

Pengaruh Kinerja Administrasi Terhadap Persepsi Mahasiswa Prodi Manajemen di Universitas Panca Sakti Bekasi

Melati Eka Putri^{1✉}, Hendra Permadi², Darmeinis³

Manajemen, Universitas Panca Sakti Bekasi

Abstrak

Administrasi akademik memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran proses pendidikan di perguruan tinggi. Mahasiswa sebagai pengguna layanan administrasi sangat dipengaruhi oleh kinerja administrasi dalam membentuk persepsinya terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh program studi. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kinerja administrasi terhadap persepsi mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Panca Sakti Bekasi.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 79 mahasiswa aktif angkatan 2022–2024. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner, dan data dianalisis menggunakan regresi linier sederhana dengan bantuan software SmartPLS. Variabel yang digunakan adalah kinerja administrasi sebagai variabel independen (X) dan persepsi mahasiswa sebagai variabel dependen (Y).

Hasil analisis menunjukkan bahwa kinerja administrasi berpengaruh signifikan terhadap persepsi mahasiswa, dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,467 dan nilai signifikansi 0,000. Nilai R-square sebesar 0,431 menunjukkan bahwa 43,1% variasi persepsi mahasiswa dapat dijelaskan oleh kinerja administrasi. Temuan ini menunjukkan pentingnya peningkatan mutu pelayanan administrasi dalam membangun persepsi positif mahasiswa terhadap institusi.

Kata Kunci: Kinerja Administrasi, Persepsi Mahasiswa, Layanan Akademik, Pendidikan Tinggi.

Abstract

Academic administration plays a crucial role in supporting the continuity of educational processes in higher education institutions. Students, as the primary users of administrative services, are strongly influenced by the performance of academic administration in forming their perceptions of the quality of services provided by their study programs. This research aims to determine the extent to which administrative performance affects students' perceptions in the Management Study Program at Universitas Panca Sakti Bekasi.

This study employed a quantitative approach using a survey method. The sample consisted of 79 active students from the 2022–2024 cohort. Data were collected through questionnaires and analyzed using simple linear regression with the help of SmartPLS software. The variables used were administrative performance as the independent variable (X) and student perception as the dependent variable (Y).

The analysis results indicate that administrative performance has a significant effect on student perception, with a regression coefficient of 0.467 and a significance value of 0.000. The R-square value of 0.431 indicates that 43.1% of the variation in student perception can be explained by administrative performance. These findings highlight the importance of

improving the quality of administrative services to build a positive perception of the institution among students..

Keywords : *Administrative Performance, Student Perception, Academic Services, Higher Education.*

Copyright (c) 2025 Melati Eka Putri

✉ Corresponding author :

Email Address : melatiekaputri2@gmail.com

PENDAHULUAN

Dalam dunia pendidikan tinggi, kualitas layanan administrasi memiliki peranan yang sangat penting dalam mendukung kelancaran proses akademik dan non-akademik mahasiswa. Administrasi yang baik tidak hanya berperan sebagai tulang punggung operasional kampus, tetapi juga sebagai wajah pertama yang dilihat mahasiswa dalam berinteraksi dengan institusi. Oleh karena itu, kinerja administrasi yang profesional, responsif, dan efisien sangat di perlukan untuk menciptakan pengalaman belajar yang positif bagi mahasiswa.

Di era digitalisasi pendidikan saat ini, tuntutan terhadap kualitas layanan administrasi kampus semakin meningkat. Mahasiswa sebagai generasi digital native telah terbiasa dengan sistem layanan yang cepat, akurat dan dapat di akses secara online. Kinerja yang kurang optimal tidak hanya mempengaruhi pengalaman belajar mahasiswa, tetapi juga berdampak pada reputasi institusi secara keseluruhan. Dalam persaingan antar perguruan tinggi saat ini layanan administrasi menjadi salah satu faktor penentu dalam membangun citra positif di mata stakeholders.

Universitas Panca Sakti Bekasi sebagai salah satu perguruan tinggi swasta yang terus berkembang tentu tidak terlepas dari tantangan dalam penyelenggaraan layanan administrasi. Salah satu Program Studi yang menjadi perhatian dalam konteks ini adalah Program Studi Manajemen. Mahasiswa prodi Manajemen memiliki kebutuhan administrasi yang cukup kompleks, mulai dari pengisian KRS, surat menyurat dari prodi, informasi jadwal kuliah, hingga konsultasi akademik. Oleh karena itu, kualitas kinerja administrasi prodi sangat menentukan bagaimana mahasiswa menilai layanan akademik secara keseluruhan.

Namun, masih ditemukan beberapa gejala masalah dalam pelayanan administrasi prodi, seperti keterlambatan dalam pengurusan dokumen, kurangnya kejelasan informasi secara menyeluruh, jam operasional yang terbatas dan pelayanan yang kurang responsif. Hal ini dapat menyebabkan ketidakpuasan mahasiswa, bahkan berdampak pada persepsi negatif terhadap pengelolaan akademik di prodi.

Penyebab dari permasalahan tersebut bisa sangat beragam. Diantaranya adalah kurangnya ketepatan waktu pelayanan, kejelasan informasi, sistem kerja administrasi dan efektivitas penyampaian informasi kepada mahasiswa. Faktor-faktor tersebut pada akhirnya berpengaruh terhadap cara mahasiswa memandang prodi, khususnya dalam hal profesionalisme dan pelayanan.

Urgensi dari penelitian ini terletak pada pentingnya memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan administrasi sebagai salah satu faktor pendukung keberhasilan proses pendidikan. Dengan memahami pengaruh kinerja administrasi terhadap persepsi mahasiswa, pihak prodi dapat melakukan evaluasi serta perbaikan yang tepat sasaran.

Berdasarkan permasalahan diatas, terlihat jelas bahwa kinerja administrasi memiliki peran strategis dalam membentuk persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik. Dengan permasalahan yang ada, peneliti berminat untuk meneliti "Pengaruh Kinerja Administrasi terhadap Persepsi Mahasiswa Prodi Manajemen di Universitas Panca Sakti". Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi berbasis data untuk perbaikan sistem administrasi, sekaligus menjadi acuan dalam pengambilan kebijakan peningkatan mutu layanan di tingkat program studi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja administrasi berpengaruh terhadap persepsi mahasiswa prodi manajemen.

KAJIAN PUSTAKA

Teori Kualitas Pelayanan dan Administrasi Pendidikan Tinggi

Dalam konteks organisasi publik, termasuk perguruan tinggi, kualitas pelayanan telah menjadi pilar utama dalam menentukan persepsi pengguna terhadap institusi. Salah satu teori utama yang mendasari pengukuran kualitas pelayanan adalah model SERVQUAL yang diperkenalkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Model ini mengidentifikasi lima dimensi utama pelayanan, yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Kelima dimensi ini telah menjadi standar evaluasi kualitas layanan, termasuk dalam sektor pendidikan tinggi, karena mampu menangkap ekspektasi dan persepsi pengguna layanan, dalam hal ini mahasiswa (Parasuraman et al., 1988; Zeithaml et al., 2020).

Seiring perkembangan zaman dan kompleksitas pengelolaan perguruan tinggi, paradigma New Public Management (NPM) menjadi pendekatan yang relevan dalam reformasi birokrasi sektor pendidikan. Menurut Hood & Dixon (2015), NPM menekankan pada prinsip efisiensi, pengukuran kinerja, desentralisasi, dan orientasi pada pelanggan (customer-focused governance). Dalam pendidikan tinggi, mahasiswa diposisikan sebagai pengguna layanan yang berhak menerima pelayanan berkualitas, akuntabel, dan responsif. Dengan demikian, administrasi pendidikan tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga merupakan representasi dari sistem manajerial modern yang berbasis hasil.

Penerapan prinsip-prinsip NPM dalam pendidikan tinggi kemudian diperluas ke arah transformasi digital, di mana kualitas layanan administrasi tidak hanya dinilai dari respons petugas, tetapi juga dari ketersediaan, kemudahan, dan keandalan sistem digital yang digunakan. Kim et al. (2023) menekankan bahwa transformasi digital dalam perguruan tinggi menjadi bagian integral dari penciptaan nilai layanan unggul (value-based service). Digitalisasi administrasi memungkinkan institusi merespon kebutuhan mahasiswa dengan lebih cepat, efisien, dan transparan, misalnya melalui sistem informasi akademik yang terintegrasi dan layanan berbasis aplikasi daring.

Lebih lanjut, Smith (2023) dalam bukunya *The Abundant University* menyatakan bahwa perguruan tinggi modern dituntut untuk membangun sistem yang tidak hanya efisien secara biaya, tetapi juga inklusif, berkelanjutan, dan aman bagi seluruh pemangku kepentingan. Kualitas pelayanan administrasi dalam lingkungan pendidikan tidak dapat dilepaskan dari strategi manajemen institusi dalam mengadopsi teknologi, membangun kapabilitas SDM, serta menciptakan pengalaman akademik yang terstandarisasi. Sistem administrasi yang efektif bukan

hanya mendukung kegiatan belajar-mengajar, tetapi juga membentuk persepsi mahasiswa terhadap reputasi dan kredibilitas institusi.

Dalam kerangka tersebut, Elrod & Kezar (2023) menekankan pentingnya *change leadership* dalam memperkuat sistem layanan akademik. Menurut mereka, keberhasilan transformasi administrasi sangat ditentukan oleh kepemimpinan institusi dalam membangun struktur organisasi yang adaptif dan budaya kerja yang berorientasi pada peningkatan mutu layanan. Perguruan tinggi yang mampu memfasilitasi komunikasi dua arah, menyederhanakan alur birokrasi, dan memberdayakan tenaga administrasi akan lebih mampu menciptakan lingkungan akademik yang inklusif dan efisien.

Dengan demikian, kualitas pelayanan administrasi dalam pendidikan tinggi merupakan hasil dari sinergi antara orientasi pelayanan publik (*public service orientation*), pengelolaan sumber daya, adopsi teknologi informasi, serta kepemimpinan strategis. Teori SERVQUAL dan pendekatan NPM memberikan dasar konseptual yang kuat untuk menilai dan mengembangkan kinerja layanan administrasi akademik secara berkelanjutan.

Persepsi Mahasiswa

Persepsi mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik merupakan representasi dari bagaimana mahasiswa mengevaluasi kualitas layanan yang mereka terima selama proses studi. Persepsi ini dibentuk melalui pengalaman langsung mahasiswa dalam berinteraksi dengan unit layanan, termasuk kecepatan pelayanan, ketepatan informasi, keramahan petugas, serta kemudahan sistem administrasi. Menurut studi di Arab Saudi oleh Alnasser et al. (2020), dimensi *assurance*, *reliability*, *responsiveness*, dan *tangibles* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap persepsi dan kepuasan mahasiswa dalam konteks pendidikan tinggi (*SAGE Journals*).

Lebih lanjut, persepsi mahasiswa tidak hanya memengaruhi kepuasan jangka pendek, tetapi juga berdampak pada keterikatan emosional mahasiswa terhadap institusi. Penelitian oleh Cinkir et al. (2022) menyatakan bahwa kualitas layanan administrasi akademik secara signifikan mendorong komitmen mahasiswa terhadap kampus, baik secara afektif maupun berkelanjutan (*SAGE Journals*). Artinya, ketika mahasiswa merasa bahwa layanan yang diberikan efektif dan profesional, maka mereka cenderung lebih loyal, memiliki citra positif terhadap kampus, dan bersedia merekomendasikan institusi kepada pihak lain.

Dalam konteks Indonesia, studi oleh Nelwan (2021) mengungkapkan bahwa dimensi *assurance* dan *reliability* memperoleh skor tertinggi dalam penilaian mahasiswa terhadap layanan administrasi di perguruan tinggi swasta. Mahasiswa mengapresiasi layanan yang disampaikan dengan jaminan kejelasan, kompetensi staf, dan kemampuan penyelesaian permasalahan akademik secara cepat dan tepat (*HRMARS*). Hal ini menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap administrasi tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga dipengaruhi oleh aspek psikologis seperti rasa aman, kepercayaan, dan profesionalisme.

Ighomereho et al. (2022) menambahkan bahwa dalam layanan pendidikan modern yang berbasis digital, persepsi mahasiswa juga sangat dipengaruhi oleh aspek keamanan (*security*), ketersediaan informasi, serta kemudahan akses layanan. Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa mahasiswa kini menilai layanan tidak hanya dari interaksi langsung, tetapi juga dari pengalaman penggunaan sistem informasi akademik yang *user-friendly* dan terjamin secara teknologi (*Emerald*

Insight; arXiv.org). Oleh karena itu, persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan tidak bisa dilepaskan dari tingkat kesiapan teknologi dan inovasi kampus dalam mendukung administrasi.

Selain itu, persepsi mahasiswa juga terbentuk melalui konsistensi pelayanan yang mereka terima dari semester ke semester. Pelayanan yang tidak konsisten, baik dari segi kecepatan maupun ketepatan informasi, dapat menimbulkan persepsi negatif yang berdampak pada ketidakpercayaan terhadap institusi. Sebaliknya, pelayanan yang stabil dan terstandarisasi akan memperkuat kepercayaan mahasiswa bahwa kampus mampu memberikan layanan terbaik secara berkelanjutan. Hal ini sesuai dengan teori persepsi publik, yang menyatakan bahwa persepsi dibentuk oleh akumulasi pengalaman dan stimulus yang diterima secara terus-menerus (Lussier, 2022).

Kinerja Administrasi

Kinerja administrasi dalam lingkungan perguruan tinggi merupakan elemen penting yang mendukung kelancaran proses akademik dan administratif mahasiswa. Kinerja ini mencakup kemampuan unit administrasi dalam menyediakan layanan yang cepat, tepat, informatif, dan responsif terhadap kebutuhan mahasiswa. Komponen utama dalam kinerja administrasi meliputi ketepatan waktu pelayanan, kejelasan prosedur, akurasi dokumen, profesionalisme staf, serta keterbukaan akses informasi akademik. Kinerja yang baik akan menciptakan persepsi positif dari mahasiswa terhadap tata kelola pendidikan di program studi.

Menurut konsep Lean Higher Education yang dikembangkan oleh Emiliani & Balzer (2016), peningkatan kinerja administrasi dapat dilakukan melalui pendekatan continuous improvement. Dalam model ini, proses administrasi di perguruan tinggi diperlakukan seperti rantai nilai yang harus bebas dari pemborosan (waste), baik dalam bentuk waktu tunggu, proses berulang, maupun informasi yang tidak efisien. Lean mendorong institusi untuk memperbaiki proses kerja dengan cara menyederhanakan alur, meminimalisir hambatan komunikasi, dan memanfaatkan teknologi untuk mendukung efisiensi layanan administratif.

Selain itu, penggunaan teknologi informasi dan sistem manajemen digital juga menjadi faktor strategis dalam meningkatkan kinerja administrasi. Dudycz et al. (2022) mengusulkan model Intelligent Management Control Systems for Higher Education (IMCSHE) yang berfungsi sebagai alat bantu pengambilan keputusan berbasis data untuk mengoptimalkan efisiensi manajemen administrasi. Dengan sistem cerdas seperti ini, pihak administrasi dapat memantau permintaan mahasiswa secara real time, mengelola jadwal akademik, dan merespons kebutuhan informasi dengan lebih akurat dan terstruktur.

Kinerja administrasi juga dipengaruhi oleh kompetensi sumber daya manusia (SDM) yang terlibat. Tenaga administrasi yang memiliki kompetensi teknis, kemampuan komunikasi, serta pemahaman terhadap sistem dan prosedur akademik akan mampu memberikan layanan yang berkualitas tinggi. Hal ini sejalan dengan temuan Gunawan & Astuti (2020), yang menyebutkan bahwa pelatihan berkelanjutan dan evaluasi kinerja berkala terhadap staf administrasi merupakan kunci dalam menjaga stabilitas dan peningkatan mutu layanan administrasi akademik.

Faktor lain yang tidak kalah penting dalam menilai kinerja administrasi adalah ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung proses layanan. Fasilitas seperti

ruang administrasi yang representatif, sistem informasi akademik yang mudah diakses, serta prosedur pelayanan yang terdokumentasi dengan baik dapat meningkatkan efisiensi kerja dan memberikan kenyamanan bagi mahasiswa. Dalam konteks ini, pelayanan yang profesional tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga mencerminkan nilai-nilai organisasi seperti integritas, ketelitian, dan pelayanan prima.



Gambar 1.1 Kerangka Berpikir

Hipotesis

H_0 : Diduga tidak terdapat pengaruh signifikan antara kinerja administrasi terhadap persepsi mahasiswa.

H_1 : Diduga terdapat pengaruh signifikan antara kinerja administrasi terhadap persepsi mahasiswa

METODOLOGI

Desain penelitian merupakan rencana yang sistematis dan terstruktur dalam pelaksanaan penelitian, yang bertujuan untuk menjawab pertanyaan penelitian dengan menggunakan prosedur ilmiah. Menurut Sugiyono (2021), desain penelitian adalah seluruh proses mulai dari merumuskan masalah, merancang metode, hingga menginterpretasikan hasil penelitian. Desain ini menjadi pedoman penting agar penelitian berjalan secara terarah dan efisien.

Dalam konteks penelitian kuantitatif, desain penelitian merujuk pada strategi yang digunakan untuk mengukur variabel, menguji hipotesis, serta menjelaskan hubungan sebab-akibat antar variabel dengan menggunakan data numerik dan analisis statistik. Menurut Neuman (2020), desain kuantitatif bersifat deduktif dan berfokus pada pengujian teori melalui pengumpulan data yang dapat dikalkulasi secara objektif. Penelitian kuantitatif sering kali menggunakan eksperimen, survei, atau studi korelasional sebagai bentuk desain yang spesifik.

Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa aktif Program Studi Manajemen Universitas Panca Sakti Bekasi Tahun Masuk 2022 - 2024 pada periode Genap 2024/2025. Populasi ini dipilih karena mereka memiliki pengalaman langsung dalam berinteraksi dengan layanan administrasi program studi, sehingga dapat memberikan penilaian yang relevan terhadap kinerja administrasi dan pengelolaan akademik.

Berdasarkan data yang diperoleh dari bagian akademik, total jumlah mahasiswa aktif pada kelompok tahun masuk tersebut adalah sebanyak 378 orang. Jumlah ini merupakan keseluruhan populasi yang memenuhi kriteria untuk dijadikan objek dalam penelitian ini.

Sampel

Dalam penelitian ini, teknik penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin, dengan margin of error sebesar 10% (0,1). Dengan jumlah populasi sebanyak 378

mahasiswa aktif tahun masuk 2022–2024 pada periode Genap 2024/2025, maka diperoleh perhitungan sebagai berikut.

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

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Margin of Error (0,1)

Kemudian dihitung dengan total mahasiswa aktif sebanyak 378 mahasiswa

$$n = \frac{378}{1 + 378 \cdot (0,1)^2}$$

$$n = \frac{378}{1 + (3,78)}$$

$$n = \frac{378}{4,78} = 79,08 \text{ (Dibulatkan Menjadi 79)}$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 79 mahasiswa. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah proportional random sampling, yaitu teknik pengambilan sampel secara acak berdasarkan proporsi tertentu dari setiap angkatan, agar hasil penelitian dapat mencerminkan persebaran mahasiswa secara representative.

Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik survei, dengan metode pengumpulan data kuesioner. Kuesioner adalah instrumen utama dalam penelitian ini. Kuesioner disusun dalam bentuk pertanyaan tertutup dan terbuka yang bertujuan untuk memperoleh jawaban yang spesifik dari responden. Setiap butir pertanyaan dalam kuesioner disusun berdasarkan indikator-indikator variabel penelitian, yaitu kinerja administrasi dan perspektif mahasiswa. Skala yang digunakan dalam kuesioner ini adalah skala Likert dengan lima pilihan jawaban, mulai dari sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju. Penggunaan skala Likert bertujuan untuk mengukur tingkat persepsi, sikap, dan penilaian mahasiswa secara kuantitatif dan terstandarisasi.

Penyebaran kuesioner dilakukan secara langsung kepada mahasiswa aktif Program Studi Manajemen Universitas Panca Sakti yang menjadi sampel penelitian. Sebelum penyebaran kuesioner, dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap instrumen untuk memastikan bahwa setiap item dalam kuesioner benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur dan memberikan hasil yang konsisten.

Analisa Data

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Jika varians residual tidak konstan, maka model regresi mengalami heteroskedastisitas, yang dapat mengganggu validitas estimasi parameter regresi (Gujarati, 2012).

Dalam penelitian ini, uji heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan metode Breusch-Pagan (BP Test). Uji ini bertujuan untuk menguji apakah varians dari galat (error term) dalam model regresi bergantung pada nilai dari variabel independent. Adapun hipotesis yang dilakukan dalam uji Breusch-Pagan adalah sebagai berikut :

H_0 : Tidak terdapat gejala heteroskedastisitas dalam model

H_1 : Terdapat gejala heteroskedastisitas dalam model

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana instrument penelitian mampu mengukur apa yang seharusnya di ukur. Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan pada masing-masing indicator variabel laten dengan menggunakan pendekatan Outer Loading, yang merupakan bagian dari analisis model pengukuran dalam metode Partial Least Square (PLS) menggunakan aplikasi SmartPLS.

Secara normative, indicator dianggap memenuhi konvergen apabila memiliki nilai outer loading diatas 0,70. Nilai ini menunjukkan bahwa dari 50% varians indicator dapat dijelaskan konstruk (Hair et al., 2021). Meskipun demikian, dalam konteks penelitian eksploratif, indicator dengan nilai antara 0,40 – 0,70 masih dapat di pertahankan, selama kehadirannya tidak menurunkan nilai reliabilitas konstruk atau Average Variance Extracted (AVE). evaluasi akhir terhadap indicator-indikator tersebut tetap mempertimbangkan validitas konseptual dan substansi teoritik yang diwakili.

Sebaliknya, indicator dengan nilai outer loading > 0,040 sebaiknya dieliminasi dari model, karena kontribusinya terhadap konstruk dianggap sangat rendah dan dapat mengganggu validitas model secara keseluruhan (Setiabudhi et al., 2024; Hair et al., 2017).

Berdasarkan hasil uji validitas, diperoleh nilai *Outer Loading* sebagai berikut:

Tabel 1.1 *Outer Loading*

Outer loadings - Matrix		
	Kinerja Administrasi (X)	Persepsi Mahasiswa (Y)
X1	0.695	
X10	0.748	
X11	0.655	
X12	0.776	
X13	0.694	
X14	0.622	
X15	0.595	
X16	0.638	
X17	0.708	
X18	0.774	
X19	0.595	
X2	0.704	
X20	0.671	
X21	0.718	
X22	0.627	
X23	0.681	
X24	0.818	
X3	0.786	
X4	0.821	
X5	0.781	
X6	0.774	
X7	0.758	
X8	0.832	
X9	0.774	
Y1		0.681
Y10		0.839
Y11		0.819
Y12		0.454
Y13		0.915
Y14		0.633
Y15		0.814
Y16		0.732
Y17		0.628
Y18		0.696
Y19		0.789
Y2		0.807
Y20		0.834
Y21		0.514
Y22		0.727
Y23		0.799
Y3		0.799
Y4		0.764
Y5		0.875
Y6		0.799
Y7		0.859
Y8		0.719
Y9		0.638

Sumber : Perhitungan SmartPLS 4 diolah 2025

Hasil uji *Outer Loading* dalam penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar indikator memiliki kolerasi yang kuat terhadap konstruk yang diwakilinya. Beberapa indikator yang memiliki nilai marginal dianalisis lebih lanjut untuk menentukan apakah perlu dipertahankan atau di hapus berdasarkan implikasi terhadap reliabilitas konsip dan AVE.

Setelah dilakukan uji validitas terhadap masing-masing indikator, langkah selanjutnya adalah menguji reliabilitas konstruk untuk memastikan bahwa indikator-indikator dalam satu variabel mampu memberikan hasil pengukuran yang konsisten. Uji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan dua ukuran utama, yaitu Composite Reliability (CR) dan Average Variance Extracted (AVE).

Composite Reliability digunakan untuk mengukur konsistensi internal dari indikator-indikator dalam suatu konstruk. Nilai CR yang baik adalah $\geq 0,70$ yang menunjukkan bahwa konstruk memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi dan dapat dipercaya (Hair et al., 2019). Nilai antara 0,60 – 0,70 masih dapat diterima dalam konteks penelitian eksploratif.

Sementara itu, AVE mengukur sejauh mana indikator mampu menjelaskan varians dari konstruk. Nilai AVE yang memenuhi syarat validitas konvergen adalah minimal 0,50 yang berarti bahwa lebih dari setengah varians indikator dapat dijelaskan oleh konstruk yang diukur (Fornell & Lacker, 2019).

Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh nilai sebagai berikut :

Tabel 1.2 Perhitungan Reliabilitas

Construct reliability and validity - Overview				
	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho...	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracte...
Kinerja Administrasi (X)	0.959	0.962	0.963	0.521
Persepsi Administrasi (Y)	0.964	0.970	0.967	0.567

Sumber : Perhitungan SmartPLS 4 diolah 2025

Berdasarkan hasil pengujian, seluruh konstruk menunjukkan nilai Cronbach's Alpha, Composite Reliability, dan AVE yang memenuhi kriteria. Nilai Cronbach's Alpha untuk masing-masing konstruk berada di atas 0,70, yang menandakan adanya konsistensi internal yang baik. Begitu pula dengan nilai Composite Reliability (baik rho_A maupun rho_C) yang seluruhnya berada di atas ambang batas 0,70, menunjukkan bahwa indikator-indikator mampu mengukur konstruk secara andal dan konsisten. Selain itu, nilai AVE pada masing-masing konstruk juga melebihi 0,50, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh konstruk telah memenuhi validitas konvergen. Dengan demikian, instrumen penelitian dinilai valid dan reliabel untuk digunakan dalam analisis lebih lanjut.

Metode Analisa Data

Uji Hipotesis

Uji T

Uji t dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y). Pengujian dilakukan dengan melihat nilai signifikansi (Sig.) pada hasil output :

Jika nilai Sig. < 0,05 maka H_0 di tolak dan H_1 diterima, yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan.

Jika nilai Sig. > 0,05 maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, yang berarti tidak terdapat pengaruh yang signifikan.

Dengan uji t ini, maka hipotesis dalam penelitian dapat diuji secara empiris, yaitu apakah kinerja administrasi berpengaruh signifikan terhadap persepsi mahasiswa.

Nilai Koefisien Determinasi (R-Square)

R-Square digunakan untuk mengetahui seberapa besar variabel independen mampu menjelaskan variasi dari variabel dependen. Dalam regresi linear sederhana, nilai *R-Square* menggambarkan proporsi varian dari variabel Persepsi Mahasiswa (Y) yang dapat dijelaskan oleh variabel Kinerja Administrasi (X) secara keseluruhan.

Nilai *R-Square* berada pada rentang 0 hingga 1. Semakin mendekati angka 1, maka semakin besar kemampuan model dalam menjelaskan variabel dependen. Sebaliknya, nilai *R-Square* yang rendah menunjukkan bahwa terdapat banyak factor lain diluar model yang memengaruhi variabel dependen. Dengan demikian, nilai *R-Square* yang dihasilkan dari model ini dapat memberikan informasi seberapa besar kinerja administrasi berperan dalam membentuk persepsi mahasiswa secara kuantitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Interprestasi Hasil Penelitian

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 1.3 Uji Heteroskedastisitas

Breusch-Pagan Test			
	Test-Statistic	df	P value
Breusch-Pagan Test	1.163	1	0.281

Sumber : Perhitungan SmartPLS 4 diolah 2025

Hasil uji menunjukkan nilai statistic uji sebesar 1,163 dengan nilai signifikansi (p-value) sebesar 0,281. Karena nilai p-value > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas dalam model regresi. Dengan demikian, model regresi dinilai memenuhi asumsi homoskedastisitas, sehingga hasil estimasi regresi dapat dianggap valid dan tidak bias akibat varians residual yang tidak konstan.

Uji T

Tabel 1.4 Uji Hipotesis

Summary coefficients						Copy to Excel/Word	Copy to
	Unstandardized coefficients	Standardized coefficients	SE	T value	P value	2.5 %	97.5 %
X	0.467	0.657	0.061	7.643	0.000	0.346	0.589
Intercept	1.955	0.000	0.237	8.250	0.000	1.484	2.427

Sumber : Perhitungan SmartPLS 4 diolah 2025

Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana, diperoleh bahwa nilai koefisien regresi unstandardized untuk variabel Kinerja Administrasi (X) sebesar 0,467 dengan nilai T hitung = 7,643 dan nilai signifikansi (p-value) = 0,000. Karena nilai p < 0,05, maka H0 ditolak dan H1 diterima. Artinya, dapat disimpulkan bahwa kinerja administrasi berpengaruh secara signifikan terhadap persepsi mahasiswa.

Nilai intercept (konstanta) sebesar 1,955 menunjukkan bahwa jika tidak ada pengaruh dari variabel X, maka nilai Y diperkirakan sebesar 1,955. Selain itu, nilai koefisien standar (standardized) sebesar 0,657 mengindikasikan bahwa hubungan antara variabel X dan Y adalah positif dan kuat.

Dengan demikian, semakin baik kinerja administrasi, maka semakin positif pula persepsi mahasiswa terhadap layanan yang diberikan program studi.

Koefisien Determinasi (R-Square)

Tabel 1.5 Uji R-Square

R-square	
	Y
R-square	0.431
R-square adjusted	0.424
Durbin-Watson test	1.574

Sumber : Perhitungan SmartPLS 4 diolah 2025

Berdasarkan hasil output, diperoleh nilai R-Square sebesar 0,431, yang berarti bahwa 43,1% variabel Persepsi Mahasiswa (Y) dapat dijelaskan oleh variabel Kinerja

Administrasi (X). Sementara sisanya sebesar 56,9% dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian ini.

Nilai Adjusted R-Square sebesar 0,424 menunjukkan penyesuaian terhadap jumlah variabel bebas dan jumlah sampel, yang masih berada pada kategori sedang dan menunjukkan bahwa model memiliki kemampuan penjelasan yang cukup baik.

Pembahasan

Pengaruh Kinerja Administrasi Terhadap Persepsi Mahasiswa

Peran pelayanan administrasi dalam lingkungan akademik menjadi semakin krusial, terutama dalam menjawab tuntutan efisiensi dan profesionalisme dalam pengelolaan perguruan tinggi. Dalam konteks ini, persepsi mahasiswa terhadap kinerja administrasi merupakan salah satu indikator penting yang mencerminkan kualitas layanan yang diberikan oleh institusi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja administrasi berpengaruh signifikan terhadap persepsi mahasiswa, dengan nilai signifikansi (P value) sebesar 0,000 ($< 0,05$) berdasarkan hasil uji t. Ini berarti bahwa secara parsial, kinerja administrasi memberikan kontribusi nyata terhadap terbentuknya persepsi positif dari mahasiswa terhadap layanan akademik di Program Studi Manajemen Universitas Panca Sakti Bekasi.

Tanggapan responden terhadap indikator-indikator kinerja administrasi secara umum tergolong positif, yang mengindikasikan bahwa mahasiswa merasakan layanan administrasi telah dilakukan secara cukup efektif dan tepat waktu. Temuan ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Yuliawan (2017) dan Fitri et al. (2024), yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan dan persepsi mahasiswa.

Kinerja administrasi dalam hal ini menjadi fondasi utama terbentuknya persepsi mahasiswa terhadap kualitas manajemen akademik secara menyeluruh. Ketika mahasiswa merasa bahwa pelayanan administrasi berjalan secara profesional, cepat, dan informatif, maka akan muncul kepercayaan dan kenyamanan dalam proses akademik mereka. Hal ini juga mendukung terbentuknya hubungan yang baik antara mahasiswa dan pengelola program studi, serta meningkatkan loyalitas dan citra institusi di mata mahasiswa.

Dalam konteks pendidikan tinggi yang terus berkembang, hasil ini menegaskan bahwa peningkatan kinerja administrasi bukan hanya sekadar fungsi operasional, tetapi juga merupakan bagian dari strategi peningkatan kualitas layanan pendidikan. Terlebih di era digital dan kompetitif seperti saat ini, penguatan sistem administrasi yang responsif dan efisien menjadi syarat utama dalam menjaga kepuasan dan persepsi positif mahasiswa secara berkelanjutan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kinerja administrasi terhadap persepsi mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Panca Sakti Bekasi. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi sebesar 0,467, yang berarti bahwa setiap peningkatan kinerja administrasi akan meningkatkan persepsi mahasiswa sebesar 0,467 poin dalam skala pengukuran yang digunakan.

Selain itu, nilai t hitung sebesar 7,643 dengan p-value sebesar 0,000 ($< 0,05$) menunjukkan bahwa pengaruh tersebut signifikan secara statistik. Dengan demikian,

H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti bahwa kinerja administrasi secara parsial benar-benar berpengaruh terhadap persepsi mahasiswa.

Lebih lanjut, nilai R-Square sebesar 0,431 mengindikasikan bahwa 43,1% variasi dalam persepsi mahasiswa dapat dijelaskan oleh kinerja administrasi, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Referensi :

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadi, Sutrisno. 2000. *Metodologi Research*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Indrawati. 2015. *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis*. Bandung: Refika Aditama.
- Ali, F., Zhou, Y., Hussain, K., Nair, P. K., & Ragavan, N. A. (2016). Does higher education service quality affect student satisfaction, image and loyalty? A study of international students in Malaysian public universities. *Quality Assurance in Education*, 24(1), 70–94.
- Gao, H. L. (2020). Understanding the impact of administrative service quality on satisfaction and loyalty towards university students. *Higher Education Research*, 5(1), 25–30. <https://doi.org/10.11648/j.her.20200501.15>
- Seitova, M., Temirbekova, Z., Kazykhankyzy, L., Khalmatova, Z., & Çelik, H. E. (2024). Perceived service quality and student satisfaction: A case study at Khoja Akhmet Yassawi University, Kazakhstan. *Frontiers in Education*.
- Nguyen, H. V., Vu, T. D., Saleem, M., & Yaseen, A. (2024). The influence of service quality on student satisfaction and student loyalty in Vietnam: The moderating role of the university image. *Journal of Trade Science*, 12(1), 37–59. <https://doi.org/10.1108/JTS-12-2023-0032>
- Chandradara, C. D., & Suhana, S. (2025). The influence of administrative service quality and campus infrastructure on student satisfaction: The role of student loyalty as a mediator. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 13(3), 2275–2290. <https://doi.org/10.37676/ekombis.v13i3.7811>
- Htang, L. K. (2021). A look at university student service quality and satisfaction. *Quality Assurance in Education*, 29(2/3), 101–115. <https://doi.org/10.1108/QAE-09-2020-0108>
- Delly Mustafa, S. C. A., Aris, M., Niswaty, R., & Prasodjo, T. (2022). Service quality and performance of academic administration employees on student satisfaction. *Sosiohumaniora*. Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.