



Implementasi Manajemen Layanan Publik dalam Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa pada Perguruan Tinggi Islam

Mustafida¹

¹ Universitas An-nur Lampung

* mustafidamustafida99@gmail.com

ARTICLE INFO

Article history:

Received 1 Mei 2026

Revised 15 Mei 2026

Accepted 25 Mei 2026

Available online 6 Juni 2026

Kata Kunci:

Manajemen Layanan Publik, Kepuasan Mahasiswa, Perguruan Tinggi Islam, Pelayanan Akademik, Kualitas Layanan

Keywords:

Public Service Management, Student Satisfaction, Islamic Higher Education, Academic Services, Service Quality.

ABSTRAK

Pelayanan publik di perguruan tinggi memiliki peran penting dalam mendukung keberhasilan penyelenggaraan pendidikan serta meningkatkan kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan. Manajemen layanan publik yang baik dapat menciptakan pelayanan yang efektif, efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan mahasiswa. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi manajemen layanan publik dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa pada perguruan tinggi Islam. Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kepustakaan (library research) melalui pengkajian berbagai literatur, artikel ilmiah, buku, dan dokumen yang relevan dengan manajemen layanan publik dan layanan pendidikan tinggi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi manajemen layanan publik yang dilakukan melalui peningkatan kualitas pelayanan akademik, pemanfaatan teknologi informasi, penyediaan informasi yang transparan, serta penguatan kompetensi tenaga kependidikan mampu meningkatkan kepuasan mahasiswa. Selain itu, faktor pendukung seperti komitmen pimpinan, ketersediaan sarana dan prasarana, serta budaya pelayanan yang baik turut berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan. Sebaliknya, keterbatasan sumber daya manusia dan hambatan teknis masih menjadi tantangan dalam penyelenggaraan layanan publik di perguruan tinggi Islam. Oleh karena itu, diperlukan upaya berkelanjutan dalam pengelolaan layanan publik agar mampu memenuhi harapan mahasiswa dan mendukung terciptanya mutu pendidikan yang lebih baik.

ABSTRACT

Public services in higher education institutions play an important role in supporting the success of educational implementation and increasing student satisfaction as service users. Good public service management can create services that are effective, efficient, transparent, and responsive to students' needs. This study aims to analyze the implementation of public service management in improving student satisfaction at Islamic higher education institutions. The method used is qualitative research with a library research approach through the examination of various literature, scientific articles, books, and documents relevant to public service management and higher education services. The results of the study indicate that the implementation of public service management through improving the quality of academic services, utilizing information technology, providing transparent information, and strengthening the competence of educational staff is able to increase student satisfaction. In addition, supporting factors such as leadership commitment, the availability of facilities and infrastructure, as well as a good service culture also contribute to improving service quality. On the other hand, limited human resources and technical barriers remain challenges in the implementation of public services at Islamic higher education institutions. Therefore, continuous efforts are needed in managing public services in order to meet students' expectations and support the creation of better educational quality.

1. PENDAHULUAN/INTRODUCTION

Perguruan tinggi merupakan lembaga pendidikan yang memiliki peran strategis dalam menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas melalui penyelenggaraan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Sebagai institusi pendidikan tinggi, perguruan tinggi tidak hanya berfungsi sebagai tempat transfer ilmu pengetahuan, tetapi juga sebagai wadah pembentukan karakter, pengembangan keterampilan, serta peningkatan kapasitas intelektual mahasiswa agar mampu menghadapi berbagai tantangan sosial, ekonomi, dan perkembangan zaman. Selain menjalankan fungsi

akademik, perguruan tinggi juga berperan sebagai penyedia layanan publik yang harus mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa secara efektif dan efisien. Dalam konteks ini, mahasiswa dipandang sebagai pengguna layanan pendidikan yang memiliki hak untuk memperoleh pelayanan yang baik, cepat, tepat, dan transparan. Oleh sebab itu, kualitas layanan yang diberikan kepada mahasiswa menjadi salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu lembaga pendidikan tinggi. Kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan pengalaman akademik yang positif bagi mahasiswa, sedangkan pelayanan yang kurang optimal dapat memengaruhi persepsi mahasiswa terhadap kualitas institusi secara keseluruhan.

Manajemen layanan publik merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan berbagai bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dalam lingkungan perguruan tinggi, layanan publik mencakup pelayanan akademik, administrasi, keuangan, kemahasiswaan, serta layanan informasi yang bertujuan untuk mendukung proses pendidikan secara optimal (Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2017: 5). Pelayanan akademik meliputi berbagai kebutuhan mahasiswa seperti pengisian kartu rencana studi, pengelolaan jadwal perkuliahan, pengurusan nilai, hingga pelayanan bimbingan akademik. Sementara itu, layanan administrasi mencakup pengelolaan dokumen, surat-menyurat, legalisasi, dan kebutuhan administratif lainnya yang berkaitan dengan proses studi mahasiswa. Layanan keuangan juga menjadi aspek penting, terutama berkaitan dengan pembayaran biaya pendidikan, beasiswa, dan administrasi lainnya. Di sisi lain, layanan kemahasiswaan berfungsi untuk mendukung pengembangan minat, bakat, serta kesejahteraan mahasiswa melalui berbagai kegiatan organisasi, pelatihan, dan program pembinaan. Pelayanan yang baik akan memberikan kemudahan bagi mahasiswa dalam mengakses berbagai kebutuhan akademik sehingga dapat meningkatkan tingkat kepuasan mereka terhadap institusi pendidikan. Sebaliknya, layanan yang tidak efektif dapat menghambat proses akademik mahasiswa dan menimbulkan berbagai keluhan yang berpotensi menurunkan kepercayaan terhadap institusi pendidikan.

Kepuasan mahasiswa menjadi aspek yang sangat penting dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi karena mahasiswa merupakan bagian utama dari proses pendidikan yang berlangsung di perguruan tinggi. Mahasiswa yang memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan cenderung memiliki persepsi positif terhadap institusi dan menunjukkan tingkat kepercayaan yang lebih tinggi. Kepuasan mahasiswa dapat tercermin dari penilaian mereka terhadap kualitas pelayanan yang diterima, baik dari aspek kecepatan pelayanan, keramahan petugas, kemudahan akses, transparansi informasi, maupun ketepatan dalam penyelesaian berbagai kebutuhan akademik. Sebaliknya, pelayanan yang lambat, kurang responsif, dan tidak transparan dapat menimbulkan ketidakpuasan yang berdampak pada citra perguruan tinggi (Fandy Tjiptono, 2019: 378). Ketidakpuasan mahasiswa dalam jangka panjang bahkan dapat memengaruhi loyalitas mahasiswa terhadap institusi, menurunkan tingkat kepercayaan publik, serta berpotensi mengurangi minat calon mahasiswa untuk melanjutkan pendidikan pada perguruan tinggi tersebut. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan publik harus menjadi perhatian utama dalam pengelolaan perguruan tinggi agar tercipta hubungan yang harmonis antara institusi dengan mahasiswa sebagai penerima layanan.

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong terjadinya transformasi dalam sistem pelayanan publik di berbagai sektor, termasuk di lingkungan pendidikan tinggi. Berbagai perguruan tinggi mulai menerapkan layanan berbasis digital guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan kepada mahasiswa. Pemanfaatan sistem informasi akademik, layanan administrasi daring, serta media komunikasi digital menjadi bagian dari upaya modernisasi pelayanan yang bertujuan untuk memberikan kemudahan akses bagi mahasiswa (Hardiyansyah, 2018: 67). Kehadiran teknologi informasi memungkinkan mahasiswa memperoleh layanan secara lebih cepat tanpa harus selalu datang langsung ke kantor pelayanan kampus. Berbagai kebutuhan seperti pengisian kartu studi, pengecekan jadwal kuliah, akses nilai, pembayaran administrasi, hingga pengajuan berbagai surat kini dapat dilakukan secara daring. Selain meningkatkan efisiensi waktu dan biaya, sistem pelayanan berbasis digital juga mampu meningkatkan transparansi serta meminimalkan terjadinya kesalahan administratif. Namun demikian, implementasi layanan digital juga menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan infrastruktur teknologi, kesiapan sumber daya manusia, serta kemampuan mahasiswa dalam mengakses teknologi tersebut secara optimal.

Perguruan tinggi Islam memiliki karakteristik yang berbeda dibandingkan dengan lembaga pendidikan lainnya karena tidak hanya berorientasi pada kualitas akademik, tetapi juga menanamkan nilai-nilai Islam dalam seluruh aspek penyelenggaraan pendidikan. Perguruan tinggi Islam tidak hanya

bertanggung jawab mencetak lulusan yang unggul secara intelektual, tetapi juga membentuk pribadi yang memiliki moralitas, spiritualitas, dan etika yang baik sesuai dengan ajaran Islam. Prinsip amanah, profesionalitas, kejujuran, dan tanggung jawab menjadi landasan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Nilai-nilai tersebut diharapkan dapat diwujudkan dalam praktik pelayanan yang adil, ramah, transparan, dan bertanggung jawab sehingga mahasiswa merasa dihargai serta memperoleh pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Oleh karena itu, implementasi manajemen layanan publik yang baik di perguruan tinggi Islam diharapkan mampu meningkatkan kepuasan mahasiswa sekaligus mewujudkan tata kelola pendidikan yang berkualitas (E. Mulyasa, 2021: 102). Dalam praktiknya, pelayanan berbasis nilai-nilai Islam juga dapat menjadi ciri khas tersendiri yang membedakan perguruan tinggi Islam dengan lembaga pendidikan lainnya dalam memberikan pengalaman layanan yang berkualitas kepada mahasiswa.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji implementasi manajemen layanan publik dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa pada perguruan tinggi Islam. Kajian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kualitas layanan pendidikan tinggi sehingga mampu memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa secara optimal. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi bagi pihak perguruan tinggi dalam merumuskan kebijakan pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan mahasiswa sebagai pengguna utama layanan pendidikan tinggi.

Penelitian ini difokuskan pada implementasi manajemen layanan publik pada perguruan tinggi Islam serta tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan publik yang diberikan. Kajian ini juga menelaah berbagai faktor yang mendukung dan menghambat implementasi manajemen layanan publik dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa. Selain itu, penelitian ini diarahkan untuk mengidentifikasi berbagai upaya yang dapat dilakukan dalam meningkatkan kualitas layanan publik guna mewujudkan kepuasan mahasiswa pada perguruan tinggi Islam.

2. METODE/METHOD

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian kepustakaan (*library research*). Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami, mengkaji, dan mendeskripsikan berbagai konsep, teori, serta hasil kajian yang berkaitan dengan implementasi manajemen layanan publik dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa pada perguruan tinggi Islam. Penelitian kualitatif menekankan pada pemahaman mendalam terhadap suatu fenomena melalui analisis data deskriptif yang bersumber dari berbagai referensi ilmiah dan dokumen tertulis yang relevan. Dengan demikian, pendekatan ini dianggap sesuai untuk mengungkap berbagai aspek konseptual mengenai manajemen layanan publik dan pengaruhnya terhadap kepuasan mahasiswa dalam konteks pendidikan tinggi Islam.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kepustakaan (*library research*). Penelitian kepustakaan merupakan penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan, mengkaji, dan menganalisis berbagai sumber literatur yang relevan dengan topik penelitian, seperti buku, jurnal ilmiah, artikel, peraturan perundang-undangan, serta dokumen lain yang berkaitan dengan manajemen layanan publik dan kepuasan mahasiswa pada perguruan tinggi Islam (Mestika Zed, 2018: 3). Penelitian kepustakaan tidak menekankan pada pengumpulan data lapangan secara langsung, melainkan berfokus pada eksplorasi data yang tersedia dalam berbagai sumber tertulis yang memiliki kredibilitas dan relevansi dengan fokus penelitian. Melalui penelitian kepustakaan, peneliti dapat memperoleh pemahaman yang lebih luas dan mendalam mengenai teori, konsep, serta hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan tema penelitian sehingga mampu membangun kerangka berpikir yang komprehensif.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari berbagai jurnal ilmiah dan buku yang membahas konsep manajemen layanan publik, kualitas pelayanan, dan kepuasan mahasiswa. Berbagai sumber primer tersebut dipilih berdasarkan tingkat relevansi, kebaruan informasi, serta kesesuaian dengan fokus penelitian yang dikaji. Pemilihan sumber primer dilakukan secara selektif agar data yang diperoleh benar-benar dapat mendukung analisis mengenai implementasi layanan publik di perguruan tinggi Islam. Adapun data sekunder diperoleh dari dokumen pendukung, hasil penelitian terdahulu, laporan ilmiah, artikel akademik, serta berbagai referensi lain yang memiliki keterkaitan dengan fokus penelitian (Sugiyono, 2022: 105). Data sekunder berfungsi sebagai pelengkap dan penguat data primer sehingga dapat memberikan pemahaman yang

lebih utuh mengenai kondisi dan perkembangan manajemen layanan publik di lingkungan perguruan tinggi.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi dokumentasi dengan cara mengidentifikasi, menginventarisasi, dan menelaah berbagai literatur yang relevan. Pada tahap identifikasi, peneliti menentukan berbagai sumber literatur yang sesuai dengan tema penelitian. Selanjutnya, tahap inventarisasi dilakukan dengan mengelompokkan berbagai sumber berdasarkan relevansi dan substansi pembahasan agar mempermudah proses analisis. Literatur yang telah terkumpul kemudian ditelaah secara mendalam untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan konsep manajemen layanan publik, kualitas pelayanan pendidikan, serta tingkat kepuasan mahasiswa dalam konteks perguruan tinggi Islam. Selanjutnya, data yang telah terkumpul diklasifikasikan berdasarkan tema-tema tertentu agar memudahkan proses analisis dan penarikan kesimpulan (Nana Syaodih Sukmadinata, 2019: 221). Pengelompokan data berdasarkan tema ini dilakukan untuk menciptakan keteraturan dalam proses penelitian sehingga setiap informasi yang diperoleh dapat dianalisis secara sistematis dan terarah.

Teknik analisis data menggunakan analisis isi (*content analysis*), yaitu suatu teknik yang digunakan untuk memahami dan menginterpretasikan isi berbagai sumber tertulis secara sistematis dan objektif. Analisis isi dipilih karena mampu membantu peneliti dalam mengidentifikasi pola, tema, makna, serta hubungan antarkonsep yang ditemukan dalam berbagai sumber pustaka yang dikaji. Analisis dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan sehingga diperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai implementasi manajemen layanan publik dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa pada perguruan tinggi Islam (Lexy J. Moleong, 2021: 248). Tahap reduksi data dilakukan dengan memilih dan menyederhanakan informasi yang dianggap relevan dengan fokus penelitian. Setelah itu, data disajikan secara sistematis dalam bentuk uraian deskriptif untuk mempermudah proses interpretasi. Tahap terakhir berupa penarikan kesimpulan dilakukan dengan menghubungkan berbagai temuan yang diperoleh sehingga menghasilkan pemahaman yang mendalam mengenai peran manajemen layanan publik dalam menciptakan kepuasan mahasiswa.

Dengan menggunakan pendekatan kepustakaan, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang mendalam mengenai pentingnya manajemen layanan publik dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan pendidikan serta kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan di perguruan tinggi Islam. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan kajian manajemen pendidikan Islam, khususnya yang berkaitan dengan pengelolaan layanan publik di perguruan tinggi. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan pertimbangan bagi pengelola perguruan tinggi Islam dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih efektif, efisien, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan mahasiswa.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN/RESULT AND DISCUSSION

A. Konsep Manajemen Layanan Publik di Perguruan Tinggi Islam

Manajemen layanan publik merupakan suatu proses pengelolaan pelayanan yang dilakukan secara terencana, terorganisasi, dan berkesinambungan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam pelaksanaannya, manajemen layanan publik bertujuan untuk menciptakan pelayanan yang efektif, efisien, tepat sasaran, dan mampu memberikan manfaat secara optimal bagi pengguna layanan. Dalam konteks perguruan tinggi, layanan publik mencakup berbagai bentuk pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa, mulai dari pelayanan akademik, administrasi, keuangan, kemahasiswaan, hingga layanan informasi. Seluruh bentuk pelayanan tersebut menjadi bagian penting dalam mendukung keberlangsungan proses pendidikan tinggi sehingga mahasiswa dapat menjalankan aktivitas akademik dengan baik dan terarah. Keberhasilan penyelenggaraan layanan tersebut sangat menentukan kualitas tata kelola perguruan tinggi dan tingkat kepuasan mahasiswa. Perguruan tinggi yang mampu memberikan layanan secara optimal akan memperoleh kepercayaan dari mahasiswa serta menciptakan citra institusi yang baik di tengah masyarakat. Sebaliknya, pelayanan yang lambat, kurang responsif, dan tidak terorganisasi dapat menimbulkan berbagai hambatan dalam proses pendidikan dan berdampak pada menurunnya kepuasan mahasiswa.

Perguruan tinggi Islam memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang tidak hanya berkualitas, tetapi juga sesuai dengan nilai-nilai Islam. Sebagai lembaga pendidikan yang berlandaskan ajaran Islam, perguruan tinggi Islam tidak hanya berfokus pada pencapaian kualitas akademik, tetapi juga berupaya membangun karakter serta budaya pelayanan yang beretika dan

berorientasi pada nilai-nilai moral. Prinsip amanah, kejujuran, tanggung jawab, keadilan, dan profesionalitas menjadi dasar dalam pelaksanaan pelayanan. Prinsip-prinsip tersebut menjadi pedoman bagi seluruh unsur perguruan tinggi dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab pelayanan kepada mahasiswa. Oleh karena itu, manajemen layanan publik di perguruan tinggi Islam tidak hanya berorientasi pada pencapaian kepuasan mahasiswa, tetapi juga pada pembentukan budaya pelayanan yang mencerminkan etika Islami. Budaya pelayanan yang mencerminkan nilai-nilai Islam diharapkan dapat menciptakan hubungan yang harmonis antara institusi dengan mahasiswa sehingga pelayanan tidak hanya dipandang sebagai kewajiban administratif, tetapi juga sebagai bentuk tanggung jawab moral dan ibadah.

Pelaksanaan manajemen layanan publik melibatkan berbagai fungsi manajemen, yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Fungsi perencanaan dilakukan untuk menentukan tujuan pelayanan, menyusun strategi, serta menetapkan standar pelayanan yang akan diterapkan. Selanjutnya, fungsi pengorganisasian dilakukan untuk mengatur pembagian tugas, tanggung jawab, dan koordinasi antarbagian agar pelayanan dapat berjalan secara sistematis. Fungsi pelaksanaan menjadi tahap penting dalam penerapan berbagai program pelayanan kepada mahasiswa, sedangkan fungsi pengawasan dilakukan untuk memastikan bahwa pelayanan telah berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Melalui penerapan fungsi-fungsi tersebut, setiap layanan dapat berjalan secara efektif dan mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa secara optimal. Dengan pengelolaan yang baik, perguruan tinggi Islam diharapkan mampu menciptakan sistem pelayanan yang berkualitas serta mampu menjawab berbagai kebutuhan mahasiswa secara tepat dan berkelanjutan.

B. Implementasi Manajemen Layanan Publik dalam Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa

Implementasi manajemen layanan publik di perguruan tinggi Islam diwujudkan melalui berbagai pelayanan yang mendukung proses pendidikan. Pelayanan yang diberikan tidak hanya bertujuan untuk memenuhi kebutuhan administratif mahasiswa, tetapi juga untuk menciptakan kenyamanan dalam proses belajar dan meningkatkan pengalaman akademik secara keseluruhan. Salah satu bentuk implementasi yang paling sering dirasakan oleh mahasiswa adalah pelayanan akademik. Pelayanan ini meliputi proses pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), pengurusan surat aktif kuliah, pelayanan nilai, pelaksanaan ujian, bimbingan akademik, hingga pelayanan wisuda. Seluruh pelayanan tersebut memiliki peran penting dalam menunjang kelancaran proses studi mahasiswa selama menempuh pendidikan di perguruan tinggi.

Dalam era digital, banyak perguruan tinggi telah memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas layanan. Sistem informasi akademik memungkinkan mahasiswa memperoleh berbagai layanan secara daring sehingga proses pelayanan menjadi lebih cepat, efektif, dan efisien. Kehadiran sistem digital membantu mahasiswa dalam mengakses berbagai kebutuhan akademik tanpa harus menghadapi prosedur yang rumit atau memerlukan waktu yang panjang. Digitalisasi layanan juga memudahkan mahasiswa dalam mengakses informasi kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Hal ini tentu memberikan manfaat besar, terutama dalam meningkatkan efisiensi waktu serta mempermudah komunikasi antara mahasiswa dan pihak kampus.

Selain penggunaan teknologi, kualitas sumber daya manusia juga menjadi faktor penting dalam implementasi layanan publik. Tenaga kependidikan yang memiliki kompetensi, kemampuan komunikasi yang baik, serta sikap ramah dan responsif akan mampu memberikan pelayanan yang memuaskan bagi mahasiswa. Sikap pelayanan yang profesional akan menciptakan rasa nyaman bagi mahasiswa ketika membutuhkan bantuan atau informasi terkait kegiatan akademik maupun administrasi. Pelayanan yang profesional dapat menciptakan hubungan yang harmonis antara mahasiswa dan institusi pendidikan. Hubungan yang baik tersebut pada akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi.

Keberhasilan implementasi manajemen layanan publik dapat dilihat dari tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diterima. Mahasiswa akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan mereka, baik dari segi kecepatan, ketepatan, kemudahan akses, maupun kualitas komunikasi yang diberikan oleh petugas pelayanan. Kepuasan mahasiswa juga dapat menjadi indikator keberhasilan institusi dalam mengelola sistem pelayanan secara efektif. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa terhadap institusi pendidikan.

C. Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Manajemen Layanan Publik

Keberhasilan pelaksanaan layanan publik di perguruan tinggi dipengaruhi oleh berbagai faktor pendukung. Salah satu faktor yang paling penting adalah komitmen pimpinan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Dukungan pimpinan dapat diwujudkan melalui penyusunan kebijakan pelayanan, penyediaan fasilitas yang memadai, serta pengembangan kompetensi tenaga kependidikan. Pimpinan perguruan tinggi memiliki peran strategis dalam menentukan arah kebijakan pelayanan sehingga kualitas layanan dapat terus mengalami peningkatan sesuai kebutuhan mahasiswa dan perkembangan zaman. Faktor pendukung lainnya adalah tersedianya sarana dan prasarana yang memadai. Fasilitas seperti ruang pelayanan yang nyaman, jaringan internet yang stabil, serta sistem informasi yang terintegrasi akan membantu memperlancar proses pelayanan kepada mahasiswa. Ketersediaan fasilitas yang baik akan memberikan kenyamanan bagi mahasiswa ketika mengakses layanan akademik maupun administratif. Selain itu, budaya kerja yang berorientasi pada pelayanan juga dapat mendorong peningkatan kualitas layanan. Budaya kerja yang baik akan menciptakan lingkungan pelayanan yang lebih profesional, disiplin, serta berorientasi pada kepuasan pengguna layanan.

Di sisi lain, terdapat beberapa faktor yang dapat menghambat pelaksanaan layanan publik. Hambatan tersebut antara lain keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya pemahaman teknologi, gangguan sistem informasi, serta rendahnya kesadaran sebagian pengguna layanan terhadap prosedur yang berlaku. Hambatan-hambatan tersebut dapat menyebabkan pelayanan menjadi kurang efektif dan menurunkan tingkat kepuasan mahasiswa. Selain itu, kurangnya evaluasi terhadap kualitas pelayanan juga dapat menjadi penghambat dalam upaya peningkatan layanan. Tanpa adanya evaluasi yang berkelanjutan, institusi akan kesulitan mengidentifikasi kekurangan dan kebutuhan perbaikan dalam sistem pelayanan yang telah diterapkan. Oleh karena itu, evaluasi secara berkala menjadi bagian penting dalam memastikan bahwa layanan publik berjalan sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

D. Upaya Peningkatan Kepuasan Mahasiswa Melalui Layanan Publik

Peningkatan kepuasan mahasiswa memerlukan berbagai upaya yang dilakukan secara berkelanjutan. Upaya peningkatan kualitas layanan tidak dapat dilakukan secara instan, tetapi membutuhkan komitmen yang kuat dari seluruh unsur perguruan tinggi agar pelayanan yang diberikan benar-benar mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui pelatihan dan pengembangan kompetensi tenaga kependidikan. Dengan kemampuan yang lebih baik, petugas pelayanan dapat memberikan layanan yang lebih profesional dan responsif terhadap kebutuhan mahasiswa. Peningkatan kompetensi ini penting dilakukan agar tenaga kependidikan mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi serta dinamika kebutuhan pelayanan di lingkungan perguruan tinggi.

Upaya berikutnya adalah pengembangan sistem pelayanan berbasis digital. Pemanfaatan teknologi informasi dapat mempercepat proses pelayanan, meningkatkan transparansi, serta memudahkan mahasiswa dalam memperoleh berbagai informasi akademik dan administrasi. Sistem pelayanan digital juga dapat mengurangi antrean dan meminimalkan kesalahan dalam pengelolaan data. Dengan sistem yang lebih modern, mahasiswa akan memperoleh pelayanan yang lebih mudah, cepat, dan akurat sehingga dapat meningkatkan tingkat kepuasan terhadap institusi pendidikan.

Perguruan tinggi juga perlu melakukan evaluasi pelayanan secara berkala melalui survei kepuasan mahasiswa. Hasil evaluasi tersebut dapat digunakan sebagai dasar dalam menyusun strategi perbaikan dan pengembangan layanan di masa mendatang. Dengan demikian, layanan yang diberikan akan semakin sesuai dengan kebutuhan dan harapan mahasiswa. Evaluasi yang dilakukan secara rutin juga membantu institusi dalam mengetahui berbagai kelemahan pelayanan sehingga dapat segera dilakukan tindakan perbaikan yang diperlukan.

Selain itu, pembentukan budaya pelayanan prima harus menjadi bagian dari tata kelola perguruan tinggi. Seluruh unsur institusi perlu memiliki komitmen yang sama untuk memberikan pelayanan terbaik kepada mahasiswa. Budaya pelayanan yang baik akan menciptakan lingkungan akademik yang kondusif, meningkatkan kepercayaan mahasiswa, serta mendukung terwujudnya mutu pendidikan yang lebih baik. Dengan adanya budaya pelayanan yang kuat, perguruan tinggi akan lebih mampu menciptakan suasana pendidikan yang nyaman, profesional, dan berorientasi pada kebutuhan mahasiswa sebagai pengguna layanan utama.

Berdasarkan hasil pembahasan tersebut, dapat dipahami bahwa implementasi manajemen layanan publik memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa pada perguruan tinggi Islam. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan pengalaman positif bagi

mahasiswa serta mendukung terciptanya tata kelola pendidikan yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan. Selain itu, pelayanan yang berkualitas juga dapat memperkuat kepercayaan mahasiswa terhadap institusi pendidikan serta menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan mutu perguruan tinggi Islam secara keseluruhan.

4. KESIMPULAN/CONCLUSION

Berdasarkan hasil pembahasan, dapat disimpulkan bahwa implementasi manajemen layanan publik memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa pada perguruan tinggi Islam. Manajemen layanan publik yang dilaksanakan melalui perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan yang baik mampu menciptakan pelayanan yang efektif, efisien, serta berorientasi pada kebutuhan mahasiswa sebagai pengguna layanan pendidikan. Implementasi layanan publik diwujudkan melalui penyelenggaraan pelayanan akademik, administrasi, dan informasi yang didukung oleh pemanfaatan teknologi digital serta kompetensi tenaga kependidikan yang memadai. Pelayanan yang cepat, tepat, transparan, dan responsif memberikan dampak positif terhadap tingkat kepuasan mahasiswa serta meningkatkan kepercayaan mereka terhadap institusi pendidikan.

Keberhasilan pelaksanaan layanan publik dipengaruhi oleh berbagai faktor pendukung, seperti komitmen pimpinan, ketersediaan sarana dan prasarana, pemanfaatan teknologi informasi, serta budaya pelayanan yang baik. Sementara itu, faktor penghambat yang masih sering ditemui meliputi keterbatasan sumber daya manusia, kendala teknis dalam sistem informasi, dan kurangnya evaluasi pelayanan secara berkelanjutan. Oleh karena itu, perguruan tinggi Islam perlu terus melakukan peningkatan kualitas layanan melalui pengembangan kompetensi tenaga kependidikan, optimalisasi layanan berbasis digital, penyediaan fasilitas yang memadai, serta pelaksanaan evaluasi pelayanan secara berkala. Dengan upaya tersebut, kepuasan mahasiswa dapat meningkat dan tujuan penyelenggaraan pendidikan yang berkualitas dapat tercapai secara optimal.

REFERENCES

- Fattah, Nanang. *Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2018.
- Hardiyansyah. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media, 2018.
- Hafidhuddin, Didin, dan Hendri Tanjung. *Manajemen Syariah dalam Praktik*. Jakarta: Gema Insani, 2019.
- Hayat. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Pers, 2020.
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2021.
- Mulyasa, E. *Manajemen dan Kepemimpinan Kepala Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara, 2021.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2017.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2022.
- Sukmadinata, Nana Syaodih. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2019.
- Syafiie, Inu Kencana. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2019.
- Terry, George R. *Principles of Management*. New York: McGraw-Hill Education, 2018.
- Tjiptono, Fandy. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset, 2020.
- Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset, 2019.
- Zed, Mestika. *Metode Penelitian Kepustakaan*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia,