

PENGARUH SMART LAYANAN AKADEMIK (SALAMI) TERHADAP MUTU LAYANAN PERSURATAN MAHASISWA MPI UIN KHAS JEMBER

Siti Fatimatus Syarifah *¹

UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, Indonesia
sitifatimatussyarifah@gmail.com

Bela Aprilia Putri

UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, Indonesia
belaapriiaputri638@gmail.com

Mahda Sakinah

UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, Indonesia
mahdasakinah3@gmail.com

Siti Magfirotul Laily

UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, Indonesia
firotullaily@gmail.com

Rofiq Hidayat

UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, Indonesia
rofiqhidayat@uinkhas.ac.id

Abstract

Academic services are a very important component of student needs, especially correspondence. The aim of this research is to determine and analyze the influence of smart academic services (SALAMI) on the quality of student correspondence services. This research was aimed at students of Islamic Education Management (MPI), Faculty of Tarbiyah and Teacher Training (FTIK), Kiai Haji Achmad Siddiq State Islamic University Jember. The research method used in this research is a quantitative method with a comparative causal type of research. The total sample is 30 people and the data obtained will then be analyzed using simple regression to see the influence between the smart academic service variable and the quality of correspondence services. The data collection technique uses an online survey technique with the help of SPSS 23. The results of the research show that there is an influence between the smart academic service variable on the quality of student correspondence services at MPI, UIN Khas Jember. The influence that occurs is positive, which means it can help students in dealing with correspondence problems. This is reinforced by the variable's significant value of 0.000 (very significant).

Keywords: Smart Academic Services, Quality Mail Services, Students

¹ Korespondensi Penulis.

Abstrak

Layanan akademik merupakan salah satu komponen yang sangat penting terhadap kebutuhan mahasiswa khususnya persuratan. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh smart layanan akademik (SALAMI) terhadap mutu layanan persuratan mahasiswa. Penelitian ini ditujukan pada mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam (MPI), Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK), Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan jenis penelitian yang bersifat kausaf komparatif. Jumlah sampel sebanyak 30 orang dan data yang diperoleh selanjutnya akan dianalisis menggunakan regresi sederhana untuk melihat pengaruh antara variabel smart layanan akademik dan mutu layanan persuratan. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik survey secara online dengan bantuan SPSS 23. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel smart layanan akademik terhadap mutu layanan persuratan mahasiswa MPI, UIN Khas Jember. Pengaruh yang terjadi bersifat positif yang berarti dapat membantu mahasiswa dalam menangani masalah persuratan. Hal tersebut diperkuat oleh nilai signifikan variabel sebesar 0.000 (sangat signifikan).

Kata Kunci: Smart Layanan Akademik, Mutu Layanan Persuratan, Mahasiswa

PENDAHULUAN

Perguruan Tinggi merupakan suatu lembaga pendidikan formal untuk memberikan pelayanan pendidikan yang baik dan berkualitas sesuai visi dan misi yang akan dicapai serta sebagai pihak penyedia jasa atau layanan, sedangkan mahasiswa itu dipandang sebagai pengguna jasa atau layanan yang disebut konsumen atau pelanggan (Lidy Mariska & Shita Wahyu Hati, 2015). Pendapat tersebut didukung oleh (Setiawan et al., 2019) bahwa dalam konteks pelayanan publik, suatu pelayanan menjadi vital dengan dampaknya yang signifikan pada pemilihan penyedia layanan yang mampu memuaskan berbagai kelompok masyarakat, khususnya mahasiswa.

Pelayanan dinilai oleh layanan itu sendiri, dengan membandingkan pelayanan yang diterima dan harapan dari pengguna, sehingga menciptakan dasar untuk memahami keunggulan yang diharapkan (Lisdiana et al., 2023). Hal tersebut berkaitan dengan perguruan tinggi yang harus memberikan pelayanan yang memadai terhadap mahasiswanya (Ratnaningrum, 2023).

Mahasiswa bukan hanya indikator utama dalam pelayanan di perguruan tinggi, tetapi juga menjadi fokus utama dalam evaluasi kinerja akademik (Widiastuti et al., 2022). Layanan akademik yang diberikan oleh perguruan tinggi merupakan salah satu ukuran dari keberhasilan lembaga pendidikan dalam mempertahankan produk jasa pendidikan (Manik, & Sidharta, 2017). Banyak kasus mahasiswa mengalami kesulitan mengakses layanan administrative yang dapat menghambat proses akademis dan menciptakan pengalaman negative.

UIN KHAS Jember mempunyai tantangan untuk memberikan layanan akademik yang handal. Pentingnya layanan tidak hanya menciptakan hubungan jangka panjang terhadap

mahasiswa tetapi juga membangun reputasi baik dan menarik bagi calon mahasiswa (Susetyo et al., 2022). Terkait layanan akademik, UIN KHAS Jember khususnya Fakultas tarbiyah dan Ilmu keguruan berupaya memenuhi kebutuhan mahasiswa dalam proses mutu layanan persuratan yaitu smart layanan akademik (SALAMI).

Ketersediaan dalam smart layanan akademik (SALAMI) berupa surat seminar proposal, surat penelitian skripsi, surat bimbingan skripsi, surat keterangan aktif, surat rekomendasi beasiswa, formulir pengajuan cuti dan pendaftaran sidang skripsi. Dengan implementasi smart layanan akademik (SALAMI), diharapkan layanan persuratan mahasiswa MPI UIN Khas Jember dapat lebih terintegrasi, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan mahasiswa.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh smart layanan akademik (SALAMI) terhadap mutu layanan persuratan mahasiswa MPI UIN KHAS Jember. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pengembangan layanan akademik di perguruan tinggi. Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk mengangkat kondisi tersebut dalam suatu penelitian dengan judul “Pengaruh Smart Layanan Akademik (Salami) Terhadap Mutu Layanan Persuratan Mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam UIN KHAS Jember”.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut (Sugiono, 2013) pendekatan kuantitatif adalah pendekatan dengan pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian dengan analisis bersifat statistik yang memiliki tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Sedangkan jenis penelitian bersifat kausal komparatif, kausal komparatif merupakan jenis penelitian yang digunakan untuk membandingkan antara dua kelompok atau lebih dari suatu variable tertentu (M. Arsyam & M. Yusuf Tahir, 2021).

Teknik pengumpulan data menggunakan teknik survey secara online dengan menyebarkan kuesioner yang dibagikan melalui media elektronik yaitu Google Form. Pertanyaan yang terkandung dalam kuesioner disusun dalam bentuk skala linier dengan empat pilihan jawaban (Sianipar, 2019). Teknik pengumpulan data dalam proses penelitian survey merupakan suatu kegiatan yang sangat penting untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan sesuai dengan tujuan penelitian (Subandi, Anubhakti & Vallendito, 2017).

Pengambilan sampel menggunakan teknik non-probability sampling yaitu purposive sampling. Sampel merupakan bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiono, 2019). Metode purposive sampling diambil mewakili populasi mahasiswa Manajemen pendidikan Islam UIN KHAS Jember secara lebih spesifik dan memilih 30 responden dari salah satu kelas yaitu C4 sebagai sampel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan setelah penyebaran kuesioner kepada responden. Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa seluruh butir pertanyaan pada variabel smart layanan akademik (Tabel 1) dan mutu layanan persuratan mahasiswa (Tabel 2) memiliki nilai R-hitung yang lebih besar dibandingkan dengan R-tabel. Uji validitas ini dapat dilihat dari tingkat signifikan dari hasil uji output SPSS 23. Adapun hasil dari uji validitas instrument dalam penelitian ini diambil sebanyak 30 responden dalam sebagai berikut.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Smart Layanan Akademik (SALAMI)

No.	R hitung	R tabel	Keterangan
1.	0.610	0.3610	Valid
2.	0.764	0.3610	Valid
3.	0.768	0.3610	Valid
4.	0.591	0.3610	Valid

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Mutu Layanan Persuratan

No.	R hitung	R tabel	Keterangan
1.	0.744	0.3610	Valid
2.	0.738	0.3610	Valid
3.	0.767	0.3610	Valid
4.	0.740	0.3610	Valid
5.	0.756	0.3610	Valid

Berdasarkan tabel hasil uji validitas instrument perhitungan diatas seluruh item pertanyaan mengacu pada dasar pengambilan Keputusan yang mana apabila R hitung lebih besar dari R tabel maka dinyatakan valid. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pertanyaan yang digunakan layak atau valid dan dapat dipercaya untuk mengumpulkan data yang akan digunakan dalam penelitian ini.

Dalam penelitian ini, selain menguji validitas, dilakukan juga uji reliabilitas pada kuesioner yang digunakan. Uji reliabilitas dilakukan terhadap kuesioner yang telah disebarkan kepada responden. Hasil uji reliabilitas untuk SALAMI, dan mutu layanan persuratan mahasiswa dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	R tabel	Keterangan
SALAMI (X)	0.604	0.60	Reliabel
Mutu Layanan Persuratan (Y)	0.800	0.60	Reliabel

Berdasarkan hasil uji reliabilitas instrumen penelitian diatas menunjukkan bahwa kedua variabel yaitu smart layanan akademik (X) = 0.604 dan mutu layanan persuratan (Y) = 0.800, merupakan reliabilitas atau handal karena nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0.60 atau R tabel. Dengan demikian variabel diatas dapat digunakan untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian.

Selanjutnya uji asumsi klasik, pada uji asumsi klasik terdapat beberapa macam tahapan yang harus dilakukan yaitu uji normalitas, uji heterokedastisitas, dan uji multikolinieritas. Dengan menggunakan program SPSS versi 23, Adapun hasil dari uji normalitas sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.71270760
Most Extreme Differences	Absolute	.102
	Positive	.064
	Negative	-.102
Test Statistic		.102
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

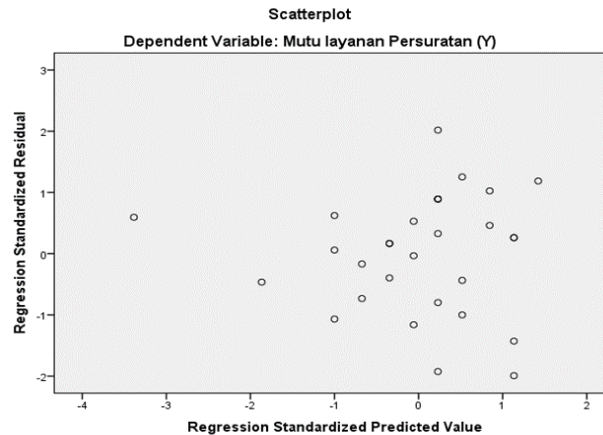
c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Berdasarkan tabel hasil uji normalitas diatas dapat dilihat bahwa test statistic Kolmogorov-Smirnov adalah 0.102 dan signifikan pada 0.200, dalam penelitian ini menggunakan tingkat kepercayaan signifikan sebesar 0.05 ($\alpha=5\%$), maka dapat dikatakan bahwa model regresi yang di uji memenuhi asumsi normal dan dari hasil diatas dapat dilihat Asymp.Sig (2-tailed) sebesar 0.200, maka H_0 dianggap normal karna residual signifikan lebih besar dari 0.05 ($0.200 > 0.05$).

Selanjutnya yaitu uji heterokedastisitas. Berikut tabel hasil uji heterokedastisitas dengan bantuan SPSS 23.

Tabel 5. Hasil Uji Heterokidastisitas



Berdasarkan hasil analisis grafik di atas, menunjukkan bahwa tidak terdapat pola yang jelas, seperti titik-titik yang menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, hal ini bisa disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi ini layak digunakan untuk melakukan penelitian. Selanjutnya uji multikolinieritas. Adapun hasil dari uji multikolinierita dengan bantuan SPSS 23 sebagai berikut.

Tabel 6. Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-.529	2.330		-.227	.822		
SALAMI (X)	.357	.321	.223	1.111	.276	.607	1.648

a. Dependent Variable: Mutu layanan Persuratan (Y)

Berdasarkan tabel hasil analisis tabel diatas, dapat dilihat bahwa likuiditas memiliki nilai tolerance > 0.10 yaitu sebesar 0.607 dan memiliki nilai VIF < 10 yaitu sebesar 1.648. Maka dapat dilihat bahwa data yang ada tidak terjadi multikolinieritas antar variabel independent yaitu dengan melihat nilai VIF dan tolerance. Nilai VIF yang diperbolehkan hanya mencapai > 10 dan nilai tolerance < dari 0.10. Maka pada tabel data diatas dapat dipastikan tidak terjadi gejala multikolinieritas.

Setelah uji asumsi klasik, uji persyaratan selanjutnya yaitu uji hipotesis. Pada uji hipotesis terdapat beberapa macam tahapan yang harus dilakukan yaitu uji koefisien determinasi, uji F, uji regresi linier berganda dan uji T. Pada uji koefisien determinasi ini

digunakan untuk melihat seberapa besar kontribusi variabel bebas yang terdiri dari SALAMI (X) dan mutu layanan persuratan (Y) secara keseluruhan. Berikut ini adalah hasil perhitungan koefisien determinasi dengan menggunakan aplikasi SPSS 23 yaitu sebagai berikut.

Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Detirminasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.586 ^a	.343	.294	1.775

a. Predictors: (Constant), SALAMI (X)

Berdasarkan hasil analisis diatas diperoleh persentase keragaman variabel mutu layanan persuratan (Y) yang dapat dijelaskan oleh variabel SALAMI (X) adalah 34.3% sedangkan 58,6% sisanya dijelaskan variabel lain diluar model regresi.

Selanjutnya uji f (simultan) dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat. Berikut ini hasil perhitungan dari uji f yang diperoleh dengan bantuan program SPSS for windows versi 23.

Tabel 8. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	44.399	2	22.200	7.046	.003 ^b
	Residual	85.068	27	3.151		
	Total	129.467	29			

a. Dependent Variable: Mutu layanan Persuratan (Y)

a. Predictors: (Constant), SALAMI (X)

Berdasarkan hasil analisis tabel diatas didapatkan nilai F hitung (7.046) > F tabel 4,210 dan nilai sig (0.000) < 0.05 maka disimpulkan terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel X1 secara simultan terhadap Y sehingga H3 diterima dan H0 ditolak.

Dilanjut dengan uji regresi linier berganda, jadi, diterapkannya uji regresi linear berganda pada penelitian ini untuk mengetahui koefisien regresi dari variabel independent yakni smart layanan akademik yang menyebabkan terjadinya perubahan terhadap mahasiswa, yang mana dalam pengaruh tersebut dijadikan dasar untuk mengukur besarnya pengaruh smart layanan akademik terhadap mutu layanan persuratan mahasiswa secara parisal. Hal ini dilakukan merujuk pada teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini. Berikut adalah tabel hasil uji regresi linier berganda.

Tabel 9. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.529	2.330		-.227	.822
SALAMI (X1)	.357	.321	.223	1.111	.276

a. Dependent Variable: Mutu layanan Persuratan (Y)

$$Y = -0.529 + 0.357 X_1 + 0.761 X_2$$

Diketahui nilai konstantan - 0.529 hal ini menunjukkan bahwa X_1 bernilai sebesar 0 maka nilai Y tetap sebesar - 0.529. Berdasarkan variabel SALAMI X_1 hasil uji regresinya yang menunjukkan bahwa variabel X_1 memiliki koefisien regresi positif dengan nilai $B = 0.357$ artinya apabila terjadi kenaikan nilai variabel X_1 sebesar 1point maka akan terjadi pula peningkatan terhadap variabel Y sebesar 0.357.

Selanjutnya uji persyaraatan terakhir dari uji hipotesis yaitu uji T. Dari hasil perhitungan dengan bantuan program SPSS for windows versi 23 diperoleh nilai t hitung untuk masing-masing variabel yaitu SALAMI (X_1) dan pengaruh lain/staf (X_2) dan mutu layanan persuratan (Y) dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 10. Hasil Uji T

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.529	2.330		-.227	.822
SALAMI (X_1)	.357	.321	.223	1.111	.276

a. Dependent Variable: Mutu layanan Persuratan (Y)

Diketahui hasil uji T untuk menguji hipotesis. Berdasarkan hasil analisis tabel diatas diperoleh nilai t hitung (1.111) < t tabel 2.04841 dan sig (0.276) > 0.05 , maka dapat disimpulkan SALAMI berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap mutu layanan persuratan mahasiswa MPI UIN KHAS JEMBER, maka H_1 ditolak H_0 diterima.

Analisis/Diskusi

Berdasarkan hasil uji data penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, diketahui bahwa hipotesis yang diajukan semuanya diterima. Berikut ini adalah hasil analisis/diskusinya.

Hasil pengujian hipotesis pertama yaitu uji F atau uji anova dimaksudkan untuk menguji pengaruh smart layanan akademik terhadap mutu layanan persuratan. Berdasarkan hasil uji statistik f menunjukkan bahwa nilai f-hitung = 7.046 lebih besar dari f-tabel 4,210 dan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian hipotesis pertama (H3) diterima. Sehingga disimpulkan bahwa pengaruh smart layanan akademik (SALAMI) terhadap mutu layanan persuratan sudah cocok. Hal ini menunjukkan bahwa SALAMI secara simultan berpengaruh terhadap persuratan mahasiswa MPI. Semakin baik pelayanan akademik yang diberikan maka akan besar Tingkat apresiasi mahasiswa yang bisa berdampak baik bagi fakultas khususnya Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan. Dengan demikian, smart layanan akademik secara simultan terhadap mutu layanan persuratan mahasiswa memiliki pengaruh yang cukup tinggi. Untuk itu, perlu untuk ditingkatkan agar para mahasiswa semakin merasa puas terhadap layanan yang diterima. Ini masuk pada kualitas layanan akademik. Teori ini didukung oleh (Diana R, 2010) kualitas layanan akademik yang sering kali menggarisbawahi pentingnya integrasi teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan.

Hasil penelitian tersebut juga mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Juhan & Mulyawan, 2015) yang membuktikan bahwa kualitas layanan akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Untuk menyediakan dan memberikan layanan yang unggul bagi pihak yang berhak mendapatkan pelayanan terutama mahasiswa dengan hal ini pasti akan berpengaruh terhadap persepsi positif mahasiswa dan mampu mendorong terciptanya perasaan puas dengan pelayanan-pelayanan yang diterimanya, tepat sesuai kebutuhan dan ekspektasi mereka. Selain itu, penelitian ini menguatkan bukti yang ada bahwa penerapan smart layanan akademik (SALAMI) yang efektif sangat krusial untuk meningkatkan mutu layanan persuratan mahasiswa, sehingga upaya peningkatan sistem tersebut perlu terus dilakukan untuk mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi di kalangan mahasiswa. Hasil peneliti sejalan dengan temuan dari studi yang dilakukan oleh (Rindu PA & Kristophorus H, 2022), menemukan bahwa penggunaan sistem informasi akademik yang terintegrasi dapat secara signifikan meningkatkan mutu layanan akademik dan kepuasan mahasiswa.

Selanjutnya pengujian hipotesis yaitu uji T, dimaksudkan untuk menguji smart layanan akademik (SALAMI) terhadap mutu layanan persuratan mahasiswa yang mempunyai pengaruh signifikan. Diketahui pada hasil uji T dapat dilihat bahwa variabel smart layanan akademik memiliki t-hitung = 1.111 lebih besar dari t-tabel = 2.04841 dan tingkat signifikansi sebesar 0.276 lebih kecil dari signifikansi 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama (H1) diterima. Jadi, terbukti bahwa nilai smart layanan akademik berpengaruh signifikan positif terhadap layanan persuratan mahasiswa yang berarti pelayanan yang diberikan fakultas melalui tenaga pendidik (dosen) sudah dapat memenuhi harapan mahasiswa. Mahasiswa yang merasa senang dengan pelayanan yang diberikan akan dengan senang hati merekomendasikan fakultas ini kepada orang-orang yang memberi dampak baik atau positif bagi fakultas sendiri khususnya Fakultas Tarbiyah

dan Ilmu Keguruan. Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian (Yuliawan, 2017) yang menunjukkan pelayanan akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap mahasiswa.

Adanya Layanan akademik memiliki peran yang sangat penting dalam menunjang kesuksesan proses pendidikan di sebuah institusi. Ketika layanan akademik dikelola dengan baik, proses pengurusan berbagai jenis surat yang dibutuhkan mahasiswa, seperti surat seminar proposal, surat penelitian skripsi, surat bimbingan skripsi, surat keterangan aktif, surat rekomendasi beasiswa, formulir pengajuan cuti serta pendaftaran sidang skripsi menjadi lebih efisien dan akurat. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu (Suwitro, 2013) melakukan penelitian dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Online Undiksha (Survey Pada Mahasiswa Semester 3 Universitas Pendidikan Ganesha). Penelitian ini ditujukan guna meningkatkan kualitas pelayanan administrasi akademik di Universitas Pendidikan Ganesha. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, sedangkan jenis penelitiannya adalah deskriptif. Populasi penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Undiksha. Sampelnya adalah mahasiswa Undiksha semester tiga dengan jumlah sampel sebanyak 257 orang. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui survei lapangan. Pengumpulan data pada survei lapangan dilakukan pengujian statistik dengan bantuan perangkat lunak Microsoft Excel 2007. Hasil survei dan analisis yang dilakukan diketahui bahwa tanggapan mahasiswa Undiksha semester tiga terhadap kualitas pelayanan administrasi akademik online Undiksha adalah baik.

Setelah itu uji koefisien determinasi. Uji koefisien determinasi dalam tabel model summary, memiliki implikasi bahwa pengaruh smart layanan akademik (X) terhadap mutu layanan persuratan mahasiswa (Y), ini diketahui bahwa persentase keragaman variabel mutu layanan persuratan (Y) yang dapat dijelaskan oleh variabel SALAMI (X) adalah 34.3% sedangkan 58,6% sisanya dijelaskan variabel lain diluar model regresi. Artinya bahwa kualitas pelayanan akademik memiliki determinan hubungan dan pengaruh yang searah terhadap kepuasan mahasiswa LP3I Sukabumi, sehingga hasil penelitian ini telah membuktikan bahwa secara parsial smart layanan akademik berpengaruh positif terhadap mutu layanan persuratan mahasiswa MPI. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Qomariah N, 2012) juga membuktikan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa.

Memperhatikan pentingnya pelayanan yang sesuai dengan ketepatan waktu dan kebutuhan mahasiswa, terutama mahasiswa manajemen pendidikan Islam, bertujuan untuk menjamin kemudahan dan kelancaran aktivitas persuratan mereka. Hal ini mencerminkan kesinambungan dalam penyelenggaraan dan pelaksanaan pendidikan dengan menempatkan mahasiswa sebagai fokus utama. Mahasiswa dimanjakan dengan pelayanan pendidikan yang memenuhi standar kualitas, yang tidak hanya menciptakan nilai positif dalam persaingan kompetitif antar perguruan tinggi, tetapi juga memastikan terpenuhinya hak-hak pelayanan yang dibutuhkan mahasiswa.

Masuk pada pengujian hipotesis terakhir yaitu uji regresi linier berganda, ini bertujuan untuk menguji variabel bebas yaitu smart layanan akademik terhadap variabel

terikat yaitu mutu layanan persuratan. Dalam analisis regresi linier berganda, variabel SALAMI (X1) hasil uji regresinya yang menunjukkan bahwa variabel X1 memiliki koefisien regresi positif dengan nilai $B = 0.357$, artinya apabila terjadi kenaikan nilai variabel X1 sebesar 1point maka akan terjadi pula peningkatan terhadap variabel Y sebesar 0.357. Nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 menunjukkan bahwa variabel smart layanan akademik (SALAMI) bernilai positif terhadap mutu layanan persuratan, yang berarti pelayanan yang diberikan sudah memenuhi harapan mahasiswa sebagai penerima jasa layanan sehingga mahasiswa merasa cukup atau bahkan sudah merasa puas terhadap pelayanan yang ada. Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian sebelumnya (Setiawan et al., 2019) yang menyatakan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas produk dengan kepuasan pelanggan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel smart layanan akademik (SALAMI) di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, UIN KHAS Jember khususnya mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam mempengaruhi mutu layanan persuratan di fakultas tersebut. Pengaruh yang terjadi bersifat positif yang berarti bahwa smart layanan akademik yang diterapkan dapat memberikan kemudahan dalam memproses persuratan dari mahasiswa yang dijadikan sebagai responden. Hal ini terlihat dari uji T yang menunjukkan bahwa SALAMI memiliki pengaruh positif dan signifikan serta uji F yang menegaskan bahwa SALAMI berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap mutu layanan persuratan mahasiswa. Dalam konteks ini, peningkatan kualitas layanan akademik, khususnya smart layanan akademik menjadi krusial untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa dalam meningkatkan mutu layanan persuratan. Hasil penelitian ini memberikan dukungan tambahan terhadap pentingnya penerapan SALAMI yang efektif guna meningkatkan mutu layanan persuratan mahasiswa. Dengan demikian, harus terdapat beberapa aspek yang dapat ditingkatkan untuk menyempurnakan sistem pelayanan yang telah ada tersebut. Hal ini dilakukan untuk menjaga kestabilan terhadap mahasiswa tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Arsyam, M., & Tahir, M. Y. (2021). Ragam jenis penelitian dan perspektif. *Al-Ubudiyah: Jurnal Pendidikan Dan Studi Islam*, 2(1), 37-47. <https://jurnal.staiddimakassar.ac.id/index.php/aujpsi/article/download/17/17>
- Azzahra, R. P., & Hadiono, K. (2022). Analisis Layanan Sistem Informasi Akademik Unisbank Berdasarkan Kepuasan Mahasiswa dengan Pendekatan ServQual. *AITI*, 19(2), 137-152. <https://doi.org/10.24246/aiti.v19i2.137-152>
- Fauzi, M. A. (2022). E-learning in higher education institutions during COVID-19 pandemic: current and future trends through bibliometric analysis. *Heliyon*, 8(5). [https://www.cell.com/heliyon/pdf/S2405-8440\(22\)00721-6.pdf](https://www.cell.com/heliyon/pdf/S2405-8440(22)00721-6.pdf)
- Hardiawan, A. C., & SUGIONO, S. (2013). Pengaruh kepercayaan, kemudahan, dan kualitas informasi terhadap keputusan pembelian secara online (studi pada pengguna situs

- jual beli online tokobagus. com) (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomika dan Bisnis). <http://eprints.undip.ac.id/42236/>
- Juhana, D., & Mulyawan, A. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di STMIK Mardira Indonesia Bandung. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*, 9(1), 1-15.
- Lisdiana, I., Prasetyo, I., & Hartati, C. S. (2023). Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening Pada Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Manajemen*, 1(2), 50–63. <https://doi.org/10.59024/jise.v1i2.92>
- Mariska, L., & Hati, S. W. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Politeknik Negeri Batam. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis*, 3(1), 1-9. <https://jurnal.polibatam.ac.id/index.php/JAEMB/article/view/178>
- Qomariah, N. (2012). Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Institusi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi pada Universitas Muhammadiyah di Jawa Timur). *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 10(1), 177-187. <https://jurnaljam.ub.ac.id/index.php/jam/article/view/410>
- Rahmawati, D. (2010). Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Administrasi Dan Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Lingkungan Fise Uny. *Jurnal Pendidikan Akuntansi Indonesia*, 8(2). <https://doi.org/10.21831/jpai.v8i2.951>
- Ratnaningrum, L. P. R. A. (2023). Analisis Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan pada Perguruan Tinggi. *Bussman Journal: Indonesian Journal of Business and Management*, 3(1), 279–299. <https://doi.org/https://doi.org/10.53363/buss.v3i1.124>
- Setiawan, A., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 9(2), 114-126.
- Sianipar, A. Z. (2019). Penggunaan Google Form Sebagai Alat Penilaian Kepuasan Pelayanan. 3(1), 16–22. <http://journal.stmikjayakarta.ac.id/index.php/jisamar/article/view/72/67>
- Subandi, S., Anubhakti, D., & Vallendito, B. (2017). Rancang bangun kuesioner survey berbasis Web. *SENTIA* 2017, 9. <http://download.garuda.kemdikbud.go.id>
- Sukarningsi, S., Alexandro, R., Rani, W. M., Rahman, R., Daniel, S., & Nibel, H. (2022). Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik Di FKIP Universitas Palangka Raya. *Journal Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial*, 14(1), 58-63. <https://doi.org/10.37304/jpips.v14i1.4734>
- Susetyo, D. P., Pranajaya, E., Setiawan, T., & Suryana, A. (2022). Kualitas Pelayanan Akademik dan Citra Institusi sebagai Determinan Kepuasan Mahasiswa. *Formosa Journal of Applied Sciences*, 1(4), 473–492. <https://doi.org/10.55927/fjas.v1i4.1250>
- Suwitro, P. H. 2013. Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Online UNDIKSHA. Volume 2, Nomor 2, ISSN 2252-9063. Diakses 02 Februari 2016. <http://pti.undiksha.ac.id/karmapati/vol2no2/3.pdf>
- Widiastuti, T., Karsa, K., & Juliane, C. (2022). Evaluasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Menggunakan Metode Klasifikasi Algoritma C4.5. *Technomedia Journal*, 7(3), 364–380. <https://doi.org/10.33050/tmj.v7i3.1932>

- Yuliawan, R. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan pegawai administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Eksis: Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis, 12(2), 126-134.
<http://ejournal.stiedewantara.ac.id/index.php/001/article/view/102>
- Zahir, A., & Saputra, S. (2016). Analisis Kualitas Layanan Akademik Universitas Cokroaminoto Palopo. Prosiding, 2(1).
<http://journal.uncp.ac.id/index.php/proceding/article/view/488>