

ABSTRAK

EVALUASI MUTU PELAYANAN PERGURUAN TINGGI

Oleh

KARTINIA SARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengaruh dimensi pelayanan pendidikan tinggi terhadap mutu pelayanan di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung. Dimensi pelayanan yang diteliti meliputi pelayanan administrasi, internasionalisasi pendidikan tinggi, serta fasilitas perpustakaan dan laboratorium. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih adanya kesenjangan antara harapan mahasiswa terhadap layanan akademik dengan kondisi pelayanan yang diterima, sehingga diperlukan evaluasi untuk meningkatkan mutu pelayanan pendidikan tinggi berbasis prinsip New Public Service.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Populasi penelitian adalah mahasiswa aktif FKIP Universitas Lampung sebanyak 9.490 orang, dengan sampel sebanyak 100 responden yang ditentukan menggunakan teknik proportional stratified random sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi, internasionalisasi pendidikan tinggi, serta fasilitas perpustakaan dan laboratorium secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu pelayanan FKIP Universitas Lampung. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan pada ketiga dimensi tersebut dapat mendorong peningkatan mutu pelayanan pendidikan tinggi secara keseluruhan.

Penelitian ini memberikan implikasi bahwa penguatan pelayanan administrasi, pengembangan program internasionalisasi, serta optimalisasi fasilitas pembelajaran menjadi faktor penting dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan tinggi. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pengelola FKIP Universitas Lampung dalam merancang kebijakan pelayanan akademik yang lebih responsif, partisipatif, dan berorientasi pada kebutuhan mahasiswa.

Kata kunci: pelayanan administrasi, internasionalisasi pendidikan tinggi, fasilitas pembelajaran, mutu pelayanan, pendidikan tinggi.

ABSTRACT

EVALUATION OF HIGHER EDUCATION SERVICE QUALITY

By

KARTINIA SARI

This study aims to evaluate the influence of higher education service dimensions on service quality at the Faculty of Teacher Training and Education, University of Lampung. The service dimensions examined include administrative services, higher education internationalization, and library and laboratory facilities. This research is motivated by the gap between students' expectations of academic services and the actual services provided, highlighting the need for service evaluation based on the principles of New Public Service.

This study employs a quantitative descriptive approach. The population consists of 9,490 active students of the Faculty of Teacher Training and Education, with a sample of 100 respondents selected using proportional stratified random sampling. Data were collected through a Likert-scale questionnaire and analyzed using multiple linear regression with the assistance of SPSS.

The results indicate that administrative services, higher education internationalization, and library and laboratory facilities partially have a positive and significant effect on service quality at the Faculty of Teacher Training and Education, University of Lampung. These findings suggest that improving the quality of services in these three dimensions can enhance overall higher education service quality.

This study implies that strengthening administrative services, developing internationalization programs, and optimizing learning facilities are essential factors in improving service quality in higher education. The findings are expected to serve as a reference for faculty management in designing more responsive, participatory, and student-oriented academic service policies.

Keywords: *administrative services, higher education internationalization, learning facilities, service quality, higher education.*