

EVALUASI MUTU PELAYANAN PERGURUAN TINGGI
(Studi: Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung)

Tesis

Oleh

KARTINIA SARI
2426061019



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2026

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.*

EVALUASI MUTU PELAYANAN PERGURUAN TINGGI
(Studi: Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung)

Oleh

KARTINIA SARI

TESIS

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar
MAGISTER ILMU ADMINISTRASI

pada

Jurusan Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
2026

Judul Tesis : **EVALUASI MUTU PELAYANAN
PERGURUAN TINGGI**

Nama Mahasiswa : **Kartinia Sari**

Nomor Pokok Mahasiswa : **2426061019**

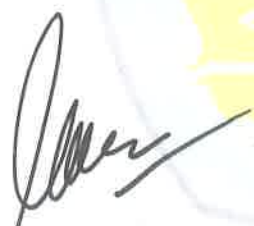
Program Studi : **Magister Ilmu Administrasi**

Jurusan : **Ilmu Administrasi**

Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

MENYETUJUI

1. Komisi Pembimbing



Dr. Dra. Dian Kagungan, M.H.
NIP 196908151997032001



Devi Yulianti, S. A.N., MA., Ph.D.
NIP 198507052008122004

**2. Ketua Program Studi Magister Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Lampung**



Dr. Dra. Dian Kagungan, M.H.
NIP 196908151997032001

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : **Dr. Dra. Dian Kagungan, M.H.**

Sekretaris : **Devi Yulianti, S.A.N., M.A., Ph.D**

Penguji

Bukan Pembimbing : **Prof. Dr. Intan Fitri Meutia, S.A.N., M.A., Ph.D.**

2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si
NIP.197608212000032001

3. Direktur Program Pascasarjana Universitas Lampung

Prof. Dr. Ir. Muchadi, M.Si.
NIP.196403261989021001

Tanggal Lulus Ujian Tesis : **06 Maret 2026**

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, tesis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Magister), baik di Universitas Lampung maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dicatumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya yang sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Bandar Lampung, 06 Maret 2026

Yang membuat pernyataan,



Kartinia Sari
NPM 2426061019

RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Bandar Lampung pada tanggal 21 April 1994, sebagai anak keempat dari Bapak Sugiman dan Ibu Parinah dan merupakan anak keempat dari 4 bersaudara. Penulis saat ini telah menikah dengan saudara Pandu Ariyanto dan dikaruniai dua anak Perempuan yang diberi nama Aara Kheisya Syahira dan Najwa Dzakira Faaza. Saat ini penulis bekerja di Universitas Lampung sebagai Tenaga Kependidikan di Unit Kerja Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Unila.

Penulis menempuh Pendidikan sekolah dasar di Sekolah Dasar Negeri 3 Gunung Terang pada tahun 2000 sampai dengan tahun 2006. Penulis menyelesaikan Pendidikan Menengah Pertama di SMP Negeri 22 Bandar Lampung pada tahun 2009 dan Sekolah Menengah Atas diselesaikan di SMA Negeri 16 Bandar Lampung pada tahun 2012. Pada Tahun 2012 penulis terdaftar sebagai mahasiswa baru melalui jalur SNMPTN Undangan dan mendapatkan beasiswa di Jurusan Teknik Pertanian, Fakultas Pertanian Universitas Lampung pada tahun 2012 diselesaikan pada tahun ajaran 2016. Dan kembali melanjutkan pendidikan ke jenjang S2 (Magister) Program Studi Magister Ilmu Administrasi Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung pada tahun 2024 dengan mendapatkan Beasiswa dari Pascasarjana Universitas Lampung. Selama menjadi mahasiswa penulis telah mengikuti beberapa kegiatan yang ada didalam maupun diluar kampus. Mulai dari kegiatan organisasi mahasiswa, pengabdian dan penelitian, serta kegiatan sosial lainnya.

MOTTO

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmu lah engkau berharap”

(QS. Al-Insyirah: 6-8)

“Pendidikan merupakan senjata paling ampuh yang bisa kamu gunakan untuk merubah dunia

(Nelson Mandela)

“Tidak ada yang bisa memprediksi masa depan, tetapi kamu bisa menciptakannya”

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa syukur yang tiada henti kepada Allah SWT, Aku persembahkan karya ini untuk :

KELUARGA BESAR AYAH DAN IBU KU TERCINTA

Bapak. Sugiman (Alm) Dan Ibu. Parinah

SUAMI DAN ANAK KU TERCINTA

Bapak. Pandu Ariyanto dan Aara Kheisya Syahira & Najwa Dzakira Faaza

Yang senantiasa memberikan do'a, semangat dan dukungan

Terimakasih atas cinta, kerja keras dan kesabaran yang telah diberikan untuk

Keberhasilan dan kesuksesan pendidikanku

PARA PENDIDIK DAN CIVITAS AKADEMIK UNIVERSITAS LAMPUNG

Terimakasih atas memberikan bekal ilmu serta moral untuk melangkah lebih maju di masa depan

SANWACANA

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas berkat rahmat dan ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini dengan judul **“EVALUASI MUTU PELAYANAN PERGURUAN TINGGI”**. Penulisan Tesis ini disusun untuk memenuhi persyaratan pada penyusunan Tesis di Program Pascasarjana Magister Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung. Dalam penulisan Tesis ini, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang ikut berpartisipasi dalam penyelesaian karya tulis ini.

1. Ibu Prof. Dr. Ir. Lusmeilia Afriani, D.E.A., I.P.M., selaku Rektor UNILA.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Murhadi, M.Si. selaku Direktur Program Pascasarjana UNILA.
3. Ibu Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si. selaku Dekan FISIP UNILA.
4. Ibu Dr. Dra. Dian Kagungan, M.H. selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Administrasi FISIP UNILA.
5. Ibu Dr. Dra. Dian Kagungan, M.H. selaku Dosen Pembimbing I Tesis terimakasih atas pengarahan dan bantuannya selama proses penulisan Tesis ini.
6. Ibu Devi Yulianti, S. A.N., MA., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing II Tesis terimakasih atas pengarahan dan bantuannya selama proses penulisan Tesis ini.
7. Ibu Prof. Dr. Intan Fitri Meutia, S.AN., M.A., Ph.D selaku Dosen Penguji, terima kasih atas segala bimbingan, arahan, dan dukungan yang telah diberikan selama penulis menempuh studi.
8. Seluruh jajaran dosen dan pegawai administrasi serta semua civitas akademika FISIP Universitas Lampung.

9. Teman-teman Magister Ilmu Administrasi FISIP UNILA angkatan tahun 2024.
Semoga silaturahmi selalu terjalin sampai kapanpun.
10. Keluarga Besar yang telah memberikan support dalam menyelesaikan penelitian.

Sangat disadari dalam Tesis ini terdapat banyak kekurangan oleh karena itu semua saran dan kritik penulis terima dengan lapang dada demi kesempurnaan penulisan Tesis ini. Akhirnya harapan penulis semoga Tesis ini bermanfaat bagi kita semua.

Bandar Lampung, Maret 2026
Penulis,

Kartinia Sari
NPM. 2426061019

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
MENYETUJUI	x
MENGESAHKAN	vi
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
MOTTO	ix
PERSEMBAHAN	x
SANWACANA	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan.....	13
1.4 Manfaat Penelitian.....	14
II. TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Penelitian Terdahulu.....	15
2.2 Paradigma Pelayanan Publik	19
2.3 Pelayanan Publik di Pendidikan Tinggi	24
2.4 Kerangka Berpikir	27
2.5 Hipotesis Penelitian	27

III. METODE PENELITIAN.....	29
3.1 Pendekatan dan Tipe Penelitian	29
3.2 Lokasi Penelitian	30
3.3 Responden Penelitian	31
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	32
3.5 Definisi Operasional Variabel	35
3.6 Jenis dan Sumber Data	40
3.7 Teknik Analisis Data	41
3.8 Uji Hipotesis.....	44
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	45
4.1.1 Struktur Organisasi	48
4.1.2 Unit Pelayanan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung	52
4.1.3 Sumber Daya Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung	53
4.1.4 Akreditasi Program Studi.....	54
4.1.5 Kerjasama Dalam dan Luar Negeri.....	55
4.1.6 Sarana dan Prasarana Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung	56
4.2 Hasil Analisis Data	57
4.2.1 Uji Validitas	57
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas	58
4.2.3 Statistik Deskriptif	59
4.2.4 Koefisien Determinasi Model	61
4.2.5 Analisis Regresi Linier Berganda	63
4.3 Uji Hipotesis.....	65
4.3.1 Uji Simultan F	65
4.3.2 Uji – t (Parsial).....	67
4.4 Uji Asumsi Klasik	70
4.4.1 Uji Multikolinieritas.....	70
4.4.2 Uji Heteroskedastisitas.....	71
4.4.3 Uji Glejser	74
4.5 Pembahasan	76
4.5.1 Pengaruh Pelayanan Administrasi terhadap Mutu Pelayanan.....	78
4.5.2 Pengaruh Internasionalisasi Pendidikan Tinggi terhadap Mutu Pelayanan	81

4.5.3	Pengaruh Fasilitas Perpustakaan dan Laboratorium terhadap Mutu Pelayanan	83
4.5.4	Kontribusi Pelayanan Pendidikan Tinggi terhadap Mutu Pelayanan FKIP Universitas Lampung	85
V.	SIMPULAN DAN SARAN.....	88
5.1	Simpulan.....	88
5.2.	Saran	89

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1. 1 Jumlah Mahasiswa FKIP Universitas Lampung.....	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 2. 2 Keterkaitan Prinsip NPS dengan Variabel Penelitian	23
[Tabel 3.1 Jumlah Populasi	32
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian	35
Tabel 4. 1 Akreditasi Program Studi FKIP Universitas Lampung.....	54
Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas.....	59
Tabel 4. 3 Hasil Statistik Deskriptif.....	59
Tabel 4. 4 Koefisien Determinasi Model	61
Tabel 4. 5 Koefisien Analisis Regresi Linier Berganda.....	63
Tabel 4. 6 Hasil uji-F (Simultan)	65
Tabel 4. 7 Hasil uji-T (Parsial).....	67
Tabel 4. 8 Uji Multikolinieritas: Nilai VIF (<i>Variance Inflation Factor</i>)	70
Tabel 4. 9 Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov	73
Tabel 4. 10 Uji Glejser	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1. 1 Prestasi Universitas Lampung	5
Gambar 1. 2 Hasil Survey Kepuasan Mahasiswa FKIP Unila.....	6
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	27
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi FKIP Universitas Lampung	51
Gambar 4. 2 Persentase Pendidikan Terakhir Dosen Unila Tahun 2024.....	53
Gambar 4. 3 Persentase Dosen dalam Jabatan Fungsional	54
Gambar 4. 4 Scatter Plot Uji Heteroskedastisitas	71
Gambar 4. 5 Histogram Uji Normalitas Data.....	72
Gambar 4. 6 P-Plot Uji Normalitas	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	95
Lampiran 2 Hasil Uji Validitas Variabel	99
Lampiran 3 Hasil Analisis Deskriptif	101

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pendidikan merupakan fondasi utama dalam pembangunan bangsa. Melalui pendidikan tinggi, sebuah negara tidak hanya menyiapkan generasi penerus yang berpengetahuan, tetapi juga individu yang berkarakter, kreatif, dan mampu menjawab tantangan global. Di tengah perubahan sosial, ekonomi, dan teknologi yang semakin cepat, perguruan tinggi dituntut untuk melakukan evaluasi layanan agar tetap relevan dan adaptif. Perubahan ini menuntut penyelenggaraan pendidikan tinggi yang tidak hanya berfokus pada kualitas akademik, tetapi juga pada penyediaan layanan akademik dan administratif yang transparan, efektif, dan berorientasi pada kebutuhan mahasiswa.

Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi dan globalisasi, tantangan yang dihadapi oleh sektor pendidikan tinggi semakin kompleks. Tidak hanya berfokus pada kualitas akademik, perguruan tinggi kini juga dituntut untuk menyediakan layanan akademik dan administratif yang lebih baik, lebih transparan, dan lebih responsif terhadap kebutuhan mahasiswa. Oleh sebab itu, evaluasi layanan pendidikan tinggi menjadi sebuah kebutuhan mendesak yang harus didorong melalui penerapan prinsip-prinsip *New Public Service* (NPS), guna mewujudkan pelayanan pendidikan yang lebih inklusif dan humanistic.

Pendidikan tinggi memegang peran yang sangat penting dalam membangun sumber daya manusia yang berkualitas dan siap bersaing di tingkat global. Sebagai lembaga pendidikan yang berfungsi sebagai pusat pengembangan

sebagai pusat pengembangan ilmu pengetahuan dan keterampilan, perguruan tinggi memiliki tanggung jawab besar dalam menyiapkan mahasiswa agar dapat menghadapi tantangan global. Dalam konteks ini, sektor pendidikan tinggi harus beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan kebutuhan industri dan masyarakat, serta mempersiapkan mahasiswa untuk menjadi individu yang tidak hanya memiliki pengetahuan akademik yang cukup, tetapi juga keterampilan yang relevan untuk berkembang di dunia yang semakin kompetitif. Meskipun ada berbagai kemajuan yang telah dicapai oleh sektor pendidikan tinggi, banyak perguruan tinggi di Indonesia yang masih menghadapi masalah kualitas layanan akademik dan administratif yang belum memadai. Salah satu masalah utama yang ditemukan di banyak perguruan tinggi adalah ketidaksesuaian antara harapan mahasiswa terhadap layanan akademik dengan kenyataan yang mereka hadapi di lapangan. Berdasarkan data dari Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi (2023) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik di Indonesia masih berada pada angka 71%, yang menunjukkan bahwa ada celah besar yang harus diperbaiki dalam layanan akademik di perguruan tinggi. Kualitas suatu perguruan tinggi sangat ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan, dimana pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan pelanggan dalam hal ini adalah mahasiswa. Bagi sebuah perguruan tinggi kepuasan layanan lebih diorientasikan kepada mahasiswa karena mahasiswa merupakan pelanggan primer dari perguruan tinggi.

Sebagai lembaga pendidikan tinggi, perguruan tinggi didorong oleh kepentingan komunitas akademik, yang terdiri dari mahasiswa, dosen, dan staf. Universitas Lampung dengan keinginan memberikan manfaat yang berguna bagi kehidupan bangsa, sebagaimana tertera dalam visi misi universitas lampung yaitu: Pada Tahun 2025 Unila Menjadi Perguruan Tinggi Sepuluh Terbaik di Indonesia. Sedangkan misi Universitas Lampung adalah:

1. menyelenggarakan tridarma perguruan tinggi yang berkualitas dan relevan;
2. menjalankan tata pamong organisasi Unila yang baik (*good university governance*);
3. menjamin aksesibilitas dan ekuitas pendidikan tinggi;
4. menjalin kerja sama dengan berbagai pihak di dalam dan luar negeri.

Universitas Lampung juga berstatus sebagai Perguruan Tinggi Negeri Badan Layanan Umum (PTN BLU), yaitu satuan kerja pemerintah yang diberikan fleksibilitas dalam pengelolaan keuangan dan aset negara untuk meningkatkan kualitas layanan publik, termasuk pendidikan tinggi. Status BLU memberikan perguruan tinggi kemampuan berinovasi, memperluas sumber pendanaan non-APBN, dan meningkatkan efisiensi tata kelola untuk mendukung tridarma perguruan tinggi. Dengan fleksibilitas tersebut, PTN BLU dapat merancang berbagai program akademik dan non-akademik yang lebih responsif terhadap kebutuhan mahasiswa dan masyarakat pendidikan, sekaligus tetap menjadi bagian dari sistem pemerintahan yang transparan dan akuntabel.

Untuk mewujudkan agar tercapainya visi misi, Universitas Lampung didukung oleh 9 fakultas dan setiap fakultas memiliki peran yang sangat besar. Salah satu fakultas yang terdapat di Universitas Lampung adalah Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan yang telah memasuki usia yang ke 58 tahun sejak didirikan pada tahun 1966/1967. Berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 7 Tahun 1968, FKIP Unila yang pada awalnya, yaitu Institut Keguruan dan Ilmu Pendidikan (IKIP) Jakarta cabang Tanjungkarang diintegrasikan ke Unila terdiri dari 2 (dua) Fakultas, yaitu Fakultas Keguruan (FK) dan Fakultas Ilmu Pendidikan (FIP). Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 1980 menggunakan Keputusan Presiden Nomor 43/M/1982, Fakultas Keguruan (FK) dan Fakultas Ilmu Pendidikan (FIP) digabung sebagai satu fakultas, diberi nama Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung (FKIP Unila). FKIP Unila memiliki visi: “Pada tahun 2025 menjadi fakultas yang unggul dalam pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni dalam bidang pendidikan dan pembelajaran”.

Untuk mewujudkan visi tersebut, FKIP Unila menjalankan misi yang telah diselaraskan dengan misi pendidikan nasional dan misi Unila. Misi FKIP Unila sebagai berikut:

1. Menyelenggarakan pendidikan dan pembelajaran yang kreatif dan inovatif guna menghasilkan lulusan yang memiliki ide baru untuk menghasilkan karya inovatif dalam bidang pendidikan dan pembelajaran berlandaskan budaya akademik dan nilai-nilai karakter bangsa yang menerapkan:

- a. *Critical thinking, Collaboration, Communication, Creativity, Compassion, Computational*
 - b. *Human Literacy, Technology Literacy, Data Literacy.*
2. Mengembangkan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni melalui penelitian untuk meningkatkan kualitas pendidikan, pembelajaran dan pembimbingan serta menghasilkan produk-produk ilmiah terkini yang berbasis kearifan lokal.
3. Melaksanakan pengabdian kepada masyarakat berbasis penelitian sebagai upaya mengatasi permasalahan di masyarakat.
4. Melaksanakan kemitraan antar lembaga tingkat nasional maupun internasional yang saling menguntungkan dan berkelanjutan.

Sebagai salah satu fakultas yang sudah berusia 58 tahun di Universitas Lampung, FKIP sebagai salah satu fakultas yang memiliki jumlah mahasiswa terbanyak di Unila. Berdasarkan jumlah mahasiswa yang tinggi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung dituntut untuk dapat memberikan layanan akademik maupun administrasi yang maksimal terhadap setiap mahasiswa (Tabel 1).

Tabel 1. 1 Jumlah Mahasiswa FKIP Universitas Lampung

No	Program Studi	Jumlah Mahasiswa
1	Bimbingan dan Konseling	553
2	Pendidikan Anak Usia Dini	438
3	Pendidikan Bahasa Indonesia	806
4	Pendidikan Bahasa Inggris	541
5	Pendidikan Bahasa Lampung	401
6	Pendidikan Bahasa Perancis	213
7	Pendidikan Biologi	476
8	Pendidikan Ekonomi	468
9	Pendidikan Fisika	399
10	Pendidikan Geografi	460
11	Pendidikan Guru Sekolah Dasar	1,445
12	Pendidikan Jasmani	570
13	Pendidikan Kimia	418

14	Pendidikan Matematika	478
15	Pendidikan Musik	239
16	Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan	482
17	Pendidikan Sejarah	472
18	Pendidikan Tari	307
19	Pendidikan Teknologi Informasi	324
Total		9490

Sumber: Unila Dalam Angka 2024

Universitas Lampung (Unila) termasuk dalam institusi pendidikan tinggi yang terus berupaya meningkatkan mutu dan reputasinya, sebagaimana tercermin dalam berbagai pemeringkatan internasional seperti *QS World University Rankings* dan *UI GreenMetric*. Dalam *QS World University Rankings* 2025, Unila berada di peringkat 1401+. Di *Times Higher Education (THE) World University Rankings*, Unila belum masuk dalam daftar peringkat utama, namun Unila meraih peringkat 601+ dalam *THE Asian University Rankings* 2024. Dalam *Webometrics*, Unila meraih peringkat ke-15 nasional. Unila juga memiliki peringkat 15 nasional dalam *UI Green Metric*.



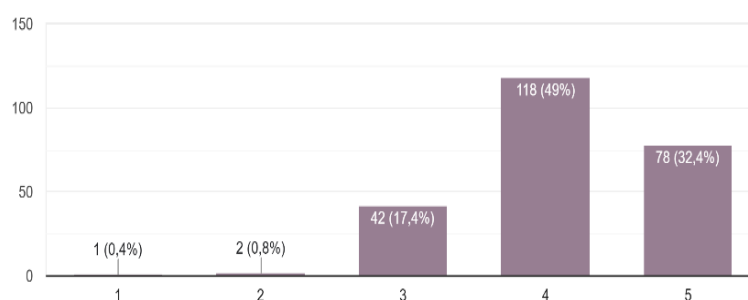
PERINGKAT	PERGURUAN TINGGI
20	Universitas Negeri Yogyakarta
19	Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
18	Universitas Hasanuddin
17	Universitas Sumatera Utara
16	Universitas Brawijaya
15	Universitas Lampung
14	Universitas Multimedia Nusantara
13	Institut Teknologi Sumatera
12	Universitas Airlangga
11	Universitas Padjadjaran

Gambar 1. 1 Prestasi Universitas Lampung

Sumber: <https://www.unila.ac.id/peringkat-unila-pada-greenmetric-naik-15-besar->

Meskipun demikian, masalah terkait kualitas layanan akademik masih tetap ada. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti sejak bulan April 2025 kualitas layanan yang diberikan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan masih belum maksimal. Berdasarkan survei internal di FKIP Universitas Lampung yang dilakukan pada tahun 2025 menunjukkan bahwa hanya 49% mahasiswa yang merasa puas dengan

layanan akademik yang mereka terima (Gambar 2). Berdasarkan laporan survey kepuasan pelanggan Universitas Lampung Tahun 2023 menunjukkan bahwa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) mencatat nilai terendah pada dimensi *Responsiveness* (3,21) dan *Empathy* (3,26), yang dapat menjadi fokus perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Secara keseluruhan, data ini memberikan gambaran yang komprehensif tentang persepsi pengguna terhadap kualitas layanan di setiap unit usaha. Sedangkan laporan survey kepuasan pelanggan Universitas Lampung ditahun 2024 hasil menunjukkan bahwa FKIP mencatatkan nilai terendah di dimensi empathy, hal ini menunjukkan bahwa perlu ada upaya lebih untuk mendengarkan dan memahami pengguna dengan lebih baik. Ketidakmampuan untuk menunjukkan empati dapat membuat pengguna merasa diabaikan, yang dapat berkontribusi pada pengalaman negatif dan ketidakpuasan. Selain itu juga hal ini menunjukkan adanya kebutuhan mendesak untuk memperbaiki sistem administrasi akademik, prosedur yang rumit, serta komunikasi yang kurang efektif antara mahasiswa dan staf akademik.



Gambar 1. 2 Hasil Survey Kepuasan Mahasiswa FKIP Unila
Sumber: Data diolah 2025

Salah satu masalah utama yang dihadapi adalah ketidakjelasan informasi akademik dan prosedur administratif yang rumit dan seringkali tidak transparan. Hal ini menyebabkan ketidakpuasan di kalangan mahasiswa, yang merasa bahwa mereka tidak mendapatkan layanan yang memadai. Selain itu, kurangnya respons dari pihak pengelola pendidikan terhadap keluhan mahasiswa mengindikasikan adanya kesenjangan antara tujuan normatif reformasi sektor pendidikan tinggi dengan implementasinya di lapangan. Keterlambatan dalam proses akademik dan

komunikasi yang buruk antara mahasiswa dan staf akademik semakin memperburuk situasi ini.

Reformasi sektor publik telah menjadi fokus utama dalam upaya modernisasi tata kelola pemerintahan, khususnya dalam menghadapi kompleksitas tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang lebih transparan, partisipatif, dan berorientasi pada nilai-nilai demokratis. Dalam konteks ini, institusi pendidikan tinggi sebagai bagian dari entitas publik tidak hanya berfungsi sebagai pusat pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, tetapi juga sebagai penyedia layanan publik yang wajib mengimplementasikan prinsip-prinsip tata kelola yang baik. Pemberlakuan otonomi perguruan tinggi sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 19 Ayat (1) menyatakan bahwa pendidikan tinggi merupakan jenjang pendidikan setelah pendidikan menengah yang mencakup pendidikan diploma, sarjana, magister, spesialis, dan doktor, yang diselenggarakan oleh perguruan tinggi. Sesuai dengan Pasal 24 ayat (2), perguruan tinggi memiliki otonomi untuk mengelola lembaganya sebagai pusat penyelenggara pendidikan tinggi, penelitian ilmiah, dan pengabdian kepada masyarakat. Otonomi ini memberi perguruan tinggi ruang untuk berinovasi, namun juga menciptakan tantangan dalam hal pelayanan yang responsif dan berorientasi pada kebutuhan mahasiswa.

Pelaksanaan otonomi tersebut belum sepenuhnya berimplikasi pada terwujudnya pelayanan akademik yang responsif dan berorientasi pada kebutuhan mahasiswa. Masalah yang dihadapi di Universitas Lampung, khususnya di FKIP, mencerminkan kesenjangan besar antara tujuan normatif reformasi sektor pendidikan tinggi dengan realitas implementasi di lapangan. Misalnya, permasalahan seperti minimnya akses informasi akademik, ketidakkonsistenan prosedur pelayanan antar unit, serta interaksi pelayanan yang kurang komunikatif, mencerminkan perlunya perubahan paradigma dalam pelayanan akademik. Dalam konteks ini, pendekatan *New Public Service* (NPS) menjadi sangat relevan.

New Public Service (NPS), yang dikembangkan oleh Denhardt & Denhardt (2015), menawarkan paradigma yang berbeda dibandingkan dengan pendekatan *New Public Management* (NPM) yang lebih berfokus pada efisiensi dan pengelolaan

berbasis pasar. NPS menekankan pentingnya memosisikan mahasiswa sebagai mitra aktif dalam proses pelayanan, dengan fokus pada nilai-nilai seperti etika, akuntabilitas, dan keterlibatan publik dalam pengambilan keputusan. Nilai-nilai dasar dari NPS seperti *serve citizens, not customers*, *seek the public interest*, dan *value people, not just productivity* menjadi prinsip fundamental yang dapat mengarahkan reformasi pelayanan publik ke arah yang lebih humanistik dan deliberatif.

Penerapan prinsip NPS dalam pendidikan tinggi dapat membantu menciptakan sistem layanan yang lebih transparan, inklusif, dan berbasis pada kebutuhan mahasiswa. Pendekatan ini mengharuskan perguruan tinggi untuk melibatkan mahasiswa dalam proses evaluasi dan perbaikan layanan yang mereka terima. Dengan demikian, mahasiswa tidak hanya dilihat sebagai konsumen layanan, tetapi sebagai mitra yang memiliki hak untuk berperan dalam pembentukan dan perbaikan layanan akademik.

Meskipun prinsip NPS menawarkan potensi yang besar untuk memperbaiki layanan pendidikan tinggi, penerapannya di Universitas Lampung, khususnya di FKIP, masih terbatas. Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa di FKIP Universitas Lampung, sepuluh dimensi keberhasilan pelayanan publik yang dikembangkan oleh Denhardt & Denhardt (2015) seperti *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *competence* (kompetensi), *communication* (komunikasi), dan *understanding the customer* (memahami mahasiswa) belum tercapai dengan baik. Pelayanan akademik yang masih kurang ramah, prosedur yang tidak jelas, serta lambatnya proses akademik menunjukkan bahwa implementasi prinsip-prinsip NPS belum optimal.

Kurangnya empati dan pemahaman terhadap kebutuhan mahasiswa, serta komunikasi yang buruk antara staf akademik dan mahasiswa, adalah beberapa faktor yang menghambat tercapainya standar kualitas layanan yang baik. Dengan demikian, ada kebutuhan mendesak untuk mengubah pendekatan pelayanan di FKIP Universitas Lampung agar lebih berbasis pada prinsip-prinsip NPS. Evaluasi dalam sistem pelayanan ini akan memungkinkan mahasiswa untuk lebih terlibat

dalam proses evaluasi dan perbaikan kualitas layanan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Kualitas pelayanan pendidikan tinggi merupakan hasil dari berbagai dimensi layanan yang secara langsung dirasakan oleh mahasiswa sebagai pengguna utama layanan akademik. Dalam perspektif pelayanan publik, kualitas layanan dipengaruhi oleh kemampuan institusi dalam menyediakan pelayanan administratif yang responsif, sarana pembelajaran yang memadai, serta pengembangan kapasitas institusi dalam menjawab tuntutan global (Denhardt & Denhardt, 2015; Nugroho, 2023).

Dalam hal ini perguruan tinggi sebagai institusi pelayanan publik, kualitas pelayanan tidak bersifat tunggal, melainkan terdiri dari beberapa dimensi layanan yang secara langsung dirasakan mahasiswa. Sejumlah penelitian kuantitatif menunjukkan bahwa mutu pelayanan pendidikan tinggi umumnya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan administrasi, ketersediaan fasilitas pembelajaran, serta strategi pengembangan institusi seperti internasionalisasi (Hasan & Hosen, 2020; Hill & Green, 2020; Amzat dkk., 2023). Oleh karena itu, dalam penelitian ini kualitas pelayanan perguruan tinggi diposisikan sebagai konstruksi multidimensi yang direpresentasikan melalui pelayanan administrasi, internasionalisasi pendidikan tinggi, serta fasilitas perpustakaan dan laboratorium

Pelayanan administrasi mencerminkan aspek *responsiveness*, *reliability*, dan akuntabilitas dalam proses pelayanan akademik. Dwiyanto (2006) menjelaskan bahwa pelayanan publik yang baik ditandai oleh kecepatan, keterbukaan informasi, serta tanggung jawab aparatur dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Dalam konteks pendidikan tinggi, pelayanan administrasi yang efektif akan membentuk persepsi positif mahasiswa terhadap mutu layanan institusi.

Internasionalisasi pendidikan tinggi merepresentasikan upaya institusi dalam meningkatkan kualitas akademik, reputasi, serta daya saing global. Dalam konteks Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung, upaya internasionalisasi pendidikan tinggi telah dilakukan melalui berbagai kegiatan akademik yang melibatkan kerja sama dengan institusi luar negeri. Kegiatan

tersebut antara lain penyelenggaraan seminar dan kuliah umum dengan narasumber internasional, kerja sama penelitian dengan perguruan tinggi luar negeri, serta pengembangan jaringan akademik global. Bagi mahasiswa, keberadaan kegiatan internasional tersebut memberikan pengalaman akademik yang lebih luas dan meningkatkan motivasi untuk terlibat dalam kegiatan akademik berskala global. Oleh karena itu, internasionalisasi pendidikan tinggi menjadi salah satu faktor penting yang dapat meningkatkan mutu pelayanan pendidikan tinggi karena memberikan nilai tambah bagi pengalaman belajar mahasiswa. Knight (2015) menyatakan bahwa internasionalisasi merupakan proses integrasi dimensi internasional ke dalam fungsi pendidikan, penelitian, dan pengabdian guna meningkatkan kualitas dan relevansi pendidikan tinggi. Dengan demikian, penguatan program internasional diyakini berkontribusi terhadap peningkatan mutu layanan pendidikan tinggi.

Sementara itu, fasilitas perpustakaan dan laboratorium mencerminkan dimensi *tangibles* dalam kualitas pelayanan. Di lingkungan FKIP Universitas Lampung, perpustakaan dan laboratorium merupakan sarana penting yang mendukung kegiatan pembelajaran mahasiswa. Perpustakaan menyediakan berbagai sumber referensi akademik seperti buku, jurnal, serta akses terhadap sumber belajar digital yang dapat dimanfaatkan mahasiswa dalam menunjang kegiatan akademik. Selain itu, laboratorium pada masing-masing program studi digunakan untuk mendukung kegiatan praktikum dan penelitian mahasiswa. Keberadaan fasilitas pembelajaran yang memadai tidak hanya mendukung proses belajar secara efektif, tetapi juga meningkatkan kenyamanan mahasiswa dalam menjalani proses akademik. Oleh karena itu, kualitas fasilitas perpustakaan dan laboratorium menjadi salah satu faktor penting yang dapat mempengaruhi mutu pelayanan pendidikan tinggi. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) menegaskan bahwa kualitas layanan tidak hanya ditentukan oleh interaksi pelayanan, tetapi juga oleh ketersediaan sarana fisik yang menunjang pengalaman pengguna layanan. Dalam pendidikan tinggi, fasilitas pembelajaran yang memadai berperan penting dalam meningkatkan kenyamanan, efektivitas proses belajar, serta kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik.

Berdasarkan landasan teoritis tersebut, pelayanan administrasi, internasionalisasi pendidikan tinggi, serta fasilitas perpustakaan dan laboratorium diposisikan sebagai variabel independen yang mempengaruhi mutu pelayanan pendidikan tinggi. Oleh karena itu, penelitian ini menguji pengaruh pelayanan administrasi (X1), internasionalisasi pendidikan tinggi (X2), dan fasilitas perpustakaan serta laboratorium (X3) terhadap mutu pelayanan (Y) di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung.

Beberapa penelitian terdahulu telah menunjukkan bahwa kualitas layanan pendidikan tinggi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa. Penelitian oleh Hasan & Hosen (2020) menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa, dan dimensi layanan seperti keandalan, responsivitas, serta empati mempengaruhi tingkat kepuasan dan loyalitas mahasiswa. Penelitian serupa oleh Supriyanto dkk (2024) menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh pada kepuasan mahasiswa, namun tidak mengeksplorasi penerapan prinsip NPS dalam konteks pendidikan tinggi di Indonesia. Penelitian-penelitian ini memberikan wawasan penting tentang hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa, namun belum membahas penerapan prinsip NPS di pendidikan tinggi.

Penelitian oleh Paul & Pramanik (2023) juga menemukan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dan loyalitas mereka terhadap universitas, tetapi penelitian ini tidak mengkaji secara mendalam bagaimana reputasi universitas berperan dalam memperkuat hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa.

Penerapan prinsip-prinsip NPS dalam layanan pendidikan tinggi diharapkan dapat menciptakan sistem yang tidak hanya efektif secara administratif, tetapi juga inklusif dan berkeadilan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana prinsip-prinsip NPS diimplementasikan dalam praktik administrasi akademik di FKIP Universitas Lampung. Penelitian ini juga akan mengkaji sepuluh dimensi keberhasilan pelayanan publik yang diukur dari penerapan prinsip-prinsip NPS,

serta mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam penerapannya.

Diharapkan, temuan dari penelitian ini dapat memberikan kontribusi signifikan bagi pengelola FKIP Universitas Lampung dalam merancang kebijakan pelayanan akademik yang lebih responsif dan berbasis pada kebutuhan mahasiswa. Dengan penerapan prinsip-prinsip NPS, FKIP Universitas Lampung dapat memperbaiki kualitas layanan akademik dan meningkatkan kepuasan mahasiswa. Hal ini akan berkontribusi pada evaluasi layanan pendidikan tinggi di Indonesia, serta meningkatkan reputasi universitas di tingkat nasional dan internasional.

Penelitian ini tidak hanya akan memberikan manfaat praktis bagi FKIP Universitas Lampung, tetapi juga berkontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan terkait penerapan prinsip NPS dalam pendidikan tinggi di Indonesia. Temuan-temuan dari penelitian ini dapat menjadi referensi penting bagi perguruan tinggi lainnya dalam merancang sistem pelayanan akademik yang lebih baik dan responsif terhadap kebutuhan mahasiswa.

Berdasarkan fenomena pelayanan akademik di FKIP Universitas Lampung, mutu pelayanan pendidikan tinggi tidak hanya dipengaruhi oleh aspek administrasi akademik, tetapi juga oleh kemampuan institusi dalam menghadirkan lingkungan akademik yang mendukung pengembangan mahasiswa secara global serta penyediaan fasilitas pembelajaran yang memadai. Oleh karena itu, pelayanan administrasi, internasionalisasi pendidikan tinggi, serta fasilitas perpustakaan dan laboratorium dipandang sebagai dimensi penting dalam membentuk mutu pelayanan pendidikan tinggi. Ketiga dimensi tersebut menjadi fokus penelitian ini untuk dianalisis sejauh mana pengaruhnya terhadap mutu pelayanan yang dirasakan oleh mahasiswa.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pelayanan administrasi, internasionalisasi pendidikan tinggi, serta fasilitas perpustakaan dan laboratorium terhadap mutu pelayanan di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung. Dengan demikian, penelitian ini menggunakan model analisis regresi linier berganda untuk menguji

pengaruh masing-masing dimensi pelayanan (X1, X2, X3) terhadap mutu pelayanan (Y).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka permasalahan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah pelayanan administrasi berpengaruh terhadap mutu pelayanan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung?
2. Apakah internasionalisasi pendidikan tinggi berpengaruh terhadap mutu pelayanan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung?
3. Apakah fasilitas perpustakaan dan laboratorium berpengaruh terhadap mutu pelayanan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung?
4. Apakah pelayanan administrasi, internasionalisasi pendidikan tinggi, serta fasilitas perpustakaan dan laboratorium secara simultan berpengaruh terhadap mutu pelayanan di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung?

1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Menganalisis pengaruh pelayanan administrasi terhadap mutu pelayanan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung.
2. Menganalisis pengaruh internasionalisasi pendidikan tinggi terhadap mutu pelayanan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung.
3. Menganalisis pengaruh fasilitas perpustakaan dan laboratorium terhadap mutu pelayanan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung.
4. Menganalisis pengaruh pelayanan administrasi, internasionalisasi pendidikan tinggi, serta fasilitas perpustakaan dan laboratorium secara simultan terhadap mutu pelayanan di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis, kegunaan tersebut adalah sebagai berikut.

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini memperkaya pemahaman tentang penerapan NPS dalam pendidikan tinggi, khususnya di Indonesia.
- b. Memperdalam teori akuntabilitas dan transparansi dalam pengelolaan pendidikan tinggi.
- c. Memberikan kontribusi pada teori evaluasi layanan pendidikan yang lebih berbasis pada kebutuhan mahasiswa.

2. Manfaat Praktis

- a. Penerapan NPS di FKIP Universitas Lampung dapat meningkatkan kualitas pelayanan akademik, menciptakan sistem yang lebih responsif dan transparan terhadap mahasiswa.
- b. Memberikan rekomendasi bagi pengelola universitas untuk merancang pelayanan akademik yang lebih baik, lebih partisipatif, dan efisien.
- c. Evaluasi layanan ini akan meningkatkan kepuasan mahasiswa, yang pada gilirannya memperkuat loyalitas mahasiswa terhadap universitas.
- d. Meningkatkan reputasi Universitas Lampung dengan menciptakan pengalaman akademik yang lebih baik bagi mahasiswa, serta memperbaiki citra universitas di tingkat nasional dan internasional.
- e. Penelitian ini dapat menjadi model penerapan NPS yang dapat diadopsi oleh perguruan tinggi lain untuk memperbaiki kualitas layanan akademik mereka.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dalam penelitian ini bertujuan untuk memberikan landasan empiris mengenai hubungan antara kualitas pelayanan pendidikan tinggi dan mutu pelayanan yang dirasakan mahasiswa. Berbagai studi sebelumnya menunjukkan bahwa dimensi pelayanan pendidikan tinggi memiliki peran penting dalam membentuk persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan institusi.

Penelitian oleh Mwiya dkk. (2019) meneliti perbedaan persepsi kualitas layanan berdasarkan mode studi di Zambia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi layanan seperti *responsiveness* dan *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian ini menegaskan pentingnya kualitas layanan akademik dalam membentuk pengalaman mahasiswa di perguruan tinggi.

Todea dkk. (2022) meneliti faktor-faktor yang memengaruhi persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan pendidikan tinggi di Rumania. Hasil penelitian menunjukkan bahwa interaksi pelayanan dan dukungan institusi memiliki kontribusi terhadap persepsi mutu layanan universitas secara keseluruhan.

Hasan dan Hosen (2020) dalam penelitiannya di Bangladesh menemukan bahwa dimensi kualitas layanan seperti *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* berpengaruh signifikan terhadap persepsi mahasiswa terhadap kualitas institusi. Temuan ini memperkuat bahwa pelayanan administrasi dan akademik merupakan faktor penting dalam meningkatkan mutu pelayanan perguruan tinggi.

Amzat dkk. (2023) meneliti peran internasionalisasi pendidikan tinggi dalam meningkatkan kualitas institusi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa integrasi dimensi internasional dalam kurikulum dan kegiatan akademik berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan pendidikan tinggi.

Paul dan Pramanik (2023) juga menegaskan bahwa kualitas layanan akademik memiliki pengaruh terhadap persepsi mahasiswa terhadap mutu institusi pendidikan tinggi. Penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang responsif, transparan, dan berbasis kebutuhan mahasiswa berkontribusi terhadap peningkatan kualitas institusi.

Dalam konteks di Indonesia, Abdullah dan Fakhrorazi (2018) menunjukkan bahwa pelayanan administrasi akademik berpengaruh terhadap persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan pendidikan tinggi. Demikian pula, Hill dan Green (2020) menemukan bahwa fasilitas pembelajaran yang memadai menjadi faktor penting dalam membentuk persepsi mahasiswa terhadap mutu layanan kampus.

Sementara itu, De Wit dan Altbach (2021) menekankan bahwa internasionalisasi pendidikan tinggi merupakan strategi penting dalam meningkatkan daya saing dan kualitas institusi. Internasionalisasi yang terintegrasi dalam kebijakan dan kegiatan akademik dapat memperkuat mutu layanan pendidikan tinggi secara keseluruhan.

Amin (2024) dalam penelitiannya mengenai implementasi prinsip New Public Service (NPS) menunjukkan bahwa pelayanan publik yang berorientasi pada nilai kemanusiaan, partisipasi, dan akuntabilitas berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan. Meskipun penelitian tersebut dilakukan dalam konteks instansi pemerintahan, prinsip-prinsip NPS relevan untuk diterapkan dalam pelayanan pendidikan tinggi.

Berdasarkan berbagai penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi, internasionalisasi pendidikan tinggi, serta fasilitas pembelajaran merupakan dimensi penting yang berkontribusi terhadap mutu pelayanan pendidikan tinggi. Namun, penelitian yang secara khusus menguji pengaruh masing-masing dimensi pelayanan tersebut terhadap mutu pelayanan pada konteks

perguruan tinggi negeri di Indonesia, khususnya di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung, masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menguji secara empiris pengaruh pelayanan administrasi (X1), internasionalisasi pendidikan tinggi (X2), serta fasilitas perpustakaan dan laboratorium (X3) terhadap mutu pelayanan (Y).

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

Penulis & Tahun	Fokus Penelitian	Keterbatasan	Kesenjangan (Gap)	Relevansi dengan Penelitian Ini
Mwiya dkk (2019)	Persepsi kualitas layanan berdasarkan mode studi di perguruan tinggi Zambia	Terbatas pada satu institusi dan belum menguji kontribusi dimensi layanan secara terpisah	Belum menguji pengaruh masing-masing dimensi pelayanan terhadap mutu layanan secara spesifik	Memberikan dasar empiris bahwa kualitas layanan memengaruhi persepsi mahasiswa
Todea dkk (2022)	Faktor-faktor yang memengaruhi persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan	Tidak menguji dimensi pelayanan secara terstruktur	Belum membedakan kontribusi tiap dimensi pelayanan	Mendukung pentingnya kualitas layanan dalam membentuk mutu pelayanan Menguatkan bahwa <i>reliability, responsiveness, empathy, dan tangibles</i> memengaruhi mutu pelayanan Mendukung pentingnya internasionalisasi sebagai dimensi mutu pelayanan Menguatkan pentingnya kualitas layanan dalam membentuk mutu institusi
Hasan & Hosen (2020)	Pengaruh dimensi SERVQUAL terhadap persepsi mahasiswa	Tidak diuji dalam konteks perguruan tinggi negeri Indonesia	Perlu kontekstualisasi dalam institusi negeri Indonesia	
Amzat dkk (2023)	Peran internasionalisasi pendidikan tinggi dalam meningkatkan kualitas institusi	Fokus pada konteks mahasiswa internasional	Belum diuji dalam konteks mahasiswa lokal	
Paul & Pramanik (2023)	Hubungan kualitas layanan dengan persepsi mahasiswa terhadap institusi	Tidak menguraikan dimensi layanan secara rinci	Perlu pengujian kontribusi tiap dimensi layanan	

Abdullah & Fakhrorazi (2018)	Pelayanan administrasi akademik dan persepsi mahasiswa	Fokus pada aspek administrasi saja	Belum mengintegrasikan dengan dimensi pelayanan lain	Mendukung variabel pelayanan administrasi sebagai faktor mutu pelayanan
Hill & Green (2020)	Pengaruh fasilitas pembelajaran terhadap pengalaman mahasiswa	Tidak menguji pengaruh langsung terhadap mutu pelayanan secara komprehensif	Perlu pengujian fasilitas sebagai dimensi mutu pelayanan	Mendukung variabel fasilitas pembelajaran
De Wit & Altbach (2021)	Internasionalisasi dan peningkatan kualitas pendidikan tinggi	Tidak menguji pengaruh langsung terhadap mutu pelayanan mahasiswa	Perlu pengujian dalam konteks pelayanan pendidikan tinggi	Menguatkan variabel internasionalisasi sebagai dimensi pelayanan
Amin (2024)	Implementasi prinsip New Public Service dalam pelayanan publik	Fokus pada instansi pemerintahan	Belum diterapkan dalam sektor pendidikan tinggi	Memberikan dasar teoritis penerapan NPS dalam peningkatan mutu pelayanan akademik

Berdasarkan Tabel 2.1 di atas, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar penelitian terdahulu menegaskan pentingnya kualitas layanan dalam membentuk persepsi mahasiswa terhadap mutu institusi pendidikan tinggi. Dimensi pelayanan seperti pelayanan administrasi, internasionalisasi pendidikan tinggi, serta ketersediaan fasilitas pembelajaran terbukti berkontribusi terhadap pengalaman mahasiswa dalam menerima layanan akademik.

Namun demikian, penelitian yang secara simultan menguji kontribusi masing-masing dimensi pelayanan tersebut terhadap mutu pelayanan dalam satu model analisis, khususnya pada konteks perguruan tinggi negeri di Indonesia, masih terbatas. Selain itu, integrasi paradigma New Public Service (NPS) dalam menganalisis mutu pelayanan pendidikan tinggi juga belum banyak dilakukan. Sebagian besar kajian NPS lebih difokuskan pada sektor pelayanan publik pemerintahan, sementara penerapannya dalam konteks pendidikan tinggi sebagai institusi publik masih jarang dikaji secara empiris.

Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan menguji secara empiris pengaruh pelayanan administrasi (X1), internasionalisasi pendidikan tinggi (X2), serta fasilitas perpustakaan dan laboratorium (X3) terhadap mutu pelayanan (Y) di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung, dengan landasan paradigma New Public Service.

2.2 Paradigma Pelayanan Publik

Perkembangan teori administrasi publik menunjukkan adanya pergeseran paradigma dari *Old Public Administration* yang bersifat birokratis, menuju *New Public Management* (NPM) yang menekankan efisiensi, hingga kini ke arah *New Public Service* (NPS) yang menempatkan warga negara sebagai mitra dalam pelayanan publik J. V Denhardt & Denhardt, (2018).

Menurut Denhardt dan Denhardt dalam buku *The New Public Service: Serving, Not Steering*, “pelayanan publik bukan tentang mengendalikan masyarakat, tetapi tentang melayani mereka; tugas utama pemerintah adalah menciptakan kondisi di mana warga negara dapat terlibat aktif dalam kehidupan publik”.

Lebih jauh, Denhardt dan Denhardt (2018) menekankan bahwa “pelayanan publik yang baik tidak hanya menuntut efisiensi, tetapi juga empati, rasa hormat, dan kesediaan untuk memahami kebutuhan warga negara secara mendalam. Tujuan utama pelayanan publik bukan sekadar menyediakan layanan, tetapi membangun kepercayaan dan memperkuat hubungan sosial antarwarga”. Pernyataan ini memperlihatkan bahwa pelayanan publik dalam paradigma NPS memiliki dimensi etis dan moral yang kuat bukan sekadar administratif atau ekonomis.

Sejalan dengan pandangan tersebut, Hughes, (2018) dalam bukunya *Public Management and Administration* menyatakan bahwa “manajemen publik modern perlu bergeser dari kendali birokratis menuju keterlibatan komunitas, di mana warga negara menjadi mitra dalam penyelenggaraan layanan publik. Bentuk pelayanan yang demokratis bukan hanya mengutamakan hasil, tetapi juga proses partisipasi dan keadilan dalam pelayanan”.

Dengan demikian, orientasi pelayanan publik modern harus menyeimbangkan antara efisiensi dan nilai kemanusiaan.

Osborne, (2020) dalam *Public Service Innovation* juga memberikan perspektif serupa. Ia menjelaskan bahwa “inovasi pelayanan publik tidak dapat dicapai melalui perintah top-down, tetapi harus melalui kolaborasi yang berkelanjutan antara pemerintah, pegawai publik, dan warga negara. Pelayanan publik yang inovatif tumbuh dari dialog dan rasa percaya”.

Pelayanan merupakan serangkaian kegiatan yang berlangsung secara sistematis dan dilaksanakan oleh seseorang, kelompok orang, atau suatu organisasi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu yang memiliki tujuan untuk membantu menyiapkan atau memenuhi kebutuhan serta kepentingan orang lain atau masyarakat luas Suryantoro dan Kusdyana (2020). Kotler, (2002) berpendapat bahwa pelayanan merupakan sebuah aktivitas yang menguntungkan dalam suatu perkumpulan atau kesatuan, serta menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selain itu, pelayanan juga dapat dikatakan sebagai suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi secara langsung antara seseorang dengan orang lain atau secara fisik yang menyediakan kepuasan terhadap masyarakat Ridwan dan Sudrajat, (2020).

Selain itu, pelayanan publik khususnya dalam peningkatan kualitas layanan berbasis digital memiliki keterkaitan dengan keilmuan administrasi negara, terutama pada aspek tata kelola pemerintahan. Administrasi negara juga memiliki peran dalam mengkaji efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Salah satu tantangan dalam administrasi publik modern adalah bagaimana pemerintah dapat menghadirkan inovasi layanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Menurut Denhardt & Denhardt (2015), paradigma baru dalam pelayanan publik menekankan pentingnya pelayanan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat dengan pendekatan yang lebih partisipatif dan berbasis teknologi.

Perkembangan teori administrasi publik selama lebih dari satu abad telah melahirkan berbagai paradigma yang menjadi rujukan penting dalam pelayanan

publik. Tiga paradigma besar yang mendominasi diskursus administrasi publik adalah *New Public Administration* (NPA), *New Public Management* (NPM), dan *New Public Service* (NPS). NPA menekankan pada pentingnya keadilan sosial dalam pelayanan publik sebagai respons terhadap ketimpangan dan krisis sosial pada dekade 1960-an dan 1970-an (Burdette dkk, 2003). NPM, yang muncul pada 1980-an, mengadopsi prinsip-prinsip manajemen sektor swasta, seperti efisiensi dan produktivitas, serta memperkenalkan praktik privatisasi, kompetisi, dan deregulasi (Hood, 1996). Paradigma NPS hadir sebagai respons atas berbagai kritik terhadap NPM, yang dinilai terlalu menekankan orientasi pasar dan efisiensi sehingga mengabaikan nilai-nilai demokrasi dan kepentingan publik. Dalam bukunya *The New Public Service: Serving, not Steering*, Denhardt & Denhardt (2003) menekankan bahwa pemerintah seharusnya melayani warga negara (*citizen*) bukan pelanggan (*customer*), dan peran birokrat adalah sebagai fasilitator partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan, bukan sekadar pelaksana kebijakan atas dasar efisiensi. Nilai-nilai seperti kolaborasi, akuntabilitas multi-aspek, dan demokrasi deliberatif menjadi inti dari paradigma NPS.

Paradigma NPS sangat relevan dengan konteks reformasi birokrasi dan evaluasi pelayanan publik di Indonesia. Berdasarkan studi Alamsyah (2016) dalam *Jurnal Politik Profetik*, pergeseran dari NPM ke NPS mencerminkan kebutuhan untuk memulihkan orientasi pelayanan publik terhadap masyarakat sebagai pemilik kedaulatan. Melalui pendekatan ini, administrator publik tidak hanya mempertimbangkan efektivitas kebijakan, tetapi juga nilai-nilai moral, etika, dan partisipasi publik dalam proses pelayanan. Ini menjadi krusial dalam era keterbukaan informasi dan meningkatnya kesadaran masyarakat atas hak-hak sipil.

Konsep dasar NPS adalah bahwa tujuan utama administrasi publik bukanlah untuk mengendalikan atau mendominasi warga negara, tetapi untuk melayani kepentingan publik dengan cara yang etis, partisipatif, dan demokratis. Denhardt & Denhardt, (2015) dengan tegas menyatakan bahwa “*Public servants do not deliver customer service; they help citizens articulate and meet their shared interests.*” Hal ini menunjukkan pergeseran mendasar dari pendekatan *New Public Management* yang

memperlakukan masyarakat sebagai konsumen pasif, menuju kerangka yang mengakui mereka sebagai warga negara aktif (*citizen-centric governance*).

Dalam penelitian ini, paradigma NPS menjadi sangat relevan karena evaluasi layanan pendidikan tinggi tidak hanya bertumpu pada efisiensi administratif, tetapi juga pada bagaimana mahasiswa diberdayakan sebagai warga akademik. Universitas bukan sekadar penyedia jasa pendidikan, tetapi juga arena publik yang kompleks di mana nilai-nilai sosial, partisipasi, dan tanggung jawab bersama perlu dikedepankan. Oleh karena itu, penilaian terhadap mutu pelayanan tidak hanya dilihat dari output administratif, tetapi dari keterlibatan aktif mahasiswa dalam proses evaluasi, umpan balik, dan inovasi layanan.

Lebih lanjut, Denhardt & Denhardt (2015) menekankan bahwa salah satu indikator pelayanan publik yang baik adalah kemampuannya dalam membangun *trust*, *dialog*, dan *mutual accountability* antara penyedia layanan dan penerima layanan. Dalam konteks perguruan tinggi, hal ini sejalan dengan pentingnya membangun *academic trust* dan keterlibatan mahasiswa dalam proses evaluasi layanan. Oleh sebab itu, pendekatan partisipatif sebagaimana dianjurkan oleh NPS menjadi pondasi normatif dalam merancang layanan pendidikan tinggi yang berorientasi mutu.

Sebagai tambahan, paradigma NPS berkontribusi pada peningkatan responsivitas dan transparansi layanan publik. Dalam NPS, pemangku kebijakan dituntut untuk membangun hubungan kemitraan antara pemerintah dan masyarakat sipil dalam pengambilan keputusan. Penelitian terbaru dari Wibowo & Suranto (2022), dalam Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi menegaskan pentingnya kolaborasi horizontal antar pemangku kepentingan dalam peningkatan kualitas layanan publik di tingkat lokal. Hal ini semakin menegaskan bahwa NPS bukan sekadar teori administratif, tetapi juga pendekatan praktis dalam reformasi layanan publik.

Dengan demikian, paradigma NPS dipilih dalam penelitian ini karena menawarkan pendekatan yang holistik dan humanistik dalam merancang dan mengevaluasi kualitas layanan publik, termasuk dalam sektor pendidikan tinggi. NPS

memberikan kerangka normatif dan operasional yang kuat dalam menilai bagaimana universitas melayani mahasiswa bukan hanya sebagai konsumen, tetapi sebagai warga akademik yang memiliki hak untuk didengar dan berpartisipasi dalam proses perbaikan layanan.

Prinsip-prinsip NPS dapat dihubungkan secara langsung dengan variabel penelitian. Tabel berikut menunjukkan keterkaitan prinsip NPS dengan variabel pelayanan administrasi, internasionalisasi, fasilitas, dan mutu pelayanan.

Tabel 2. 2 Keterkaitan Prinsip NPS dengan Variabel Penelitian

No	Prinsip NPS (Denhardt & Denhardt, 2015)	Arti / Makna	Keterkaitan dengan Variabel Penelitian
1	<i>Serve citizens, not customers</i>	Mahasiswa dipandang sebagai <i>citizens</i> akademik, bukan sekadar konsumen layanan.	Administrasi akademik harus melibatkan mahasiswa sebagai mitra dalam perbaikan layanan.
2	<i>Seek the public interest</i>	Kepentingan bersama diutamakan melalui dialog dan partisipasi.	Internasionalisasi diarahkan untuk meningkatkan reputasi universitas dan memberi manfaat kolektif bagi civitas akademika.
3	<i>Value people, not just productivity</i>	Pelayanan publik menekankan penghargaan pada manusia, kesetaraan, dan keadilan, bukan sekadar efisiensi.	Fasilitas perpustakaan dan laboratorium harus memberikan akses yang adil dan inklusif kepada semua mahasiswa.
4	<i>Think strategically, act democratically</i>	Kebijakan harus strategis, namun implementasinya demokratis dan partisipatif.	Perencanaan program internasionalisasi melibatkan aspirasi mahasiswa dan dosen agar hasilnya lebih relevan.
5	<i>Recognize that accountability is not simple</i>	Akuntabilitas pelayanan bersifat kompleks: kepada atasan, hukum, dan masyarakat.	Administrasi akademik harus transparan (jadwal KRS, biaya kuliah, proses yudisium) dan akuntabel kepada mahasiswa.
6	<i>Serve rather than steer</i>	Pemerintah/lembaga publik berperan melayani, bukan sekadar mengarahkan.	Fasilitas belajar (lab & perpustakaan) diberikan untuk mendukung kebutuhan belajar mahasiswa, bukan hanya aturan birokrasi.
7	<i>Value citizenship and public service above entrepreneurship</i>	Orientasi pelayanan publik pada nilai kewargaan dan pengabdian, bukan meniru logika bisnis.	Mutu pelayanan perguruan tinggi dinilai dari keterlibatan mahasiswa sebagai warga akademik yang berhak berpartisipasi aktif.

Sumber: Denhardt & Denhardt (2015)

Berdasarkan Tabel 2.2 di atas, dapat dilihat bahwa setiap prinsip NPS memiliki relevansi dengan variabel penelitian. Hal ini menegaskan bahwa kerangka

konseptual penelitian ini dibangun atas dasar paradigma NPS yang menempatkan mahasiswa sebagai warga akademik, bukan sekadar konsumen layanan.

2.3 Pelayanan Publik di Pendidikan Tinggi

Dalam konteks pendidikan tinggi, paradigma pelayanan publik berevaluasi menjadi pelayanan akademik yang berorientasi pada mutu (*quality assurance*) dan nilai publik (*public value*). Menurut Westerheijden, dkk (2018), “jaminan mutu pendidikan tinggi telah mengalami pergeseran fokus dari aspek input seperti kurikulum dan sumber daya, ke aspek proses dan hasil (*outcome*) yang menilai dampak nyata pendidikan terhadap mahasiswa dan masyarakat luas”.

Perubahan ini menandai bahwa mutu perguruan tinggi tidak lagi hanya diukur dari akreditasi atau rasio dosen, tetapi dari pengalaman mahasiswa dalam menerima layanan pendidikan. Ruben, (2019) dalam *Quality in Higher Education* menegaskan pentingnya pendekatan humanistik dalam sistem manajemen mutu. Ia menyatakan bahwa “kualitas berkelanjutan di pendidikan tinggi akan tercapai ketika lembaga mampu mengintegrasikan sistem manajerial yang efisien dengan kepemimpinan yang berlandaskan empati dan etika”. Pendekatan ini menempatkan mahasiswa bukan sebagai pelanggan pasif, tetapi sebagai bagian dari komunitas akademik yang berhak mendapatkan pelayanan bermakna.

Turner, (2020) juga memberikan pandangan senada bahwa “kualitas pendidikan tinggi tidak hanya bersifat akademik, tetapi juga sosial; keberhasilan universitas tergantung pada kemampuannya untuk mendukung keberhasilan mahasiswa serta menumbuhkan tanggung jawab sosial dalam diri mereka”.

Hal ini menunjukkan bahwa mutu perguruan tinggi merupakan hasil interaksi antara manajemen akademik, tenaga kependidikan, dan mahasiswa dalam lingkungan yang kolaboratif. Sementara itu, Lampley, (2021) menyoroti aspek pengalaman mahasiswa. Dalam bukunya *Service Quality in Higher Education: Expectations vs Experiences*, ia menulis bahwa “kesenjangan antara harapan dan pengalaman nyata mahasiswa merupakan indikator utama yang menentukan

persepsi mereka terhadap mutu layanan pendidikan. Ketika harapan tidak terpenuhi, muncul ketidakpuasan yang berdampak pada reputasi lembaga”.

Pernyataan ini relevan untuk mendorong evaluasi menyeluruh terhadap sistem pelayanan akademik FKIP Unila. Selain itu, Schwantz, (2020) dalam *Service Quality in Higher Education: Expectations and Perceptions of Students* menekankan bahwa “empati, komunikasi terbuka, dan respon cepat dari staf universitas merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa” Dengan demikian, pelayanan akademik yang baik harus berlandaskan nilai kepercayaan dan perhatian terhadap kebutuhan mahasiswa secara manusiawi.

Menurut Nugroho (2023) , “pelayanan akademik di perguruan tinggi harus dipandang sebagai jantung institusi, bukan sekadar fungsi administratif. Kualitas layanan yang baik akan memperkuat reputasi akademik dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap universitas”. Pernyataan ini sejalan dengan prinsip NPS yang menempatkan pelayanan sebagai bentuk pengabdian publik, bukan transaksi administratif semata.

Pelayanan publik di sektor pendidikan tinggi menempati posisi strategis dalam pembangunan manusia dan daya saing nasional. Universitas sebagai lembaga pelayanan publik di bidang pendidikan memiliki kewajiban untuk menyediakan layanan yang berkualitas, adil, dan inklusif. Dalam konteks ini, pelayanan publik di perguruan tinggi tidak hanya terbatas pada aspek akademik, tetapi juga mencakup layanan administratif, fasilitas, teknologi informasi, dan relasi sosial antara sivitas akademika. Menurut Nugroho, (2023) dalam *Jurnal Birokrasi dan Pelayanan Publik*, kualitas pelayanan pendidikan tinggi sangat berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, loyalitas, dan citra institusi.

Penelitian dari Amzat, (2023) juga menegaskan bahwa faktor-faktor seperti kepemimpinan universitas, kemampuan beradaptasi terhadap perubahan global, serta integrasi nilai-nilai internasionalisasi menjadi faktor penting dalam membentuk layanan pendidikan tinggi yang relevan dan kompetitif. Hal ini menunjukkan bahwa paradigma pelayanan publik dalam pendidikan tinggi harus mampu merespons tantangan globalisasi tanpa kehilangan orientasi pada

kepentingan mahasiswa sebagai warga akademik. Dalam kerangka NPS, pelayanan pendidikan tinggi harus bersifat partisipatif, transparan, dan memperhatikan aspirasi mahasiswa sebagai stakeholder utama.

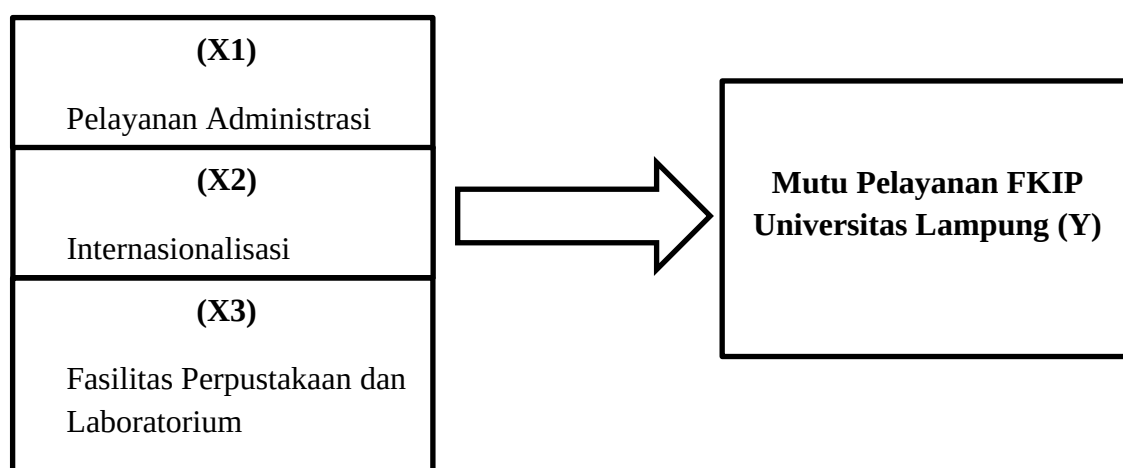
Dalam lima tahun terakhir, berbagai penelitian menyoroti kebutuhan untuk mengintegrasikan pendekatan berbasis nilai (*value-based approach*) dalam tata kelola perguruan tinggi. Studi oleh Suharti & Gunawan, (2021) dalam *Jurnal Ilmu Pendidikan* menunjukkan bahwa mahasiswa lebih menghargai institusi yang menempatkan transparansi, keadilan akademik, dan aksesibilitas sebagai prinsip utama pelayanan. Hal ini sejalan dengan prinsip NPS yang mengedepankan akuntabilitas multidimensional dan penguatan kapasitas warga negara dalam proses pelayanan publik.

Berangkat dari fenomena di atas, penerapan instrumen evaluasi pelayanan seperti *Net Promoter Score* (NPS) menjadi sangat relevan. NPS menawarkan pendekatan yang sederhana namun kuat dalam mengukur loyalitas dan kepuasan mahasiswa terhadap layanan universitas. Dengan menanyakan sejauh mana mahasiswa akan merekomendasikan institusi mereka kepada orang lain, NPS memberikan indikator yang mampu menangkap dimensi afektif dari pengalaman mahasiswa dalam menerima layanan. Selain itu, NPS dapat digunakan sebagai alat diagnosis untuk meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan, yang berfokus pada perbaikan nilai publik (*public value*) sebagaimana ditegaskan dalam NPS.

Dalam penelitian ini, integrasi antara paradigma *New Public Service* dan penggunaan instrumen NPS menjadi fondasi metodologis untuk memahami dan menganalisis evaluasi layanan pendidikan tinggi. Dengan memadukan prinsip-prinsip nilai pelayanan publik yang demokratis dan alat evaluasi yang aplikatif, diharapkan penelitian ini mampu memberikan kontribusi nyata terhadap perbaikan sistem pelayanan universitas di Indonesia. Pendekatan ini diharapkan menjadi model baru dalam upaya membangun pelayanan pendidikan tinggi yang responsif, partisipatif, dan berkelanjutan.

2.4 Kerangka Berpikir

Berdasarkan landasan teori dan penelitian terdahulu, kualitas pelayanan pendidikan tinggi dipengaruhi oleh berbagai dimensi pelayanan yang secara langsung dirasakan oleh mahasiswa. Dalam penelitian ini, pelayanan administrasi (X1), internasionalisasi pendidikan tinggi (X2), serta fasilitas perpustakaan dan laboratorium (X3) diposisikan sebagai variabel independen yang diasumsikan memiliki pengaruh terhadap mutu pelayanan (Y). Hubungan antarvariabel tersebut dapat digambarkan dalam kerangka berpikir sebagai berikut:



Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir

2.5 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka berpikir dan landasan teoritis yang telah diuraikan, maka hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

H1: Pelayanan administrasi berpengaruh positif terhadap mutu pelayanan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung.

H2: Internasionalisasi pendidikan tinggi berpengaruh positif terhadap mutu pelayanan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung.

H3: Fasilitas perpustakaan dan laboratorium berpengaruh positif terhadap mutu pelayanan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung.

H3: Pelayanan administrasi, internasionalisasi pendidikan tinggi, serta fasilitas perpustakaan dan laboratorium secara simultan berpengaruh positif terhadap mutu pelayanan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung.

III. METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan dan Tipe Penelitian

Metode penelitian merupakan tahapan penting yang dirancang untuk menjawab rumusan masalah secara sistematis dan terukur. Pemilihan metode yang tepat tidak hanya menentukan validitas data, tetapi juga memastikan bahwa hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Penelitian ini menggunakan tipe deskriptif kuantitatif. Metode deskripsi adalah suatu metode dalam penelitian status kelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Penelitian deskriptif bertujuan untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki. Pendekatan kuantitatif digunakan dalam penelitian ini karena mampu memberikan gambaran yang objektif dan terukur mengenai hubungan antarvariabel yang diteliti. Dengan pendekatan ini, data dapat diolah secara statistik untuk menghasilkan temuan yang valid dan dapat digeneralisasikan. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif, karena penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan fenomena evaluasi layanan pendidikan tinggi tanpa melakukan manipulasi variabel, tetapi tetap memberikan analisis hubungan kausal antarvariabel. Metode penelitian ini menggunakan pengukuran Skala Likert. Skala Likert adalah skala psikometrik yang sering digunakan dalam kuesioner atau angket, serta menjadi salah satu skala yang paling umum diterapkan dalam penelitian berbasis survei. Selain itu, skala likert digunakan

untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang mengenai fenomena sosial. Skala likert pertama kali dikembangkan oleh Rensis Likert (Permenpan Nomor 14 Tahun 2017). Alasan peneliti menggunakan metode tersebut, karena penelitian ini memiliki tujuan untuk menjelaskan serta menganalisis pengaruh kualitas layanan publik terhadap mutu layanan Universitas secara objektif dan terukur. Selain itu, pendekatan kuantitatif juga memungkinkan penelitian ini memperoleh data yang bersifat numerik, sehingga hasil analisis dapat diuji secara statistik guna mengidentifikasi hubungan antar variabel.

Menurut Arikunto, (2013) penelitian kuantitatif adalah penelitian yang banyak dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data, serta penampilan hasilnya. Alasan menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif karena penelitian ini di tuntut untuk menjelaskan berbagai fenomena atau gambaran secara jelas dan deskriptif sangat berguna untuk mendapatkan variasi permasalahan yang berkaitan dengan bidang pendidikan maupun tingkah laku manusia serta Peneliti ingin mendapatkan informasi yang luas dari suatu populasi, tetapi tidak mendalam, bila populasi terlalu luas, maka penelitian dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi. Peneliti ingin mendapatkan data yang akurat, berdasarkan fenomena yang empiris dan dapat diukur. Berdasarkan pengertian di atas maka tipe penelitian ini digunakan untuk menggambarkan Evaluasi Layanan Pendidikan Tinggi Untuk Meningkatkan Mutu Universitas.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung yang memiliki dua lokasi kampus, yaitu Kampus A yang berada di Bandar Lampung dan Kampus B yang berada di Kota Metro. Kedua lokasi tersebut menjadi tempat pelaksanaan kegiatan akademik mahasiswa FKIP Universitas Lampung.. Waktu penelitian direncanakan pada bulan Oktober - Desember 2025, mulai dari penyusunan instrumen, pengumpulan data, hingga analisis data. Universitas Lampung merupakan salah satu perguruan tinggi negeri yang memiliki peran penting dalam pengembangan pendidikan tinggi di wilayah Sumatera. Berdiri

sejak 1965, Unila terus berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.

Fakultas yang menjadi fokus penelitian ini adalah Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP), yang dikenal sebagai salah satu fakultas terbesar di Unila. FKIP memiliki berbagai program studi yang melayani ribuan mahasiswa yang berasal dari berbagai daerah di Indonesia. Sebagai fakultas yang berfokus pada pendidikan, FKIP memiliki tanggung jawab besar dalam mencetak tenaga pendidik yang berkualitas dan memiliki integritas tinggi. Oleh karena itu, pelayanan akademik di fakultas ini sangat mempengaruhi pengalaman akademik mahasiswa dan mutu lulusan yang dihasilkan.

Penelitian ini akan berfokus pada layanan akademik dan administratif di FKIP Universitas Lampung, terutama terkait dengan penerapan prinsip-prinsip *New Public Service* (NPS) dalam meningkatkan kualitas pelayanan tersebut. Beberapa aspek yang akan dianalisis mencakup proses komunikasi antara staf akademik dan mahasiswa, prosedur administratif yang berlaku, serta tingkat responsivitas terhadap keluhan mahasiswa. Universitas Lampung dipilih sebagai lokasi penelitian karena memiliki tantangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan akademik yang perlu diatasi untuk memperbaiki kepuasan mahasiswa dan kualitas pendidikan yang disediakan.

3.3 Responden Penelitian

Alat yang digunakan dalam penelitian ini meliputi panduan kuisisioner, alat tulis, kamera, perekam suara, laptop, microsoft excel, software IBM SPSS Statistics 26. Sedangkan objek pada penelitian ini adalah mahasiswa FKIP Universitas Lampung yang mendapatkan pelayanan administrasi di FKIP. Responden penelitian ini adalah mahasiswa aktif Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) Universitas Lampung tahun akademik 2025/2026 yang telah memperoleh dan merasakan layanan akademik maupun administrasi di fakultas. Responden dalam penelitian ini berjumlah 100 mahasiswa FKIP Universitas Lampung yang mengisi kuesioner melalui Google Form. Responden berasal dari mahasiswa yang menempuh perkuliahan di Kampus A Bandar Lampung sejumlah 75 responden dari 18 Program

Studi yang ada di Kampus A dan Kampus B Metro dengan jumlah responden sebanyak 15 orang dari Program Studi Pendidikan Sekolah Dasar Pembagian responden ini bertujuan untuk memperoleh gambaran yang lebih representatif mengenai persepsi mahasiswa terhadap mutu pelayanan di lingkungan FKIP Universitas Lampung.

Pemilihan responden mempertimbangkan keterlibatan mereka dalam proses pelayanan akademik sehingga dapat memberikan penilaian yang relevan terhadap kualitas layanan yang diterapkan. Sementara itu skala yang digunakan untuk masing-masing item/indikator kuesioner adalah skala likert yang bergerak dari angka 1 sampai dengan 5, dengan demikian penilaian dari jawaban responden adalah:

1. Sangat Puas (SP) dengan skor 5
2. Puas (P) dengan skor 4
3. Netral (N) dengan skor 3
4. Tidak Puas (TP) dengan skor 2
5. Sangat Tidak Puas (STP) dengan skor 1.

3.4 Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2017), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Mahasiswa aktif pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung yang berjumlah 9490 orang (BAK Unila, November 2024).

Tabel 3.1 Jumlah Populasi

No	Program Studi	Jumlah Mahasiswa
1	Bimbingan dan Konseling	553
2	Pendidikan Anak Usia Dini	438
3	Pendidikan Bahasa Indonesia	806

4	Pendidikan Bahasa Inggris	541
5	Pendidikan Bahasa Lampung	401
6	Pendidikan Bahasa Perancis	213
7	Pendidikan Biologi	476
8	Pendidikan Ekonomi	468
9	Pendidikan Fisika	399
10	Pendidikan Geografi	460
11	Pendidikan Guru Sekolah Dasar	1,445
12	Pendidikan Jasmani	570
13	Pendidikan Kimia	418
14	Pendidikan Matematika	478
15	Pendidikan Musik	239
16	Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan	482
17	Pendidikan Sejarah	472
18	Pendidikan Tari	307
19	Pendidikan Teknologi Informasi	324
Total		9490

Sumber: BAK Unila, 2024

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2017:106) sampel adalah sebagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan *proportional stratified random sampling*, hal ini dikarenakan populasi penelitian terbagi atas beberapa strata atau sub kelompok dan dari masing-masing sub kelompok diambil sampel-sampel terpisah. Jumlah anggota sampel total ditentukan melalui Rumus Taro Yaname dan Slovin dalam Akdon, (2013:120). Adapun rumusnya sebagai berikut:

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

Dimana :

n = jumlah anggota sample

N = jumlah populasi

d^2 = persisi (ditetapkan sebesar 10%)

Dengan memasukkan nilai tersebut, diperoleh:

$$n = \frac{9490}{1+9490(0,1)^2} = \frac{9490}{1+9490(0,01)} = \frac{9490}{1+94,9} = \frac{9490}{95,9} = 98,95 = 100$$

Dengan demikian, jumlah sampel minimum yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden.

Jumlah anggota sampel bertingkat (berstrata) dilakukan dengan cara pengambilan sampel secara proportional random sampling yaitu menggunakan rumus alokasi proportional :

$$ni = \frac{Ni}{N} \cdot n \quad (2)$$

Dimana :

ni = jumlah anggota sample menurut stratum

n = jumlah anggota sampel seluruhnya

Ni = jumlah anggota populasi menurut stratum

N = jumlah anggota populasi seluruhnya

Maka jumlah anggota sampel berdasarkan program studi di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung adalah

$$\text{Bimbingan dan Konseling} = \frac{553 \cdot 100}{9490} = 5,8 = 6 \text{ orang}$$

$$\text{Pendidikan Anak Usia Dini} = \frac{438 \cdot 100}{9490} = 4,6 = 5 \text{ orang}$$

$$\text{Bahasa dan Sastra Indonesia} = \frac{806 \cdot 100}{9490} = 8,5 = 9 \text{ orang}$$

$$\text{Pendidikan Bahasa Inggris} = \frac{541 \cdot 100}{9490} = 5,7 = 6 \text{ orang}$$

$$\text{Pendidikan Bahasa Lampung} = \frac{401 \cdot 100}{9490} = 4,2 = 4 \text{ orang}$$

$$\text{Pendidikan Bahasa Perancis} = \frac{213 \cdot 100}{9490} = 2,2 = 2 \text{ orang}$$

$$\text{Pendidikan Biologi} = \frac{476 \cdot 100}{9490} = 5,0 = 5 \text{ orang}$$

$$\text{Pendidikan Ekonomi} = \frac{468 \cdot 100}{9490} = 4,9 = 5 \text{ orang}$$

Pendidikan Fisika	$= \frac{399 \cdot 100}{9490} = 4.2 = 4 \text{ orang}$
Pendidikan Geografi	$= \frac{460 \cdot 100}{9490} = 4.8 = 5 \text{ orang}$
Pend. Guru Sekolah Dasar	$= \frac{1.455 \cdot 100}{9490} = 15.2 = 15 \text{ orang}$
Pendidikan Jasmani	$= \frac{570 \cdot 100}{9490} = 5.0 = 5 \text{ orang}$
Pendidikan Kimia	$= \frac{418 \cdot 100}{9490} = 4.4 = 4 \text{ orang}$
Pendidikan Matematika	$= \frac{478 \cdot 100}{9490} = 5.0 = 5 \text{ orang}$
Pendidikan Musik	$= \frac{239 \cdot 100}{9490} = 2.5 = 3 \text{ orang}$
Pend. PKN	$= \frac{482 \cdot 100}{9490} = 5.1 = 5 \text{ orang}$
Pendidikan Sejarah	$= \frac{472 \cdot 100}{9490} = 5.0 = 5 \text{ orang}$
Pendidikan Tari	$= \frac{307 \cdot 100}{9490} = 3.2 = 3 \text{ orang}$
Pend. Teknologi Informasi	$= \frac{324 \cdot 100}{9490} = 3.4 = 3 \text{ orang}$

Adapun teknik pemilihan sampel akan dilakukan dengan simple random sampling, yaitu pemilihan sampel secara acak dengan menyebarkan kuesioner pertanyaan. Peneliti menyebar kuesioner dengan googleform dan disebar kepada masing-masing program studi di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung.

3.5 Definisi Operasional Variabel

Untuk mempermudah proses pengukuran, setiap variabel penelitian didefinisikan secara operasional. Definisi operasional menjelaskan makna variabel agar dapat diukur secara empiris melalui indikator-indikator yang jelas.

Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel/Dimensi Teori	Definisi Konseptual	Definisi Operasional	Indikator/Butir Pertanyaan (Skala Likert 1-5)
Pelayanan Administrasi (X1)	Pelayanan publik merupakan proses interaksi antara aparatur pemerintah dan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan layanan dengan prinsip responsivitas, transparansi, dan akuntabilitas (Dwiyanto 2006; Denhardt & Denhardt (2015).	Persepsi mahasiswa terhadap kecepatan, keterbukaan informasi, dan tanggung jawab petugas dalam memberikan layanan akademik di fakultas.	1. Petugas menanggapi permintaan layanan akademik secara tepat 2. Layanan administrasi diselesaikan tepat waktu. 3. Petugas menindaklanjuti keluhan mahasiswa secara tanggap. 4. Informasi prosedur pelayanan disampaikan secara jelas melalui media resmi. 5. Petugas memberikan penjelasan terbuka terkait biaya dan waktu pelayanan. 6. Petugas bertanggung jawab terhadap hasil layanan administrasi. 7. Petugas bekerja sesuai standar pelayanan yang berlaku. 8. Petugas menunjukkan profesionalitas dalam melayani mahasiswa.

Variabel/Dimensi Teori	Definisi Konseptual	Definisi Operasional	Indikator/Butir Pertanyaan (Skala Likert 1-5)
Internasionalisasi Pendidikan Tinggi (X2)	Integrasi dimensi global ke dalam kebijakan, kurikulum,, dan kegiatan akademik untuk meningkatkan daya saing perguruan tinggi (Knight, 2015).	Persepsi mahasiswa terhadap pelaksanaan program akademik internasional, kurikulum global, dan kegiatan lintas negara di fakultas.	1. Fakultas memberikan kesempatan mahasiswa mengikuti program pertukaran atau kerjasama internasional. 2. FKIP menjalin kerjasama akademik (MoU) dengan institusi luar negeri. 3. Dosen dan mahasiswa berpartisipasi dalam kegiatan akademik lintas negara. 4. Kurikulum FKIP mengintegrasikan materi atau referensi internasional. 5. Dosen mengaitkan topik pembelajaran dengan isu global. 6. Fakultas menyelenggarakan seminar atau kuliah tamu internasional. 7. Mahasiswa terlibat dalam penelitian atau publikasi bersama mitra luar negeri. 8. Program internasionalisasi meningkatkan mutu pembelajaran. 9. Pimpinan fakultas mendukung keberlanjutan program internasionalisasi.

Variabel/Dimensi Teori	Definisi Konseptual	Definisi Operasional	Indikator/Butir Pertanyaan (Skala Likert 1-5)
Fasilitas Perpustakaan dan Laboratorium (X3)	Sarana dan prasarana yang disediakan untuk mendukung kegiatan belajar, penelitian, dan layanan akademik mahasiswa (Permendikbud No. 3 Tahun 2020).	Persepsi mahasiswa terhadap ketersediaan, aksesibilitas, dan kenyamanan fasilitas pembelajaran di FKIP.	1. Koleksi buku dan referensi akademik di perpustakaan akademik lengkap. 2. Laboratorium menyediakan peralatan yang memadai untuk praktikum. 3. Fasilitas laboratorium di perbaharui secara berkala. 4. Mahasiswa mudah mengakses layanan perpustakaan dan laboratorium. 5. Jam operasional fasilitas mendukung kebutuhan mahasiswa. 6. Akses layanan digital (<i>e-library</i>) mudah digunakan. 7. Lingkungan perpustakaan mendukung konsentrasi belajar. 8. Ruang laboratorium nyaman untuk riset dan praktikum. 9. Kebersihan dan ketertiban fasilitas terjaga baik. 10. Fasilitas mendukung optimalisasi kegiatan akademik.

Variabel/Dimensi Teori	Definisi Konseptual	Definisi Operasional	Indikator/Butir Pertanyaan (Skala Likert 1-5)
Mutu Pelayanan (Y)	Tingkat keunggulan layanan yang dirasakan pengguna dibandingkan harapannya, diukur melalui lima dimensi SERVQUAL: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988).	Persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik berdasarkan interaksi dengan petugas, fasilitas, dan sistem pelayanan di FKIP.	1. Ruang pelayanan bersih dan nyaman. 2. Sarana fisik memadai. 3. Penampilan staf administrasi rapi dan representatif. 4. Lingkungan pelayanan mendukung kenyamanan. 5. Pelayanan sesuai prosedur yang ditetapkan. 6. Pelayanan disesuaikan tepat waktu. 7. Hasil pelayanan sesuai harapan mahasiswa. 8. Petugas memastikan layanan selesai dengan benar. 9. Petugas cepat menanggapi pertanyaan mahasiswa. 10. Petugas bersedia membantu pada saat terjadi kendala. 11. Petugas bersikap sopan dan menghargai mahasiswa. 12. Petugas menguasai sistem akademik. 13. Petugas menjaga kerahasiaan data mahasiswa. 14. Petugas peduli terhadap kesulitan mahasiswa. 15. Petugas memberikan perhatian personal.

Sumber: Dwiyanto (2006), Knight (2015), Permendikbud No. 3 Tahun 2020 Parasuraman dkk (1988)

Berdasarkan Tabel 3.2, indikator setiap variabel diturunkan dari teori yang relevan sebagai berikut.

1. Pelayanan Administrasi (X1)

Indikator kecepatan, ketepatan, keterbukaan informasi, serta tanggung jawab petugas diadaptasi dari prinsip pelayanan publik yang menekankan responsivitas, transparansi, dan akuntabilitas. Dwiyanto (2006) menjelaskan bahwa pelayanan publik yang baik harus memenuhi aspek responsivitas, transparansi, dan akuntabilitas. Sejalan dengan itu, Denhardt & Denhardt (2015) dalam konsep *New Public Service* menekankan bahwa aparatur publik harus melayani warga negara dengan keterbukaan dan tanggung jawab.

2. Internasionalisasi (X2)

Indikator jumlah MoU, partisipasi pertukaran mahasiswa, kurikulum berbasis internasional, serta kegiatan akademik global mengacu pada Knight (2015). Knight menjelaskan bahwa internasionalisasi pendidikan tinggi dapat diukur dari dimensi akademik, kurikulum, dan kegiatan kolaboratif internasional yang mendorong mahasiswa berwawasan global.

3. Fasilitas Perpustakaan dan Laboratorium (X3)

Indikator ketersediaan, aksesibilitas, dan kenyamanan fasilitas didasarkan pada standar sarana-prasarana pendidikan tinggi dalam Permendikbud No. 3 Tahun 2020. Standar ini menegaskan bahwa perguruan tinggi wajib menyediakan sarana yang lengkap, mudah diakses, dan mendukung kenyamanan proses belajar mengajar.

4. Mutu Pelayanan (Y)

Indikator mutu pelayanan diadaptasi dari model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman dkk, (1988). SERVQUAL membagi mutu layanan ke dalam lima dimensi, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Model ini telah banyak digunakan dalam penelitian layanan publik dan layanan pendidikan.

Dengan landasan teori tersebut, instrumen penelitian yang dibangun melalui indikator dalam Tabel 3.2 diharapkan valid secara akademik dan mampu mengukur variabel penelitian secara tepat.

3.6 Jenis dan Sumber Data

a. Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder, yang berbentuk kuantitatif dan kualitatif. Data kuantitatif berupa angka-angka, skala-skala, tabel-tabel, formula dan sebagainya yang menggunakan perhitungan matematis.

b. Sumber Data

Sumber data yang mendukung jawaban permasalahan dalam penelitian dengan cara sebagai berikut.

a) Sumber Data Primer

Sumber data yang diperoleh dari sumber primer, diperoleh melalui responden yang memberikan data berupa kata-kata atau kalimat pernyataan atau memberikan jawaban dalam kuesioner yang peneliti bagikan. Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui kuesioner Google Form yang berisi 42 butir pertanyaan mencakup variabel pelayanan administrasi, internasionalisasi, fasilitas perpustakaan/laboratorium, dan kepuasan mahasiswa. Pengukuran menggunakan skala Likert 1–5, dengan periode penyebaran selama dua minggu pada Oktober 2025 kepada mahasiswa aktif FKIP Universitas Lampung Tahun Akademik 2025/2026.

b) Sumber Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari berbagai dokumen resmi, antara lain Unila Dalam Angka 2024, Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa Unila 2023–2024, Visi Misi Universitas dan Fakultas, Statuta, dokumen akreditasi, serta arsip internal berupa laporan tahunan, pedoman pelayanan, dan SOP layanan mahasiswa. Selain itu, literatur akademik berupa jurnal nasional

maupun internasional lima tahun terakhir yang membahas kualitas layanan publik, pendidikan tinggi, dan paradigma *New Public Service* juga digunakan untuk memperkuat analisis.

3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS versi 25. Metode ini dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu menguji pengaruh variabel independen (pelayanan administrasi, internasionalisasi, dan fasilitas perpustakaan/laboratorium) terhadap variabel dependen (mutu pelayanan mahasiswa FKIP Unila).

Sebelum dilakukan pengujian hipotesis, analisis data melalui beberapa tahap berikut.

1. Uji Instrumen Penelitian

- a) Uji Validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi Pearson Product Moment. Suatu item dinyatakan valid apabila nilai signifikansi $< 0,05$ (Sugiyono, 2019).
- b) Uji Reliabilitas dilakukan dengan menggunakan Cronbach Alpha. Suatu konstruk dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach Alpha $\geq 0,70$ (Ghozali, 2018).

2. Uji Asumsi Klasik

Untuk memastikan model regresi memenuhi syarat BLUE (*Best Linear Unbiased Estimator*), maka dilakukan uji asumsi klasik (Ghozali, 2018), meliputi:

- a) Uji Normalitas: untuk mengetahui apakah data residual berdistribusi normal, diuji dengan Kolmogorov-Smirnov atau grafik P-P Plot.
- b) Uji Multikolinearitas: untuk memastikan tidak ada korelasi tinggi antar variabel independen. Kriteria: nilai Tolerance $> 0,10$ dan VIF < 10 .
- c) Uji Heteroskedastisitas: untuk mengetahui ada/tidaknya ketidaksamaan varians residual, diuji dengan metode Glejser atau scatterplot.

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh lebih dari satu variabel independen terhadap satu variabel dependen. Dalam penelitian ini, variabel independen meliputi pelayanan administrasi (X1), internasionalisasi pendidikan tinggi (X2), serta fasilitas perpustakaan dan laboratorium (X3), sedangkan variabel dependen adalah mutu pelayanan (Y).

Regresi linier berganda dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh masing-masing dimensi pelayanan pendidikan tinggi secara parsial maupun simultan terhadap mutu pelayanan. Melalui analisis ini dapat diketahui besarnya kontribusi masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

Model regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dengan persamaan:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan:

Y = Mutu Pelayanan FKIP Unila

X1 = Pelayanan Administrasi

X2 = Internasionalisasi

X3 = Fasilitas Perpustakaan dan Laboratorium

α = konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$ = koefisien regresi

e = error

3.7.1 Uji Validitas

Sugiyono (2017) mengemukakan validitas merupakan instrumen yang menunjukkan tingkat ketepatan data antara yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan peneliti. Ketika ingin mencari validitas suatu item pada kuesioner maka dapat dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor item dengan total dari item-item yang ada. Uji validitas dilakukan pada seluruh item

pertanyaan yang ada pada setiap variabel. Pada penelitian ini terdapat 2 tahap pengujian yang akan dilakukan yaitu *Convergent Validity* dan *discriminant validity*.

a. *Convergent Validity*

Validitas konvergen digunakan untuk menunjukkan apakah setiap item pertanyaan mengukur kesamaan dimensi variabel tersebut. Maka dari itu, hanya item pertanyaan yang mempunyai tingkat signifikansi tinggi yang lebih besar dari dua kali standar error yang digunakan dalam pengukuran item pertanyaan variabel penelitian. Menurut Imam, (2013:23) pengukuran ini dapat terpenuhi pada setiap variabel yang memiliki nilai AVE (Average Variance Extracted) lebih besar dari 0,5.

b. *Discriminant Validity*

Menurut Imam, (2013:25) uji validitas ini dapat terpenuhi apabila nilai korelasi antar variabel lebih besar jika dibandingkan dengan nilai korelasi seluruh variabel lainnya. Apabila ingin mengetahui apakah uji validitas diskriminan terpenuhi atau tidak dapat dilihat pada nilai cross loading. Jika nilai cross loading setiap item pertanyaan variabel ke variabel itu sendiri lebih besar dari nilai korelasi item pertanyaan ke variabel lainnya maka item tersebut valid.

3.7.2. Uji Reliabilitas

Pendapat Sugiyono, (2017:35) Hasil penelitian dikatakan reliabel, jika terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda. Instrumen yang reliabel merupakan instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan tetap memiliki hasil yang sama. Kuesioner dianggap reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu atau dengan tetap adanya toleransi terhadap perbedaan kecil diantara beberapa kali ukuran. Pengujian reliabilitas pada penelitian ini dilakukan menggunakan hitungan besaran nilai Cronbach's Alpha dari masing-masing variabel yang diuji. Suatu variabel dikatakan reliabel (handal) jika memiliki Cronbach's Alpha $> 0,60$.

3.8 Uji Hipotesis

Menurut Ghozali (2018), pengujian hipotesis dalam penelitian kuantitatif dapat dilakukan dengan analisis regresi linier berganda menggunakan SPSS. Model regresi digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen (pelayanan administrasi, internasionalisasi, dan fasilitas perpustakaan/laboratorium) terhadap variabel dependen (mutu pelayanan FKIP Unila).

Pengujian hipotesis dilakukan melalui dua tahap:

1. Uji F (simultan): untuk mengetahui apakah semua variabel independen berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Hipotesis diterima apabila nilai signifikansi $< 0,05$.
2. Uji t (parsial): untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Hipotesis diterima apabila nilai signifikansi $< 0,05$ dan koefisien regresi bernilai positif.

Selain itu, nilai Adjusted R^2 digunakan untuk melihat seberapa besar kontribusi variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen.

V. SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis, dapat disimpulkan bahwa:

1. Administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu pelayanan di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung namun tidak menjadi variabel dominan. Hal ini dikarenakan masih adanya proses pelayanan administrasi yang belum sepenuhnya terdigitalisasi, sehingga respons pelayanan yang diterima mahasiswa belum seoptimal dimensi pelayanan lainnya.
2. Internasionalisasi pendidikan tinggi berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu pelayanan di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung dan merupakan variabel yang paling dominan. Hal ini menunjukkan bahwa penguatan program internasional seperti kerja sama akademik, seminar internasional, serta peluang kegiatan akademik berskala global memberikan kontribusi besar dalam meningkatkan persepsi mahasiswa terhadap mutu pelayanan pendidikan tinggi.
3. Fasilitas perpustakaan dan laboratorium berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu pelayanan di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung. Namun, variabel ini tidak menjadi faktor dominan karena meskipun fasilitas pembelajaran telah tersedia, masih diperlukan peningkatan pada aspek kelengkapan sarana, aksesibilitas, serta pemanfaatannya agar dapat mendukung proses pembelajaran secara lebih optimal.
4. Pelayanan administrasi, internasionalisasi pendidikan tinggi, serta fasilitas perpustakaan dan laboratorium secara simultan berpengaruh positif dan

signifikan terhadap mutu pelayanan di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung. Hal ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan pendidikan tinggi tidak hanya dipengaruhi oleh satu dimensi pelayanan saja, tetapi merupakan hasil dari kontribusi berbagai aspek pelayanan yang saling mendukung dalam meningkatkan kualitas layanan yang dirasakan mahasiswa.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka disampaikan beberapa saran sebagai berikut.

1. Peningkatan kualitas pelayanan administrasi

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung perlu meningkatkan kualitas pelayanan administrasi melalui pengembangan sistem pelayanan berbasis digital, penyederhanaan prosedur administrasi akademik, serta peningkatan responsivitas tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Upaya ini diharapkan dapat meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi sehingga mutu pelayanan akademik dapat meningkat secara optimal.

2. Pengembangan fasilitas perpustakaan dan laboratorium

Fakultas perlu melakukan pengembangan dan pemeliharaan fasilitas perpustakaan dan laboratorium secara berkelanjutan melalui pembaruan koleksi buku dan jurnal ilmiah, peningkatan akses terhadap sumber belajar digital, serta pengadaan peralatan laboratorium yang lebih modern sesuai dengan kebutuhan program studi. Selain itu, peningkatan kenyamanan ruang belajar dan pemeliharaan sarana pembelajaran juga perlu dilakukan agar mahasiswa dapat memanfaatkan fasilitas tersebut secara optimal.

3. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengkaji dimensi lain yang berpotensi mempengaruhi mutu pelayanan pendidikan tinggi, seperti kualitas pembelajaran, layanan kemahasiswaan, serta sistem pembelajaran berbasis digital. Selain itu, penelitian selanjutnya juga dapat menggunakan pendekatan metode penelitian campuran (*mixed methods*) agar dapat memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai kualitas pelayanan pendidikan tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah, A. (2016). Perkembangan Paradigma Administrasi Publik. *Jurnal Politik Profetik*, 4(2).
- Amin, M. A. (2024). *Analisis Pelayanan Berbasis New Public Service* [Universitas Hasanuddin]. <https://repository.unhas.ac.id/36184/>
- Amzat, I. H. (2023). Internationalization of higher education, university quality service and international students' loyalty. *Higher Education Studies*, 13(2).
- Amzat, I. H., Mohd Ali, H., Ibrahim, M. B., Othman, A., Bin Salleh, M. J., & Alade Najimdeen, A. H. (2023). Internationalization of higher education, university quality service, and international students' loyalty in Malaysia. *Sage Open*, 13(4), 21582440231210496.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, cet. ke-15. Jakarta: Rineka Cipta.
- Burdette, S. C., Frederickson, C. J., Bu, W., & Lippard, S. J. (2003). ZP4, an improved neuronal Zn²⁺ sensor of the Zinpyr family. *Journal of the American Chemical Society*, 125(7), 1778–1787.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2003). The new public service: An approach to reform. *International Review of Public Administration*, 8(1), 3–10.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The new public service: Serving, not steering*. Routledge.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2018). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. Routledge.
<https://www.taylorfrancis.com/books/mono/10.4324/9781315709765/new->

public-service-janet-denhardt-robert-denhardt

- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25* (9th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasan, M., & Hosen, M. Z. (2020). The Quality of University Service: Its Impact on Students' Satisfaction and Loyalty in Bangladesh State University. *Online Submission*, 1(3), 135–146.
- Hood, C. (1996). Beyond “progressivism”: a new “global paradigm” in public management? *International Journal of Public Administration*, 19(2), 151–177.
- Hughes, O. E. (2018). *Public Management and Administration: An Introduction*. SAGE Publications. <https://uk.sagepub.com/en-gb/eur/public-management-and-administration/book243303>
- Indonesia, K. P. dan K. R. (2020). *Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi*. Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.
- Knight, J. (2015). Internationalization: Unintended Consequences? *International Higher Education*, 80, 3–5. <https://doi.org/10.6017/ihe.2015.80.6142>
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran edisi milenium*. Jakarta: Prenhallindo.
- Lampley, J. H. (2021). *Service Quality in Higher Education: Expectations vs Experiences*. Google Books. https://books.google.com/books/about/Service_Quality_in_Higher_Education.html?id=hwruAAAAMAAJ
- Mwiya, B., Siachinji, B., Bwalya, J., Sikombe, S., Chawala, M., Chanda, H., Kayekesi, M., Sakala, E., Muyenga, A., & Kaulungombe, B. (2019). Are there study mode differences in perceptions of university education service

quality? Evidence from Zambia. *Cogent Business & Management*.

Nugroho, R. A. (2023). Kualitas Layanan Publik di Perguruan Tinggi Negeri: Analisis Faktor-Faktor Penentu. *Jurnal Birokrasi Dan Pelayanan Publik*, 10(1).

Osborne, S. (2020). *Public Service Innovation*. Routledge.
https://www.researchgate.net/publication/344557346_Public_Service_Innovation

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.

Paul, R., & Pramanik, S. A. (2023). Influence of university service quality on student satisfaction and loyalty in Bangladesh. *Journal of Applied Research in Higher Education*, 15(2), 487–505.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1108/JARHE-11-2021-0418>

Permenpan. (2017). *Pedoman penyusunan kuesioner survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelayanan publik*. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia.
<https://www.menpan.go.id>

Ridwan, I. H. J., & Sudrajat, M. H. A. S. (2020). *Hukum administrasi Negara dan kebijakan pelayanan publik*. Nuansa Cendekia.

Ruben, B. D. (2019). *Quality in Higher Education*. Taylor & Francis.
<https://www.taylorfrancis.com/books/edit/10.4324/9781351293563/quality-higher-education-brent-ruben>

Schwantz, G. D. (2020). *Service Quality in Higher Education: Expectations and Perceptions of Students*. ProQuest.
https://www.proquest.com/openview/Service_Quality_in_Higher_Education

Stankovska, G. (2024). *Service Quality and Student Satisfaction in Higher Education*. ERIC. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED656164.pdf>

- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono, F. X. (2017). *Neraca Pembayaran: Konsep, Metodologi dan Penerapan* (Vol. 4). Pusat Pendidikan Dan Studi Kebanksentralan (PPSK) Bank Indonesia.
- Suharti, R., & Gunawan, I. (2021). Transparansi dan Keadilan dalam Layanan Akademik Mahasiswa. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 23(2).
- Supriyanto, A., Burhanuddin, B., Sunarni, S., Rochmawati, R., Ratri, D. K., & Bhayangkara, A. N. (2024). Academic service quality, student satisfaction and loyalty: A study at higher education legal entities in Indonesia. *The TQM Journal*, 36(1), 136–148. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/TQM-10-2023-0334>
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis kualitas pelayanan publik pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229.
- Tinggi, D. J. P. (2023). *Laporan Kinerja Pendidikan Tinggi 2023*. Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia.
- Todea, S., Davidescu, A. A., Pop, N. Al, & Stamule, T. (2022). Determinants of student loyalty in higher education: A structural equation approach for the Bucharest University of economic studies, Romania. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(9), 5527.
- Turner, D. A. (2020). *Quality in Higher Education*. Springer. <https://link.springer.com/book/10.1007/978-94-6091-684-7>
- Westerheijden, D. F. (2018). *Quality Assurance in Higher Education Across the World*. CHEA. <https://www.chea.org/sites/default/files/other-content/Quality-Assurance-in-Higher-Education-Across-the-World-Book.pdf>
- Wibowo, A., & Suranto, A. (2022). Kolaborasi dan Partisipasi dalam Layanan Publik di Perguruan Tinggi. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 19(1).