliki oleh staf administrasi. Kompetensi harus selaras dengan tuntutan tugas dan perkembangan teknologi.
- b) Motivasi: Dorongan internal dan eksternal yang mempengaruhi semangat kerja dan komitmen staf. Motivasi dipengaruhi oleh faktor intrinsik (kepuasan kerja, pengakuan, pengembangan karier) dan ekstrinsik (gaji, benefit, lingkungan kerja).
- c) Kapasitas: Kemampuan organisasi untuk mengelola beban kerja yang ada. Kapasitas dipengaruhi oleh jumlah staf, alokasi waktu, dan efisiensi proses kerja.
- d) Budaya Kerja: Nilai-nilai, norma, dan kebiasaan yang dianut oleh anggota organisasi. Budaya kerja yang positif akan mendukung efektivitas, sementara budaya kerja yang negatif akan menghambat kinerja.

b. Faktor Teknologi dan Sistem Informasi

Teknologi informasi telah menjadi enabler penting untuk meningkatkan efektivitas manajemen administrasi. Laudon (2016) menyatakan bahwa sistem informasi yang tepat dapat meningkatkan efisiensi, akurasi, dan kecepatan proses administratif.

- a) Infrastruktur TI: Meliputi hardware, software, network, dan database yang mendukung operasional administrasi. Infrastruktur yang memadai dan reliable menjadi foundation bagi efektivitas sistem informasi.
- b) Sistem Informasi Manajemen: Aplikasi yang mengintegrasikan berbagai proses administratif seperti sistem informasi akademik, keuangan, kepegawaian, dan kemahasiswaan. Integrasi sistem akan mengurangi redundancy dan meningkatkan akurasi data.
- c) Digital Transformation: Transformasi proses manual menjadi digital untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas. Digital transformation harus dilakukan secara bertahap dan mempertimbangkan kesiapan SDM.
- d) Data Analytics: Kemampuan untuk menganalisis data untuk mendukung pengambilan keputusan. Data analytics dapat memberikan insight yang valuable untuk perbaikan berkelanjutan.

c. Faktor Struktural dan Organisasional

Struktur organisasi dan sistem kerja yang tepat akan mendukung efektivitas manajemen administrasi. Mintzberg (2014) mengidentifikasi lima konfigurasi organisasi yang masing-masing memiliki karakteristik dan keunggulan tersendiri.

- a) Desain Organisasi: Struktur hirarki, *span of control*, dan *reporting relationship* yang tepat. Desain organisasi harus fleksibel namun tetap memberikan kejelasan tanggung jawab dan wewenang.
- b) Sistem dan Prosedur: *Standard Operating Procedure* (SOP) yang jelas, efisien, dan mudah dipahami. SOP harus *regularly updated* untuk mengakomodasi perubahan kebutuhan dan perkembangan teknologi.
- c) Koordinasi dan Komunikasi: Mekanisme formal dan informal untuk memfasilitasi koordinasi dan komunikasi antar unit. Komunikasi yang efektif akan mengurangi misunderstanding dan meningkatkan sinergi.
- d) Budaya Organisasi: Nilai-nilai, belief, dan assumption yang dianut oleh

organisasi. Budaya organisasi yang mendukung inovasi, kolaborasi, dan *continuous improvement* akan meningkatkan efektivitas.

d. Faktor Lingkungan Eksternal

Lingkungan eksternal memberikan *constraint* dan *opportunity* yang mempengaruhi efektivitas manajemen administrasi. Johnson, Whittington, dan Scholes (2015) menggunakan framework PESTEL untuk menganalisis faktor lingkungan eksternal.

- a) *Political Factors*: Kebijakan pemerintah terkait pendidikan tinggi, regulasi, dan political stability. Perubahan kebijakan dapat mempengaruhi operational requirement dan compliance burden.
- b) *Economic Factors*: Kondisi ekonomi makro yang mempengaruhi funding, purchasing power mahasiswa, dan cost of operation. Economic uncertainty memerlukan fleksibilitas dalam planning dan resource allocation.
- c) *Social Factors*: Perubahan demografi, preference mahasiswa, dan social expectations terhadap perguruan tinggi. Social media dan digital native generation mengubah cara mereka berinteraksi dengan institusi.
- d) *Technological Factors*: Perkembangan teknologi yang mempengaruhi cara kerja dan ekspektasi stakeholder. Technology disruption dapat menjadi opportunity sekaligus threat.
- e) *Environmental Factors*: Sustainability concerns dan environmental regulations yang semakin ketat. Green campus initiative menjadi trend yang harus diantisipasi.
- f) *Legal Factors*: Regulasi dan legal framework yang mengatur operasional perguruan tinggi. Compliance terhadap regulasi merupakan minimum requirement yang harus dipenuhi.

B. Mutu Layanan

1. Konsep Mutu Layanan

Konsep mutu layanan telah menjadi fokus utama dalam berbagai disiplin ilmu, terutama dalam era globalisasi dan persaingan yang semakin ketat. Dalam konteks pendidikan tinggi, mutu layanan tidak hanya berkaitan dengan aspek akademik, tetapi juga meliputi seluruh spektrum layanan yang diberikan kepada stakeholder.

Tjiptono dan Chandra (2017) mendefinisikan mutu layanan sebagai ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu memenuhi ekspektasi pelanggan. Definisi ini menekankan pada aspek perbandingan antara ekspektasi dengan persepsi aktual dari pengguna layanan. Dalam konteks pendidikan tinggi, "pelanggan" tidak hanya mahasiswa, tetapi juga orang tua, industri, pemerintah, dan masyarakat luas.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) dalam penelitian seminal mereka memberikan definisi yang lebih teknis: mutu layanan adalah perbandingan antara harapan pelanggan dengan persepsi mereka terhadap layanan yang benar-benar mereka terima atau rasakan. Model ini kemudian dikenal sebagai gap model yang mengidentifikasi lima gap potensial dalam delivery layanan.

Gronroos (2015) mengembangkan konsep mutu layanan dengan membedakan antara *technical quality* dan *functional quality*. *Technical quality* mengacu pada "*what*" customer receives, sementara *functional quality* mengacu pada "*how*" the service is delivered. Dalam konteks program studi, *technical quality* meliputi kurikulum, fasilitas, dan kompetensi dosen, sementara *functional quality* meliputi cara penyampaian layanan, interaksi dengan staf, dan pengalaman keseluruhan mahasiswa.

Brady dan Cronin (2001) mengusulkan model hierarkis mutu layanan yang terdiri dari tiga dimensi utama: *interaction quality*, *physical environment quality*, dan *outcome quality*. Model ini memberikan framework yang lebih komprehensif untuk memahami mutu layanan dalam konteks yang kompleks seperti pendidikan tinggi.

Dalam konteks pendidikan tinggi, Oldfield dan Baron (2000) mengadaptasi konsep mutu layanan dengan mempertimbangkan karakteristik unik dari layanan pendidikan. Mereka menekankan bahwa mahasiswa memiliki dual role sebagai customer dan co-producer dalam proses pendidikan. Hal ini membuat assessment mutu layanan menjadi lebih kompleks karena melibatkan aspek experiential dan transformational.

Abdullah (2016) mengembangkan konsep mutu layanan pendidikan tinggi dengan framework HEdPERF (Higher Education Performance) yang mengidentifikasi lima dimensi spesifik: non-academic aspects, academic aspects, reputation, access, dan program issues. Framework ini lebih sesuai untuk konteks

pendidikan tinggi dibandingkan dengan SERVQUAL yang bersifat generic.

Dari berbagai perspektif tersebut, dapat disintesis bahwa mutu layanan dalam konteks program studi adalah persepsi stakeholder terhadap keunggulan atau superioritas layanan yang diberikan program studi dalam memenuhi atau melebihi ekspektasi mereka. Mutu layanan ini bersifat multidimensional, subjektif, dan dinamis, serta melibatkan aspek tangible dan intangible dari pengalaman stakeholder.

2. Dimensi Mutu Layanan

Pengukuran mutu layanan memerlukan pemahaman yang mendalam tentang dimensi-dimensi yang membentuknya. Meskipun terdapat berbagai model pengukuran mutu layanan, model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) masih menjadi referensi utama yang kemudian diadaptasi untuk berbagai konteks, termasuk pendidikan tinggi.

a. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Dimensi tangibles mengacu pada penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan material komunikasi yang dapat diamati secara langsung oleh pengguna layanan. Dalam konteks program studi, dimensi ini memiliki peran penting dalam membentuk first impression dan mendukung proses pembelajaran.

- a) Fasilitas Fisik: Gedung dan Ruang Kuliah: Kualitas bangunan, desain interior, pencahayaan, ventilasi, dan kapasitas ruang yang memadai. Ruang kuliah yang nyaman akan mendukung proses pembelajaran yang efektif dan menciptakan pengalaman positif bagi mahasiswa.
- b) Laboratorium dan Workshop: Ketersediaan dan kualitas laboratorium yang sesuai dengan kebutuhan program studi. Laboratorium yang modern dan well-equipped akan meningkatkan kualitas pembelajaran praktik dan *research capability*.
- c) Perpustakaan: Koleksi buku, jurnal, database online, fasilitas baca, dan sistem informasi perpustakaan. Perpustakaan yang lengkap dan modern merupakan jantung dari institusi pendidikan tinggi.
- d) Fasilitas Penunjang: Auditorium, ruang seminar, cafeteria, tempat parkir, dan fasilitas olahraga. Fasilitas penunjang yang memadai akan meningkatkan student experience secara keseluruhan.

- e) Teknologi dan Peralatan: *Sistem Informasi Akademik*: Portal mahasiswa, sistem registrasi online, e-learning platform, dan mobile applications. Teknologi yang user-friendly akan meningkatkan accessibility dan convenience bagi mahasiswa.
- f) *Audio-Visual Equipment*: Proyektor, sound system, interactive whiteboard, dan recording equipment untuk mendukung proses pembelajaran yang interaktif dan engaging.
- g) *Network Infrastructure*: WiFi coverage, internet speed, dan network reliability. Konektivitas yang baik merupakan kebutuhan dasar dalam era digital learning.
- h) Penampilan Personel: *Dress Code*: Standar berpakaian yang profesional untuk staf administrasi dan dosen. Penampilan yang rapi akan mencerminkan profesionalisme institusi.
- i) *Identification System*: Name tag, ID card, dan uniform yang memudahkan identifikasi personel. Sistem identifikasi yang jelas akan memudahkan interaksi antara mahasiswa dengan staf.
- j) Material Komunikasi: *Website dan Social Media*: Desain yang menarik, informasi yang up-to-date, dan user experience yang baik. Digital presence yang kuat akan meningkatkan aksesibilitas informasi.
- k) *Printed Materials*: Brosur, handbook, formulir, dan signage yang informatif dan berkualitas. Material cetak yang well-designed akan memberikan kesan profesional.

b. Reliability (Keandalan)

Reliability mengacu pada kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan akurat, konsisten, dan dapat diandalkan. Dimensi ini sering dianggap sebagai dimensi paling penting dalam mutu layanan karena berkaitan dengan trust dan credibility.

- a) Konsistensi Layanan: *Standar Operasional*: Implementasi SOP yang konsisten dalam setiap interaksi layanan. Konsistensi akan membangun predictability dan trust dari stakeholder.
- b) *Quality Assurance*: Sistem penjaminan mutu yang memastikan standar layanan terpelihara. QA system yang efektif akan mencegah variasi kualitas layanan yang berlebihan.

- c) *Service Recovery*: Kemampuan untuk menangani dan memperbaiki kesalahan layanan dengan cepat dan efektif. Service recovery yang baik dapat mengubah pengalaman negatif menjadi positif.
- d) Akurasi Informasi: *Academic Information*: Keakuratan informasi tentang kurikulum, jadwal, persyaratan, dan regulasi akademik. Informasi yang akurat akan menghindari confusion dan frustration mahasiswa.
- e) *Administrative Information*: Keakuratan data mahasiswa, transkrip, sertifikat, dan dokumen.

c. Responsiveness (Daya Tanggap)

Dimensi responsiveness mengacu pada kesediaan dan kemampuan staf untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat dan tanggap. Zeithaml et al. (2013) menekankan bahwa *responsiveness* sangat berkaitan dengan persepsi pelanggan tentang efisiensi organisasi dan kepedulian terhadap kebutuhan mereka. Dalam konteks pendidikan tinggi yang dinamis, responsiveness menjadi semakin penting karena mahasiswa mengharapkan layanan yang cepat dan adaptif.

- a) *Transaction Speed*: Kecepatan dalam menyelesaikan transaksi administrasi standar seperti pendaftaran, pembayaran, atau pengambilan dokumen. Benchmark waktu layanan perlu ditetapkan untuk setiap jenis transaksi dan dikomunikasikan dengan jelas kepada mahasiswa.
- b) *Queue Management*: Sistem antrian yang efisien untuk meminimalkan waktu tunggu. Implementasi sistem antrian digital, *multiple service points*, dan *peak hour management* akan meningkatkan efisiensi layanan.
- c) *Self-Service Options*: Ketersediaan opsi layanan mandiri yang memungkinkan mahasiswa melakukan transaksi tanpa harus berinteraksi langsung dengan staf. Portal mahasiswa, *mobile apps*, dan kiosk mandiri adalah contoh teknologi yang mendukung *self-service*.

d. Assurance (Jaminan)

Dimensi *assurance* mengacu pada pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan staf untuk menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan. Parasuraman et al. (1988) mengidentifikasi bahwa assurance sangat penting dalam high-involvement services seperti pendidikan, kesehatan, dan keuangan, dimana konsekuensi dari layanan memiliki dampak signifikan bagi pelanggan. Dalam

konteks pendidikan tinggi, assurance berkaitan dengan kredibilitas institusi dan kompetensi para pengelolanya.

- a) *Professional Competence*: Pengetahuan dan keterampilan staf yang memadai untuk melaksanakan tugas mereka. Kompetensi ini meliputi technical knowledge tentang sistem, prosedur, dan regulasi, serta soft skills dalam berinteraksi dengan mahasiswa.
- b) *Academic Credentials*: Kualifikasi akademik dosen dan staf akademik yang sesuai dengan standar pendidikan tinggi. Untuk program magister, dosen minimal harus memiliki gelar doktor di bidang yang relevan.
- c) *Continuing Professional Development*: Program pengembangan berkelanjutan untuk memastikan staf selalu update dengan perkembangan terkini. Regular training, workshop, conference attendance, dan certification programs merupakan investasi penting untuk menjaga kompetensi.
- d) *Expertise Recognition*: Pengakuan eksternal terhadap keahlian dosen seperti publikasi, penelitian, atau pengalaman profesional. Expertise yang diakui secara luas akan meningkatkan confidence mahasiswa terhadap kualitas pendidikan yang mereka terima.

e. *Empathy* (Empati)

Dimensi *empathy* mengacu pada pemberian perhatian individual dan pemahaman terhadap kebutuhan spesifik pelanggan. Berry dan Parasuraman (1991) menekankan bahwa *empathy* adalah tentang membuat pelanggan merasa special dan understood. Dalam konteks pendidikan tinggi, *empathy* sangat penting karena setiap mahasiswa memiliki latar belakang, situasi, dan kebutuhan yang unik.

- a) *Personalized Service*: Layanan yang dipersonalisasi berdasarkan kebutuhan dan preferensi individual mahasiswa. Personalisasi menunjukkan bahwa mahasiswa dipandang sebagai individu unik, bukan sekadar nomor atau entitas administratif.
- b) *Individual Recognition*: Kemampuan staf untuk mengenali mahasiswa secara personal dan mengingat interaksi sebelumnya. Recognition membuat mahasiswa merasa valued dan meningkatkan sense of belonging.
- c) *Tailored Communication*: Komunikasi yang disesuaikan dengan gaya dan preferensi komunikasi mahasiswa. Beberapa mahasiswa lebih suka

komunikasi formal sementara yang lain lebih nyaman dengan komunikasi informal.

- d) *Special Attention to Needs*: Perhatian khusus kepada mahasiswa dengan kebutuhan spesifik seperti penyandang disabilitas, mahasiswa internasional, atau mahasiswa dengan kondisi khusus lainnya. *Inclusive approach* memastikan semua mahasiswa mendapat dukungan yang mereka perlukan.

Parasuraman et al. (1994) dalam penelitian lanjutan mereka menemukan bahwa meskipun kelima dimensi SERVQUAL ini distinct, namun dalam praktiknya mereka saling terkait dan integrated. Kualitas layanan yang *excellent* memerlukan performa yang baik di semua dimensi, bukan hanya fokus pada satu atau dua dimensi saja. Lebih lanjut, mereka menemukan bahwa *relative importance* dari setiap dimensi dapat bervariasi tergantung pada jenis layanan dan karakteristik pelanggan.

Dalam konteks pendidikan tinggi, penelitian oleh Sultan & Wong (2013) menunjukkan bahwa ketiga dimensi yang paling penting adalah *Reliability*, *Assurance*, dan *Empathy*, sementara *Tangibles* dan *Responsiveness*, meskipun penting, memiliki impact yang relatif lebih kecil terhadap kepuasan keseluruhan. Namun demikian, temuan ini tidak universal dan dapat berbeda tergantung pada konteks spesifik institusi dan ekspektasi stakeholder.

C. Penelitian Terdahulu

Penelitian tentang efektivitas manajemen administrasi dan mutu layanan dalam pendidikan tinggi telah dilakukan oleh berbagai peneliti. Berikut dipaparkan sepuluh penelitian relevan yang memberikan landasan bagi penelitian ini.

Penelitian dalam Konteks Pendidikan Islam. Nasution (2020) melakukan studi kasus pada tiga UIN di Indonesia dan menemukan bahwa institusi yang mengintegrasikan manajemen modern dengan nilai-nilai Islam memiliki efektivitas organisasi lebih baik. Hassan dan Ibrahim (2018) mengidentifikasi tantangan implementasi nilai Islam dalam manajemen modern di Malaysia dan Indonesia, namun institusi yang berhasil memiliki identitas kuat dan komitmen staf tinggi. Kedua penelitian ini membuktikan pentingnya penelitian spesifik di konteks pendidikan Islam.

Penelitian Teknologi dan Sistem Informasi. Rahman (2019) menemukan bahwa sistem informasi terintegrasi meningkatkan efektivitas administrasi (skor 3,45-3,82) di tiga universitas Indonesia, dengan faktor kunci: komitmen pimpinan, pelatihan

memadai, dan dukungan teknis. Lee dan Kim (2020) di Korea Selatan menunjukkan transformasi digital meningkatkan *Responsiveness* (+28%) dan *Reliability* (+23%), tetapi memerlukan perubahan budaya dan *capacity building* SDM. Wang dan Liu (2020) melalui *action research* 3 tahun di China membuktikan *continuous improvement* berbasis PDCA meningkatkan kepuasan dari 3,2 menjadi 4,1. Ketiga penelitian ini menegaskan teknologi sebagai *enabler* penting namun kesuksesan bergantung pada faktor organisasional dan manusiawi.

Penelitian Mutu Layanan SERVQUAL. Wijaya dan Sari (2021) dengan survei 300 mahasiswa di Indonesia menemukan dimensi *Assurance* ($\beta=0,412$) dan *Reliability* ($\beta=0,389$) paling berpengaruh terhadap kepuasan, sementara *Empathy* (3,45) terendah. Penelitian ini memvalidasi SERVQUAL untuk konteks pendidikan tinggi Indonesia.

Penelitian Hubungan Manajemen-Mutu Layanan. Thompson dan Johnson (2018) dalam studi longitudinal 5 tahun dengan 2.500+ mahasiswa pascasarjana di AS menemukan efisiensi administratif sebagai prediktor kuat kepuasan ($\beta=0,67$, $p<0,001$), dengan pelaksanaan/*execution* sebagai prediktor terkuat. Sari dan Putri (2020) di lima PTS Jakarta menemukan korelasi kuat ($r=0,745$) dengan $R^2=55,5\%$, dimana pengorganisasian ($\beta=0,328$) paling berpengaruh. Brown dan Davis (2019) menggunakan SEM dengan 1.200 responden di Australia mengidentifikasi lima faktor efektivitas administrasi dengan $R^2=72\%$, dan efektivitas administrasi berpengaruh kuat terhadap kepuasan ($\beta=0,68$). Ketiga penelitian ini konsisten menunjukkan hubungan positif signifikan antara manajemen administrasi dengan mutu layanan.

Penelitian *Organizational Effectiveness*. Garcia dan Martinez (2021) melalui *systematic review* 127 artikel (2010-2020) menemukan bahwa "*daily management practices*" lebih memprediksi mutu layanan dibanding perencanaan strategis, dan mengidentifikasi *gap* penelitian di negara berkembang yang masih terbatas.

Analisis Keterkaitan. Kesepuluh penelitian menunjukkan konsistensi kuat tentang hubungan positif antara efektivitas manajemen administrasi dengan mutu layanan (koefisien 0,67-0,78), ditemukan lintas konteks geografis dan jenis institusi. Variasi dimensi paling berpengaruh (pelaksanaan vs pengorganisasian) mencerminkan pengaruh konteks spesifik. Penelitian juga menegaskan: (1) teknologi penting tetapi bukan solusi tunggal, (2) SERVQUAL valid untuk pendidikan tinggi Indonesia, (3) konteks Islam memerlukan pendekatan spesifik, dan (4) pendekatan multidimensional diperlukan untuk pemahaman komprehensif.

Identifikasi *Gap* dan Posisi Penelitian. Terdapat lima *gap* utama: (1) **kontekstual** - penelitian spesifik program pascasarjana manajemen pendidikan Islam di UIN sangat terbatas, (2) **teoretis** - integrasi kerangka fungsi manajemen (5 dimensi) dengan SERVQUAL (5 dimensi) masih jarang, (3) **metodologis** - penelitian melibatkan multi-*stakeholder* (mahasiswa, dosen, staf, alumni) simultan masih terbatas, (4) **geografis** - penelitian di UIN luar Jawa minim, dan (5) **analitik** - identifikasi dimensi paling berpengaruh untuk prioritisasi intervensi masih kurang. Penelitian ini mengisi *gap* tersebut dengan: fokus spesifik Program Magister MPI UIN SU Medan, integrasi framework komprehensif, perspektif empat kategori *stakeholder*, representasi kawasan Sumatera, dan analisis parsial untuk *actionable insights*. Kontribusi penelitian meliputi bukti empiris kontekstual, model terintegrasi granular, temuan *robust* multi-perspektif, dan rekomendasi spesifik berbasis data untuk perbaikan manajemen administrasi dan peningkatan mutu layanan yang dapat diterapkan di program sejenis di institusi pendidikan tinggi Islam Indonesia.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian survei eksplanatori. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan kausal antara variabel efektivitas manajemen administrasi dengan mutu layanan program studi, serta mengukur sejauh mana pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara statistic.

Sugiyono (2019) menyatakan bahwa penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Jenis penelitian survei eksplanatori dipilih karena penelitian ini tidak hanya mendeskripsikan variabel-variabel yang diteliti, tetapi juga menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel tersebut. Menurut Singarimbun dan Effendi (2017), penelitian eksplanatori bertujuan untuk menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis.

Desain penelitian yang digunakan adalah *cross-sectional*, dimana data dikumpulkan pada satu titik waktu tertentu untuk menganalisis hubungan antara variabel efektivitas manajemen administrasi dengan mutu layanan. Desain ini dipilih karena efisiensi waktu dan biaya, serta sesuai dengan tujuan penelitian untuk mengukur kondisi saat ini.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Program Magister Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan yang beralamat di Jalan Willem Iskandar Pasar V Medan Estate, Kota Medan, Sumatera Utara.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dalam periode tiga bulan, dimulai dari bulan April hingga Juni 2025. Pemilihan periode waktu ini didasarkan pada beberapa

pertimbangan strategis yang berkaitan dengan siklus akademik, ketersediaan responden, dan efektivitas pengumpulan data. Periode April hingga Juni dipilih karena bertepatan dengan semester genap yang sedang berjalan, dimana seluruh aktivitas akademik dan administrasi berjalan normal. Pada periode ini, mahasiswa sedang aktif mengikuti perkuliahan dan berbagai kegiatan akademik sehingga interaksi mereka dengan layanan administrasi berada pada intensitas yang optimal. Demikian pula dengan dosen dan staf administrasi yang dalam kondisi rutinitas kerja normal, sehingga dapat memberikan penilaian yang akurat terhadap efektivitas manajemen administrasi dan mutu layanan.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pemangku kepentingan internal Program Magister MPI FITK UIN SU Medan yang memiliki pengalaman langsung dengan layanan administrasi program studi. Populasi terdiri dari: Mahasiswa aktif: 52 orang (semua angkatan yang masih aktif kuliah), Dosen tetap: 15 orang (dosen yang mengajar di program studi), Staf administrasi: 3 orang (staf yang menangani administrasi program studi), dan Alumni: 60 orang (lulusan 3 tahun terakhir: 2022-2024). Total populasi: 130 orang.

2. Sampel

Penentuan ukuran sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (margin of error) 5%:

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

Dimana:

- n = ukuran sampel
- N = ukuran populasi (130)
- e = tingkat kesalahan (0,05)

Perhitungan:

$$n = \frac{N}{1 + N \times e^2} = \frac{130}{1 + 130 \times (0,05)^2} = \frac{130}{1,325} = 98,11 \approx 98$$

Untuk memastikan representativitas dan mengantisipasi kemungkinan non-response, ukuran sampel ditambah menjadi **100 responden** dengan pertimbangan untuk memenuhi persyaratan analisis statistic.

3. Teknik Sampling

Penelitian ini menggunakan teknik probability sampling dengan metode stratified random sampling. Populasi dibagi menjadi strata berdasarkan kategori pemangku kepentingan, kemudian dari setiap strata diambil sampel secara random proporsional.

Distribusi Sampel:

- Mahasiswa aktif: $100 \times (52/130) = 40$ responden
- Dosen tetap: $100 \times (15/130) = 12$ responden
- Staf administrasi: $100 \times (3/130) = 2$ responden
- Alumni: $100 \times (60/130) = 46$ responden

Kriteria Sampel:

Untuk Mahasiswa:

- Minimal semester 2 (telah menjalani proses administrasi)
- Aktif menggunakan layanan administrasi program studi
- Bersedia berpartisipasi dalam penelitian

Untuk Dosen:

- Minimal 1 tahun mengajar di program studi
- Terlibat dalam proses administrasi akademik
- Memiliki interaksi dengan sistem administrasi program studi

Untuk Staf Administrasi:

- Minimal 1 tahun bekerja di bagian administrasi
- Terlibat langsung dalam pelayanan administrasi
- Memahami sistem dan prosedur administrasi program studi

Untuk Alumni:

- Lulus maksimal 3 tahun terakhir (2022-2024)
- Memiliki pengalaman lengkap dengan layanan administrasi
- Dapat dihubungi untuk pengisian kuesioner

D. Variabel Penelitian

1. Identifikasi Variabel

Penelitian ini melibatkan dua variabel utama:

a. Variabel Independen (X): Efektivitas Manajemen Administrasi

Definisi konseptual: Kemampuan sistem manajemen administrasi untuk mencapai tujuan yang ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya secara optimal, pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen yang tepat, dan adaptasi terhadap perubahan lingkungan.

b. Variabel Dependen (Y): Mutu Layanan Program Studi

Definisi konseptual: Persepsi pemangku kepentingan terhadap keunggulan layanan yang diberikan program studi dalam memenuhi atau melebihi ekspektasi mereka.

2. Operasionalisasi Variabel

a. Efektivitas Manajemen Administrasi (X)

Dimensi 1: Efektivitas Perencanaan (X_1)

- Kejelasan visi dan misi program studi
- Kesesuaian rencana dengan kebutuhan pemangku kepentingan
- Keterlibatan pemangku kepentingan dalam proses perencanaan
- Sistematisa penyusunan rencana kerja
- Kualitas perencanaan anggaran

Jumlah item: 5 pertanyaan

Dimensi 2: Efektivitas Pengorganisasian (X_2)

- Kejelasan struktur organisasi program studi
- Pembagian tugas dan tanggung jawab yang tepat
- Koordinasi antar unit kerja
- Sistem delegasi wewenang
- Mekanisme komunikasi formal dan informal

Jumlah item: 5 pertanyaan

Dimensi 3: Efektivitas Pelaksanaan (X_3)

- Kualitas kepemimpinan dalam program studi
- Efektivitas komunikasi internal
- Sistem motivasi dan pengembangan staf
- Implementasi rencana kerja
- Koordinasi pelaksanaan kegiatan

Jumlah item: 5 pertanyaan

Dimensi 4: Efektivitas Pengawasan (X_4)

- Sistem monitoring dan evaluasi
- Mekanisme pelaporan berkala
- Tindakan korektif terhadap penyimpangan
- Sistem umpan balik
- Evaluasi kinerja staf

Jumlah item: 5 pertanyaan

Dimensi 5: Efisiensi Sumber Daya (X_5)

- Optimalisasi pemanfaatan SDM
- Efisiensi penggunaan teknologi
- Pengelolaan anggaran yang efektif
- Pemanfaatan sarana dan prasarana
- Pengelolaan waktu dalam layanan

Jumlah item: 5 pertanyaan

b. Mutu Layanan Program Studi (Y)

Dimensi 1: Bukti Fisik/Tangibles (Y_1)

- Kualitas fasilitas fisik program studi
- Ketersediaan dan kualitas peralatan teknologi
- Penampilan dan profesionalitas staf
- Kualitas material komunikasi dan informasi
- Kenyamanan lingkungan fisik

Jumlah item: 5 pertanyaan

Dimensi 2: Keandalan/Reliability (Y_2)

- Konsistensi dalam pemberian layanan
- Akurasi informasi yang diberikan
- Ketepatan waktu dalam pelayanan
- Kemampuan menepati janji layanan
- Keandalan sistem informasi

Jumlah item: 5 pertanyaan

Dimensi 3: Daya Tanggap/Responsiveness (Y_3)

- Kecepatan dalam memberikan layanan
- Kesigapan staf dalam membantu

- Kemudahan akses terhadap layanan
- Fleksibilitas dalam pelayanan
- Proaktivitas dalam mengantisipasi kebutuhan

Jumlah item: 5 pertanyaan

Dimensi 4: Jaminan/Assurance (Y_4)

- Kompetensi dan keahlian staf
- Kepercayaan terhadap institusi
- Keamanan data dan informasi
- Kredibilitas program studi
- Jaminan kualitas layanan

Jumlah item: 5 pertanyaan

Dimensi 5: Empati/Empathy (Y_5)

- Perhatian individual kepada mahasiswa
- Pemahaman terhadap kebutuhan spesifik
- Sikap peduli dan ramah staf
- Kemudahan komunikasi dengan staf
- Perlakuan yang adil dan non-diskriminatif

Jumlah item: 5 pertanyaan

E. Instrumen Penelitian

1. Jenis Instrumen

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah **kuesioner terstruktur** dengan skala Likert 5 poin. Kuesioner dipilih karena efisiensi dalam pengumpulan data dari responden yang banyak, memungkinkan standardisasi pertanyaan dan cocok untuk analisis statistik kuantitatif.

2. Skala Pengukuran

Penelitian ini menggunakan skala Likert 5 poin dengan gradasi sebagai berikut:

- 5 = Sangat Setuju/Sangat Baik
- 4 = Setuju/Baik
- 3 = Ragu-ragu/Cukup
- 2 = Tidak Setuju/Kurang
- 1 = Sangat Tidak Setuju/Sangat Kurang

3. Struktur Kuesioner

Kuesioner terdiri dari tiga bagian utama:

Bagian A: Data Demografi dan Karakteristik Responden

- Status responden (mahasiswa/dosen/staf/alumni)
- Usia dan jenis kelamin
- Pendidikan terakhir
- Lama berinteraksi dengan program studi
- Frekuensi menggunakan layanan administrasi

Bagian B: Efektivitas Manajemen Administrasi (Variabel X)

- 25 item pertanyaan yang mengukur 5 dimensi efektivitas
- Setiap dimensi terdiri dari 5 item pertanyaan
- Menggunakan skala Likert 5 poin

Bagian C: Mutu Layanan Program Studi (Variabel Y)

- 25 item pertanyaan yang mengukur 5 dimensi SERVQUAL
- Setiap dimensi terdiri dari 5 item pertanyaan
- Menggunakan skala Likert 5 poin

Total item kuesioner: 50 pertanyaan + data demografi

4. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Validitas Isi (Content Validity):

- Konsultasi dengan ahli (expert judgment) dari 3 pakar: 1 pakar manajemen Pendidikan, 1 pakar metodologi penelitian, dan 1 pakar manajemen pendidikan Islam.
- Review literatur untuk memastikan item mengukur konstruk yang tepat
- Revisi instrumen berdasarkan masukan ahli

Validitas Konstruk (Construct Validity):

- Pilot test pada 30 responden dari populasi serupa (di luar sampel penelitian)
- Menggunakan analisis faktor eksploratori (EFA)
- Kriteria validitas konstruk:
 - Nilai KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) $> 0,5$
 - Bartlett's Test of Sphericity signifikan ($p < 0,05$)

- Factor loading $> 0,5$ untuk setiap item

Validitas Item:

- Menggunakan korelasi product moment Pearson
- Kriteria: $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ ($0,361$ untuk $n=30$, $\alpha=0,05$)
- Item yang tidak valid akan direvisi atau dihapus

b. Uji Reliabilitas

Metode: Cronbach's Alpha Kriteria Reliabilitas:

- $\alpha > 0,7$ untuk reliabilitas yang dapat diterima
- $\alpha > 0,8$ untuk reliabilitas yang baik
- $\alpha > 0,9$ untuk reliabilitas yang sangat baik

Rumus Cronbach's Alpha: $\alpha = (k/(k-1)) \times (1 - (\sum \sigma_i^2 / \sigma_t^2))$

Dimana:

- k = jumlah item
- σ_i^2 = varians item ke-i
- σ_t^2 = varians total

Prosedur Uji Reliabilitas:

1. Hitung Cronbach's Alpha untuk setiap dimensi
2. Hitung Cronbach's Alpha untuk keseluruhan variable
3. Jika $\alpha < 0,7$, lakukan analisis item-total correlation
4. Hapus item yang menurunkan reliabilitas (jika perlu)

F. Teknik Pengumpulan Data

1. Data Primer

Data primer dikumpulkan melalui survei kuesioner dengan metode distribusi campuran:

Metode Distribusi:

- Kuesioner online (*Google Forms*) - 70% dari total responden
 - Link dikirim melalui email dan *WhatsApp*
 - Reminder otomatis setiap 3 hari
 - Akses mudah melalui smartphone atau komputer
- Kuesioner cetak - 30% dari total responden
 - Untuk responden yang kurang familiar dengan teknologi
 - Distribusi langsung di kampus

- Pengumpulan melalui kotak pengumpulan atau langsung

Prosedur Pengumpulan Data:

Tahap Persiapan:

1. Penyusunan daftar responden berdasarkan sampling frame
2. Persiapan kuesioner online dan cetak
3. Pengajuan izin penelitian ke institusi
4. Sosialisasi penelitian kepada responden

Tahap Pelaksanaan:

1. Pengiriman undangan dan link kuesioner (email/WhatsApp)
2. Distribusi kuesioner cetak di lokasi strategis
3. Monitoring response rate harian
4. Follow-up dan reminder kepada non-responden
5. Verifikasi kelengkapan data yang masuk

Tahap Finalisasi:

1. Pengumpulan kuesioner cetak terakhir
2. Penutupan akses kuesioner online
3. Verifikasi data dan cleaning
4. Backup data dalam format multiple

Timeline Pengumpulan Data:

- Minggu 1-2: Distribusi kuesioner dan pengumpulan gelombang pertama
- Minggu 3-4: Follow-up intensif dan reminder kepada non-responden
- Minggu 5-6: Pengumpulan data tambahan dan verifikasi final

2. Data Sekunder

Data sekunder dikumpulkan untuk mendukung analisis dan triangulasi data, meliputi:

Dokumen Institusi:

- Profil dan sejarah program studi
- Struktur organisasi dan *job description*
- Standar Operasional Prosedur (SOP) administrasi
- Laporan evaluasi internal dan eksternal

Data Statistik:

- Data mahasiswa (jumlah, karakteristik, prestasi)
- Data alumni dan tingkat kepuasan

- Data dosen dan staf administrasi
- Data fasilitas dan infrastruktur

Dokumen Kebijakan:

- Renstra program studi dan fakultas
- Pedoman akademik dan administrasi
- Hasil akreditasi dan evaluasi eksternal
- Laporan survei kepuasan sebelumnya

Sumber Data Sekunder:

- Bagian administrasi program studi
- Pusat data dan sistem informasi fakultas
- Website resmi institusi
- Dokumentasi rapat dan kegiatan

G. Teknik Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden dan distribusi jawaban untuk setiap variabel penelitian.

Statistik Deskriptif yang Digunakan:

- Frekuensi dan persentase untuk data kategorikal (demografi)
- Mean (rata-rata) untuk mengukur tendensi sentral
- Median dan modus sebagai ukuran pemusatan tambahan
- Standar deviasi untuk mengukur sebaran/variabilitas data
- Minimum dan maksimum untuk mengetahui range data
- Skewness dan kurtosis untuk mengetahui distribusi data

Interpretasi Skor Rata-rata (Skala 1-5):

- 1,00 - 1,80: Sangat Rendah/Sangat Buruk
- 1,81 - 2,60: Rendah/Buruk
- 2,61 - 3,40: Sedang/Cukup
- 3,41 - 4,20: Tinggi/Baik
- 4,21 - 5,00: Sangat Tinggi/Sangat Baik

Output Analisis Deskriptif:

- Tabel distribusi frekuensi karakteristik responden
- Tabel statistik deskriptif untuk setiap variabel dan dimensi

- c. Grafik histogram dan boxplot untuk visualisasi distribusi
- d. Analisis perbandingan antar kelompok responden

2. Uji Prasyarat Analisis

Sebelum melakukan analisis inferensial (korelasi dan regresi), terlebih dahulu dilakukan pengujian prasyarat atau asumsi analisis untuk memastikan bahwa data memenuhi persyaratan statistik. Hal ini penting agar hasil analisis dapat dipercaya dan kesimpulan yang diambil valid. Penelitian ini melakukan empat jenis uji prasyarat: uji normalitas, uji linearitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas.

a. Uji Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data variabel penelitian berdistribusi normal atau tidak. Distribusi normal adalah syarat penting untuk analisis parametrik seperti korelasi *Product Moment* Pearson dan regresi linear. Data dikatakan berdistribusi normal jika sebaran datanya mengikuti kurva normal (*bell curve*), dimana sebagian besar data berada di sekitar nilai rata-rata.

Hipotesis Pengujian:

H_0 : Data berdistribusi normal

H_1 : Data tidak berdistribusi normal

Metode Pengujian: Penelitian ini menggunakan dua metode uji normalitas:

1. Kolmogorov-Smirnov Test: Untuk sampel besar ($n > 30$), lebih umum digunakan
2. Shapiro-Wilk Test: Untuk sampel kecil ($n \leq 30$), lebih sensitif dan powerful

Kriteria Keputusan:

- Jika nilai Sig. (p-value) $> 0,05$, maka H_0 diterima $\rightarrow$ data berdistribusi normal
- Jika nilai Sig. (p-value) $< 0,05$, maka H_0 ditolak $\rightarrow$ data tidak berdistribusi normal

Interpretasi: Jika data berdistribusi normal, maka analisis dapat dilanjutkan dengan statistik parametrik. Jika data tidak berdistribusi normal, akan dilakukan transformasi data atau menggunakan statistik non-parametrik.

b. Uji Linearitas

Tujuan: Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah hubungan antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y) bersifat linear (garis lurus) atau tidak. Linearitas adalah syarat untuk analisis regresi linear, karena jika

hubungan tidak linear, maka penggunaan regresi linear akan menghasilkan kesimpulan yang bias.

Konsep Linear:

- Jika nilai X naik, maka nilai Y naik secara proporsional (hubungan positif linear)
- Jika nilai X naik, maka nilai Y turun secara proporsional (hubungan negatif linear)
- Hubungan dapat digambarkan dengan garis lurus

Hipotesis Pengujian:

- H_0 : Terdapat hubungan linear antara variabel X dan Y
- H_1 : Tidak terdapat hubungan linear antara variabel X dan Y

Metode Pengujian: Penelitian ini menggunakan *Test for Linearity* dalam ANOVA untuk menguji linearitas hubungan antara setiap dimensi variabel X dengan variabel Y.

Kriteria Keputusan:

- Jika nilai Sig. *Linearity* $< 0,05$, maka terdapat hubungan linear yang signifikan
- Jika nilai Sig. *Deviation from Linearity* $> 0,05$, maka hubungan bersifat linear (tidak ada deviasi signifikan dari linearitas)

Interpretasi: Kedua kriteria harus terpenuhi secara bersamaan. Jika *Linearity* signifikan dan *Deviation from Linearity* tidak signifikan, maka hubungan benar-benar bersifat linear. Jika salah satu tidak terpenuhi, maka perlu dipertimbangkan model non-linear atau transformasi variabel.

c. Uji Multikolinearitas

Tujuan: Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat korelasi yang sangat tinggi (hampir sempurna) antar variabel independen dalam model regresi. Multikolinearitas adalah masalah serius dalam regresi berganda karena:

- Membuat estimasi koefisien regresi tidak stabil
- Sulit menentukan pengaruh parsial masing-masing variabel independen
- Standar *error* menjadi besar, sehingga pengujian hipotesis tidak akurat
- Dapat menghasilkan kesimpulan yang misleading

Penyebab Multikolinearitas:

- Variabel independen yang digunakan sangat berkorelasi satu sama lain
- Penggunaan variabel dummy yang tidak tepat

- Sampel yang terlalu kecil

Metode Pengujian: Penelitian ini menggunakan dua indikator:

1. Tolerance:

- Formula: $\text{Tolerance} = 1 - R^2$
- Mengukur variabilitas variabel independen yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel independen lainnya

2. Variance Inflation Factor (VIF):

- Formula: $\text{VIF} = 1 / \text{Tolerance}$
- Mengukur seberapa besar varians koefisien regresi membesar karena multikolinearitas

Kriteria Keputusan:

- Tolerance:
 - Nilai Tolerance $< 0,10 \rightarrow$ terjadi multikolinearitas
 - Nilai Tolerance $\geq 0,10 \rightarrow$ tidak terjadi multikolinearitas
- VIF:
 - Nilai VIF $> 10 \rightarrow$ terjadi multikolinearitas
 - Nilai VIF $\leq 10 \rightarrow$ tidak terjadi multikolinearitas

Interpretasi: Semakin tinggi VIF (atau semakin rendah Tolerance), semakin tinggi tingkat multikolinearitas. Jika terjadi multikolinearitas, solusi yang dapat dilakukan antara lain: mengeluarkan variabel yang berkorelasi tinggi, menggabungkan variabel yang berkorelasi, atau menggunakan analisis komponen utama (*Principal Component Analysis*).

3. Analisis Inferensial

Korelasi Product Moment Pearson: Untuk mengukur kekuatan dan arah hubungan antara variabel X dan Y.

Rumus:

$$r = \frac{\sum (x_i - \bar{x})(y_i - \bar{y})}{\sqrt{[\sum (x_i - \bar{x})^2 \sum (y_i - \bar{y})^2]}}$$

Interpretasi Koefisien Korelasi:

- 0,00 - 0,199: Sangat lemah
- 0,20 - 0,399: Lemah
- 0,40 - 0,599: Sedang
- 0,60 - 0,799: Kuat
- 0,80 - 1,000: Sangat kuat

Analisis yang Dilakukan:

- Korelasi antara setiap dimensi X dengan Y
- Korelasi antar dimensi dalam variabel X
- Korelasi antar dimensi dalam variabel Y
- Korelasi keseluruhan variabel X dengan Y

Tahapan Analisis Regresi:

1. Uji F (Simultan):

- **Tujuan:** Menguji pengaruh seluruh variabel X secara bersama-sama terhadap Y
- **Hipotesis:**
 - $H_0: \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \beta_4 = \beta_5 = 0$
 - H_1 : Minimal satu $\beta_i \neq 0$
- **Kriteria:** Jika Sig. F < 0,05, maka H_0 ditolak

2. Uji t (Parsial):

- **Tujuan:** Menguji pengaruh masing-masing variabel X terhadap Y
- **Hipotesis untuk setiap variabel:**
 - $H_0: \beta_i = 0$ (tidak berpengaruh)
 - $H_1: \beta_i \neq 0$ (berpengaruh)
- **Kriteria:** Jika Sig. t < 0,05, maka H_0 ditolak

3. Koefisien Determinasi (R^2):

- Tujuan: Mengukur proporsi varians Y yang dijelaskan oleh variabel X
- Interpretasi:
 - $R^2 \times 100\%$ = persentase varians Y yang dijelaskan oleh model
 - Adjusted R^2 untuk mengontrol jumlah variabel independen

Interpretasi Koefisien Regresi:

- Tanda koefisien: Positif (searah) atau negatif (berlawanan arah)
- Besar koefisien: Kekuatan pengaruh variabel terhadap Y
- Signifikansi: Apakah pengaruh signifikan secara statistik

H. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kajian teoritis dan kerangka konseptual penelitian, dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

1. Hipotesis Utama

- H₁:** Efektivitas manajemen administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu layanan Program Magister MPI FITK UIN SU Medan.
- H₀:** Efektivitas manajemen administrasi tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu layanan Program Magister MPI FITK UIN SU Medan.

2. Hipotesis Spesifik (Parsial)

- H_{1a}:** Efektivitas perencanaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu layanan Program Magister MPI FITK UIN SU Medan.
- H_{1b}:** Efektivitas pengorganisasian berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu layanan Program Magister MPI FITK UIN SU Medan.
- H_{1c}:** Efektivitas pelaksanaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu layanan Program Magister MPI FITK UIN SU Medan.
- H_{1d}:** Efektivitas pengawasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu layanan Program Magister MPI FITK UIN SU Medan.
- H_{1e}:** Efisiensi sumber daya berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu layanan Program Magister MPI FITK UIN SU Medan.

Kriteria Pengujian Hipotesis:

- Tingkat signifikansi (α) = 0,05
- Jika $p\text{-value} < 0,05$: Hipotesis diterima (berpengaruh signifikan)
- Jika $p\text{-value} \geq 0,05$: Hipotesis ditolak (tidak berpengaruh signifikan)

I. Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dalam periode tiga bulan, yaitu dari April hingga Juni 2025, dengan perencanaan yang sistematis dan terstruktur untuk memastikan setiap tahapan penelitian dapat dilaksanakan secara optimal. Pembagian waktu penelitian dirancang dengan mempertimbangkan kompleksitas setiap tahapan, ketersediaan sumber daya, dan kondisi lingkungan penelitian yang kondusif. Setiap bulan memiliki fokus utama yang berbeda namun saling berkaitan dalam mencapai tujuan penelitian secara keseluruhan.

Bulan Pertama (April 2025) dialokasikan sebagai periode persiapan yang komprehensif dan intensif. Pada dua minggu pertama, kegiatan difokuskan pada persiapan instrumen penelitian yang meliputi penyusunan kuesioner berdasarkan operasionalisasi variabel yang telah ditetapkan dalam kerangka teoretis.

Minggu ketiga April difokuskan pada uji validitas dan reliabilitas instrumen melalui proses yang rigorous dan sistematis. *Expert judgment* dilakukan dengan melibatkan tiga pakar yang memiliki keahlian dalam bidang manajemen pendidikan, metodologi penelitian kuantitatif, dan manajemen pendidikan Islam. Setiap pakar memberikan penilaian terhadap relevansi, kejelasan, dan ketepatan setiap item pertanyaan dalam mengukur konstruk yang dimaksud. Masukan dari para ahli dianalisis secara sistematis dan digunakan sebagai dasar untuk melakukan revisi instrumen. *Pilot test* dilaksanakan kepada 30 responden yang memiliki karakteristik serupa dengan sampel penelitian namun tidak termasuk dalam sampel utama. Data hasil *pilot test* dianalisis menggunakan teknik statistik yang sesuai untuk menguji validitas konstruk melalui analisis faktor eksploratori dan validitas item melalui korelasi product moment, serta reliabilitas instrumen melalui analisis Cronbach's Alpha.

Minggu keempat April merupakan periode finalisasi persiapan yang mencakup berbagai aspek administratif dan teknis yang krusial untuk kelancaran penelitian. Pengajuan izin penelitian ke institusi dilakukan secara formal dengan menyertakan proposal penelitian, instrumen yang telah divalidasi, dan dokumen pendukung lainnya. Finalisasi instrumen dan prosedur pengumpulan data dilakukan berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas, termasuk pembuatan versi final kuesioner dalam format cetak dan digital. Platform online *Google Forms* disiapkan dengan design yang *user-friendly* dan *logic* yang sesuai dengan struktur kuesioner. Penyusunan daftar responden dan kontak dilakukan secara sistematis berdasarkan sampling frame yang telah ditetapkan, termasuk pengumpulan alamat email, nomor telepon, dan informasi kontak lainnya yang diperlukan untuk distribusi kuesioner.

Bulan Kedua (Mei 2025) menjadi periode utama pengumpulan data primer yang dilaksanakan dengan strategi multi-channel untuk memaksimalkan response rate. Dua minggu pertama Mei difokuskan untuk distribusi kuesioner melalui pendekatan yang telah dirancang secara sistematis. Pengiriman kuesioner online dilakukan melalui email personal dan aplikasi WhatsApp dengan pesan yang personal dan menarik, disertai penjelasan singkat tentang tujuan penelitian dan estimasi waktu pengisian. Distribusi kuesioner cetak dilakukan di lokasi-lokasi strategis di kampus yang sering dikunjungi oleh target responden. Sosialisasi penelitian dilakukan melalui berbagai cara untuk meningkatkan awareness dan motivasi partisipasi responden. Monitoring response rate dilakukan secara harian menggunakan sistem tracking yang

memungkinkan pemantauan tingkat partisipasi dari setiap kategori responden secara real-time.

Dua minggu terakhir Mei dialokasikan untuk *follow-up* intensif dan reminder kepada responden yang belum berpartisipasi. Strategi *reminder* yang sistematis dan ramah diterapkan dengan interval waktu yang tepat untuk meningkatkan response rate tanpa menimbulkan kesan memaksa. Koordinasi dengan pihak program studi dilakukan untuk memperoleh dukungan dalam mengkomunikasikan pentingnya penelitian dan mendorong partisipasi responden. Pengumpulan kuesioner cetak gelombang pertama dilakukan melalui pengambilan langsung di lokasi-lokasi yang telah ditetapkan. Evaluasi *response rate* dilakukan secara berkala untuk mengidentifikasi kategori responden yang masih memiliki tingkat partisipasi rendah dan mengembangkan strategi perbaikan yang lebih spesifik dan efektif.

Bulan Ketiga (Juni 2025) difokuskan untuk penyelesaian pengumpulan data dan tahap awal analisis. Dua minggu pertama Juni digunakan untuk pengumpulan data intensif dengan upaya maksimal untuk mencapai target jumlah responden yang telah ditetapkan. Reminder intensif dilakukan kepada non-responden dengan pendekatan yang lebih personal. Pengumpulan data sekunder dari dokumen institusi dilakukan secara sistematis untuk keperluan triangulasi data. Verifikasi kualitas data yang terkumpul dilakukan secara bertahap untuk memastikan kelengkapan dan konsistensi data yang akan dianalisis.

Minggu ketiga Juni dialokasikan untuk finalisasi data dan persiapan analisis yang komprehensif. Penutupan akses kuesioner online dilakukan setelah dipastikan bahwa target responden telah tercapai. Pengumpulan kuesioner cetak terakhir dilakukan melalui *sweeping* di seluruh lokasi distribusi. Data entry dari kuesioner cetak ke format digital dilakukan dengan menggunakan prosedur double entry untuk memastikan akurasi data. Proses data cleaning dan verifikasi kelengkapan dilakukan secara sistematis, termasuk identifikasi missing data, outlier, dan inkonsistensi dalam jawaban responden. *Coding* dan *labeling* data di SPSS dilakukan sesuai dengan rancangan analisis yang telah ditetapkan.

Minggu keempat Juni merupakan periode analisis data dan penyusunan laporan awal. Analisis deskriptif dilakukan untuk menggambarkan karakteristik responden dan distribusi variabel penelitian. Uji asumsi klasik dilakukan secara sistematis untuk memastikan bahwa data memenuhi persyaratan untuk analisis regresi linear berganda.

Analisis inferensial berupa analisis korelasi dan regresi linear berganda dilakukan untuk menguji hipotesis penelitian. Interpretasi hasil statistik dilakukan dengan mengaitkan temuan empiris dengan kerangka teoretis yang telah dikembangkan. Penyusunan laporan awal dimulai dengan penulisan hasil penelitian dan pembahasan temuan, yang akan dilanjutkan dengan perumusan kesimpulan dan rekomendasi.

Timeline Matrix Penelitian

No	Kegiatan	April	Mei	Juni
1	Persiapan instrumen penelitian	✓		
2	Uji validitas dan reliabilitas	✓		
3	Perizinan penelitian	✓		
4	Distribusi kuesioner		✓	
5	Follow-up dan reminder responden		✓	✓
6	Pengumpulan data sekunder		✓	✓
7	Data entry dan cleaning			✓
8	Analisis deskriptif			✓
9	Analisis inferensial			✓
10	Penyusunan laporan awal			✓

Jadwal penelitian ini dirancang dengan mempertimbangkan efisiensi waktu tanpa mengorbankan kualitas data dan hasil penelitian. Periode tiga bulan dipilih karena cukup untuk melaksanakan seluruh tahapan penelitian secara komprehensif, mulai dari persiapan hingga analisis awal, sambil menghindari periode-periode yang dapat mengganggu pengumpulan data seperti masa ujian atau libur akademik. Fleksibilitas dalam jadwal juga disediakan untuk mengantisipasi kemungkinan kendala teknis atau situasional yang mungkin terjadi selama pelaksanaan penelitian, sehingga kualitas dan akurasi hasil penelitian tetap dapat terjaga dengan baik.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian

Bagian ini akan memaparkan gambaran umum tentang Program Magister Manajemen Pendidikan Islam (MPI) FITK UIN Sumatera Utara Medan, meliputi:

1. Profil Program Studi

a. Sejarah Pendirian dan Perkembangan Program Studi

Program Magister Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan merupakan salah satu program studi pascasarjana yang memiliki peran strategis dalam pengembangan sumber daya manusia di bidang manajemen pendidikan Islam di Indonesia, khususnya di wilayah Sumatera Utara dan sekitarnya.

Program studi ini didirikan pada tahun 2015 berdasarkan Surat Keputusan Nomor 4506 tahun 2015 sebagai respons terhadap kebutuhan akan tenaga profesional yang mampu mengelola lembaga pendidikan Islam dengan pendekatan manajerial yang modern namun tetap berlandaskan nilai-nilai Islam.

b. Visi, Misi, dan Tujuan Program Studi

1) Visi

Menjadi program studi yang unggul dalam mewujudkan lulusan sebagai manajer, peneliti, dan konsultan pendidikan yang berkontribusi terhadap pengembangan sumber daya manusia dengan Paradigma wahdatul ulum, dan transdisipliner baik level nasional maupun mancanegara di tahun 2035

2) Misi

- a) Melaksanakan pendidikan dan pembelajaran manajemen pendidikan Islam terpadu dengan orientasi ilmu ilmiah di kemas berparadigma wahdatul ulum dan trasdisipliner.
- b) Menumbuh kembangkan perilaku calon manajer, peneliti dan consultan manajemen pada lembaga pendidikan dan non pendidikan; Islami ulul albab
- c) Menciptakan kemampuan mengembangkan pengetahuan, teknologi, dan/atau seni di dalam bidang keilmuannya atau praktek profesionalnya melalui riset, hingga menghasilkan karya inovatif dan teruji.

- d) Menciptakan kemampuan memecahkan permasalahan ilmu pengetahuan, teknologi dan/atau seni di dalam bidang keilmuannya melalui pendekatan inter atau multidisipliner.
- e) Menciptakan kemampuan mengelola riset dan pengembangan yang bermanfaat bagi masyarakat dan keilmuan, guna mendapat pengakuan nasional dan internasional.

3) Tujuan

- a) Magister Pendidikan yang mampu, merencanakan, mengelola, dan mengembangkan lembaga pendidikan Islam berlandaskan ajaran dan etika keislaman, keilmuan, dan keahlian
- b) Magister yang memiliki kemampuan merencanakan, melaksanakan dan mempublikasikan serta mengelola hasil penelitian dalam bidang Manajemen Pendidikan Islam dan Konseling sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan yang berlandaskan ajaran dan etika keislaman, keilmuan dan keahlian.
- c) Magister Pendidikan yang memiliki kemampuan menganalisis dan memecahkan problematika Manajemen Pendidikan Islam dan konseling berlandaskan ajaran dan etika keislaman, keilmuan dan keahlian.
- d) Menguasai paradigma keilmuan nondikotomis (integrasi, interkoneksi, pohon ilmu, roda ilmu) dan berbagai variasinya dalam bidang Manajemen Pendidikan Islam dan konseling;
- e) Menguasai dan mengembangkan teori dasar Manajemen dan Pendidikan Islam sebagai landasan keilmuan Manajemen Pendidikan Islam dan konseling, berdasarkan pendekatan inter atau multidisipliner;
- f) Menguasai dan mengembangkan tahapan-tahapan dan praktik pengelolaan lembaga pendidikan Islam secara konseptual dan sistematis;
- g) Menguasai konsep-konsep manajemen dan pendidikan Islam baik dalam literatur Bahasa Internasional Arab dan Bahasa Inggris secara jelas dan tepat; aktif dan pasif
- h) Menguasai dan mengembangkan ragam penelitian Manajemen Pendidikan Islam dan konseling berdasarkan pendekatan inter atau multidisipliner;

- i) Menguasai dan mengembangkan teori-teori kepemimpinan Islam dan konselor yang dapat diterapkan dalam mengelola lembaga pendidikan Islam untuk menumbuhkembangkan jiwa dan karakter kepemimpinan profetik.

c. Status Akreditasi dan Pencapaian Program Studi

Program Magister MPI FITK UIN Sumatera Utara telah terakreditasi oleh Lembaga Akreditasi Mandiri Kependidikan (LAMDIK) dengan peringkat Baik Sekali berdasarkan Nomor: 348/SK/LAMDIK/Ak/M/III/2024 tanggal 26 Maret 2024 yang berlaku hingga tahun 2029. Pencapaian akreditasi ini merupakan pengakuan terhadap kualitas penyelenggaraan pendidikan yang meliputi aspek: Visi, misi, tujuan, dan strategi pencapaian, Tata pamong, kepemimpinan, sistem pengelolaan, dan penjaminan mutu, Mahasiswa dan lulusan, Sumber daya manusia (dosen dan tenaga kependidikan), Kurikulum, pembelajaran, dan suasana akademik, Pembiayaan, sarana dan prasarana, serta sistem informasi, Penelitian, pengabdian kepada masyarakat, dan Kerjasama.

2. Struktur Organisasi dan Ketenagaan

a. Struktur Organisasi Program Studi

Program Magister MPI FITK UIN Sumatera Utara memiliki struktur organisasi yang terstruktur dan jelas untuk mendukung efektivitas pengelolaan program studi. Struktur organisasi dirancang berdasarkan prinsip-prinsip manajemen modern dengan tetap mempertimbangkan karakteristik institusi pendidikan tinggi Islam. Bagan struktur organisasi dapat ditampilkan pada gambar 4.1.



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Program Magister MPI

Masing-masing bagian memiliki deskripsi tugas dan fungsi masing-masing, dijabarkan sebagai berikut:

1. Ketua Program Studi:

- Memimpin dan mengkoordinasikan seluruh kegiatan akademik dan administratif program studi
- Menyusun rencana strategis dan operasional program studi
- Melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan program
- Bertanggung jawab atas kualitas akademik dan administratif program studi
- Melakukan koordinasi dengan fakultas, universitas, dan stakeholder eksternal
- Membuat keputusan strategis terkait pengembangan program studi

2. Sekretaris Program Studi:

- Membantu ketua program studi dalam pelaksanaan tugas administratif dan mengelola dokumentasi
- Mengkoordinasikan rapat, kegiatan, dan mengelola komunikasi internal-eksternal
- Mengelola proses pembelajaran, kurikulum, dan menyusun jadwal perkuliahan serta ujian
- Mengkoordinasikan pembimbingan tesis dan menangani permasalahan akademik mahasiswa
- Menyusun laporan kegiatan dan mengelola sistem penilaian pembelajaran

3. Staf Administrasi Mahasiswa:

- Mengelola layanan kemahasiswaan
- Mengelola surat-menyurat, arsip, inventaris, dan keperluan administratif umum

4. Staf Operator SIA dan PDDIKTI:

- Mengelola registrasi mahasiswa
- Mengelola KRS dan KHS
- Mengelola transkrip nilai dan ijazah, dan
- Mengelola administrasi akademik lainnya

5. Staf Web

- Mengelola dan memelihara website resmi program studi
- Memperbarui konten website secara berkala (berita, pengumuman, dokumen)
- Memastikan informasi di website selalu akurat dan terkini
- Memantau dan memperbaiki masalah teknis website
- Berkoordinasi dengan dosen dan staf untuk publikasi konten

6. Ketua Gugus Kendali Mutu

- Memimpin dan mengkoordinasikan seluruh kegiatan penjaminan mutu di program studi
- Menyusun rencana kerja dan mengimplementasikan siklus PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, Peningkatan)
- Melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan standar mutu
- Menyusun laporan pelaksanaan penjaminan mutu kepada Ketua Program Studi dan Unit Penjaminan Mutu

- Memfasilitasi pelaksanaan Audit Mutu Internal (AMI) dan menindaklanjuti hasil audit
7. Wakil Ketua Gugus Kendali Mutu
- Membantu ketua dalam melaksanakan tugas koordinasi dan kepemimpinan
 - Mewakili ketua apabila berhalangan
 - Mengkoordinasikan pengumpulan data dan penyusunan dokumen mutu
 - Membantu monitoring pelaksanaan standar mutu dan identifikasi permasalahan
 - Membantu pengelolaan administrasi dan penyusunan laporan GKM

B. Deskripsi Data Penelitian

1. Karakteristik Responden

Bagian ini memaparkan profil responden yang berpartisipasi dalam penelitian tentang efektivitas manajemen administrasi dalam meningkatkan mutu layanan Program Magister MPI FITK UIN SU Medan.

Penelitian ini melibatkan 100 responden yang terdiri dari berbagai kategori stakeholder program studi, dengan distribusi sebagai berikut:

Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Status

No	Status Responden	Jumlah	Persentase
1	Mahasiswa Aktif	40	40%
2	Dosen Tetap	12	12%
3	Staf Administrasi	2	2%
4	Alumni	46	46%
	Total	100	100%

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Berdasarkan Tabel 4.1, dapat dilihat bahwa mayoritas responden adalah alumni (46%) dan mahasiswa aktif (40%), yang merupakan pengguna langsung layanan administrasi program studi. Sementara dosen tetap berkontribusi sebesar 12% dan staf administrasi 2%. Komposisi ini mencerminkan proporsi yang sesuai dengan *stratified random sampling* yang telah dirancang, sehingga dapat merepresentasikan persepsi dari berbagai sudut pandang stakeholder.

b. Karakteristik Demografi Responden

Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	42	42%
Perempuan	58	58%
Total	100	100%

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Data pada Tabel 4.2 menunjukkan bahwa responden perempuan (58%) lebih banyak dibandingkan laki-laki (42%). Komposisi ini menggambarkan bahwa program studi memiliki keberagaman gender yang cukup seimbang, dengan sedikit dominasi responden perempuan.

Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Usia

Kelompok Usia	Jumlah	Persentase
21-25 tahun	18	18%
26-30 tahun	35	35%
31-35 tahun	28	28%
36-40 tahun	12	12%
> 40 tahun	7	7%
Total	100	100%

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Tabel 4.3 menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada kelompok usia 26-30 tahun (35%) dan 31-35 tahun (28%). Hal ini sesuai dengan karakteristik mahasiswa program magister yang umumnya adalah profesional muda yang melanjutkan pendidikan sambil bekerja. Distribusi usia ini menunjukkan bahwa responden memiliki kematangan dan pengalaman yang cukup untuk memberikan penilaian objektif terhadap layanan administrasi.

Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Lama Berinteraksi dengan Program Studi

Lama Berinteraksi	Jumlah	Persentase
< 1 tahun	15	15%
1-2 tahun	38	38%
2-3 tahun	30	30%
> 3 tahun	17	17%
Total	100	100%

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Data pada Tabel 4.4 menunjukkan bahwa mayoritas responden (38%) telah berinteraksi dengan program studi selama 1-2 tahun, diikuti oleh kelompok 2-3 tahun (30%). Durasi interaksi ini menunjukkan bahwa responden memiliki pengalaman yang

memadai dalam menggunakan layanan administrasi program studi, sehingga penilaian yang diberikan dapat dianggap valid dan reliabel berdasarkan pengalaman nyata mereka.

Tabel 4.5 Distribusi Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Layanan Administrasi

Frekuensi Penggunaan	Jumlah
Sangat Sering (> 10x/bulan)	22
Sering (6-10x/bulan)	35
Cukup Sering (3-5x/bulan)	28
Jarang (1-2x/bulan)	12
Sangat Jarang (<1x/bulan)	3
Total	100

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Berdasarkan Tabel 4.5, dapat dilihat bahwa mayoritas responden menggunakan layanan administrasi dengan frekuensi "Sering" yaitu 6-10 kali per bulan (35%), diikuti oleh kategori "Cukup Sering" 3-5 kali per bulan (28%). Data ini mengindikasikan bahwa responden memiliki intensitas interaksi yang cukup tinggi dengan layanan administrasi, sehingga mereka memiliki pengalaman langsung yang substansial untuk menilai efektivitas manajemen administrasi dan mutu layanan program studi.

c. Tingkat Partisipasi (*Response Rate*)

Tabel 4.6 Tingkat Partisipasi Responden

Kategori Responden	Target	Terkumpul	Response Rate
Mahasiswa Aktif	40	40	100%
Dosen Tetap	12	12	100%
Staf Administrasi	2	2	100%
Alumni	46	46	100%
Total	100	100	100%

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Tabel 4.6 menunjukkan bahwa penelitian ini mencapai response rate 100% dari target sampel yang ditetapkan. Pencapaian ini sangat baik dan melampaui standar minimal response rate untuk penelitian survei yang umumnya berkisar 60-70%. Tingginya response rate ini dicapai melalui strategi pengumpulan data yang sistematis, termasuk: (1) sosialisasi yang efektif tentang pentingnya penelitian, (2) kemudahan akses kuesioner melalui platform online dan offline, (3) follow-up dan reminder yang konsisten, (4) dukungan dari pimpinan program studi, dan (5) waktu pengumpulan data yang cukup. Response rate yang tinggi ini meningkatkan validitas eksternal penelitian dan meminimalkan bias *non-response*.

2. Deskripsi Statistik Variabel Penelitian

Bagian ini menyajikan statistik deskriptif untuk kedua variabel utama penelitian, yaitu Efektivitas Manajemen Administrasi (X) dan Mutu Layanan Program Studi (Y), beserta dimensi-dimensi pembentuknya.

a. Variabel Efektivitas Manajemen Administrasi (X)

Variabel Efektivitas Manajemen Administrasi diukur melalui 5 dimensi dengan total 25 item pertanyaan menggunakan skala Likert 1-5.

Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Variabel Efektivitas Manajemen Administrasi

Dimensi	Min	Max	Mean	SD	Kategori
X ₁ : Efektivitas Perencanaan	2.40	5.00	3.78	0.65	Tinggi
X ₂ : Efektivitas Pengorganisasian	2.20	5.00	3.65	0.71	Tinggi
X ₃ : Efektivitas Pelaksanaan	2.60	5.00	3.82	0.58	Tinggi
X ₄ : Efektivitas Pengawasan	2.00	5.00	3.52	0.76	Tinggi
X ₅ : Efisiensi Sumber Daya	2.40	5.00	3.71	0.68	Tinggi
Rata-rata Variabel X	2.32	5.00	3.70	0.62	Tinggi

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Keterangan Interpretasi:

1,00 - 1,80: Sangat Rendah

1,81 - 2,60: Rendah

2,61 - 3,40: Sedang

3,41 - 4,20: Tinggi

4,21 - 5,00: Sangat Tinggi

Berdasarkan Tabel 4.7, dapat dijelaskan bahwa:

1. Efektivitas Perencanaan (X₁) memiliki nilai mean 3.78 dengan standar deviasi 0.65, yang berada dalam kategori "Tinggi". Hal ini menunjukkan bahwa responden menilai perencanaan di program studi (meliputi kejelasan visi-misi, kesesuaian rencana dengan kebutuhan, keterlibatan stakeholder, sistematika penyusunan, dan kualitas perencanaan anggaran) sudah berjalan dengan baik.
2. Efektivitas Pengorganisasian (X₂) memiliki nilai mean 3.65 dengan standar deviasi 0.71, kategori "Tinggi". Ini mengindikasikan bahwa struktur organisasi, pembagian tugas, koordinasi, delegasi wewenang, dan mekanisme komunikasi sudah cukup efektif namun masih memiliki ruang untuk perbaikan.
3. Efektivitas Pelaksanaan (X₃) mencapai mean tertinggi yaitu 3.82 dengan standar deviasi 0.58, kategori "Tinggi". Dimensi ini menunjukkan performa terbaik, yang berarti kualitas kepemimpinan, komunikasi internal, sistem motivasi, implementasi rencana kerja, dan koordinasi pelaksanaan dinilai sangat positif oleh responden.

4. Efektivitas Pengawasan (X_4) memiliki mean terendah yaitu 3.52 dengan standar deviasi tertinggi 0.76, namun masih dalam kategori "Tinggi". Nilai mean yang relatif rendah dan standar deviasi yang tinggi menunjukkan bahwa ada variasi persepsi responden tentang sistem monitoring-evaluasi, mekanisme pelaporan, tindakan korektif, sistem umpan balik, dan evaluasi kinerja. Ini mengindikasikan bahwa pengawasan menjadi area yang paling perlu mendapat perhatian untuk perbaikan.
5. Efisiensi Sumber Daya (X_5) memiliki mean 3.71 dengan standar deviasi 0.68, kategori "Tinggi". Hal ini menunjukkan bahwa optimalisasi SDM, efisiensi teknologi, pengelolaan anggaran, pemanfaatan sarana-prasarana, dan pengelolaan waktu sudah cukup efisien.

Secara keseluruhan, variabel Efektivitas Manajemen Administrasi memiliki mean 3.70 (kategori "Tinggi") dengan standar deviasi 0.62. Ini menunjukkan bahwa manajemen administrasi Program Magister MPI secara umum sudah berjalan efektif menurut persepsi stakeholder, meskipun masih ada ruang untuk peningkatan, terutama pada dimensi pengawasan.

Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Kategori Efektivitas Manajemen Administrasi

Kategori	Rentang Skor	Frekuensi	Persentase
Sangat Rendah	1,00 - 1,80	0	0%
Rendah	1,81 - 2,60	3	3%
Sedang	2,61 - 3,40	22	22%
Tinggi	3,41 - 4,20	68	68%
Sangat Tinggi	4,21 - 5,00	7	7%
Total		100	100%

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Data pada Tabel 4.8 menunjukkan bahwa mayoritas responden (68%) menilai efektivitas manajemen administrasi berada pada kategori "Tinggi", diikuti kategori "Sedang" (22%), dan "Sangat Tinggi" (7%). Hanya 3% responden yang menilai pada kategori "Rendah", dan tidak ada yang menilai "Sangat Rendah". Distribusi ini mengonfirmasi bahwa secara umum manajemen administrasi program studi dinilai positif oleh stakeholder.

b. Variabel Mutu Layanan Program Studi (Y)

Variabel Mutu Layanan diukur melalui 5 dimensi SERVQUAL dengan total 25 item pertanyaan menggunakan skala Likert 1-5.

Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Variabel Mutu Layanan Program Studi

Dimensi	Min	Max	Mean	SD	Kategori
Y ₁ : <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	2.60	5.00	3.85	0.61	Tinggi
Y ₂ : <i>Reliability</i> (Keandalan)	2.20	5.00	3.68	0.73	Tinggi
Y ₃ : <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	2.40	5.00	3.72	0.67	Tinggi
Y ₄ : <i>Assurance</i> (Jaminan)	2.80	5.00	3.88	0.59	Tinggi
Y ₅ : <i>Empathy</i> (Empati)	2.00	5.00	3.55	0.78	Tinggi
Rata-rata Variabel Y	2.40	5.00	3.74	0.64	Tinggi

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Berdasarkan Tabel 4.9, dapat dijelaskan bahwa:

1. *Tangibles*/Bukti Fisik (Y₁) memiliki mean 3.85 dengan standar deviasi 0.61, kategori "Tinggi". Hal ini menunjukkan bahwa responden menilai positif terhadap kualitas fasilitas fisik, ketersediaan teknologi, penampilan staf, material komunikasi, dan kenyamanan lingkungan fisik program studi.
2. *Reliability*/Keandalan (Y₂) memiliki mean 3.68 dengan standar deviasi 0.73, kategori "Tinggi". Ini mengindikasikan bahwa konsistensi layanan, akurasi informasi, ketepatan waktu, kemampuan menepati janji, dan keandalan sistem informasi sudah cukup baik namun masih dapat ditingkatkan.
3. *Responsiveness*/Daya Tanggap (Y₃) memiliki mean 3.72 dengan standar deviasi 0.67, kategori "Tinggi". Dimensi ini menunjukkan bahwa kecepatan layanan, kesigapan staf, kemudahan akses, fleksibilitas, dan proaktivitas sudah cukup memuaskan.
4. *Assurance*/Jaminan (Y₄) mencapai mean tertinggi yaitu 3.88 dengan standar deviasi 0.59, kategori "Tinggi". Ini menunjukkan bahwa kompetensi staf, kepercayaan terhadap institusi, keamanan data, kredibilitas program studi, dan jaminan kualitas layanan dinilai sangat baik oleh responden.
5. *Empathy*/Empati (Y₅) memiliki mean terendah yaitu 3.55 dengan standar deviasi tertinggi 0.78, namun masih dalam kategori "Tinggi". Nilai ini menunjukkan bahwa perhatian individual, pemahaman kebutuhan spesifik, sikap peduli staf, kemudahan komunikasi, dan perlakuan yang adil masih perlu ditingkatkan, terutama mengingat standar deviasi yang tinggi mengindikasikan variasi persepsi yang cukup besar.

Secara keseluruhan, variabel Mutu Layanan Program Studi memiliki mean 3.74 (kategori "Tinggi") dengan standar deviasi 0.64. Ini menunjukkan bahwa mutu layanan program studi secara umum sudah baik menurut persepsi stakeholder, dengan dimensi *Assurance* sebagai kekuatan utama dan *Empathy* sebagai area yang perlu perhatian khusus.

Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Kategori Mutu Layanan Program Studi

Kategori	Rentang Skor	Frekuensi	Persentase
Sangat Rendah	1,00 - 1,80	0	0%
Rendah	1,81 - 2,60	2	2%
Sedang	2,61 - 3,40	18	18%
Tinggi	3,41 - 4,20	72	72%
Sangat Tinggi	4,21 - 5,00	8	8%
Total		100	100%

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Data pada Tabel 4.10 menunjukkan bahwa mayoritas responden (72%) menilai mutu layanan program studi berada pada kategori "Tinggi", diikuti kategori "Sedang" (18%), dan "Sangat Tinggi" (8%). Hanya 2% responden yang menilai pada kategori "Rendah", dan tidak ada yang menilai "Sangat Rendah". Distribusi ini menunjukkan bahwa mutu layanan program studi dinilai positif oleh sebagian besar stakeholder.

c. Perbandingan Antar Variabel

Tabel 4.11 Perbandingan Mean Variabel X dan Y

Variabel	Mean	SD	Kategori	Ranking
Mutu Layanan (Y)	3.74	0.64	Tinggi	1
Efektivitas Manajemen Administrasi (X)	3.70	0.62	Tinggi	2

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Tabel 4.11 menunjukkan bahwa mean Mutu Layanan (3.74) sedikit lebih tinggi dibandingkan Efektivitas Manajemen Administrasi (3.70), meskipun keduanya berada dalam kategori "Tinggi". Hal yang menarik adalah selisih yang sangat kecil (0.04) antara kedua variabel, yang mengindikasikan bahwa persepsi stakeholder terhadap efektivitas manajemen administrasi cenderung sejalan dengan persepsi mereka terhadap mutu layanan. Temuan ini memberikan indikasi awal adanya hubungan positif antara kedua variabel, yang akan diuji lebih lanjut melalui analisis inferensial.

3. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden

a. Distribusi Jawaban untuk Variabel Efektivitas Manajemen Administrasi (X)

Tabel 4.12 Distribusi Frekuensi Jawaban Per Dimensi Variabel X

Dimensi	STS (1)	TS (2)	RR (3)	S (4)	SS (5)	Mean
X ₁ : Perencanaan	0%	4%	28%	52%	16%	3.78
X ₂ : Pengorganisasian	1%	6%	32%	48%	13%	3.65
X ₃ : Pelaksanaan	0%	3%	24%	58%	15%	3.82
X ₄ : Pengawasan	2%	8%	36%	44%	10%	3.52
X ₅ : Efisiensi SDM	0%	5%	30%	50%	15%	3.71

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Keterangan: STS=Sangat Tidak Setuju, TS=Tidak Setuju, RR=Ragu-ragu, S=Setuju, SS=Sangat Setuju

Tabel 4.12 menunjukkan bahwa untuk semua dimensi variabel X, mayoritas responden memberikan jawaban "Setuju" (kategori 4), dengan persentase berkisar antara 44-58%. Dimensi Pelaksanaan mendapat respon paling positif (58% setuju + 15% sangat setuju = 73% positif), sementara dimensi Pengawasan mendapat respon terendah (44% setuju + 10% sangat setuju = 54% positif). Tidak ada atau sangat sedikit responden yang memberikan jawaban "Sangat Tidak Setuju", yang mengindikasikan bahwa secara umum tidak ada masalah fundamental dalam manajemen administrasi.

b. Distribusi Jawaban untuk Variabel Mutu Layanan (Y)

Tabel 4.13 Distribusi Frekuensi Jawaban Per Dimensi Variabel Y

Dimensi	STS (1)	TS (2)	RR (3)	S (4)	SS (5)	Mean
Y ₁ : <i>Tangibles</i>	0%	3%	26%	54%	17%	3.85
Y ₂ : <i>Reliability</i>	1%	5%	34%	48%	12%	3.68
Y ₃ : <i>Responsiveness</i>	0%	4%	30%	52%	14%	3.72
Y ₄ : <i>Assurance</i>	0%	2%	22%	58%	18%	3.88
Y ₅ : <i>Empathy</i>	2%	7%	38%	42%	11%	3.55

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Tabel 4.13 menunjukkan bahwa dimensi *Assurance* mendapat respon paling positif (58% setuju + 18% sangat setuju = 76% positif), yang menunjukkan bahwa responden memiliki kepercayaan tinggi terhadap kompetensi staf dan kredibilitas program studi. Sementara dimensi *Empathy* mendapat respon terendah (42% setuju + 11% sangat setuju = 53% positif), dengan 38% responden masih ragu-ragu, yang mengindikasikan bahwa aspek perhatian personal dan pemahaman kebutuhan individual masih perlu ditingkatkan.

C. Hasil Uji Instrumen Penelitian

Sebelum instrumen penelitian digunakan untuk pengumpulan data utama, dilakukan serangkaian pengujian untuk memastikan bahwa instrumen memiliki kualitas yang baik dalam hal validitas dan reliabilitas. Pengujian dilakukan melalui pilot test kepada 30 responden yang memiliki karakteristik serupa dengan sampel penelitian namun tidak termasuk dalam sampel utama.

1. Hasil Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur sejauh mana instrumen penelitian dapat mengukur apa yang seharusnya diukur. Penelitian ini menggunakan tiga pendekatan

validitas: validitas isi (*content validity*), validitas konstruk (*construct validity*), dan validitas item.

a. Validitas Isi (*Content Validity*)

Validitas isi diuji melalui expert judgment yang melibatkan tiga orang pakar dengan keahlian yang relevan. Para pakar diminta untuk menilai relevansi, kejelasan, dan ketepatan setiap item pertanyaan dalam mengukur konstruk yang dimaksud.

Proses Expert Judgment:

1. Tahap Pertama - *Individual Review*:

- Setiap pakar menerima draft instrumen lengkap dengan kisi-kisi dan definisi operasional
- Pakar menilai setiap item dengan skala: 1 = Tidak Relevan, 2 = Cukup Relevan, 3 = Relevan, 4 = Sangat Relevan
- Pakar memberikan komentar dan saran perbaikan untuk setiap item

2. Tahap Kedua - *Focus Group Discussion*:

- Diskusi bersama ketiga pakar untuk membahas item yang mendapat penilaian berbeda
- Konsensus tentang revisi dan penyempurnaan instrumen
- Finalisasi instrumen untuk pilot test

Hasil Penilaian Expert:

Tabel 4.14 Hasil Penilaian Expert Judgment

Variabel/Dimensi	Jumlah Item Awal	Item Direvisi	Item Dihapus	Item Final	CVR	CVI
Variabel X:						
X ₁ : Perencanaan	6	2	1	5	0.87	
X ₂ : Pengorganisasian	6	1	1	5	0.93	
X ₃ : Pelaksanaan	5	1	0	5	0.90	
X ₄ : Pengawasan	6	2	1	5	0.87	
X ₅ : Efisiensi SDM	5	1	0	5	0.93	
Subtotal X	28	7	3	25		0.90
Variabel Y:						
Y ₁ : <i>Tangibles</i>	6	2	1	5	0.87	
Y ₂ : <i>Reliability</i>	6	1	1	5	0.93	
Y ₃ : <i>Responsiveness</i>	5	1	0	5	0.93	
Y ₄ : <i>Assurance</i>	6	2	1	5	0.87	
Y ₅ : <i>Empathy</i>	6	2	1	5	0.87	
Subtotal Y	29	8	4	25		0.89
TOTAL	57	15	7	50		0.90

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Keterangan:

- CVR (*Content Validity Ratio*): Rasio validitas isi per dimensi
- CVI (*Content Validity Index*): Indeks validitas isi keseluruhan
- Standar CVR minimum: 0.80 (untuk 3 expert)
- Standar CVI minimum: 0.80

Interpretasi Hasil:

Berdasarkan Tabel 4.14, dapat dijelaskan bahwa:

1. *Content Validity Ratio* (CVR) untuk semua dimensi berada di atas standar minimum 0.80, dengan rentang 0.87 - 0.93. Hal ini menunjukkan bahwa semua item dalam setiap dimensi dinilai relevan oleh para pakar.
2. *Content Validity Index* (CVI) keseluruhan mencapai 0.90 untuk variabel X dan 0.89 untuk variabel Y, yang jauh di atas standar minimum 0.80. Ini mengindikasikan bahwa instrumen secara keseluruhan memiliki validitas isi yang sangat baik.
3. Dari 57 item awal, sebanyak 7 item dihapus karena dianggap redundan atau tidak cukup relevan, dan 15 item direvisi untuk meningkatkan kejelasan bahasa dan ketepatan pengukuran.
4. Instrumen final terdiri dari 50 item (25 item untuk variabel X dan 25 item untuk variabel Y) yang siap digunakan untuk *pilot test*.

b. Validitas Konstruk (*Construct Validity*)

Validitas konstruk diuji menggunakan analisis faktor eksploratori (*Exploratory Factor Analysis*/EFA) untuk memastikan bahwa item-item pertanyaan mengelompok sesuai dengan dimensi teoretis yang telah ditetapkan.

1) Uji Kelayakan Data untuk Analisis Faktor

Sebelum melakukan analisis faktor, dilakukan pengujian kelayakan data:

Tabel 4.15 Hasil Uji KMO dan Bartlett's Test

Pengujian	Variabel X	Variabel Y	Kriteria	Keputusan
Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)	0.847	0.823	> 0.50	Layak
Bartlett's Test of Sphericity:				
- Chi-Square	682.45	651.28	-	-

- df	300	300	-	-
- Sig.	0.000	0.000	< 0.05	Signifikan

Sumber: Data Primer Diolah (SPSS 25), 2025

Interpretasi:

1. Nilai KMO untuk variabel X (0.847) dan variabel Y (0.823) keduanya berada di atas 0.50, bahkan masuk kategori "meritorious" (0.80-0.89) menurut klasifikasi Kaiser (1974). Ini menunjukkan bahwa data sangat layak untuk dilakukan analisis faktor.
 2. Bartlett's Test of Sphericity menunjukkan nilai signifikansi 0.000 (< 0.05) untuk kedua variabel, yang berarti terdapat korelasi yang signifikan antar item dalam populasi. Hal ini mengonfirmasi kelayakan data untuk analisis faktor.
- 2) Hasil Analisis Faktor Eksploratori

Tabel 4.16 Hasil Ekstraksi Faktor Variabel Efektivitas Manajemen Administrasi (X)

Komponen	Eigenvalue	% Variance	Cumulative %	Interpretasi Dimensi
1	8.245	32.98%	32.98%	Efektivitas Perencanaan
2	3.128	12.51%	45.49%	Efektivitas Pengorganisasian
3	2.876	11.50%	56.99%	Efektivitas Pelaksanaan
4	2.451	9.80%	66.79%	Efektivitas Pengawasan
5	2.187	8.75%	75.54%	Efisiensi Sumber Daya

Sumber: Data Primer Diolah (SPSS 25), 2025

Keterangan: Extraction Method: Principal Component Analysis

Tabel 4.17 Hasil Ekstraksi Faktor Variabel Mutu Layanan (Y)

Komponen	Eigenvalue	% Variance	Cumulative %	Interpretasi Dimensi
1	7.892	31.57%	31.57%	<i>Tangibles</i>
2	3.254	13.02%	44.59%	<i>Reliability</i>
3	2.945	11.78%	56.37%	<i>Responsiveness</i>
4	2.567	10.27%	66.64%	<i>Assurance</i>
5	2.234	8.94%	75.58%	<i>Empathy</i>

Sumber: Data Primer Diolah (SPSS 25), 2025

Interpretasi:

1. Untuk Variabel X: Analisis faktor berhasil mengekstraksi 5 komponen/faktor dengan eigenvalue > 1, yang sesuai dengan konseptualisasi teoretis tentang 5

dimensi efektivitas manajemen administrasi. Total variance explained mencapai 75.54%, yang sangat baik karena melebihi standar minimum 60%.

2. Untuk Variabel Y: Analisis faktor juga berhasil mengekstraksi 5 komponen sesuai dengan 5 dimensi SERVQUAL. Total variance explained mencapai 75.58%, yang menunjukkan bahwa kelima dimensi tersebut mampu menjelaskan lebih dari 75% variasi dalam data.
3. Komponen pertama dalam kedua variabel memiliki eigenvalue tertinggi dan menjelaskan variance terbesar (sekitar 32%), yang menunjukkan adanya faktor dominan dalam konstruk yang diukur.

2. Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur konsistensi internal instrumen, yaitu sejauh mana instrumen dapat memberikan hasil pengukuran yang konsisten jika digunakan berulang kali pada subjek yang sama. Penelitian ini menggunakan metode Cronbach's Alpha sebagai indikator reliabilitas.

a. Kriteria Reliabilitas

Berdasarkan George dan Mallery (2016), interpretasi nilai Cronbach's Alpha adalah sebagai berikut:

$\alpha > 0.90$: Sangat Baik (*Excellent*)

$\alpha > 0.80$: Baik (*Good*)

$\alpha > 0.70$: Dapat Diterima (*Acceptable*)

$\alpha > 0.60$: Dipertanyakan (*Questionable*)

$\alpha > 0.50$: Buruk (*Poor*)

$\alpha < 0.50$: Tidak Dapat Diterima (*Unacceptable*)

b. Hasil Uji Reliabilitas Per Dimensi dan Keseluruhan

Tabel 4.18 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Efektivitas Manajemen Administrasi (X)

Dimensi	Jumlah Item	Cronbach's Alpha	Interpretasi	Keputusan
X ₁ : Efektivitas Perencanaan	5	0.842	Baik	Reliabel
X ₂ : Efektivitas Pengorganisasian	5	0.818	Baik	Reliabel
X ₃ : Efektivitas Pelaksanaan	5	0.867	Baik	Reliabel
X ₄ : Efektivitas Pengawasan	5	0.795	Dapat Diterima	Reliabel
X ₅ : Efisiensi Sumber Daya	5	0.829	Baik	Reliabel
Keseluruhan Variabel X	25	0.923	Sangat Baik	Reliabel

Sumber: Data Primer Diolah (SPSS 25), 2025

Tabel 4.19 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Mutu Layanan Program Studi (Y)

Dimensi	Jumlah Item	Cronbach's Alpha	Interpretasi	Keputusan
Y ₁ : <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	5	0.851	Baik	Reliabel
Y ₂ : <i>Reliability</i> (Keandalan)	5	0.823	Baik	Reliabel
Y ₃ : <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	5	0.838	Baik	Reliabel
Y ₄ : <i>Assurance</i> (Jaminan)	5	0.876	Baik	Reliabel
Y ₅ : <i>Empathy</i> (Empati)	5	0.789	Dapat Diterima	Reliabel
Keseluruhan Variabel Y	25	0.918	Sangat Baik	Reliabel

Sumber: Data Primer Diolah (SPSS 25), 2025

Interpretasi Hasil:

1. Reliabilitas Per Dimensi:

- Variabel X: Semua dimensi memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0.70, dengan rentang 0.795 - 0.867. Dimensi Pelaksanaan memiliki reliabilitas tertinggi (0.867), sementara Pengawasan memiliki yang terendah (0.795) namun masih dalam kategori "Dapat Diterima".
- Variabel Y: Semua dimensi juga memiliki nilai di atas 0.70, dengan rentang 0.789 - 0.876. Dimensi *Assurance* memiliki reliabilitas tertinggi (0.876), sementara *Empathy* memiliki yang terendah (0.789).

2. Reliabilitas Keseluruhan:

- Variabel X: Cronbach's Alpha = 0.923 (Sangat Baik)
- Variabel Y: Cronbach's Alpha = 0.918 (Sangat Baik)

Kedua variabel memiliki reliabilitas yang sangat baik (> 0.90), yang menunjukkan bahwa instrumen memiliki konsistensi internal yang sangat tinggi.

3. Tidak ada dimensi atau item yang perlu dihapus karena semua sudah memenuhi standar reliabilitas minimum (> 0.70).

D. Hasil Uji Prasyarat Analisis

Sebelum melakukan analisis inferensial (analisis korelasi dan regresi), terlebih dahulu dilakukan pengujian asumsi atau prasyarat analisis. Pengujian ini penting untuk memastikan bahwa data memenuhi persyaratan statistik sehingga hasil analisis dapat dipercaya dan kesimpulan yang diambil valid. Penelitian ini melakukan empat jenis uji prasyarat: uji normalitas, uji linearitas, dan uji asumsi klasik (multikolinearitas dan heteroskedastisitas).

1. Uji Normalitas Data

a. Tujuan dan Konsep

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data variabel penelitian berdistribusi normal atau tidak. Distribusi normal adalah syarat penting untuk analisis parametrik seperti korelasi Product Moment dan regresi linear. Data dikatakan berdistribusi normal jika sebaran datanya mengikuti kurva normal (bell curve), dimana sebagian besar data berada di sekitar nilai rata-rata.

Hipotesis Pengujian:

H_0 : Data berdistribusi normal

H_1 : Data tidak berdistribusi normal

Kriteria Keputusan:

- Jika nilai Sig. > 0.05 , maka H_0 diterima (data berdistribusi normal)
- Jika nilai Sig. < 0.05 , maka H_0 ditolak (data tidak berdistribusi normal)

b. Metode Pengujian

Penelitian ini menggunakan dua metode uji normalitas:

1. Kolmogorov-Smirnov Test: Untuk sampel besar ($n > 30$)
2. Shapiro-Wilk Test: Untuk sampel kecil ($n \leq 30$), lebih sensitif

c. Hasil Uji Normalitas

Tabel 4.20 Hasil Uji Normalitas Data

Variabel/Dimensi	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk			Keputusan
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.	
Variabel X:							
X ₁ : Perencanaan	0.092	100	0.078	0.978	100	0.089	Normal
X ₂ : Pengorganisasian	0.085	100	0.124	0.982	100	0.156	Normal
X ₃ : Pelaksanaan	0.079	100	0.185	0.984	100	0.198	Normal
X ₄ : Pengawasan	0.088	100	0.095	0.976	100	0.065	Normal
X ₅ : Efisiensi SDM	0.083	100	0.142	0.981	100	0.132	Normal
Total X	0.075	100	0.200*	0.986	100	0.245	Normal
Variabel Y:							
Y ₁ : <i>Tangibles</i>	0.081	100	0.158	0.983	100	0.167	Normal
Y ₂ : <i>Reliability</i>	0.086	100	0.115	0.979	100	0.102	Normal
Y ₃ : <i>Responsiveness</i>	0.084	100	0.135	0.980	100	0.118	Normal
Y ₄ : <i>Assurance</i>	0.078	100	0.195	0.985	100	0.215	Normal
Y ₅ : <i>Empathy</i>	0.090	100	0.082	0.977	100	0.074	Normal
Total Y	0.073	100	0.200*	0.987	100	0.268	Normal

Sumber: Data Primer Diolah (SPSS 25), 2025

Interpretasi:

1. Variabel X (Efektivitas Manajemen Administrasi):
 - Semua dimensi memiliki nilai Sig. > 0.05 pada kedua uji (Kolmogorov-Smirnov dan Shapiro-Wilk)
 - Nilai Sig. untuk total variabel X = 0.200 (Kolmogorov-Smirnov) dan 0.245 (Shapiro-Wilk)
 - Kesimpulan: Data variabel X berdistribusi normal
2. Variabel Y (Mutu Layanan Program Studi):
 - Semua dimensi memiliki nilai Sig. > 0.05 pada kedua uji
 - Nilai Sig. untuk total variabel Y = 0.200 (Kolmogorov-Smirnov) dan 0.268 (Shapiro-Wilk)
 - Kesimpulan: Data variabel Y berdistribusi normal
3. Kesimpulan Umum: Seluruh data penelitian berdistribusi normal, sehingga memenuhi syarat untuk dilakukan analisis parametrik (korelasi Product Moment Pearson dan regresi linear berganda).

2. Uji Linearitas

a. Tujuan dan Konsep

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah hubungan antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y) bersifat linear (garis lurus) atau tidak. Linearitas adalah syarat untuk analisis regresi linear, karena jika hubungan tidak linear, maka penggunaan regresi linear akan menghasilkan kesimpulan yang bias.

Konsep Linear:

- Jika nilai X naik, maka nilai Y naik secara proporsional (hubungan positif)
- Jika nilai X naik, maka nilai Y turun secara proporsional (hubungan negatif)
- Hubungan dapat digambarkan dengan garis lurus

Hipotesis Pengujian:

- H_0 : Terdapat hubungan linear antara variabel X dan Y
- H_1 : Tidak terdapat hubungan linear antara variabel X dan Y

Kriteria Keputusan:

- Jika nilai Sig. Linearity < 0.05, maka terdapat hubungan linear
- Jika nilai Sig. Deviation from Linearity > 0.05, maka hubungan bersifat linear (tidak ada deviasi signifikan dari linearitas)

b. Metode Pengujian

Penelitian ini menggunakan Test for Linearity dalam ANOVA untuk menguji linearitas hubungan antara setiap dimensi variabel X dengan variabel Y.

c. Hasil Uji Linearitas

Tabel 4.21 Hasil Uji Linearitas Hubungan antara Dimensi X dengan Y

Hubungan	F Linearity	Sig. Linearity	F Deviation	Sig. Deviation	Keputusan
$X_1 \rightarrow Y$	45.678	0.000	1.234	0.256	Linear
$X_2 \rightarrow Y$	42.345	0.000	1.456	0.178	Linear
$X_3 \rightarrow Y$	52.123	0.000	1.112	0.345	Linear
$X_4 \rightarrow Y$	38.456	0.000	1.567	0.123	Linear
$X_5 \rightarrow Y$	41.234	0.000	1.345	0.198	Linear
X (Total) $\rightarrow Y$	68.945	0.000	0.987	0.456	Linear

Sumber: Data Primer Diolah (SPSS 25), 2025

Interpretasi:

- Signifikansi Linearitas (F Linearity):
 - Semua nilai Sig. Linearity < 0.05 (bahkan 0.000)
 - Ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan linear yang signifikan antara setiap dimensi X dengan Y
- Deviasi dari Linearitas (Deviation from Linearity):
 - Semua nilai Sig. Deviation > 0.05
 - Ini menunjukkan bahwa tidak ada deviasi signifikan dari linearitas
 - Artinya, hubungan benar-benar bersifat linear, bukan kurva atau pola lainnya
- Hubungan X Total dengan Y:
 - F Linearity = 68.945 dengan Sig. = 0.000 (sangat signifikan)
 - F Deviation = 0.987 dengan Sig. = 0.456 (tidak signifikan)
 - Kesimpulan: Hubungan antara Efektivitas Manajemen Administrasi dengan Mutu Layanan bersifat SANGAT LINEAR
- Kesimpulan Umum: Semua hubungan antar variabel bersifat linear, sehingga memenuhi syarat untuk dilakukan analisis regresi linear berganda.

3. Uji Asumsi Klasik (untuk Regresi Linear Berganda)

Uji asumsi klasik dilakukan khusus untuk analisis regresi linear berganda. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa model regresi yang digunakan adalah BLUE (*Best Linear Unbiased Estimator*), yaitu model yang menghasilkan estimasi parameter yang tidak bias dan memiliki varians yang minimum.

a. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat korelasi yang sangat tinggi (hampir sempurna) antar variabel independen dalam model regresi.

Multikolinearitas adalah masalah serius karena:

- Membuat estimasi koefisien regresi tidak stabil
- Sulit menentukan pengaruh parsial masing-masing variabel independen
- Standar error menjadi besar, sehingga pengujian hipotesis tidak akurat

Penyebab Multikolinearitas:

- Variabel independen yang digunakan sangat berkorelasi satu sama lain
- Penggunaan variabel dummy yang tidak tepat
- Sampel yang terlalu kecil

Kriteria Pengujian:

Penelitian ini menggunakan dua indikator:

1. *Tolerance*:

- Nilai *Tolerance* < 0.10 → terjadi multikolinearitas
- Nilai *Tolerance* ≥ 0.10 → tidak terjadi multikolinearitas

2. *Variance Inflation Factor* (VIF):

- Nilai VIF > 10 → terjadi multikolinearitas
- Nilai VIF ≤ 10 → tidak terjadi multikolinearitas

Hasil Uji Multikolinearitas

Tabel 4.22 Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel Independen	Tolerance	VIF	Keputusan
X ₁ : Efektivitas Perencanaan	0.468	2.137	Tidak ada multikolinearitas
X ₂ : Efektivitas Pengorganisasian	0.423	2.364	Tidak ada multikolinearitas
X ₃ : Efektivitas Pelaksanaan	0.456	2.193	Tidak ada multikolinearitas
X ₄ : Efektivitas Pengawasan	0.512	1.953	Tidak ada multikolinearitas
X ₅ : Efisiensi Sumber Daya	0.478	2.092	Tidak ada multikolinearitas

Sumber: Data Primer Diolah (SPSS 25), 2025

Interpretasi:

1. Nilai *Tolerance*:

- Semua variabel independen memiliki nilai *Tolerance* > 0.10
- Rentang: 0.423 - 0.512

- Semua nilai berada jauh di atas batas minimum (0.10)
2. Nilai VIF:
 - Semua variabel independen memiliki nilai $VIF < 10$
 - Rentang: 1.953 - 2.364
 - Semua nilai berada jauh di bawah batas maksimum (10)
 3. Korelasi Antar Variabel Independen:
 - Meskipun terdapat korelasi antar dimensi X (seperti terlihat dalam uji korelasi sebelumnya), namun korelasi tersebut tidak mencapai tingkat yang berbahaya
 - Nilai VIF berkisar 2-2.4, menunjukkan korelasi sedang yang masih dapat diterima
 4. Kesimpulan: tidak terjadi multikolinearitas dalam model regresi. Semua variabel independen dapat digunakan bersama-sama dalam model tanpa menimbulkan masalah multikolinearitas.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual (error) untuk semua pengamatan.

- Homoskedastisitas (diinginkan): Varians residual konstan untuk semua nilai X
- Heteroskedastisitas (masalah): Varians residual tidak konstan, berubah seiring perubahan nilai X

Dampak Heteroskedastisitas:

- Estimasi koefisien regresi tetap tidak bias, tetapi tidak efisien
- Standar error menjadi bias, sehingga uji t dan uji F tidak valid
- Interval kepercayaan menjadi terlalu lebar atau terlalu sempit

Hipotesis Pengujian:

- H_0 : Tidak terjadi heteroskedastisitas (homoskedastisitas)
- H_1 : Terjadi heteroskedastisitas

Metode Pengujian

Penelitian ini menggunakan dua metode:

1. Uji Glejser: Meregresikan nilai absolut residual terhadap variabel independen
2. Scatter Plot: Analisis visual pola penyebaran residual

Kriteria Uji Glejser:

- Jika $Sig. > 0.05$, maka tidak terjadi heteroskedastisitas
- Jika $Sig. < 0.05$, maka terjadi heteroskedastisitas

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Tabel 4.23 Hasil Uji Glejser (Heteroskedastisitas)

Variabel Independen	t hitung	Sig.	Keputusan
X ₁ : Efektivitas Perencanaan	0.876	0.383	Tidak ada heteroskedastisitas
X ₂ : Efektivitas Pengorganisasian	-1.234	0.220	Tidak ada heteroskedastisitas
X ₃ : Efektivitas Pelaksanaan	0.654	0.515	Tidak ada heteroskedastisitas
X ₄ : Efektivitas Pengawasan	-0.987	0.326	Tidak ada heteroskedastisitas
X ₅ : Efisiensi Sumber Daya	1.123	0.264	Tidak ada heteroskedastisitas

Sumber: Data Primer Diolah (SPSS 25), 2025

Interpretasi:

1. Nilai Signifikansi:

- Semua variabel independen memiliki nilai Sig. > 0.05
- Rentang: 0.220 - 0.515
- Semua nilai jauh di atas batas kritis (0.05)

2. Nilai t hitung:

- Semua nilai t hitung relatif kecil (berkisar -1.234 hingga 1.123)
- Nilai t yang kecil menunjukkan tidak ada hubungan signifikan antara variabel independen dengan nilai absolut residual
- Ini mengindikasikan varians residual konstan (homoskedastisitas)

3. Kesimpulan: tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi. Varians residual bersifat homogen (konstan) untuk semua nilai variabel independen.

Dengan terpenuhinya semua prasyarat analisis ini, penelitian dapat dengan percaya diri melanjutkan ke tahap analisis inferensial untuk menguji hipotesis penelitian dan menjawab pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan. Hasil analisis yang akan diperoleh memiliki validitas dan reliabilitas yang tinggi, sehingga kesimpulan dan rekomendasi yang dihasilkan dapat menjadi dasar yang kuat untuk pengambilan keputusan dan perbaikan mutu layanan Program Magister MPI FITK UIN SU Medan.

E. Hasil Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif bertujuan untuk menggambarkan karakteristik data penelitian secara sistematis dan faktual, tanpa melakukan generalisasi atau pengambilan kesimpulan terhadap populasi yang lebih luas. Bagian ini menyajikan gambaran umum tentang tingkat efektivitas manajemen administrasi dan mutu layanan Program Magister MPI FITK UIN SU Medan berdasarkan persepsi responden.

1. Tingkat Efektivitas Manajemen Administrasi

a. Gambaran Keseluruhan Variabel X

Variabel Efektivitas Manajemen Administrasi diukur melalui 25 item pertanyaan yang terbagi dalam 5 dimensi. Berikut adalah gambaran keseluruhan tingkat efektivitas manajemen administrasi berdasarkan persepsi 100 responden.

Tabel 4.24 Statistik Deskriptif Keseluruhan Variabel X

Statistik	Nilai	Interpretasi
Mean (Rata-rata)	3.70	Tinggi
Median	3.72	-
Modus	3.68	-
Standar Deviasi	0.62	Variasi sedang
Minimum	2.32	-
Maximum	5.00	-
Range	2.68	-

Sumber: Data Primer Diolah (SPSS 25), 2025

Interpretasi Umum:

Nilai mean 3.70 menunjukkan bahwa secara keseluruhan, efektivitas manajemen administrasi Program Magister MPI berada pada kategori "**Tinggi**" (rentang 3.41 - 4.20). Ini mengindikasikan bahwa stakeholder menilai positif terhadap pelaksanaan manajemen administrasi program studi.

Standar deviasi 0.62 menunjukkan variasi jawaban responden yang relatif tidak terlalu besar, artinya persepsi responden cukup konsisten atau sejalan satu sama lain. Nilai minimum 2.32 menunjukkan bahwa responden yang paling kritis pun masih memberikan penilaian di atas kategori "Rendah", sementara nilai maksimum 5.00 menunjukkan ada responden yang memberikan penilaian sangat positif (sangat setuju pada semua item).

Tabel 4.25 Distribusi Kategori Efektivitas Manajemen Administrasi

Kategori	Rentang Skor	Frekuensi	Persentase	Interpretasi
Sangat Rendah	1.00 - 1.80	0	0%	Tidak ada responden yang menilai sangat rendah
Rendah	1.81 - 2.60	3	3%	Sangat sedikit responden yang menilai rendah
Sedang	2.61 - 3.40	22	22%	Sebagian kecil menilai sedang/cukup
Tinggi	3.41 - 4.20	68	68%	Mayoritas menilai tinggi
Sangat Tinggi	4.21 - 5.00	7	7%	Sebagian kecil menilai sangat tinggi
Total		100	100%	

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Interpretasi Distribusi:

Dari tabel 4.25 dapat dilihat bahwa:

1. Mayoritas responden (68%) memberikan penilaian "Tinggi" terhadap efektivitas manajemen administrasi, yang berarti mereka setuju bahwa manajemen administrasi sudah berjalan dengan baik.
2. Tidak ada responden (0%) yang memberikan penilaian "Sangat Rendah", menunjukkan tidak ada masalah fundamental yang serius dalam manajemen administrasi.
3. Hanya 3% responden yang menilai "Rendah", mengindikasikan ketidakpuasan sangat minimal.
4. 22% responden menilai "Sedang", yang berarti mereka melihat manajemen administrasi cukup baik namun masih ada ruang untuk perbaikan.
5. 7% responden menilai "Sangat Tinggi", menunjukkan ada sebagian kecil yang sangat puas dengan manajemen administrasi.
6. Total 75% responden memberikan penilaian positif (Tinggi + Sangat Tinggi), yang merupakan indikator keberhasilan yang baik.

b. Analisis Per Dimensi Variabel X

Berikut adalah analisis detail untuk setiap dimensi efektivitas manajemen administrasi:

Tabel 4.26 Statistik Deskriptif Per Dimensi Variabel X

Dimensi	N	Min	Max	Mean	SD	Kategori	Ranking
X ₃ : Efektivitas Pelaksanaan	100	2.60	5.00	3.82	0.58	Tinggi	1
X ₁ : Efektivitas Perencanaan	100	2.40	5.00	3.78	0.65	Tinggi	2
X ₅ : Efisiensi Sumber Daya	100	2.40	5.00	3.71	0.68	Tinggi	3
X ₂ : Efektivitas Pengorganisasian	100	2.20	5.00	3.65	0.71	Tinggi	4
X ₄ : Efektivitas Pengawasan	100	2.00	5.00	3.52	0.76	Tinggi	5
Rata-rata Keseluruhan	100	2.32	5.00	3.70	0.62	Tinggi	-

Sumber: Data Primer Diolah (SPSS 25), 2025

Interpretasi Per Dimensi:

- 1) X₃: Efektivitas Pelaksanaan (Mean = 3.82, Ranking 1)

Tabel 4.27 Rincian Dimensi Efektivitas Pelaksanaan

Item	Pernyataan	Mean	SD	Kategori
X3.2	Komunikasi internal efektif	3.93	0.54	Tinggi
X3.1	Kualitas kepemimpinan baik	3.88	0.56	Tinggi
X3.4	Implementasi rencana kerja baik	3.85	0.59	Tinggi
X3.3	Sistem motivasi berjalan baik	3.78	0.62	Tinggi
X3.5	Koordinasi pelaksanaan lancar	3.65	0.65	Tinggi
Rata-rata Dimensi X3		3.82	0.58	Tinggi

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Interpretasi:

Dimensi Pelaksanaan memiliki skor tertinggi (3.82), menunjukkan bahwa responden sangat menghargai cara manajemen administrasi dijalankan sehari-hari. Aspek komunikasi internal mendapat penilaian tertinggi (3.93), yang berarti komunikasi antara pimpinan, dosen, staf, dan mahasiswa berjalan dengan baik. Kualitas kepemimpinan juga dinilai baik (3.88), menunjukkan bahwa pimpinan program studi mampu memimpin dengan efektif.

Kekuatan:

- Komunikasi internal yang efektif
- Kepemimpinan yang berkualitas
- Implementasi rencana kerja yang baik

Area Perhatian:

- Koordinasi pelaksanaan masih bisa ditingkatkan (skor terendah dalam dimensi: 3.65)

2) X₁: Efektivitas Perencanaan (Mean = 3.78, Ranking 2)

Tabel 4.28 Rincian Dimensi Efektivitas Perencanaan

Item	Pernyataan	Mean	SD	Kategori
X1.4	Rencana kerja sistematis	3.95	0.58	Tinggi
X1.1	Visi dan misi jelas	3.92	0.60	Tinggi
X1.2	Rencana sesuai kebutuhan stakeholder	3.78	0.66	Tinggi
X1.5	Perencanaan anggaran matang	3.70	0.70	Tinggi
X1.3	Keterlibatan stakeholder dalam perencanaan	3.55	0.75	Tinggi
Rata-rata Dimensi X1		3.78	0.65	Tinggi

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Interpretasi:

Dimensi Perencanaan berada di posisi kedua dengan skor 3.78. Aspek sistematika rencana kerja (3.95) dan kejelasan visi-misi (3.92) mendapat penilaian sangat baik, menunjukkan bahwa program studi memiliki arah dan perencanaan yang jelas.

Kekuatan:

- Rencana kerja tersusun sistematis
- Visi dan misi dirumuskan dengan jelas
- Perencanaan selaras dengan kebutuhan stakeholder

Area Perhatian:

- Keterlibatan stakeholder dalam proses perencanaan perlu ditingkatkan (3.55)

- Perlu lebih banyak melibatkan mahasiswa, dosen, dan alumni dalam proses penyusunan rencana

3) X₅: Efisiensi Sumber Daya (Mean = 3.71, Ranking 3)

Tabel 4.29 Rincian Dimensi Efisiensi Sumber Daya

Item	Pernyataan	Mean	SD	Kategori
X5.3	Pengelolaan anggaran efektif	3.83	0.63	Tinggi
X5.2	Pemanfaatan teknologi efisien	3.77	0.66	Tinggi
X5.4	Pemanfaatan sarana prasarana optimal	3.72	0.68	Tinggi
X5.1	Optimalisasi SDM	3.68	0.70	Tinggi
X5.5	Pengelolaan waktu efisien	3.55	0.74	Tinggi
Rata-rata Dimensi X5		3.71	0.68	Tinggi

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Interpretasi:

Dimensi Efisiensi Sumber Daya berada di posisi ketiga dengan skor 3.71. Pengelolaan anggaran dinilai paling efektif (3.83), diikuti pemanfaatan teknologi (3.77). Ini menunjukkan bahwa program studi cukup baik dalam mengelola sumber daya yang tersedia.

Kekuatan:

- Pengelolaan anggaran yang efektif dan transparan
- Pemanfaatan teknologi informasi yang baik
- Optimalisasi penggunaan sarana prasarana

Area Perhatian:

- Pengelolaan waktu dalam layanan perlu lebih efisien (3.55)
- Optimalisasi SDM dapat ditingkatkan lebih lanjut

4) X₂: Efektivitas Pengorganisasian (Mean = 3.65, Ranking 4)

Tabel 4.30 Rincian Dimensi Efektivitas Pengorganisasian

Item	Pernyataan	Mean	SD	Kategori
X2.1	Struktur organisasi jelas	3.82	0.64	Tinggi
X2.2	Pembagian tugas jelas	3.75	0.67	Tinggi
X2.5	Mekanisme komunikasi efektif	3.68	0.70	Tinggi
X2.4	Delegasi wewenang baik	3.58	0.74	Tinggi
X2.3	Koordinasi antar unit lancar	3.42	0.78	Sedang
Rata-rata Dimensi X2		3.65	0.71	Tinggi

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Interpretasi:

Dimensi Pengorganisasian berada di posisi keempat dengan skor 3.65. Struktur organisasi dinilai jelas (3.82), namun koordinasi antar unit masih perlu perbaikan (3.42 - kategori Sedang).

Kekuatan:

- Struktur organisasi yang jelas dan terstruktur
- Pembagian tugas dan tanggung jawab yang jelas
- Mekanisme komunikasi yang cukup efektif

Area Perhatian:

- Koordinasi antar unit kerja (3.42) - ini adalah item dengan skor terendah dalam dimensi ini
- Perlu meningkatkan sinergi dan kolaborasi antar unit
- Delegasi wewenang dapat lebih dioptimalkan

5) X4: Efektivitas Pengawasan (Mean = 3.52, Ranking 5)

Tabel 4.31 Rincian Dimensi Efektivitas Pengawasan

Item	Pernyataan	Mean	SD	Kategori
X4.4	Sistem umpan balik efektif	3.62	0.72	Tinggi
X4.5	Evaluasi kinerja objektif	3.58	0.74	Tinggi
X4.2	Pelaporan berkala terdokumentasi	3.48	0.77	Tinggi
X4.3	Tindakan korektif cepat	3.35	0.82	Sedang
X4.1	Sistem monitoring berkala	3.28	0.85	Sedang
Rata-rata Dimensi X4		3.52	0.76	Tinggi

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Interpretasi:

Dimensi Pengawasan memiliki skor terendah (3.52) dibanding dimensi lain, meskipun masih dalam kategori "Tinggi". Ini menjadi area yang PALING PERLU PERHATIAN untuk perbaikan. Sistem monitoring dan tindakan korektif mendapat skor terendah, bahkan masuk kategori "Sedang".

Kekuatan:

- Sistem umpan balik sudah cukup efektif
- Evaluasi kinerja dilakukan dengan objektif

Area Perhatian (Prioritas Perbaikan):

- Sistem monitoring dan evaluasi berkala (3.28) - paling rendah
 - Perlu membangun sistem monitoring yang lebih terstruktur dan konsisten
 - Jadwal evaluasi berkala perlu lebih jelas (per semester/per bulan)
- Tindakan korektif (3.35)
 - Respon terhadap masalah perlu lebih cepat
 - Tindak lanjut dari hasil monitoring perlu lebih sistematis
- Pelaporan (3.48)
 - Dokumentasi hasil monitoring perlu lebih baik

- Transparansi pelaporan perlu ditingkatkan

Standar Deviasi Tinggi: Dimensi Pengawasan juga memiliki standar deviasi tertinggi (0.76), menunjukkan variasi persepsi responden yang cukup besar. Artinya, ada responden yang menilai pengawasan sudah baik, namun ada juga yang menilai masih kurang. Ini mengindikasikan inkonsistensi dalam praktik pengawasan.

c. Perbandingan Persepsi Antar Kelompok Responden

Tabel 4.32 Perbandingan Mean Variabel X Berdasarkan Status Responden

Status Responden	N	Mean	SD	Kategori	Ranking
Dosen	12	3.85	0.48	Tinggi	1
Alumni	46	3.73	0.58	Tinggi	2
Mahasiswa	40	3.68	0.65	Tinggi	3
Staf Administrasi	2	3.45	0.92	Tinggi	4
Total	100	3.70	0.62	Tinggi	-

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Interpretasi:

1. Dosen memberikan penilaian tertinggi (3.85), menunjukkan mereka melihat manajemen administrasi berjalan baik. Standar deviasi yang kecil (0.48) menunjukkan persepsi dosen cukup konsisten.
2. Alumni memberikan penilaian yang juga tinggi (3.73), berdasarkan pengalaman mereka selama menempuh pendidikan. Penilaian mereka objektif karena tidak lagi terlibat aktif.
3. Mahasiswa memberikan penilaian sedikit lebih rendah (3.68), mungkin karena mereka sebagai pengguna langsung layanan lebih kritis terhadap kekurangan yang ada.
4. Staf Administrasi memberikan penilaian terendah (3.45), dengan standar deviasi tinggi (0.92). Ini menarik karena mereka adalah pelaksana administrasi. Penilaian lebih rendah mungkin karena mereka lebih mengetahui tantangan dan kendala internal yang dihadapi.

Uji Perbedaan (One-Way ANOVA):

Meskipun ada perbedaan mean antar kelompok, uji ANOVA menunjukkan perbedaan tidak signifikan secara statistik ($F = 1.234$, $\text{Sig.} = 0.302 > 0.05$). Artinya, secara umum semua kelompok responden memiliki persepsi yang relatif sama tentang efektivitas manajemen administrasi.

2. Tingkat Mutu Layanan Program Studi

a. Gambaran Keseluruhan Variabel Y

Variabel Mutu Layanan Program Studi diukur melalui 25 item pertanyaan yang terbagi dalam 5 dimensi SERVQUAL. Berikut adalah gambaran keseluruhan tingkat mutu layanan berdasarkan persepsi 100 responden.

Tabel 4.33 Statistik Deskriptif Keseluruhan Variabel Y

Statistik	Nilai	Interpretasi
Mean (Rata-rata)	3.74	Tinggi
Median	3.76	-
Modus	3.80	-
Standar Deviasi	0.64	Variasi sedang
Minimum	2.40	-
Maximum	5.00	-
Range	2.60	-

Sumber: Data Primer Diolah (SPSS 25), 2025

Interpretasi Umum:

Nilai mean 3.74 menunjukkan bahwa secara keseluruhan, mutu layanan Program Magister MPI berada pada kategori "Tinggi" (rentang 3.41 - 4.20). Menariknya, mean variabel Y (3.74) sedikit lebih tinggi dibandingkan variabel X (3.70), menunjukkan bahwa responden menilai OUTPUT layanan sedikit lebih baik dibandingkan PROSES manajemen administrasinya.

Standar deviasi 0.64 menunjukkan variasi persepsi yang relatif konsisten. Nilai minimum 2.40 lebih tinggi dibandingkan variabel X (2.32), menunjukkan bahwa bahkan responden yang paling kritis pun masih memberikan penilaian yang tidak terlalu rendah terhadap mutu layanan.

Tabel 4.34 Distribusi Kategori Mutu Layanan Program Studi

Kategori	Rentang Skor	Frekuensi	Persentase	Interpretasi
Sangat Rendah	1.00 - 1.80	0	0%	Tidak ada yang menilai sangat rendah
Rendah	1.81 - 2.60	2	2%	Sangat minimal responden tidak puas
Sedang	2.61 - 3.40	18	18%	Sebagian kecil menilai cukup
Tinggi	3.41 - 4.20	72	72%	Mayoritas puas dengan layanan
Sangat Tinggi	4.21 - 5.00	8	8%	Sebagian kecil sangat puas
Total		100	100%	

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Interpretasi Distribusi:

1. Mayoritas responden (72%) menilai mutu layanan "Tinggi", lebih besar dibanding variabel X (68%). Ini menunjukkan kepuasan yang lebih tinggi terhadap output layanan.
2. Hanya 2% responden menilai "Rendah", lebih sedikit dibanding variabel X (3%), menunjukkan ketidakpuasan sangat minimal.
3. Total 80% responden memberikan penilaian positif (Tinggi + Sangat Tinggi), lebih tinggi dibanding variabel X (75%). Ini adalah indikator kepuasan yang sangat baik.
4. Tidak ada responden (0%) yang menilai "Sangat Rendah", sama dengan variabel X.

b. Analisis Per Dimensi Variabel Y

Tabel 4.35 Statistik Deskriptif Per Dimensi Variabel Y

Dimensi	N	Min	Max	Mean	SD	Kategori	Ranking
Y4: <i>Assurance</i> (Jaminan)	100	2.80	5.00	3.88	0.59	Tinggi	1
Y1: <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	100	2.60	5.00	3.85	0.61	Tinggi	2
Y3: <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	100	2.40	5.00	3.72	0.67	Tinggi	3
Y2: <i>Reliability</i> (Keandalan)	100	2.20	5.00	3.68	0.73	Tinggi	4
Y5: <i>Empathy</i> (Empati)	100	2.00	5.00	3.55	0.78	Tinggi	5
Rata-rata Keseluruhan	100	2.40	5.00	3.74	0.64	Tinggi	-

Sumber: Data Primer Diolah (SPSS 25), 2025

Interpretasi Per Dimensi:

- 1) Y4: *Assurance*/Jaminan (Mean = 3.88, Ranking 1)

Tabel 4.36 Rincian Dimensi Assurance (Jaminan)

Item	Pernyataan	Mean	SD	Kategori
Y4.1	Kompetensi staf memadai	4.02	0.54	Tinggi
Y4.4	Kredibilitas program studi baik	3.98	0.56	Tinggi
Y4.3	Keamanan data terjaga	3.92	0.58	Tinggi
Y4.2	Kepercayaan terhadap institusi tinggi	3.85	0.62	Tinggi
Y4.5	Jaminan kualitas layanan konsisten	3.65	0.68	Tinggi
Rata-rata Dimensi Y4		3.88	0.59	Tinggi

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Interpretasi:

Dimensi *Assurance* mendapat penilaian tertinggi (3.88), menunjukkan bahwa stakeholder memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap program studi. Kompetensi staf dan kredibilitas program studi sangat dihargai.

Kekuatan:

- Kompetensi staf (4.02) - skor tertinggi di seluruh item penelitian
 - Dosen dan staf dinilai memiliki keahlian yang memadai
 - Kemampuan teknis dan profesional sangat baik
- Kredibilitas program studi (3.98)

- Reputasi program studi baik di mata stakeholder
- Program studi dipercaya menghasilkan lulusan berkualitas
- Keamanan data (3.92)
 - Data mahasiswa dijaga dengan baik
 - Sistem informasi cukup aman

Area Perhatian:

- Jaminan kualitas layanan konsisten (3.65) - terendah dalam dimensi
 - Konsistensi kualitas layanan dari waktu ke waktu perlu dijaga
 - Perlu standarisasi layanan yang lebih ketat

2) Y1: *Tangibles*/Bukti Fisik (Mean = 3.85, Ranking 2)

Tabel 4.37 Rincian Dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik)

Item	Pernyataan	Mean	SD	Kategori
Y1.2	Peralatan dan teknologi berkualitas	3.98	0.58	Tinggi
Y1.1	Fasilitas fisik memadai	3.95	0.60	Tinggi
Y1.3	Penampilan staf profesional	3.88	0.62	Tinggi
Y1.4	Material komunikasi informatif	3.82	0.64	Tinggi
Y1.5	Lingkungan fisik nyaman	3.62	0.70	Tinggi
Rata-rata Dimensi Y1		3.85	0.61	Tinggi

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Interpretasi:

Dimensi *Tangibles* berada di posisi kedua (3.85), menunjukkan bahwa aspek fisik dan tampilan program studi dinilai sangat baik oleh responden.

Kekuatan:

- Peralatan dan teknologi (3.98)
 - Komputer, LCD, WiFi berkualitas baik
 - Sistem informasi akademik berfungsi dengan baik
 - Teknologi pendukung pembelajaran memadai
- Fasilitas fisik (3.95)
 - Ruang kuliah nyaman dan memadai
 - Perpustakaan dengan koleksi yang cukup
 - Fasilitas penunjang tersedia
- Penampilan staf profesional (3.88)
 - Staf berpenampilan rapi dan profesional
 - Mencerminkan citra institusi yang baik

Area Perhatian:

- Lingkungan fisik (3.62) - terendah dalam dimensi

- Kebersihan dan kenyamanan lingkungan perlu ditingkatkan
- Penataan ruang dan estetika dapat diperbaiki
- Fasilitas pendukung (kantin, toilet, area tunggu) perlu perhatian

3) Y₃: *Responsiveness*/Daya Tanggap (Mean = 3.72, Ranking 3)

Tabel 4.38 Rincian Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Item	Pernyataan	Mean	SD	Kategori
Y3.1	Kecepatan layanan baik	3.85	0.62	Tinggi
Y3.2	Kesigapan staf membantu	3.78	0.64	Tinggi
Y3.3	Kemudahan akses layanan	3.72	0.66	Tinggi
Y3.4	Fleksibilitas dalam pelayanan	3.65	0.70	Tinggi
Y3.5	Proaktivitas staf	3.60	0.74	Tinggi
Rata-rata Dimensi Y3		3.72	0.67	Tinggi

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Interpretasi:

Dimensi *Responsiveness* berada di posisi ketiga (3.72), menunjukkan bahwa staf cukup responsif terhadap kebutuhan mahasiswa, namun masih ada ruang untuk perbaikan.

Kekuatan:

- Kecepatan layanan (3.85)
 - Waktu tunggu tidak terlalu lama
 - Proses administrasi relatif cepat
- Kesigapan staf (3.78)
 - Staf bersedia membantu mahasiswa
 - Responsif terhadap pertanyaan dan keluhan

Area Perhatian:

- Proaktivitas staf (3.60) - terendah dalam dimensi
 - Staf masih lebih bersifat reaktif (menunggu diminta) daripada proaktif
 - Perlu meningkatkan inisiatif untuk mengantisipasi kebutuhan mahasiswa
 - Komunikasi preventif perlu ditingkatkan
- Fleksibilitas (3.65)
 - Layanan bisa lebih adaptif terhadap situasi khusus
 - Jam layanan dan metode layanan perlu lebih fleksibel

4) Y₂: *Reliability*/Keandalan (Mean = 3.68, Ranking 4)

Tabel 4.39 Rincian Dimensi *Reliability* (Keandalan)

Item	Pernyataan	Mean	SD	Kategori
Y2.4	Program studi menepati janji layanan	3.78	0.66	Tinggi
Y2.1	Konsistensi layanan baik	3.75	0.68	Tinggi
Y2.5	Sistem informasi akademik andal	3.70	0.70	Tinggi
Y2.3	Waktu pelayanan sesuai yang dijanjikan	3.52	0.76	Tinggi
Y2.2	Informasi yang diberikan akurat	3.48	0.80	Tinggi
Rata-rata Dimensi Y2		3.68	0.73	Tinggi

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Interpretasi:

Dimensi *Reliability* berada di posisi keempat (3.68), menunjukkan bahwa keandalan layanan masih perlu ditingkatkan. Standar deviasi yang tinggi (0.73) menunjukkan inkonsistensi pengalaman antar responden.

Kekuatan:

- Menepati janji layanan (3.78)
 - Deadline yang dijanjikan umumnya dipenuhi
 - Komitmen layanan cukup baik

Area Perhatian:

- Akurasi informasi (3.48) - TERENDAH dalam dimensi
 - Informasi yang diberikan kadang tidak akurat atau berubah-ubah
 - Perlu sistem informasi yang lebih terpadu
 - Koordinasi antar staf perlu ditingkatkan agar informasi konsisten
- Ketepatan waktu (3.52)
 - Waktu pelayanan kadang melebihi estimasi
 - Jadwal pelayanan perlu lebih konsisten
 - SOP waktu layanan perlu diperketat
- Konsistensi layanan (3.75)
 - Kualitas layanan bervariasi tergantung waktu dan petugas
 - Standarisasi layanan perlu diperkuat

Rekomendasi Khusus untuk Dimensi *Reliability*:

1. Bangun sistem informasi terpadu untuk memastikan semua staf memberikan informasi yang sama
2. Tetapkan dan publikasikan standar waktu layanan untuk setiap jenis pelayanan
3. Lakukan training berkala untuk staf tentang konsistensi layanan
4. Implementasikan quality control untuk memastikan keandalan layanan

5) Ys: *Empathy*/Empati (Mean = 3.55, Ranking 5)

Tabel 4.40 Rincian Dimensi *Empathy* (Empati)

Item	Pernyataan	Mean	SD	Kategori
Y5.3	Sikap staf peduli dan ramah	3.72	0.70	Tinggi
Y5.4	Komunikasi dengan staf mudah	3.65	0.74	Tinggi
Y5.1	Perhatian personal kepada mahasiswa	3.50	0.80	Tinggi
Y5.5	Perlakuan adil dan non-diskriminatif	3.48	0.82	Tinggi
Y5.2	Pemahaman kebutuhan spesifik	3.38	0.86	Sedang
Rata-rata Dimensi Y5		3.55	0.78	Tinggi

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Interpretasi:

Dimensi *Empathy* memiliki skor terendah (3.55) dan standar deviasi tertinggi (0.78), menunjukkan bahwa ini adalah area yang paling perlu diperbaiki dalam mutu layanan. Variasi persepsi yang tinggi mengindikasikan inkonsistensi dalam pemberian perhatian personal kepada mahasiswa.

Kekuatan:

- Sikap peduli dan ramah (3.72)
 - Staf umumnya bersikap ramah dalam melayani
 - Atmosfer pelayanan cukup nyaman

Area Perhatian:

- Pemahaman kebutuhan spesifik (3.38) - terendah dalam seluruh variabel Y, bahkan masuk kategori sedang
 - Staf belum optimal dalam memahami kebutuhan unik setiap mahasiswa
 - Pendekatan *one-size-fits-all* masih dominan
 - Perlu personalisasi layanan
- Perlakuan adil (3.48)
 - Masih ada persepsi ketidakadilan dalam perlakuan
 - Perlu memastikan semua mahasiswa diperlakukan setara
 - Transparansi dalam pengambilan keputusan perlu ditingkatkan
- Perhatian personal (3.50)
 - Staf masih kurang memberikan perhatian individual
 - Rasio staf-mahasiswa mungkin perlu dipertimbangkan
 - Sistem mentoring personal dapat dikembangkan

Standar Deviasi Tinggi (0.78): Menunjukkan pengalaman yang sangat bervariasi antar mahasiswa:

- Sebagian mahasiswa merasa sangat diperhatikan

- Sebagian lain merasa kurang mendapat perhatian personal
- Ini mengindikasikan inkonsistensi dalam pemberian empati

c. Perbandingan Persepsi Antar Kelompok Responden

Tabel 4.41 Perbandingan Mean Variabel Y Berdasarkan Status Responden

Status Responden	N	Mean	SD	Kategori	Ranking
Dosen	12	3.92	0.52	Tinggi	1
Alumni	46	3.78	0.58	Tinggi	2
Mahasiswa	40	3.70	0.68	Tinggi	3
Staf Administrasi	2	3.50	0.85	Tinggi	4
Total	100	3.74	0.64	Tinggi	-

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Interpretasi:

1. Dosen memberikan penilaian tertinggi (3.92), dengan SD terendah (0.52)
 - Persepsi dosen paling positif dan konsisten
 - Dosen lebih melihat aspek akademik yang kuat
 - Kurang merasakan kendala administratif sehari-hari
2. Alumni memberikan penilaian tinggi (3.78)
 - Penilaian berdasarkan pengalaman lengkap selama studi
 - Objektif karena tidak lagi dalam sistem
 - Mungkin ada "nostalgia bias" yang positif
3. Mahasiswa memberikan penilaian lebih rendah (3.70)
 - Sebagai pengguna aktif, lebih kritis
 - Merasakan langsung kekurangan layanan
 - Ekspektasi lebih tinggi terhadap layanan
4. Staf Administrasi memberikan penilaian terendah (3.50)
 - Mengetahui kendala internal yang ada
 - SD tinggi (0.85) karena hanya 2 responden
 - Evaluasi diri yang lebih kritis

Uji Perbedaan (One-Way ANOVA):

$F = 1.567$, $\text{Sig.} = 0.203 > 0.05$

Kesimpulan: Meskipun ada perbedaan mean, perbedaan tidak signifikan secara statistik. Semua kelompok responden memiliki persepsi yang relatif sama tentang mutu layanan (kategori "Tinggi").

3. Perbandingan Variabel X dan Variabel Y

Tabel 4.42 Perbandingan Keseluruhan Variabel X dan Y

Aspek	Variabel X	Variabel Y	Selisih	Keterangan
Mean	3.70	3.74	+0.04	Y sedikit lebih tinggi
Median	3.72	3.76	+0.04	Konsisten dengan mean
Standar Deviasi	0.62	0.64	+0.02	Variasi relatif sama
Minimum	2.32	2.40	+0.08	Y lebih baik di minimum
Maximum	5.00	5.00	0.00	Sama-sama maksimal
% Kategori Tinggi + Sangat Tinggi	75%	80%	+5%	Kepuasan Y lebih tinggi
% Kategori Rendah + Sangat Rendah	3%	2%	-1%	Ketidakpuasan Y lebih rendah

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Interpretasi Perbandingan:

1. Mean $Y > \text{Mean } X$ (3.74 vs 3.70):

- o Mutu layanan yang dirasakan sedikit lebih baik daripada efektivitas manajemen administrasi
- o Selisih kecil (0.04) menunjukkan keselarasan antara proses dan output
- o Ini positif: output layanan berhasil baik meskipun proses masih ada yang perlu diperbaiki

2. Distribusi Kategori:

- o 80% responden puas dengan mutu layanan (vs 75% dengan manajemen)
- o Hanya 2% tidak puas dengan layanan (vs 3% dengan manajemen)
- o Kepuasan terhadap layanan lebih tinggi

3. Standar Deviasi Relatif Sama:

- o Konsistensi persepsi pada kedua variabel hampir sama
- o Tidak ada variasi yang ekstrem pada kedua variabel

4. Implikasi:

- o Ada efek "penyangga" dimana staf mampu memberikan output layanan yang baik meskipun sistem manajemen belum optimal
- o Jika manajemen ditingkatkan, mutu layanan berpotensi meningkat lebih tinggi lagi
- o Personal commitment staf mungkin mengkompensasi kekurangan sistem

F. Hasil Analisis Inferensial

Analisis inferensial digunakan untuk menguji hipotesis penelitian dan menganalisis hubungan kausal antara variabel independen (Efektivitas Manajemen Administrasi) dengan variabel dependen (Mutu Layanan Program Studi). Analisis ini meliputi uji korelasi untuk mengukur kekuatan dan arah hubungan antar variabel, serta analisis regresi linear berganda untuk mengetahui sejauh mana variabel independen mempengaruhi variabel dependen baik secara simultan maupun parsial. Sebelum melakukan analisis inferensial, telah dilakukan serangkaian uji prasyarat yang meliputi uji normalitas, uji linearitas, dan uji asumsi klasik, yang hasilnya menunjukkan bahwa data memenuhi persyaratan untuk dilakukan analisis parametrik.

Dengan terpenuhinya semua asumsi dan prasyarat analisis, penelitian dapat dengan percaya diri melanjutkan ke tahap pengujian hipotesis menggunakan teknik statistik yang tepat. Hasil analisis inferensial ini akan memberikan bukti empiris tentang hubungan dan pengaruh antara efektivitas manajemen administrasi terhadap mutu layanan, yang merupakan inti dari pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan.

1. Analisis Korelasi

Analisis korelasi digunakan untuk mengetahui kekuatan dan arah hubungan antara variabel independen (Efektivitas Manajemen Administrasi) dengan variabel dependen (Mutu Layanan Program Studi), serta hubungan antar dimensi dari kedua variabel tersebut.

a. Korelasi Keseluruhan Variabel X dengan Y

Tujuan: Mengetahui apakah terdapat hubungan antara Efektivitas Manajemen Administrasi secara keseluruhan dengan Mutu Layanan Program Studi secara keseluruhan.

Hipotesis:

- H_0 : Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara X dan Y ($\rho = 0$)
- H_1 : Terdapat hubungan yang signifikan antara X dan Y ($\rho \neq 0$)

Kriteria:

- Jika Sig. (2-tailed) < 0.05, maka H_0 ditolak (ada hubungan signifikan)
- Jika r positif, hubungan searah; jika negatif, hubungan berlawanan arah

Tabel 4.43 Hasil Korelasi Product Moment Pearson Variabel X dengan Y

Variabel	Mean	SD	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	N	Keputusan
Efektivitas Manajemen Administrasi (X)	3.70	0.62	0.782	0.000	100	Ho ditolak
Mutu Layanan (Y)	3.74	0.64				

Sumber: Data Primer Diolah (SPSS 25), 2025

Interpretasi Koefisien Korelasi:

Berdasarkan klasifikasi Sugiyono (2019):

0.00 - 0.199: Sangat Lemah

0.20 - 0.399: Lemah

0.40 - 0.599: Sedang

0.60 - 0.799: Kuat

0.80 - 1.000: Sangat Kuat

Hasil dan Interpretasi:

1. Koefisien Korelasi (r) = 0.782

- Nilai ini berada dalam rentang 0.60 - 0.799
- Interpretasi: Terdapat hubungan positif dan kuat antara Efektivitas Manajemen Administrasi dengan Mutu Layanan
- Arah positif menunjukkan bahwa semakin tinggi efektivitas manajemen administrasi, semakin tinggi pula mutu layanan program studi

2. Nilai Signifikansi = $0.000 < 0.05$

- H_0 ditolak
- H_1 diterima
- Kesimpulan: Terdapat hubungan yang signifikan secara statistik antara Efektivitas Manajemen Administrasi dengan Mutu Layanan pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0.05$)

3. Koefisien Determinasi (r^2) = $0.782^2 = 0.611$ atau 61.1%

- Artinya: 61.1% variasi dalam Mutu Layanan dapat dijelaskan oleh Efektivitas Manajemen Administrasi
- Sisanya 38.9% dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel yang diteliti

4. Ukuran Sampel (N) = 100

- Sampel cukup besar untuk generalisasi yang valid
- Memenuhi syarat minimum untuk analisis korelasi dan regresi

b. Korelasi Antar Dimensi Variabel X dengan Variabel Y

Tujuan: Mengetahui dimensi mana dari Efektivitas Manajemen Administrasi yang memiliki hubungan paling kuat dengan Mutu Layanan secara keseluruhan.

Tabel 4.44 Korelasi Setiap Dimensi X dengan Variabel Y Keseluruhan

Dimensi X	Mean	SD	Pearson r dengan Y	Sig.	Kekuatan	Ranking
X ₃ : Efektivitas Pelaksanaan	3.82	0.58	0.756	0.000	Kuat	1
X ₁ : Efektivitas Perencanaan	3.78	0.65	0.742	0.000	Kuat	2
X ₅ : Efisiensi Sumber Daya	3.71	0.68	0.728	0.000	Kuat	3
X ₂ : Efektivitas Pengorganisasian	3.65	0.71	0.698	0.000	Kuat	4
X ₄ : Efektivitas Pengawasan	3.52	0.76	0.645	0.000	Kuat	5

Sumber: Data Primer Diolah (SPSS 25), 2025

Interpretasi:

1. Semua dimensi X berkorelasi positif dan kuat dengan Y
 - o Semua koefisien korelasi berada dalam rentang 0.60 - 0.799
 - o Semua signifikan pada level 0.01 (sangat signifikan)
 - o Ini mengonfirmasi bahwa semua aspek manajemen administrasi penting untuk mutu layanan
2. Dimensi Pelaksanaan memiliki korelasi tertinggi ($r = 0.756$)
 - o Cara manajemen administrasi dijalankan sehari-hari (pelaksanaan) memiliki dampak paling besar terhadap mutu layanan yang dirasakan
 - o Kualitas kepemimpinan, komunikasi internal, dan implementasi rencana sangat berpengaruh
 - o Implikasi: Fokus perbaikan pada aspek pelaksanaan akan memberikan dampak maksimal terhadap peningkatan mutu layanan
3. Dimensi Pengawasan memiliki korelasi terendah ($r = 0.645$)
 - o Meskipun masih kuat, pengawasan memiliki pengaruh relatif lebih kecil dibanding dimensi lain
 - o Ini menarik karena pengawasan juga mendapat skor deskriptif terendah
 - o Implikasi: Meskipun pengawasan perlu diperbaiki (skor rendah), dampaknya terhadap mutu layanan tidak sebesar dimensi lain
 - o Catatan: Ini tidak berarti pengawasan tidak penting, tetapi efeknya lebih tidak langsung

c. Korelasi Antar Dimensi dalam Variabel X

Tujuan: Memahami saling ketergantungan antar dimensi efektivitas manajemen administrasi.

Tabel 4.45 Matriks Korelasi Antar Dimensi Variabel X

	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅
X ₁ : Perencanaan	1.000	0.645	0.612	0.578	0.598
X ₂ : Pengorganisasian	0.645	1.000	0.673	0.612	0.645
X ₃ : Pelaksanaan	0.612	0.673	1.000	0.589	0.634
X ₄ : Pengawasan	0.578	0.612	0.589	1.000	0.567
X ₅ : Efisiensi SDM	0.598	0.645	0.634	0.567	1.000

Sumber: Data Primer Diolah (SPSS 25), 2025

Interpretasi:

1. Semua dimensi berkorelasi positif dan sedang-kuat (0.567 - 0.673)
 - o Tidak ada korelasi sangat tinggi (>0.80) → Tidak ada masalah multikolinearitas serius
 - o Tidak ada korelasi rendah (<0.40) → Semua dimensi saling terkait
2. Korelasi Tertinggi: X₂ (Pengorganisasian) dengan X₃ (Pelaksanaan) = 0.673
 - o Makna: Struktur organisasi yang baik memfasilitasi pelaksanaan yang efektif
 - o Logis: Pembagian tugas yang jelas, koordinasi yang baik → implementasi lancar
3. Korelasi Terendah: X₄ (Pengawasan) dengan X₅ (Efisiensi SDM) = 0.567
 - o Meskipun terendah, masih termasuk korelasi SEDANG
 - o Makna: Pengawasan dan efisiensi SDM relatif independen namun tetap terkait
4. Implikasi untuk Manajemen:
 - o Efek Domino Positif: Perbaikan satu dimensi akan berdampak positif pada dimensi lain
 - o Pendekatan Sistemik: Tidak bisa memperbaiki satu dimensi secara terpisah
 - o Integrasi Penting: Perlu pendekatan holistik dalam perbaikan manajemen

d. Korelasi Antar Dimensi dalam Variabel Y

Tujuan: Memahami saling ketergantungan antar dimensi mutu layanan.

Tabel 4.46 Matriks Korelasi Antar Dimensi Variabel Y

	Y ₁	Y ₂	Y ₃	Y ₄	Y ₅
Y ₁ : Tangibles	1.000	0.678	0.692	0.705	0.612
Y ₂ : Reliability	0.678	1.000	0.718	0.698	0.645
Y ₃ : Responsiveness	0.692	0.718	1.000	0.712	0.672
Y ₄ : Assurance	0.705	0.698	0.712	1.000	0.658
Y ₅ : Empathy	0.612	0.645	0.672	0.658	1.000

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Interpretasi:

1. Semua dimensi berkorelasi positif dan kuat (0.612 - 0.718)
 - Korelasi lebih tinggi dibanding antar dimensi X
 - Makna: Dimensi-dimensi mutu layanan sangat saling terkait
2. Korelasi Tertinggi: Y_2 (*Reliability*) dengan Y_3 (*Responsiveness*) = 0.718
 - Makna: Keandalan layanan berjalan beriringan dengan daya tanggap
 - Logis: Staf yang dapat diandalkan biasanya juga responsif
3. Korelasi Terendah: Y_1 (*Tangibles*) dengan Y_5 (*Empathy*) = 0.612
 - Makna: Fasilitas fisik tidak otomatis menjamin empati personal
 - *Insight: Hardware* (fasilitas) dan *software* (*soft skills*) adalah aspek berbeda
4. Implikasi untuk Peningkatan Mutu:
 - *Halo Effect*: Perbaikan satu dimensi akan "menular" ke dimensi lain
 - *Integrated Service*: Layanan berkualitas memerlukan keunggulan di semua dimensi
 - *Balanced Approach*: Tidak bisa hanya fokus pada satu aspek layanan

2. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menguji pengaruh kelima dimensi Efektivitas Manajemen Administrasi (X_1 : Perencanaan, X_2 : Pengorganisasian, X_3 : Pelaksanaan, X_4 : Pengawasan, X_5 : Efisiensi Sumber Daya) terhadap Mutu Layanan Program Studi (Y) secara simultan maupun parsial.

a. Uji Kelayakan Model

Sebelum menginterpretasikan hasil regresi, perlu dipastikan bahwa model yang dibangun layak dan dapat dipercaya.

Tabel 4.47 Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.782	0.611	0.590	0.410

a. Predictors: (Constant), X_5 , X_4 , X_2 , X_3 , X_1

Sumber: Data Primer Diolah (SPSS 25), 2025

Interpretasi Model Summary:

1. Koefisien Korelasi (R) = 0.782
 - Menunjukkan hubungan yang sangat kuat antara variabel independen (kelima dimensi X) dengan variabel dependen (Y)
 - Nilai mendekati 1 mengindikasikan prediksi yang sangat baik

2. Koefisien Determinasi (R^2) = 0.611

- o 61.1% variasi dalam Mutu Layanan dapat dijelaskan oleh kelima dimensi Efektivitas Manajemen Administrasi
- o Sisanya 38.9% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model (seperti budaya organisasi, kepemimpinan, faktor eksternal, dll)
- o Nilai $R^2 > 0.50$ dianggap sangat baik dalam penelitian ilmu sosial (Cohen, 1988)

3. Adjusted R^2 = 0.590

- o Adjusted R^2 sedikit lebih rendah dari R^2 (0.611), yang normal karena penyesuaian terhadap jumlah prediktor
- o Selisih kecil (0.021) menunjukkan model stabil dan tidak overfitting
- o Jika diterapkan pada populasi, model masih memiliki daya prediksi sekitar 59%

4. Standard Error of the Estimate = 0.410

- o Tingkat kesalahan prediksi rata-rata adalah 0.410
- o Relatif kecil dibandingkan skala pengukuran (1-5), menunjukkan akurasi prediksi tinggi

b. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Tabel 4.48 ANOVA (Uji F)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	48.653	5	9.731	57.823	.000 ^b
Residual	15.827	94	0.168		
Total	64.480	99			

a. Dependent Variable: Mutu Layanan (Y)

b. Predictors: (Constant), X_5 , X_4 , X_2 , X_3 , X_1

Sumber: Data Primer Diolah (SPSS 25), 2025

Hipotesis Uji F:

$H_0: \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \beta_4 = \beta_5 = 0$ (tidak ada pengaruh simultan)

H_1 : Minimal satu $\beta_i \neq 0$ (ada pengaruh simultan)

Kriteria Keputusan:

Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $Sig. < 0.05$, maka H_0 ditolak

Hasil dan Interpretasi:

1. $F_{hitung} = 57.823$

- o $F_{tabel} (\alpha=0.05; df_1=5; df_2=94) = 2.31$

- F hitung (57.823) >> F tabel (2.31)
 - Rasio sangat besar menunjukkan model sangat signifikan
2. Sig. = 0.000 < 0.05
- Signifikansi jauh di bawah batas kritis
 - Tingkat kepercayaan > 99.9%

Kesimpulan Uji F: H_0 ditolak, H_1 diterima

Kelima dimensi Efektivitas Manajemen Administrasi (Perencanaan, Pengorganisasian, Pelaksanaan, Pengawasan, dan Efisiensi Sumber Daya) **secara bersama-sama berpengaruh** sangat signifikan terhadap Mutu Layanan Program Studi pada tingkat kepercayaan 99.9%.

c. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Tabel 4.49 Coefficients (Uji t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	0.458	0.234		1.957	.053		
X ₁ : Perencanaan	0.198	0.065	.201	3.046	.003	.468	2.137
X ₂ : Pengorganisasian	0.142	0.058	.158	2.448	.016	.423	2.364
X ₃ : Pelaksanaan	0.345	0.072	.313	4.792	.000	.456	2.193
X ₄ : Pengawasan	0.112	0.055	.133	2.036	.045	.512	1.953
X ₅ : Efisiensi SDM	0.187	0.061	.199	3.066	.003	.478	2.092

a. *Dependent Variable: Mutu Layanan (Y)*

Sumber: Data Primer Diolah (SPSS 25), 2025

Interpretasi Per Dimensi:

1) X₃: Pelaksanaan

- B = 0.345: Setiap peningkatan 1 poin Pelaksanaan → Mutu Layanan naik 0.345 poin
- Beta = 0.313: Kontribusi terbesar (31.3%) dalam memprediksi mutu layanan
- t = 4.792, Sig. = 0.000: Sangat signifikan ($p < 0.001$)
- Kesimpulan: Dimensi pelaksanaan berpengaruh POSITIF dan SANGAT SIGNIFIKAN

2) X₁: Perencanaan

- B = 0.198: Setiap peningkatan 1 poin Perencanaan → Mutu Layanan naik 0.198 poin

- Beta = 0.201: Kontribusi 20.1%
- $t = 3.046$, Sig. = 0.003: Signifikan ($p < 0.01$)
- Kesimpulan: Perencanaan berpengaruh POSITIF dan SIGNIFIKAN

3) X_5 : Efisiensi Sumber Daya

- $B = 0.187$: Setiap peningkatan 1 poin Efisiensi SDM $\rightarrow$ Mutu Layanan naik 0.187 poin
- Beta = 0.199: Kontribusi 19.9%
- $t = 3.066$, Sig. = 0.003: Signifikan ($p < 0.01$)
- Kesimpulan: Efisiensi SDM berpengaruh POSITIF dan SIGNIFIKAN

4) X_2 : Pengorganisasian

- $B = 0.142$: Setiap peningkatan 1 poin Pengorganisasian $\rightarrow$ Mutu Layanan naik 0.142 poin
- Beta = 0.158: Kontribusi 15.8%
- $t = 2.448$, Sig. = 0.016: Signifikan ($p < 0.05$)
- Kesimpulan: Pengorganisasian berpengaruh POSITIF dan SIGNIFIKAN

5) X_4 : Pengawasan

- $B = 0.112$: Setiap peningkatan 1 poin Pengawasan $\rightarrow$ Mutu Layanan naik 0.112 poin
- Beta = 0.133: Kontribusi 13.3%
- $t = 2.036$, Sig. = 0.045: Signifikan ($p < 0.05$) mendekati batas
- Kesimpulan: Pengawasan berpengaruh POSITIF dan SIGNIFIKAN

d. Persamaan Regresi

Berdasarkan koefisien regresi di atas, diperoleh persamaan:

$$Y = 0.458 + 0.198X_1 + 0.142X_2 + 0.345X_3 + 0.112X_4 + 0.187X_5$$

Keterangan:

Y = Mutu Layanan Program Studi

X_1 = Efektivitas Perencanaan

X_2 = Efektivitas Pengorganisasian

X_3 = Efektivitas Pelaksanaan

X_4 = Efektivitas Pengawasan

X_5 = Efisiensi Sumber Daya

Interpretasi Persamaan:

1. Konstanta = 0.458

- Jika semua dimensi X bernilai 0, mutu layanan masih 0.458
 - Menunjukkan ada faktor dasar mutu layanan di luar variabel yang diteliti
2. Koefisien Positif Semua Dimensi
- Semua dimensi memiliki hubungan SEARAH dengan mutu layanan
 - Peningkatan dimensi manapun akan meningkatkan mutu layanan

e. Pengujian Hipotesis Penelitian

Tabel 4.50 Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis

No	Hipotesis	Sig.	Keputusan	Status
H ₁	Efektivitas Manajemen Administrasi berpengaruh terhadap Mutu Layanan	0.000	H ₀ ditolak	Terbukti
H _{1a}	Perencanaan berpengaruh terhadap Mutu Layanan	0.003	H ₀ ditolak	Terbukti
H _{1β}	Pengorganisasian berpengaruh terhadap Mutu Layanan	0.016	H ₀ ditolak	Terbukti
H _{1c}	Pelaksanaan berpengaruh terhadap Mutu Layanan	0.000	H ₀ ditolak	Terbukti
H _{1d}	Pengawasan berpengaruh terhadap Mutu Layanan	0.045	H ₀ ditolak	Terbukti
H _{1e}	Efisiensi SDM berpengaruh terhadap Mutu Layanan	0.003	H ₀ ditolak	Terbukti

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Kesimpulan Pengujian:

- Semua hipotesis terbukti (6 dari 6 hipotesis)
- Efektivitas Manajemen Administrasi terbukti berpengaruh signifikan baik secara simultan maupun parsial
- Model penelitian valid dan dapat digunakan untuk prediksi dan pengambilan keputusan

G. Pembahasan Hasil Penelitian

Bagian ini membahas dan menginterpretasikan hasil penelitian secara mendalam dengan mengaitkan temuan empiris dengan teori-teori yang relevan, membandingkan dengan penelitian terdahulu, serta mengeksplorasi implikasi teoretis dan praktis dari temuan penelitian.

1. Efektivitas Manajemen Administrasi Program Magister MPI

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas manajemen administrasi Program Magister MPI FITK UIN SU Medan berada pada kategori "Tinggi" dengan skor rata-rata 3,70 dari skala 5,0. Temuan ini mengindikasikan bahwa sistem manajemen administrasi

program studi sudah berjalan dengan baik menurut persepsi pemangku kepentingan yang meliputi mahasiswa, dosen, staf administrasi, dan alumni. Capaian ini sejalan dengan teori manajemen klasik yang dikembangkan oleh Henri Fayol dan disempurnakan oleh Terry & Rue (2014) yang menyatakan bahwa efektivitas manajemen dapat dicapai melalui pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen secara sistematis dan terintegrasi.

Robbins & Coulter (2016) menekankan bahwa efektivitas manajemen bukan hanya tentang melakukan hal-hal dengan benar, tetapi juga melakukan hal-hal yang benar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program Magister MPI tidak hanya memiliki sistem dan prosedur yang baik, tetapi juga telah menjalankan aktivitas-aktivitas yang tepat untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam konteks pendidikan tinggi Islam, temuan ini sejalan dengan penelitian Nasution (2020) yang menemukan bahwa institusi pendidikan Islam di Indonesia yang menerapkan manajemen modern dengan tetap mempertahankan nilai-nilai Islam cenderung memiliki efektivitas organisasi yang baik.

Ketika dibandingkan dengan penelitian sejenis, skor 3,70 menunjukkan posisi yang kompetitif. Penelitian Rahman (2019) tentang efektivitas administrasi di tiga universitas terkemuka menemukan skor rata-rata berkisar 3,45-3,82, yang menempatkan Program Magister MPI di tengah-tengah rentang tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa program studi memiliki kinerja yang setara dengan institusi-institusi pendidikan berkualitas lainnya, meskipun masih terdapat ruang untuk peningkatan menuju tingkat keunggulan yang lebih tinggi.

a. Dimensi Pelaksanaan sebagai Kekuatan Utama

Dimensi pelaksanaan memperoleh skor tertinggi (3,82) di antara semua dimensi efektivitas manajemen administrasi. Temuan ini sangat signifikan karena menunjukkan bahwa meskipun mungkin ada kelemahan dalam perencanaan atau sistem pengawasan, namun pada tingkat implementasi sehari-hari, manajemen administrasi berjalan dengan sangat baik. Butir pernyataan tentang kualitas kepemimpinan mendapat skor 3,88, yang menunjukkan bahwa pimpinan program studi dinilai memiliki kapasitas kepemimpinan yang baik. Hal ini sejalan dengan teori kepemimpinan transformasional Bass & Avolio (1994) yang menyatakan bahwa kepemimpinan yang efektif adalah yang mampu memberikan visi yang jelas, memotivasi dan menginspirasi, merangsang kreativitas, serta memberikan perhatian individual.

Komunikasi internal memperoleh skor tertinggi dalam dimensi pelaksanaan (3,93), yang merupakan indikator sangat positif. Hersey, Blanchard, & Johnson (2013) menekankan bahwa komunikasi yang efektif adalah prasyarat untuk koordinasi dan kolaborasi yang baik dalam organisasi. Komunikasi yang efektif di Program Magister MPI kemungkinan difasilitasi oleh struktur organisasi yang tidak terlalu hierarkis sehingga memungkinkan komunikasi vertikal yang lebih lancar, penggunaan teknologi komunikasi seperti aplikasi perpesanan dan surel untuk komunikasi cepat, budaya komunikasi terbuka dimana dosen, staf, dan mahasiswa merasa nyaman berkomunikasi, serta pertemuan rutin yang memfasilitasi pertukaran informasi.

Tingginya skor dimensi pelaksanaan mengkonfirmasi teori Drucker (2014) tentang manajemen berbasis tindakan bahwa manajemen yang efektif bukan hanya tentang perencanaan yang sempurna, tetapi tentang pelaksanaan yang konsisten. Program Magister MPI tampaknya lebih fokus pada penyelesaian pekerjaan dibanding terjebak dalam birokrasi dan administrasi yang berbelit-belit. Meskipun demikian, masih ada aspek yang perlu ditingkatkan yaitu koordinasi pelaksanaan yang mendapat skor 3,65, mengindikasikan bahwa penyelarasan antar berbagai aktivitas masih bisa dioptimalkan lebih lanjut.

b. Perencanaan yang Solid namun Partisipatif Masih Terbatas

Dimensi perencanaan berada di posisi kedua dengan skor 3,78, menunjukkan bahwa program studi memiliki fondasi perencanaan yang solid. Visi dan misi program studi mendapat skor sangat tinggi (3,92), bahkan mendekati kategori "Sangat Tinggi". Ini sejalan dengan teori Manajemen Strategis yang menekankan pentingnya visi dan misi yang jelas sebagai kompas organisasi (Johnson, Whittington, & Scholes, 2015). Visi dan misi yang jelas memberikan arah yang jelas bagi semua pemangku kepentingan, menjadi dasar pengambilan keputusan, memberikan motivasi, serta menyatukan berbagai elemen organisasi menuju tujuan bersama.

Rencana kerja yang sistematis (3,95) menunjukkan bahwa program studi tidak hanya memiliki visi besar, tetapi juga mampu menerjemahkannya ke dalam rencana operasional yang terstruktur. Ini mencerminkan penerapan prinsip SMART (Spesifik, Terukur, Dapat Dicapai, Relevan, Terikat Waktu) dalam perencanaan. Namun demikian, terdapat kelemahan yang perlu mendapat perhatian yaitu keterlibatan pemangku kepentingan dalam perencanaan yang mendapat skor paling rendah (3,55).

Ini mengindikasikan bahwa proses perencanaan masih cenderung dari atas ke bawah dengan partisipasi terbatas dari mahasiswa, alumni, dan mungkin juga dosen junior.

Teori Manajemen Partisipatif (Vroom & Yetton, 1973) menekankan bahwa keterlibatan pemangku kepentingan dalam perencanaan akan meningkatkan kualitas keputusan karena lebih banyak perspektif dipertimbangkan, meningkatkan komitmen terhadap implementasi, mengurangi penolakan terhadap perubahan, serta meningkatkan rasa memiliki. Untuk memperbaiki aspek ini, program studi dapat membentuk komite perencanaan yang melibatkan perwakilan dari berbagai pemangku kepentingan, melakukan survei kebutuhan sebelum menyusun rencana, mengadakan forum konsultasi publik untuk mendiskusikan draf rencana strategis, serta membuat mekanisme umpan balik yang memungkinkan pemangku kepentingan memberikan masukan terhadap rencana yang sedang berjalan.

c. Pengawasan sebagai Area yang Memerlukan Perbaikan Prioritas

Dimensi pengawasan memperoleh skor terendah (3,52) di antara semua dimensi, meskipun masih dalam kategori "Tinggi". Yang lebih mengkhawatirkan adalah simpangan baku yang tinggi (0,76), menunjukkan ketidakkonsistenan yang signifikan dalam praktik pengawasan. Butir pernyataan tentang sistem pemantauan berkala mendapat skor paling rendah dalam seluruh variabel X (3,28), bahkan masuk kategori "Sedang". Ini adalah temuan yang sangat kritis karena pemantauan adalah mata dan telinga manajemen untuk mengetahui apa yang sebenarnya terjadi di lapangan.

Kelemahan sistem pemantauan ini dapat berdampak pada keterlambatan deteksi masalah sehingga masalah baru diketahui setelah menjadi besar, kurangnya data untuk pengambilan keputusan yang menyebabkan keputusan dibuat berdasarkan intuisi bukan data, kesulitan mengukur kinerja karena tidak ada data dasar dan pelacakan untuk perbaikan, serta akuntabilitas yang rendah karena tanpa pemantauan sulit meminta pertanggungjawaban. Tindakan perbaikan terhadap masalah juga mendapat skor rendah (3,35), mengindikasikan bahwa waktu tanggap terhadap keluhan atau masalah masih lambat, mungkin terdapat prosedur yang berbelit untuk tindakan perbaikan, kurangnya pemberdayaan pada tingkat operasional untuk mengambil keputusan cepat, serta budaya yang masih reaktif daripada proaktif.

Temuan ini bertentangan dengan prinsip Sistem Pengendalian Manajemen (Anthony & Govindarajan, 2014) yang menekankan pentingnya pengendalian preventif untuk mencegah masalah sebelum terjadi, pengendalian detektif untuk

mendeteksi masalah dengan cepat, dan pengendalian korektif untuk memperbaiki masalah yang sudah terjadi. Program Magister MPI tampaknya masih lemah di ketiga aspek pengendalian ini. Beberapa faktor yang mungkin menyebabkan kelemahan pengawasan antara lain budaya organisasi yang tidak nyaman untuk mengawasi atau menegur, keterbatasan sumber daya seperti tidak ada petugas khusus untuk pemantauan dan evaluasi, kurangnya kompetensi tentang alat dan teknik untuk pemantauan, serta rancangan sistem yang kurang baik dengan indikator kinerja yang tidak jelas atau tidak terukur.

Untuk memperbaiki dimensi pengawasan, perlu dibangun sistem pemantauan yang terstruktur dengan menetapkan Indikator Kinerja Utama yang terukur untuk setiap aspek operasional, membuat papan pemantauan waktu nyata yang bisa diakses pimpinan, menyusun laporan berkala dengan format standar, serta melakukan audit internal berkala. Selain itu, perlu dilakukan percepatan tindakan perbaikan dengan memberikan pemberdayaan kepada tingkat operasional untuk tindakan cepat, menetapkan waktu tanggap standar untuk setiap jenis masalah, membuat prosedur eskalasi yang jelas, serta melakukan analisis akar masalah untuk setiap masalah guna mencegah kejadian berulang. Yang tidak kalah penting adalah membangun budaya pengawasan yang sehat dengan memposisikan pemantauan sebagai alat untuk perbaikan bukan untuk hukuman, memberikan penghargaan untuk unit yang konsisten berkinerja baik, serta membangun budaya pembelajaran dimana praktik terbaik dan pelajaran yang dipetik dibagikan.

2. Mutu Layanan Program Magister MPI

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu layanan Program Magister MPI berada pada kategori "Tinggi" dengan skor rata-rata 3,74. Menariknya, skor ini sedikit lebih tinggi dibandingkan efektivitas manajemen administrasi (3,70), yang mengindikasikan bahwa program studi berhasil memberikan keluaran layanan yang baik meskipun sistem manajemen masih bisa ditingkatkan. Fenomena ini menunjukkan adanya kompensasi dari komitmen personal staf yang mampu memberikan layanan berkualitas meskipun sistem belum optimal. Temuan ini sejalan dengan model SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988) yang menyatakan bahwa mutu layanan adalah fungsi dari kesenjangan antara harapan dan persepsi. Skor rata-rata 3,74 menunjukkan bahwa persepsi pemangku

kepentingan terhadap layanan melebihi kategori "cukup" dan mendekati "sangat baik", mengindikasikan kesenjangan yang positif.

Oldfield & Baron (2000) menekankan bahwa dalam konteks pendidikan tinggi, mahasiswa memiliki peran ganda sebagai pelanggan sekaligus rekan produksi dalam proses pembelajaran. Skor yang baik ini menunjukkan bahwa Program Magister MPI berhasil mengelola relasi kompleks ini, tidak hanya memberikan layanan kepada mahasiswa tetapi juga melibatkan mereka dalam proses pembelajaran dan pengembangan. Distribusi kategori menunjukkan bahwa 80% responden memberikan penilaian positif (kategori Tinggi dan Sangat Tinggi), yang merupakan indikator kepuasan yang sangat baik dan lebih tinggi dibandingkan efektivitas manajemen administrasi yang hanya 75%.

a. Jaminan sebagai Modal Sosial yang Kuat

Dimensi Jaminan memperoleh skor tertinggi (3,88), bahkan lebih tinggi dari dimensi mana pun dalam variabel efektivitas manajemen administrasi. Ini adalah temuan yang sangat positif karena Jaminan berkaitan dengan kepercayaan dan keyakinan, yang merupakan aset paling berharga bagi sebuah institusi pendidikan. Kompetensi staf mendapat skor tertinggi di seluruh penelitian (4,02), yang merupakan pencapaian luar biasa. Ini menunjukkan bahwa dosen memiliki kualifikasi akademik yang sangat baik, staf administrasi kompeten dalam bidangnya, serta pengetahuan dan keterampilan yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan.

Temuan ini sejalan dengan teori Pandangan Berbasis Sumber Daya (Barney, 1991) yang menyatakan bahwa sumber daya manusia yang berkualitas adalah keunggulan bersaing yang sulit ditiru oleh pesaing. Kompetensi tinggi ini menjadi fondasi kuat untuk pengembangan program studi ke depan. Kredibilitas program studi yang tinggi (3,98) kemungkinan dibangun melalui rekam jejak lulusan yang berkualitas, reputasi dosen yang diakui secara akademik, akreditasi dan pengakuan eksternal, serta cerita dari mulut ke mulut yang positif dari alumni. Brady & Cronin (2001) menyatakan bahwa kredibilitas adalah hasil kumulatif dari kualitas yang konsisten dari waktu ke waktu, dan skor tinggi ini menunjukkan bahwa Program Magister MPI telah mampu mempertahankan kualitas secara konsisten.

Keamanan data yang mendapat skor tinggi (3,92) menunjukkan bahwa di era digital dengan meningkatnya ancaman siber, program studi serius dalam melindungi informasi mahasiswa. Ini penting untuk kepatuhan terhadap regulasi perlindungan

data, membangun kepercayaan mahasiswa, serta mencegah kebocoran informasi sensitif. Tingginya dimensi Jaminan mengkonfirmasi teori Hubungan Berbasis Kepercayaan (Morgan & Hunt, 1994) yang menyatakan bahwa kepercayaan adalah fondasi untuk hubungan jangka panjang. Dalam konteks pendidikan, mahasiswa dan alumni yang percaya terhadap institusi akan menjadi duta merek yang efektif dan berkontribusi pada keberlanjutan program studi.

b. Keandalan sebagai Area yang Memerlukan Perhatian Khusus

Dimensi Keandalan berada di posisi keempat dengan skor 3,68, yang menjadi perhatian karena Parasuraman et al. (1988) menemukan bahwa Keandalan adalah dimensi PALING PENTING dalam SERVQUAL, bahkan lebih penting dari Bukti Fisik, Daya Tanggap, Jaminan, atau Empati. Yang lebih mengkhawatirkan adalah simpangan baku tinggi (0,73) yang menunjukkan ketidakkonsistenan pengalaman yang signifikan antar mahasiswa atau antar waktu. Akurasi informasi mendapat skor terendah (3,48), yang merupakan temuan sangat kritis karena informasi yang tidak akurat atau berubah-ubah dapat menyebabkan kehilangan kepercayaan, usaha yang terbuang ketika mahasiswa mengikuti informasi yang ternyata salah, frustrasi dan stres akibat ketidakpastian, serta kerusakan reputasi melalui cerita negatif dari mulut ke mulut.

Akar penyebab dari ketidakakuratan informasi antara lain kurangnya sistem informasi terintegrasi dimana setiap staf memiliki versi informasi sendiri dan tidak ada sumber tunggal yang dapat dipercaya, perubahan kebijakan yang sering tanpa komunikasi yang baik, komunikasi internal yang buruk dimana informasi tidak tersalurkan dengan baik dari pimpinan ke staf, serta pelatihan yang tidak memadai untuk staf baru tentang kebijakan dan prosedur. Ketepatan waktu layanan yang mendapat skor 3,52 mengindikasikan adanya prosedur operasional standar yang tidak realistis, hambatan dalam proses, kurangnya penetapan prioritas, atau sumber daya yang tidak memadai.

Untuk meningkatkan Keandalan, perlu dibangun sumber tunggal yang dapat dipercaya melalui basis pengetahuan terpusat untuk semua informasi resmi dengan pengendalian versi, menstandarkan penyebaran informasi dengan protokol komunikasi yang jelas, memperbaiki komunikasi internal agar informasi tersalurkan dengan baik, melakukan pelatihan dan jaminan mutu secara berkala, menetapkan dan menegakkan standar layanan dengan perjanjian tingkat layanan yang jelas, serta

menciptakan cadangan dan dukungan melalui pelatihan silang agar setiap staf bisa menjadi pengganti untuk yang lain. Perbaikan dimensi ini harus menjadi prioritas tinggi mengingat pentingnya dalam mutu layanan secara keseluruhan.

c. Empati sebagai Tantangan Terbesar

Dimensi Empati memperoleh skor terendah (3,55) dengan simpangan baku tertinggi (0,78), yang menunjukkan bahwa ini adalah area yang paling memerlukan perbaikan dalam mutu layanan. Pemahaman kebutuhan spesifik mendapat skor terendah di seluruh variabel Y (3,38), bahkan masuk kategori "Sedang". Ini menunjukkan bahwa staf belum optimal memahami bahwa setiap mahasiswa unik, pendekatan yang sama untuk semua masih dominan, kurangnya personalisasi dalam layanan, serta perhatian individual yang tidak memadai.

Dalam konteks pendidikan tinggi, khususnya program pascasarjana, empati sangat penting karena mahasiswa adalah pembelajar dewasa dengan konteks hidup yang kompleks seperti pekerjaan dan keluarga, mereka membutuhkan fleksibilitas dan pemahaman, kualitas hubungan mempengaruhi hasil pembelajaran, serta koneksi emosional meningkatkan loyalitas dan dukungan. Akar penyebab dari masalah empati antara lain rasio mahasiswa-staf yang tinggi dimana dengan jumlah mahasiswa yang besar dan staf terbatas tidak realistis untuk memberikan perhatian individual optimal, kurangnya sistem profil mahasiswa sehingga informasi tentang keadaan khusus tidak tercatat, keterampilan interpersonal yang tidak memadai pada staf yang mungkin sangat baik dalam keterampilan teknis tetapi kurang dalam keterampilan antar pribadi, serta faktor budaya dimana budaya organisasi yang masih birokratis dan pola pikir bahwa mahasiswa harus menyesuaikan dengan sistem bukan sebaliknya.

Zeithaml, Berry, & Parasuraman (1996) menemukan bahwa dalam pemulihan layanan, empati adalah faktor paling penting karena ketika ada masalah, mahasiswa akan memaafkan jika mereka merasakan empati tetapi akan sangat negatif jika merasa tidak dipedulikan. Untuk meningkatkan empati, perlu dikembangkan sistem profil mahasiswa yang komprehensif dengan manajemen hubungan mahasiswa, menerapkan sistem pembimbing akademik dimana setiap mahasiswa memiliki pembimbing khusus, meningkatkan keterampilan interpersonal staf melalui pelatihan empati dan keunggulan layanan pelanggan, menciptakan titik sentuh layanan personal seperti program penyambutan dan ucapan selamat ulang tahun, memastikan keadilan dan transparansi dengan kriteria yang jelas dan penerapan yang konsisten, membangun

budaya empati melalui keteladanan pimpinan dan penghargaan, serta perubahan struktural untuk memungkinkan empati seperti mengurangi beban kerja staf dan memberdayakan staf untuk melakukan penyesuaian.

3. Pengaruh Efektivitas Manajemen Administrasi terhadap Mutu Layanan

a. Hubungan Kausal yang Kuat dan Signifikan

Hasil analisis inferensial menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif, kuat, dan sangat signifikan antara Efektivitas Manajemen Administrasi terhadap Mutu Layanan dengan koefisien korelasi 0,782 ($p < 0,01$) dan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,611 atau 61,1%. Temuan ini mengkonfirmasi hipotesis utama penelitian dan memiliki implikasi teoretis dan praktis yang sangat penting. Koefisien korelasi 0,782 termasuk dalam kategori "kuat" menurut Sugiyono (2019), menunjukkan bahwa kedua variabel memiliki hubungan yang substansial. Lebih lanjut, R^2 sebesar 61,1% menunjukkan bahwa sebagian besar variasi dalam mutu layanan dapat dijelaskan oleh efektivitas manajemen administrasi, dengan 38,9% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel yang diteliti.

Temuan ini sangat sejalan dengan teori-teori manajemen dan layanan. Teori Sistem (Von Bertalanffy, 2016) memandang organisasi sebagai sistem terbuka dimana masukan (manajemen) diproses untuk menghasilkan keluaran (layanan), sehingga kualitas proses manajemen akan berdampak langsung pada kualitas keluaran. Prinsip Manajemen Mutu Terpadu (Deming, 1986) menyatakan bahwa kualitas keluaran adalah hasil dari kualitas proses, dan korelasi kuat antara efektivitas manajemen (proses) dan mutu layanan (keluaran) mengkonfirmasi prinsip ini. Model Rantai Laba Layanan (Heskett et al., 2014) menunjukkan rantai dimana kualitas layanan internal mempengaruhi kepuasan karyawan yang kemudian berdampak pada nilai layanan, kepuasan pelanggan, dan akhirnya loyalitas. Efektivitas manajemen administrasi adalah fondasi dari kualitas layanan internal yang kemudian berimbas pada kualitas layanan yang dihadapi pelanggan.

Dalam konteks penelitian sosial, R^2 sebesar 0,611 adalah pencapaian yang sangat baik. Cohen (1988) menyatakan bahwa dalam ilmu sosial, $R^2 > 0,50$ sudah dianggap baik, dan $R^2 > 0,70$ dianggap sangat baik, sehingga $R^2 = 0,611$ dapat dikategorikan sebagai baik menuju sangat baik. Ini menunjukkan model yang sangat kokoh dengan daya prediksi yang sangat tinggi dan varians yang tidak dapat dijelaskan minimal. Implikasi praktisnya adalah bahwa manajemen administrasi bukan hanya salah satu faktor, tetapi

merupakan penentu utama dari mutu layanan. Dengan mayoritas varians dijelaskan oleh manajemen yang berada di bawah kendali organisasi, ini berarti mutu layanan sebagian besar dapat dikendalikan dan tidak terlalu bergantung pada faktor eksternal yang tidak dapat dikendalikan. Investasi dalam meningkatkan manajemen administrasi hampir pasti akan menghasilkan peningkatan mutu layanan dengan tingkat kepercayaan tinggi dalam laba atas investasi.

b. Pengaruh Simultan: Sinergi Antar Dimensi

Uji F menunjukkan hasil yang sangat signifikan dengan $F_{hitung} = 57.823$ ($p = 0,000$), jauh lebih besar dari $F_{tabel} = 2,31$. Ini menunjukkan bahwa kelima dimensi efektivitas manajemen administrasi (perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, dan efisiensi sumber daya) secara bersama-sama berpengaruh sangat signifikan terhadap mutu layanan. Nilai F yang sangat tinggi ini mengindikasikan beberapa hal penting. Pertama, kesesuaian model yang sangat baik dimana model regresi yang dibangun sangat baik dalam menjelaskan hubungan antara variabel, yang berarti kombinasi kelima dimensi adalah formula yang tepat untuk memprediksi mutu layanan. Kedua, adanya efek sinergis dimana pengaruh gabungan dari kelima dimensi lebih besar dari jumlah pengaruh individual, menunjukkan bahwa dimensi-dimensi tersebut saling memperkuat satu sama lain.

Contoh sinergi dapat dilihat dari kombinasi perencanaan yang baik dengan pelaksanaan yang efektif akan menghasilkan hasil yang optimal, sedangkan pengorganisasian yang jelas ditambah pengawasan yang ketat akan menghasilkan konsistensi yang tinggi. Ketika semua dimensi baik secara bersamaan, akan tercipta keunggulan organisasi. Ketiga, temuan ini menegaskan bahwa pendekatan holistik diperlukan, artinya tidak bisa memperbaiki satu dimensi saja tetapi perlu pendekatan holistik yang memperbaiki semua aspek manajemen untuk peningkatan mutu layanan yang maksimal. Implikasi praktisnya adalah perlu merancang program perbaikan yang terpadu bukan terpecah-pecah, mengembangkan semua dimensi secara seimbang bukan hanya fokus pada satu dimensi, serta menerapkan pemikiran sistem dengan memandang organisasi sebagai sistem bukan kumpulan bagian-bagian.

c. Pengaruh Parsial: Pelaksanaan sebagai Kunci Utama

Uji t menunjukkan bahwa SEMUA lima dimensi berpengaruh signifikan secara individual terhadap mutu layanan ($p < 0,05$), namun dengan kekuatan yang berbeda-beda. Dimensi Pelaksanaan memiliki pengaruh TERBESAR dengan koefisien regresi tidak

terstandar $B = 0,345$, Beta terstandar = 0,313, t hitung = 4,792, dan $p = 0,000$. Ini berarti setiap peningkatan 1 satuan dalam Efektivitas Pelaksanaan akan meningkatkan Mutu Layanan sebesar 0,345 satuan, dengan asumsi variabel lain konstan. Beta terstandar = 0,313 menunjukkan bahwa Pelaksanaan berkontribusi 31,3% terhadap prediksi Mutu Layanan, yang merupakan kontribusi terbesar dibanding dimensi lainnya.

Beberapa penjelasan teoretis dan praktis mengapa Pelaksanaan paling berpengaruh adalah kedekatan dengan penyampaian layanan dimana pelaksanaan adalah dimensi yang paling dekat dengan penyampaian layanan garis depan, sementara perencanaan dan pengawasan lebih bersifat belakang layar. Pelaksanaan adalah saat pertunjukan dimana layanan benar-benar terjadi dan langsung dirasakan oleh mahasiswa. Kontak pelanggan langsung juga menjadi faktor penting karena aspek-aspek dalam pelaksanaan seperti kepemimpinan, komunikasi, dan motivasi langsung membentuk pengalaman pelanggan. Mahasiswa merasakan langsung kualitas kepemimpinan dan komunikasi internal yang tercermin dalam layanan yang mereka terima. Keunggulan pelaksanaan juga krusial karena seperti pepatah dalam manajemen: "Strategi tidak ada artinya tanpa pelaksanaan". Rencana sebaik apapun tidak ada artinya jika pelaksanaan buruk, sebaliknya pelaksanaan yang sangat baik bisa mengkompensasi perencanaan yang kurang sempurna.

Dimensi Pelaksanaan yang melibatkan kepemimpinan dan motivasi membentuk iklim organisasi, dan iklim secara langsung mempengaruhi perilaku karyawan dan mutu layanan. Selain itu, pelaksanaan yang baik memungkinkan organisasi untuk responsif dan adaptif terhadap situasi yang berubah, yang merupakan kualitas yang sangat dihargai oleh pelanggan. Temuan ini konsisten dengan penelitian Thompson & Johnson (2018) yang menemukan bahwa "pelaksanaan administratif" adalah prediktor terkuat untuk kepuasan mahasiswa di program pascasarjana, serta sejalan dengan Garcia & Martinez (2021) yang menemukan bahwa "praktik manajemen sehari-hari" lebih memprediksi mutu layanan dibanding perencanaan strategis.

Urutan pengaruh dimensi-dimensi lainnya adalah Perencanaan ($Beta = 0,201$, $t = 3,046$, $p = 0,003$) di posisi kedua, Efisiensi Sumber Daya ($Beta = 0,199$, $t = 3,066$, $p = 0,003$) di posisi ketiga, Pengorganisasian ($Beta = 0,158$, $t = 2,448$, $p = 0,016$) di posisi keempat, dan Pengawasan ($Beta = 0,133$, $t = 2,036$, $p = 0,045$) di posisi kelima. Meskipun Pengawasan memiliki pengaruh paling kecil dengan nilai signifikansi yang mendekati batas (0,045 vs 0,05), namun tetap signifikan dan penting untuk konsistensi layanan jangka panjang. Temuan bahwa semua dimensi signifikan mengindikasikan bahwa tidak

ada dimensi yang berlebihan, setiap dimensi memberikan kontribusi unik terhadap mutu layanan, dan model yang dibangun efisien karena tidak ada dimensi yang perlu dihapus.

d. Implikasi untuk Strategi Perbaikan

Berdasarkan temuan pengaruh parsial, dapat disusun prioritas perbaikan yang strategis. Kemenangan cepat dapat difokuskan pada Pelaksanaan karena dimensi ini sudah cukup baik dan memiliki dampak terbesar, sehingga peningkatan moderat di sini akan memberikan hasil maksimal dari investasi. Investasi dalam pengembangan kepemimpinan, pelatihan komunikasi, dan sistem motivasi akan memberikan hasil terbesar. Penguatan fondasi perlu dilakukan dengan memperbaiki Pengawasan karena meskipun dampaknya relatif kecil, pengawasan perlu diperbaiki untuk memastikan keberlanjutan dan konsistensi. Tanpa pengawasan yang baik, pencapaian dari perbaikan dimensi lain bisa tidak berkelanjutan.

Perbaikan sistematis harus mencakup semua dimensi karena meskipun prioritasnya berbeda, semua dimensi perlu perhatian. Perlu dibuat rencana perbaikan menyeluruh yang mencakup semua dimensi dengan prioritas yang sesuai. Alokasi sumber daya dapat diprioritaskan dengan 30% untuk peningkatan pelaksanaan melalui program pengembangan kepemimpinan, sistem komunikasi dan pelatihan, serta pembangunan tim dan program motivasi. Sebanyak 25% dialokasikan untuk teknologi dan sistem termasuk peningkatan sistem informasi, perangkat keras dan lunak, serta dukungan teknis. Sebanyak 20% untuk pengembangan sumber daya manusia melalui pelatihan dan lokakarya, rekrutmen untuk staf tambahan, dan program kesejahteraan karyawan. Sisanya 15% untuk pemantauan dan jaminan mutu dan 10% untuk perbaikan infrastruktur dan lingkungan.

4. Kontribusi dan Keterbatasan Penelitian

a. Kontribusi Penelitian

Penelitian ini memberikan kontribusi penting baik secara akademik maupun praktis. Dari sisi akademik, penelitian ini memvalidasi penerapan fungsi-fungsi manajemen klasik dalam konteks pendidikan tinggi Islam dan mengkonfirmasi relevansi model SERVQUAL untuk pendidikan tinggi. Penelitian ini juga menyediakan dukungan empiris untuk teori sistem dalam manajemen organisasi dengan menunjukkan bagaimana hasil organisasi (mutu layanan) adalah produk dari komponen-komponen sistem yang saling terkait (dimensi manajemen) yang bekerja bersama. Temuan bahwa Pelaksanaan

adalah dimensi paling berpengaruh merupakan wawasan khusus konteks yang memperkaya pemahaman tentang apa yang paling penting dalam penyampaian layanan pendidikan.

Kontribusi praktis penelitian ini adalah menyediakan kerangka diagnostik untuk menilai efektivitas manajemen dan mutu layanan yang dapat diadopsi oleh institusi lain untuk penilaian mandiri. Rekomendasi yang diberikan berdasarkan bukti empiris bukan hanya pendapat, dengan panduan penetapan prioritas berdasarkan analisis dampak dan langkah-langkah tindakan yang jelas untuk perbaikan. Penelitian ini juga memberikan skor tolok ukur yang bisa digunakan untuk perbandingan dan menetapkan standar untuk apa yang merupakan kinerja "baik". Temuan penelitian dapat menginformasikan perencanaan strategis, membantu dalam keputusan alokasi sumber daya, dan memberikan panduan dalam penetapan prioritas.

Secara sosial, penelitian ini pada akhirnya berkontribusi untuk meningkatkan mutu pendidikan bagi mahasiswa karena manajemen yang lebih baik akan menghasilkan layanan yang lebih baik yang pada gilirannya menghasilkan pengalaman belajar yang lebih baik. Penelitian ini juga mendorong budaya akuntabilitas dan transparansi dimana evaluasi berbasis bukti menciptakan tekanan untuk perbaikan. Wawasan dari penelitian dapat menginformasikan program pelatihan dan mengembangkan pemahaman tentang manajemen mutu. Sebagai model untuk yang lain, penelitian ini memberikan kerangka yang bisa direplikasi di program atau institusi lain dan berkontribusi pada perbaikan yang lebih luas dalam sektor pendidikan tinggi Islam.

b. Keterbatasan Penelitian

Meskipun penelitian ini telah dilaksanakan dengan metodologi yang ketat, terdapat beberapa keterbatasan yang perlu diakui. Pertama, rancangan potong lintang dimana data dikumpulkan pada satu titik waktu membuat penelitian tidak dapat mengamati perubahan dari waktu ke waktu dan inferensi kausal terbatas karena korelasi tidak sama dengan sebab-akibat definitif. Untuk menetapkan sebab-akibat yang lebih kuat, studi longitudinal yang melacak perubahan dalam efektivitas manajemen dan mengobservasi perubahan yang sesuai dalam mutu layanan akan sangat bermanfaat di masa depan.

Kedua, keterbatasan dari bias laporan diri dimana data berdasarkan persepsi responden sehingga memungkinkan terjadinya bias keinginan sosial dan interpretasi subjektif. Temuan mencerminkan kualitas yang dipersepsikan daripada kualitas objektif, sehingga penelitian masa depan dapat melakukan triangulasi dengan pengukuran objektif

seperti waktu tanggap aktual dari sistem, tingkat kesalahan aktual dari catatan, atau evaluasi pembeli misterius untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif.

Ketiga, studi institusi tunggal dimana penelitian hanya dilakukan di satu program studi membuat generalisasi terbatas dan temuan bersifat khusus konteks. Studi perbandingan multi-lokasi yang mencakup beberapa program atau institusi diperlukan untuk generalisasi yang lebih luas dan untuk mengidentifikasi praktik terbaik yang dapat ditransfer lintas konteks yang berbeda.

Keempat, terdapat varians yang tidak dijelaskan sebesar 21,5% yang mengindikasikan ada faktor lain yang mempengaruhi mutu layanan yang tidak termasuk dalam model. Variabel yang mungkin diabaikan yang bisa dieksplorasi dalam penelitian masa depan antara lain budaya organisasi, gaya kepemimpinan yang lebih spesifik, tingkat adopsi teknologi, faktor lingkungan eksternal, dan karakteristik mahasiswa yang mungkin mempengaruhi persepsi mereka terhadap layanan.

Kelima, hubungan linear diasumsikan dalam analisis regresi linear padahal kenyataan mungkin lebih kompleks dengan kemungkinan adanya hubungan kurva linear, efek interaksi antar dimensi, efek ambang batas, atau efek moderasi dan mediasi. Penelitian masa depan dapat mengeksplorasi kompleksitas hubungan ini untuk pemahaman yang lebih mendalam.

c. Rekomendasi untuk Penelitian Lanjutan

Berdasarkan keterbatasan yang ada, beberapa rekomendasi untuk penelitian lanjutan adalah pertama, melakukan studi longitudinal yang melacak program studi yang sama selama 3-5 tahun untuk mengobservasi perubahan dalam praktik manajemen dan perubahan yang sesuai dalam mutu layanan sehingga dapat menetapkan arah sebab-akibat yang lebih jelas. Kedua, melakukan studi perbandingan multi-lokasi yang mencakup beberapa program atau institusi untuk membandingkan lintas konteks yang berbeda dan mengidentifikasi praktik terbaik yang dapat ditransfer.

Ketiga, menggunakan pendekatan metode campuran yang menggabungkan kuantitatif dengan kualitatif melalui wawancara mendalam untuk memahami "mengapa" di balik angka dan studi kasus untuk pemahaman kontekstual yang kaya. Keempat, mengembangkan model yang diperluas yang mencakup variabel tambahan seperti budaya organisasi, gaya kepemimpinan, kesiapan teknologi, dan turbulensi lingkungan, serta mengeksplorasi variabel mediasi dan moderasi dan menguji hubungan non-linear.

Kelima, melakukan pengukuran objektif dengan triangulasi data laporan diri dengan pengukuran objektif seperti waktu penyampaian layanan aktual dari catatan, tingkat kesalahan dari arsip, pemanfaatan sumber daya dari data keuangan, dan evaluasi pembeli misterius. Keenam, melakukan studi intervensi dengan menerapkan perbaikan dan mengukur dampak menggunakan rancangan kuasi-eksperimental dengan kelompok kontrol atau pendekatan penelitian tindakan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang pengaruh efektivitas manajemen administrasi terhadap mutu layanan Program Magister Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sumatera Utara Medan, dapat ditarik beberapa kesimpulan penting.

Efektivitas manajemen administrasi Program Magister MPI secara keseluruhan berada pada kategori "Tinggi" dengan skor rata-rata 3,70 dari skala 5,0. Dari kelima dimensi yang diukur, dimensi pelaksanaan memperoleh skor tertinggi (3,82) yang menunjukkan bahwa implementasi kegiatan sehari-hari, kualitas kepemimpinan, dan komunikasi internal berjalan dengan sangat baik. Dimensi perencanaan (3,78) dan efisiensi sumber daya (3,71) juga menunjukkan kinerja yang baik. Namun, dimensi pengorganisasian (3,65) masih menghadapi kendala dalam koordinasi antar unit, dan dimensi pengawasan memperoleh skor terendah (3,52) dengan sistem monitoring berkala yang sangat lemah (3,28).

Mutu layanan Program Magister MPI secara keseluruhan berada pada kategori "Tinggi" dengan skor rata-rata 3,74. Dari kelima dimensi SERVQUAL, dimensi jaminan memperoleh skor tertinggi (3,88) dengan kompetensi staf mencapai skor 4,02 sebagai aset terbesar program studi. Dimensi bukti fisik (3,85) dan daya tanggap (3,72) juga menunjukkan kinerja yang baik. Namun, dimensi keandalan (3,68) menghadapi masalah dalam akurasi informasi (3,48), dan dimensi empati memperoleh skor terendah (3,55) dengan pemahaman kebutuhan spesifik mahasiswa yang sangat lemah (3,38).

Hasil analisis inferensial membuktikan bahwa terdapat pengaruh yang positif, kuat, dan sangat signifikan antara efektivitas manajemen administrasi terhadap mutu layanan. Koefisien korelasi Pearson sebesar 0,782 ($p < 0,01$) menunjukkan hubungan yang sangat kuat, dengan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,611 atau 61,1%. Hal ini berarti 61,1% variasi dalam mutu layanan dapat dijelaskan oleh efektivitas manajemen administrasi, sementara 38,9% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel yang diteliti. Uji F menghasilkan nilai F hitung sebesar 57.823 ($p = 0,000$) yang membuktikan bahwa kelima dimensi efektivitas manajemen administrasi secara bersama-sama berpengaruh sangat signifikan terhadap mutu layanan, dengan adanya efek sinergis antar dimensi.

Uji t menunjukkan bahwa semua kelima dimensi berpengaruh signifikan secara individual, dengan dimensi pelaksanaan memiliki pengaruh terbesar ($\text{Beta} = 0,313$, $t = 4,792$, $p = 0,000$), diikuti oleh perencanaan ($\text{Beta} = 0,201$), efisiensi sumber daya ($\text{Beta} = 0,199$), pengorganisasian ($\text{Beta} = 0,158$), dan pengawasan ($\text{Beta} = 0,133$). Persamaan regresi yang terbentuk adalah $Y = 0,458 + 0,198X_1 + 0,142X_2 + 0,345X_3 + 0,112X_4 + 0,187X_5$. Temuan ini mengkonfirmasi bahwa untuk meningkatkan mutu layanan secara substansial, program studi harus fokus pada peningkatan efektivitas manajemen administrasi di semua dimensi, dengan penekanan khusus pada dimensi pelaksanaan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian di atas, terdapat beberapa saran yang dapat disampaikan kepada berbagai pihak yang terkait dengan Program Magister Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sumatera Utara Medan. Saran-saran ini disusun dengan mempertimbangkan temuan penelitian, khususnya area-area yang memerlukan perbaikan, serta disesuaikan dengan tingkat urgensi dan feasibilitas implementasinya. Adapun yang menjadi saran dari hasil penelitian ini diantaranya:

1. Saran untuk Program Magister MPI FITK UIN SU Medan

Program studi perlu segera memperkuat sistem pengawasan dengan membangun sistem monitoring yang terstruktur, menetapkan Indikator Kinerja Utama yang terukur, membuat papan pemantauan berkala, dan memastikan tindakan korektif yang cepat terhadap setiap masalah yang teridentifikasi. Untuk meningkatkan keandalan layanan, perlu dibangun basis pengetahuan terpusat untuk semua informasi resmi, memberikan pengarahan berkala kepada staf tentang standar informasi, membuat dokumen Tanya Jawab Umum yang komprehensif, dan menetapkan protokol komunikasi yang jelas untuk setiap perubahan kebijakan.

Koordinasi antar unit perlu diperbaiki melalui rapat koordinasi rutin, pembuatan grup komunikasi untuk koordinasi cepat, penggunaan kalender bersama, dan pengembangan mekanisme formal untuk koordinasi lintas unit. Dimensi empati yang terendah memerlukan perhatian khusus dengan mengembangkan sistem manajemen hubungan mahasiswa yang komprehensif, menerapkan sistem pembimbing akademik untuk setiap mahasiswa, menciptakan berbagai titik sentuh layanan personal, serta meningkatkan kompetensi interpersonal staf melalui pelatihan empati, kecerdasan emosional, dan keunggulan layanan pelanggan.

Program studi juga perlu melakukan peningkatan sistem informasi akademik yang terintegrasi, mengembangkan aplikasi mobile untuk kemudahan akses, mengotomasi proses-proses rutin, dan menerapkan sistem pengingat otomatis. Meskipun beberapa dimensi sudah baik, program studi harus terus mempertahankan dan mengembangkan kekuatan yang ada, terutama kompetensi staf yang sangat tinggi dan kualitas pelaksanaan yang sudah sangat baik, melalui program pengembangan profesional berkelanjutan dan dokumentasi praktik terbaik.

2. Saran untuk Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN SU Medan

Fakultas perlu memberikan dukungan penuh berupa alokasi anggaran yang memadai untuk pengembangan sistem informasi, pelatihan staf, dan penambahan sumber daya manusia jika diperlukan. Fakultas juga perlu memfasilitasi koordinasi antar program studi untuk berbagi praktik terbaik serta menggunakan temuan penelitian ini sebagai model untuk evaluasi dan perbaikan di program-program studi lain di lingkungan fakultas.

3. Saran untuk UIN Sumatera Utara Medan

Universitas perlu mengembangkan sistem informasi akademik yang terintegrasi di tingkat universitas, menetapkan standar mutu layanan yang jelas untuk seluruh unit, dan membangun sistem pemantauan dan evaluasi yang terstruktur. Universitas juga perlu memperkuat pusat pengembangan sumber daya manusia yang menyediakan program pelatihan berkala tentang manajemen mutu dan keunggulan layanan, serta menggunakan penelitian ini sebagai model untuk penelitian serupa di program-program studi lain.

4. Saran untuk Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya disarankan untuk melakukan studi longitudinal yang melacak perubahan dalam periode 3-5 tahun, studi perbandingan multi-lokasi untuk mengidentifikasi praktik terbaik yang dapat ditransfer lintas konteks, serta menggunakan pendekatan metode campuran yang menggabungkan kuantitatif dan kualitatif untuk pemahaman yang lebih mendalam. Peneliti juga dapat mengembangkan model yang lebih komprehensif dengan memasukkan variabel tambahan seperti budaya organisasi, gaya kepemimpinan, dan tingkat adopsi teknologi, serta melakukan studi intervensi untuk membuktikan efektivitas rekomendasi perbaikan.

5. Saran untuk Pemangku Kepentingan Eksternal

Lembaga akreditasi dapat menggunakan kerangka penelitian ini sebagai instrumen evaluasi, asosiasi profesi dapat mengembangkan standar dan panduan praktik terbaik

berdasarkan temuan ini, dan pemerintah dapat merumuskan kebijakan yang mendukung peningkatan mutu layanan pendidikan tinggi secara nasional berdasarkan wawasan dari penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, F. (2016). Measuring service quality in higher education: HEdPERF versus SERVPERF. *Marketing Intelligence & Planning*, 24(1), 31-47. <https://doi.org/10.1108/02634500610641543>
- Abu Duhou, I. (2004). School Based Management: A Historical Perspective. *International Journal of Educational Administration*, 23(3), 345-358.
- Ahmad, S., & Ibrahim, M. (Eds.). (2016). *Philosophy of Education in Islamic Perspective: The Malaysian Context*. Kuala Lumpur: Institute of Islamic Understanding Malaysia.
- Al-Harbi, K. M., & Al-Mahmoud, S. A. (2019). Islamic educational management principles and contemporary applications: A comparative study of Middle Eastern and Southeast Asian institutions. *International Journal of Islamic Education*, 21(2), 145-167.
- Amin, A. A., & Jasmi, K. A. (2012). The Evolution of Madrasah Education in Malaysia: A Historical Perspective. *Journal of Islamic Education*, 10(1), 20-35.
- Anthony, R. N., & Govindarajan, V. (2014). *Management control systems* (12th ed.). McGraw-Hill Education.
- Ayub, Z., & Salim, S. S. (2018). Challenges in Implementing School-Based Management in Madrasah: A Case Study in Malaysia. *International Journal of Educational Management*, 32(6), 1243-1256.
- Baker, D. P., & LeTendre, G. K. (2005). *National Differences, Global Connections: Conceptual Frameworks for Comparative Education*. Stanford University Press.
- Barney, J. B. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of Management*, 17(1), 99-120.
- Bass, B. M., & Avolio, B. J. (1994). *Improving Organizational Effectiveness through Transformational Leadership*. Sage Publications.
- Beane, J. A. (1997). *Curriculum Integration: Designing the Core of Democratic Education*. Teachers College Press.
- Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1991). *Marketing services: Competing through quality*. New York: Free Press.
- Bishop, J. H. (1990). "The Effect of National Standards on Student Achievement." *Educational Evaluation and Policy Analysis*, 12(3), 229-240.
- Blase, J., & Blase, J. R. (2000). *Effective School Leadership: Transforming Schools with the Power of Collaborative Learning*. Sage Publications.
- Bovens, M. (2015). Analysing and assessing accountability: A conceptual framework. *European Law Journal*, 13(4), 447-468
- Brady, M. K., & Cronin, J. J. (2001). Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: A hierarchical approach. *Journal of Marketing*, 65(3), 34-49.
- Brown, L., & Davis, R. (2019). Factors influencing administrative effectiveness in graduate programs: A comprehensive analysis. *Higher Education Management and Policy*, 31(2), 89-107.
- Cameron, K. S., & Whetten, D. A. (2014). *Organizational effectiveness: A comparison of multiple models*. Academic Press
- Choiri, Moh Miftachul. (2003). Peran Kepala Madrasah dalam Pelaksanaan Manajemen

- berbasis sekolah di SMU Plus Muthahhari Bandung. Jakarta: SPS UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2nd ed.). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Cohen, J., McCabe, L., Michelli, N. M., & Pickeral, T. (2009). *School Climate: Research, Policy, Practice, and Teacher Education*. Teachers College Record, 111(1), 180-213.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Daft, R. L. (2016). *Organization theory and design* (12th ed.). Cengage Learning.
- Davis, F. D. (1989). "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology." *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). *The "What" and "Why" of Goal Pursuits: Human Needs and the Self-Determination of Behavior*. Psychological Inquiry, 11(4), 227-268.
- Deming, W. E. (1986). *Out of the crisis*. Cambridge, MA: MIT Press.
- Depdiknas. (2001). *School-Based Management and Quality Improvement: A Handbook for Administrators*. Jakarta: Depdiknas Press.
- Doretea Wahyu Ariyani. (1999). Planning for School Development: Strategies and Implementation. *International Journal of Educational Planning*, 15(2), 18-35.
- Drucker, P. F. (2014). *The effective executive: The definitive guide to getting the right things done*. HarperBusiness.
- E Mulyasa, (2015). *Kurikulum Berbasis Kompetensi*, (Bandung: Remaja Rosda Karya)
- Engku, M. M., & Zubaidah, A. R. (2014). The Role of School Management in Enhancing School Effectiveness: Perspectives from Malaysia. *Malaysian Journal of Educational Management*, 12(2), 120-135.
- Epstein, J. L. (2011). *School, Family, and Community Partnerships: Preparing Educators and Improving Schools*. Westview Press.
- Eti Rochaeti. (2005). Vision and Mission Formulation in School-Based Management: A Case Study. *Journal of School Leadership*, 21(3), 115-130.
- Etzioni, A. (2015). *Modern organizations*. Prentice-Hall.
- Evers, C., & van der Veen, I. (2016). "The Role of School Autonomy in Educational Improvement: A Study of School Reform in the Netherlands." *Educational Management Administration & Leadership*, 44(1), 84-106.
- Fatah, N. (2004). School-Based Management: Political Approach for School Governance. *Journal of Educational Policy*, 32(4), 567-581.
- Garcia, M., & Martinez, L. (2021). Organizational effectiveness in higher education: A systematic review of contemporary research. *Educational Management Administration & Leadership*, 49(3), 421-445.
- Gary, D. (2001). Role conflict and ambiguity in educational leadership. *Educational Management & Administration*, 29(1), 35-42.
- George, D., & Mallery, P. (2016). *IBM SPSS statistics 23 step by step: A simple guide and reference* (14th ed.). New York: Routledge.

- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (2012). *Organizations: Behavior, structure, processes* (14th ed.). McGraw-Hill.
- Ginsburg, M. B., & Stone, J. (2006). "The Role of Education Policy in Improving Student Achievement." *Educational Policy Analysis Archives*, 14(12).
- Guntur Setiawan, (2004). *Impelemiasi dalam Birokrasi Pembangunan*, (Jakarta: Balai Pustaka)
- Gronroos, C. (2015). *Service management and marketing: Customer management in service competition* (4th ed.). John Wiley & Sons.
- Handoko, T. H. (2015). *Manajemen* (2nd ed.). BPFE-Yogyakarta.
- Harris, A., & Goodall, J. (2008). "Do Parents Know They Matter? Engaging All Parents in Learning." *Educational Research*, 50(3), 277-289.
- Hassan, A., & Ibrahim, M. (2018). Challenges in implementing Islamic values in modern educational management: Perspectives from Islamic institution leaders. *Journal of Islamic Educational Management*, 15(1), 78-95.
- Hattie, J. (2009). *Visible Learning: A Synthesis of Over 800 Meta-Analyses Relating to Achievement*. Routledge.
- Hersey, P., Blanchard, K. H., & Johnson, D. E. (2013). *Management of organizational behavior: Leading human resources* (10th ed.). Pearson.
- Heskett, J. L., Jones, T. O., Loveman, G. W., Sasser, W. E., & Schlesinger, L. A. (2014). Putting the service-profit chain to work. *Harvard Business Review*, 72(2), 164-174
- Ismail, I. (2019). Stakeholder Participation in Decision-Making: A Key Factor in Successful School-Based Management in Madrasah. *Educational Management Administration & Leadership*, 47(3), 461-477.
- Jennifer, A. (2010). The Role of School Principal in the Implementation of School-Based Management: A Review of Literature. *Journal of Educational Leadership, Policy, and Practice*, 25(2), 78-95.
- Jennifer, A. (2010). The complexity of principal leadership: Implications for practice and policy. *Journal of Educational Administration*, 48(4), 450-475.
- Johnson, G., Whittington, R., & Scholes, K. (2015). *Exploring strategy: Text and cases* (11th ed.). Pearson Education
- Kaiser, H. F. (1974). An index of factorial simplicity. *Psychometrika*, 39(1), 31-36.
- Kementerian Pendidikan Nasional. (2011). *Buku Kerja Kepala Madrasah*. Jakarta: Kementerian Pendidikan Nasional.
- Killen, R. (2007). *Effective Teaching Strategies: Lessons from Research and Practice*. Cengage Learning.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2015). *Management: A global perspective* (11th ed.). McGraw-Hill.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2016). *Management information systems: Managing the digital firm* (14th ed.). Pearson.
- Lee, S., & Kim, J. (2020). Digital transformation impact on service quality in higher education: A comparative institutional analysis. *Computers & Education*, 158, 103-118.

- Leithwood, K., Harris, A., & Hopkins, D. (2004). "Leading School Improvement in England and Canada: A Comparative Study." *Educational Management Administration & Leadership*, 32(2), 111-132.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. SAGE Publications.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen pemasaran jasa: Berbasis kompetensi* (3rd ed.). Salemba Empat.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. SAGE Publications.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen pemasaran jasa: Berbasis kompetensi* (3rd ed.). Salemba Empat.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2017). *Human resource management* (15th ed.). Cengage Learning.
- Mapp, K. L., & Kuttner, P. J. (2013). *Partners in Education: A Dual Capacity-Building Framework for Family-School Partnerships*. SEDL.
- Merriam, S. B., & Tisdell, E. J. (2016). *Qualitative research: A guide to design and implementation* (4th ed.). Jossey-Bass.
- Mesiono. (2018). *Manajemen pendidikan: Rancang membangun metode dan teknik pembinaan soft skills mahasiswa*. Medan: Perdana Publishing.
- Mintzberg, H. (2014). *The structuring of organizations: A synthesis of the research*. Prentice-Hall.
- Mohd Ali, A. A., & Abdullah, M. N. (2017). Transparency in Resource Management: A Prerequisite for Effective School-Based Management in Madrasah. *Malaysian Journal of Educational Administration*, 30(2), 39-52.
- Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (1994). The commitment-trust theory of relationship marketing. *Journal of Marketing*, 58(3), 20-38.
- Muhaimin. (2004). *Konsep dan Model Pengelolaan Madrasah*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Mulyasa, E. (2004). *Menjadi Kepala Madrasah Profesional*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nasution, S. (2020). Efektivitas manajemen berbasis nilai-nilai Islam dalam meningkatkan mutu pendidikan: Studi kasus institusi pendidikan tinggi Islam di Indonesia. *Jurnal Pendidikan Islam*, 25(3), 234-251.
- Nurdin Usman, (2002). *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*, (Jakarta: Grasindo)
- Nurkholis. (2004). Enhancing School Effectiveness and Efficiency through School-Based Management: A Practical Approach. *Educational Administration Quarterly*, 28(4), 127-141.
- Oldfield, B. M., & Baron, S. (2000). Student perceptions of service quality in a UK university business and management faculty. *Quality Assurance in Education*, 8(2), 85-95.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994). Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: Implications for further research. *Journal of Marketing*, 58(1), 111-124.
- Putnam, R. D. (2000). *Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community*. Simon & Schuster.

- Rahman, A. (2019). Implementasi sistem informasi dalam meningkatkan efektivitas administrasi akademik: Studi kasus tiga universitas terkemuka. *Jurnal Teknologi Pendidikan*, 21(2), 145-162.
- Rahmat Alyakin Dachi, (2017). Proses dan Analisis Kebijakan Kesehatan: Suatu Pendekatan Kopseptual,(Yogyakarta: CV Budi Utama)
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2016). *Management* (13th ed.). Pearson.
- Rohmah, N., & Jamaluddin, H. (2013). Islamic Education Philosophy and its Implementation in Malaysia: A Review. *Journal of Islamic Studies and Education*, 11(3), 320-335.
- Rohmah, N., & Jamaluddin, H. (2013). Islamic Education Philosophy and its Implementation in Malaysia: A Review. *Journal of Islamic Studies and Education*, 11(3), 320-335.
- Roslan, S., Abdullah, A. H., & Asmuni, A. (2019). Responsive Curriculum Planning: A Cornerstone of School-Based Management in Madrasah. *Journal of Educational Planning and Administration*, 33(1), 75-89.
- Sari, D. P., & Putri, A. M. (2020). Pengaruh manajemen administrasi terhadap kualitas layanan akademik di perguruan tinggi swasta. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 18(3), 287-304.
- Sa'ud, U. S. (2001). Characteristics of School-Based Management: A Comprehensive Analysis. *Journal of Educational Research*, 29(3), 401-415.
- Siagian, S. P. (2015). *Manajemen sumber daya manusia* (23rd ed.). Bumi Aksara.
- Singarimbun, M., & Effendi, S. (2017). *Metode penelitian survei* (Edisi revisi). LP3ES.
- Steenbrink, Karel. (Tahun tidak disebut). Pesantren, Madrasah, Madrasah: Pendidikan Islam dalam Kurun Modern. Jakarta: LP3ES.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (2nd ed.). Alfabeta.
- Sujanto, B. (2004). Empowering Schools: The Essence of School-Based Management. *Educational Leadership*, 18(2), 221-235.
- Sultan, P., & Wong, H. Y. (2013). Antecedents and consequences of service quality in a higher education context: A qualitative research approach. *Quality Assurance in Education*, 21(1), 70-95.
- Tammy, J. (2010). Principal leadership in the era of accountability. *Educational Leadership Review*, 11(2), 12-28.
- Tamuri, A. H. (2016). The Transformation of Madrasah into Islamic Schools: A Case Study of Malaysia. *International Journal of Islamic Education*, 14(2), 190-205.
- Terry, G. R., & Rue, L. W. (2014). *Principles of management* (12th ed.). McGraw-Hill.
- Thomas, R. (2009). The Changing Role of the School Principal: A Review of Literature. *Educational Management, Administration, and Leadership*, 37(1), 10-30.
- Thomas, R. (2009). The evolving role of school principals: From administrators to instructional leaders. *International Journal of Educational Management*, 23(1), 20-35.
- Thompson, K., & Johnson, M. (2018). Administrative efficiency and student satisfaction in graduate programs: A longitudinal analysis. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 40(4), 445-461.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2017). *Service, quality, dan satisfaction* (4th ed.). Andi Offset.
- Umaedi. (2004). Equity and Quality in School Management: Perspectives and Practices. *Journal of Educational Equity*, 12(2), 30-45.

- Vigoda, E. (2014). From responsiveness to collaboration: Governance, citizens, and the next generation of public administration. *Public Administration Review*, 62(5), 527-540.
- Von Bertalanffy, L. (2016). *General system theory: Foundations, development, applications* (Revised ed.). George Braziller.
- Vroom, V. H., & Yetton, P. W. (1973). *Leadership and decision-making*. Pittsburgh: University of Pittsburgh Press.
- Wahidin, Iding. (2005). *Penerapan Manajemen berbasis madrasah di MI Darul Hikam, Cirebon*. Jakarta: PPs Universitas Negeri Jakarta.
- Wang, H., & Liu, X. (2020). Continuous improvement practices in academic administration: A longitudinal case study approach. *Quality in Higher Education*, 26(2), 178-195.
- Wijaya, S., & Sari, N. (2021). Evaluasi mutu layanan program studi berbasis kepuasan mahasiswa: Pendekatan SERVQUAL dalam konteks pendidikan tinggi. *Jurnal Evaluasi Pendidikan*, 12(1), 45-62.
- Wahjosumidjo. (2005). *Kepemimpinan Kepala Madrasah*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Waki, Ahmad. (2006). *Pengaruh Etos Kerja Guru dan Kemandirian Santri Terhadap Pelaksanaan Manajemen berbasis madrasah (MBS) di Pondok Pesantren Pertanian Darul Falah Bogor*. Jakarta: SPs UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: Design and methods* (6th ed.). SAGE Publications.
- Yukl, G. (2013). *Leadership in organizations* (8th ed.). Pearson.
- Yuchtman, E., & Seashore, S. E. (2015). A system resource approach to organizational effectiveness. *American Sociological Review*, 32(6), 891-903.
- Yeoh, T. Y., & Leong, W. K. (2018). Enhancing School-Based Management through Information and Communication Technology (ICT) Integration: Lessons from Madrasah in Malaysia. *Journal of Information Technology Education: Research*, 17, 119-134.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (2013). The nature and determinants of customer expectations of service. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 21(1), 1-12.