



Pengaruh Digitalisasi Administrasi, Komunikasi, dan Kualitas Pelayanan Bagian Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Indonesia

Reni Eko Hati^{1*}, Euis Komalawati²

¹⁻²Magister Ilmu Administrasi, Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta, Indonesia

*Penulis Koresponding: hatirenieko@gmail.com

Abstract. Digital transformation in higher education requires universities to improve academic services to meet students' needs and expectations. At the Faculty of Law, University of Indonesia, administrative processes have been digitized through various academic information systems; however, challenges remain, including limited system integration, service disruptions, ineffective communication, and the need for continuous service improvement. This study aims to analyze the effects of administrative digitization, communication, and academic service quality on student satisfaction. A quantitative approach was employed using a survey of 100 students selected through purposive sampling. Data were collected through questionnaires and analyzed using multiple linear regression. The results show that administrative digitization has a positive and significant effect on student satisfaction, with an adjusted R^2 of 44.6%. Communication also has a positive and significant effect, with an adjusted R^2 of 7.7%, while service quality has the most dominant positive and significant effect, with an adjusted R^2 of 79.5%. Simultaneously, administrative digitization, communication, and service quality significantly affect student satisfaction, with an adjusted R^2 of 81.4%. These findings highlight the importance of integrated digital administrative systems, effective academic communication, and continuous service quality improvement to provide fast, accurate, responsive, and student-oriented academic services.

Keywords: Academic Services; Administrative Digitization; Communication; Service Quality; Student Satisfaction.

Abstrak. Transformasi digital dalam pelayanan pendidikan tinggi menuntut perguruan tinggi untuk meningkatkan kualitas layanan akademik agar mampu memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa. Pada Fakultas Hukum Universitas Indonesia, digitalisasi administrasi telah diterapkan melalui berbagai sistem informasi akademik, namun masih terdapat sejumlah kendala, seperti belum optimalnya integrasi sistem, gangguan dalam proses layanan, komunikasi yang belum efektif, serta kualitas pelayanan yang perlu ditingkatkan secara berkelanjutan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengevaluasi pengaruh digitalisasi administrasi, komunikasi, dan kualitas pelayanan bagian akademik terhadap kepuasan mahasiswa pada Fakultas Hukum Universitas Indonesia. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang diberikan kepada 100 mahasiswa yang ditentukan menggunakan teknik purposive sampling. Data selanjutnya dianalisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan nilai adjusted R^2 sebesar 44,6%. Komunikasi juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan nilai adjusted R^2 sebesar 7,7%, sedangkan kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif dan signifikan paling dominan dengan nilai adjusted R^2 sebesar 79,5%. Secara simultan, digitalisasi administrasi, komunikasi, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan nilai adjusted R^2 sebesar 81,4%. Temuan penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan mahasiswa perlu didukung oleh digitalisasi administrasi yang terintegrasi dan mudah diakses, komunikasi akademik yang efektif, serta peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Upaya tersebut penting untuk mewujudkan layanan akademik yang cepat, tepat, responsif, dan sesuai dengan harapan mahasiswa.

Kata Kunci: Digitalisasi Administrasi; Kepuasan Mahasiswa; Komunikasi; Kualitas Pelayanan; Layanan Akademik.

1. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong perubahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk pelayanan akademik di perguruan tinggi. Perguruan tinggi tidak hanya berperan sebagai institusi pendidikan, tetapi juga sebagai penyedia

layanan bagi mahasiswa. Oleh karena itu, pelayanan akademik dituntut untuk mampu memberikan layanan yang cepat, tepat, transparan, mudah diakses, dan responsif terhadap kebutuhan mahasiswa. Kualitas pelayanan tersebut pada akhirnya berkaitan dengan kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan. Dalam pelaksanaannya, pelayanan akademik mencakup berbagai kebutuhan mahasiswa, seperti registrasi, pengisian rencana studi, informasi jadwal perkuliahan, pengelolaan nilai, penerbitan dokumen akademik, persuratan, dan penyampaian informasi. Universitas Indonesia telah mendukung proses tersebut melalui penerapan Sistem Informasi Akademik Next Generation (SIAK-NG), yang memungkinkan mahasiswa melakukan berbagai aktivitas akademik secara daring, seperti registrasi, pengisian IRS, pemantauan nilai, serta melihat jadwal kuliah dan ujian. Meskipun pemanfaatan teknologi telah berkembang, keberadaan sistem digital belum secara otomatis menjamin optimalnya pelayanan akademik. Data survei Unit Layanan Terpadu (ULT) Universitas Indonesia menunjukkan bahwa nilai rata-rata kinerja pelayanan meningkat dari 3,33 atau 82,25% pada tahun 2021 menjadi 3,48 atau 86,66% pada tahun 2025. Namun, peningkatan tersebut masih disertai persoalan pada aspek ketepatan waktu pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan secara umum telah baik, tetapi masih terdapat kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan dengan pengalaman yang diterima pengguna.

Salah satu faktor yang berkaitan dengan kondisi tersebut adalah digitalisasi administrasi. Digitalisasi diharapkan mampu mengubah proses administrasi manual menjadi lebih cepat, mudah, efisien, dan terintegrasi. Data survei UI menunjukkan bahwa kemudahan prosedur layanan memperoleh nilai rata-rata 3,50–3,53 dan sebanyak 56,0% responden menilai prosedur sangat mudah. Namun, sekitar 3% responden masih menilai prosedur kurang mudah. Hal ini menunjukkan bahwa manfaat digitalisasi belum dirasakan secara merata oleh seluruh pengguna. Kondisi tersebut juga terlihat pada pelayanan akademik Fakultas Hukum Universitas Indonesia (FHUI). Mahasiswa telah menggunakan berbagai sistem digital, termasuk SIAK-NG dan EMAS. Pengajuan beberapa dokumen akademik juga telah dapat dilakukan secara daring melalui Google Form. Namun, proses setelah pengajuan masih melibatkan verifikasi petugas, pencetakan, tanda tangan, dan penyerahan dokumen secara fisik. Dengan demikian, sebagian proses administrasi masih bersifat semi-manual dan belum sepenuhnya terintegrasi. Fenomena tersebut didukung oleh penelitian Panji Suruso et al. mengenai digitalisasi layanan administrasi akademik yang menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa meningkat setelah dilakukan optimalisasi sistem. Peningkatan terutama terlihat pada aspek ketersediaan dokumen digital dan transparansi informasi akademik. Temuan ini menunjukkan bahwa efektivitas digitalisasi tidak hanya ditentukan oleh keberadaan sistem, tetapi juga oleh kemudahan, integrasi, dan kualitas

proses yang dirasakan pengguna. Selain digitalisasi administrasi, komunikasi merupakan bagian penting dalam pelayanan akademik karena mahasiswa membutuhkan informasi yang jelas mengenai prosedur, persyaratan, jadwal, perubahan layanan, maupun penyelesaian permasalahan akademik. Komunikasi yang efektif tidak hanya berkaitan dengan kesopanan dan keramahan petugas, tetapi juga kemampuan menyampaikan informasi secara jelas dan memberikan respons secara tepat. Data survei UI menunjukkan bahwa kesopanan dan keramahan petugas memperoleh mean 3,58–3,62, sedangkan kompetensi petugas memperoleh mean 3,53–3,58. Namun, kecepatan respons atau waktu layanan memperoleh mean yang lebih rendah, yaitu 3,21. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa aspek komunikasi dan responsivitas masih perlu diperhatikan. Pada Fakultas Hukum Universitas Indonesia, komunikasi antara petugas akademik dan mahasiswa secara umum telah berjalan dengan baik, tetapi masih terdapat potensi miskomunikasi, salah satunya dalam penyampaian perubahan ruang perkuliahan. Hal tersebut menunjukkan bahwa kejelasan dan ketepatan informasi masih menjadi bagian yang perlu diperhatikan dalam pelayanan akademik. Temuan ini sejalan dengan penelitian Handayani dan Pandanwangi terhadap 250 mahasiswa yang menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan akademik berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa. Secara bersama-sama, kedua variabel tersebut menjelaskan 67,6% variasi kepuasan mahasiswa.

Faktor selanjutnya adalah kualitas pelayanan akademik. Kualitas pelayanan dapat dilihat dari ketepatan proses, keandalan pelayanan, respons petugas, kompetensi, fasilitas, dan perhatian terhadap kebutuhan mahasiswa. Data survei UI menunjukkan bahwa kesesuaian standar layanan dan penanganan pengaduan memperoleh mean 3,41–3,52, sedangkan kualitas sarana dan prasarana memperoleh mean 3,45. Meskipun berada pada kondisi yang baik, data tersebut menunjukkan masih terdapat ruang untuk peningkatan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan menjadi semakin penting karena bagian akademik Fakultas Hukum Universitas Indonesia menangani berbagai kebutuhan yang berkaitan langsung dengan kegiatan mahasiswa, seperti KRS, transkrip nilai, Surat Keterangan Mahasiswa Aktif, dokumen study exchange, dan berbagai persuratan lainnya. Sebagian dokumen tersebut diperlukan untuk beasiswa, magang, maupun pertukaran mahasiswa sehingga ketepatan dan kecepatan penyelesaian pelayanan menjadi penting. Keterlambatan atau ketidaktepatan dokumen dapat memengaruhi pemenuhan kebutuhan administratif mahasiswa. Penelitian Nopiyanti, Sriati, dan Imania (2024) terhadap 360 mahasiswa FKIP Universitas Sriwijaya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang mencakup dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy secara kumulatif berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, meskipun tidak seluruh dimensi memberikan pengaruh yang sama. Temuan tersebut memperkuat bahwa kualitas

pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam membentuk kepuasan mahasiswa. Namun, penelitian terdahulu dilakukan pada institusi dengan karakteristik yang berbeda sehingga hasilnya belum dapat secara langsung menggambarkan kondisi mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Indonesia. Berdasarkan uraian tersebut, pelayanan akademik Universitas Indonesia secara umum menunjukkan perkembangan yang positif, tetapi masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Digitalisasi telah memberikan kemudahan, tetapi sebagian proses administrasi belum sepenuhnya terintegrasi. Komunikasi petugas dinilai baik, tetapi kecepatan respons dan ketepatan informasi masih perlu diperhatikan. Sementara itu, kualitas pelayanan secara umum berada pada kondisi baik, tetapi masih terdapat ruang perbaikan pada aspek sarana, ketepatan, dan kecepatan pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa tidak hanya ditentukan oleh satu aspek, tetapi dapat terbentuk melalui pengalaman mahasiswa ketika menggunakan sistem digital, berinteraksi dengan petugas, dan menerima proses pelayanan. Oleh karena itu, digitalisasi administrasi, komunikasi, dan kualitas pelayanan perlu dianalisis secara bersama-sama untuk mengetahui pengaruh masing-masing terhadap kepuasan mahasiswa. Research gap penelitian ini terletak pada kebutuhan untuk menguji ketiga variabel tersebut secara simultan dalam konteks pelayanan akademik Fakultas Hukum Universitas Indonesia.

Penelitian terdahulu telah mengkaji hubungan masing-masing variabel dengan kepuasan mahasiswa, tetapi dilakukan pada objek dan karakteristik institusi yang berbeda. Fakultas Hukum Universitas Indonesia memiliki karakteristik pelayanan yang memadukan sistem digital dengan pelayanan administratif yang masih melibatkan interaksi langsung dan beberapa tahapan semi-manual. Kondisi tersebut memberikan dasar untuk melakukan pengujian empiris mengenai pengaruh digitalisasi administrasi, komunikasi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Indonesia. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh digitalisasi administrasi, komunikasi, dan kualitas pelayanan bagian akademik terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Indonesia. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai faktor-faktor pelayanan yang berperan dalam membentuk kepuasan mahasiswa serta menjadi bahan evaluasi bagi peningkatan pelayanan akademik yang lebih efektif, cepat, tepat, dan responsif.

2. KAJIAN TEORITIS

Administrasi Publik

Administrasi publik merupakan proses pengelolaan kegiatan pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien (Pasolong, 2020). Dalam perguruan tinggi, administrasi publik berkaitan dengan pengelolaan layanan akademik kepada mahasiswa.

Digitalisasi Administrasi

Digitalisasi administrasi merupakan pemanfaatan teknologi digital untuk mengubah dan meningkatkan proses administrasi agar lebih efektif, efisien, dan mudah diakses (Brocke et al., 2024). Dalam penelitian ini, digitalisasi administrasi diukur melalui *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* berdasarkan Technology Acceptance Model (Davis & Granic, 2024).

Komunikasi

Komunikasi merupakan proses penyampaian pesan untuk mencapai pemahaman antara komunikator dan komunikan (Cangara, 2021). Dalam pelayanan akademik, komunikasi yang baik membantu mahasiswa memperoleh informasi secara jelas dan mengurangi kesalahpahaman. Pengukuran komunikasi menggunakan konsep REACH, yaitu Respect, Empathy, Audible, Clarity, dan Humble (Somad & Priansa, 2014).

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menunjukkan kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna (Zeithaml et al., 2018). Kualitas pelayanan dalam penelitian ini menggunakan dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Parasuraman et al., 1988).

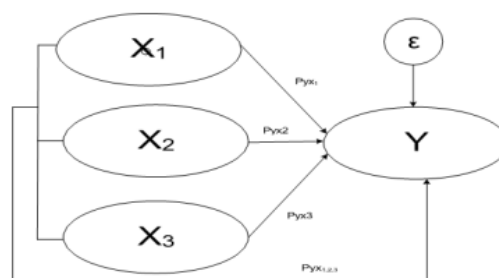
Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan merupakan perasaan yang muncul setelah pengguna membandingkan harapan dengan pelayanan yang diterima (Tjiptono & Diana, 2019). Dalam konteks perguruan tinggi, kepuasan mahasiswa mencerminkan penilaian mahasiswa terhadap layanan akademik yang diterimanya. Indikator yang digunakan meliputi kesesuaian harapan, minat menggunakan kembali layanan, dan kesediaan merekomendasikan (Tjiptono & Diana, 2019). Penelitian terdahulu menunjukkan adanya hubungan antara digitalisasi administrasi, komunikasi, kualitas pelayanan, dan kepuasan mahasiswa. Suroso et al. (2026) menemukan bahwa optimalisasi sistem informasi akademik berbasis website dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa. Rydzak et al. (2025) menunjukkan bahwa kualitas sistem administrasi elektronik berhubungan dengan kepuasan mahasiswa. Handayani dan Pandawangi (2021) menemukan bahwa komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan akademik berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

Latuconsina et al. (2026) dan Lusianawati et al. (2026) juga menemukan bahwa kualitas pelayanan akademik berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa. Berdasarkan penelitian tersebut, penelitian ini menggabungkan digitalisasi administrasi, komunikasi, dan kualitas pelayanan untuk menganalisis pengaruhnya terhadap kepuasan mahasiswa. Hipotesis Penelitian; H1: Digitalisasi administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. H2: Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. H3: Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. H4: Digitalisasi administrasi, komunikasi, dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menganalisis pengaruh digitalisasi administrasi, komunikasi, dan kualitas pelayanan bagian akademik terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Indonesia. Menurut Silaen (2018), penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang menghasilkan data berbentuk angka dan dianalisis menggunakan teknik statistik, baik deskriptif maupun inferensial. Penelitian ini juga menggunakan jenis explanatory research, yaitu penelitian yang bertujuan menguji hubungan antar variabel yang telah dirumuskan dalam hipotesis (Mulyadi, 2010). Dengan demikian, penelitian ini menguji pengaruh tiga variabel independen, yaitu digitalisasi administrasi (X_1), komunikasi (X_2), dan kualitas pelayanan (X_3) terhadap kepuasan mahasiswa (Y) sebagai variabel dependen. Berdasarkan pendekatan dan kerangka pemikiran tersebut, desain penelitian dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Desain Penelitian.

X_1 = Digitalisasi Administrasi; X_2 = Komunikasi; X_3 = Kualitas Pelayanan; Y = Kepuasan Mahasiswa; ε = Faktor lain di luar variabel penelitian yang memengaruhi Y .

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Universitas Indonesia

Universitas Indonesia merupakan salah satu perguruan tinggi negeri tertua di Indonesia yang memiliki kampus utama di Depok dan kampus Salemba di Jakarta. UI menyelenggarakan pendidikan tinggi berdasarkan Tridharma Perguruan Tinggi yang meliputi pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Dalam pelaksanaan kegiatannya, UI juga memberikan berbagai layanan akademik dan administratif kepada mahasiswa.

Fakultas Hukum Universitas Indonesia

Fakultas Hukum Universitas Indonesia merupakan salah satu fakultas tertua di lingkungan UI. Cikal bakal pendidikan hukum di Indonesia dimulai dengan berdirinya Rechtsschool pada tahun 1909 dan kemudian berkembang menjadi Rechtshogeschool pada tahun 1924. Saat ini FHUI menyelenggarakan pendidikan hukum dengan berorientasi pada peningkatan kualitas pendidikan, penelitian, pengabdian kepada masyarakat, serta pelayanan akademik kepada mahasiswa.

Karakteristik Responden

Penelitian ini menggunakan 100 responden mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Indonesia. Berdasarkan jenis kelamin, responden terdiri atas 37 mahasiswa laki-laki (37%) dan 63 mahasiswa perempuan (63%). Berdasarkan usia, seluruh responden berada pada rentang usia 19–20 tahun. Berdasarkan tahun angkatan, sebanyak 52 responden (52%) merupakan mahasiswa S1 angkatan 2023 dan 48 responden (48%) merupakan mahasiswa S1 angkatan 2024.

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel sebesar 0,194 pada taraf signifikansi 5% dengan jumlah responden 100 orang. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel Digitalisasi Administrasi, Komunikasi, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Mahasiswa memiliki nilai r hitung lebih besar daripada r tabel. Dengan demikian, seluruh item pernyataan dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam analisis penelitian.

Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,852 untuk Digitalisasi Administrasi, 0,859 untuk Komunikasi, 0,968 untuk Kualitas Pelayanan, dan 0,913 untuk Kepuasan Mahasiswa. Seluruh nilai tersebut lebih besar dari 0,60. Dengan demikian, seluruh instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan memiliki konsistensi internal yang baik.

Analisis Deskriptif

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa seluruh variabel penelitian berada pada kategori baik sekali.

Tabel 1. Hasil Analisis Deskriptif.

Variabel	Rata-rata	Kriteria
Digitalisasi Administrasi (X1)	4,23	Baik Sekali
Komunikasi (X2)	4,47	Baik Sekali
Kualitas Pelayanan (X3)	4,37	Baik Sekali
Kepuasan Mahasiswa (Y)	4,38	Baik Sekali

Digitalisasi Administrasi memperoleh nilai rata-rata 4,23, dengan indikator terendah pada kemudahan memahami sistem sebesar 3,73. Komunikasi memperoleh rata-rata 4,47, dengan indikator terendah pada kemampuan petugas mendengarkan sebesar 4,43. Kualitas Pelayanan memperoleh rata-rata 4,37, dengan nilai terendah pada ketepatan layanan sebesar 4,32. Sementara itu, Kepuasan Mahasiswa memperoleh rata-rata 4,38, dengan indikator terendah pada citra positif sebesar 4,35. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa secara umum memberikan penilaian yang sangat baik terhadap digitalisasi administrasi, komunikasi, kualitas pelayanan, dan kepuasan terhadap layanan akademik.

Uji Asumsi Klasik

Hasil uji normalitas melalui Normal P-P Plot menunjukkan bahwa titik-titik residual berada di sekitar garis diagonal sehingga residual dapat dinyatakan berdistribusi normal. Hasil uji linearitas menunjukkan pola hubungan antara variabel independen dan dependen membentuk kecenderungan linear. Dengan demikian, hubungan antarvariabel memenuhi asumsi linearitas. Uji multikolinearitas menunjukkan nilai tolerance sebesar 0,555 untuk Digitalisasi Administrasi, 0,958 untuk Komunikasi, dan 0,540 untuk Kualitas Pelayanan. Nilai VIF masing-masing sebesar 1,801; 1,044; dan 1,853. Seluruh nilai VIF berada di bawah 10 dan tolerance di atas 0,10 sehingga model regresi tidak mengalami multikolinearitas. Hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa titik-titik pada scatterplot menyebar dan tidak membentuk pola tertentu. Dengan demikian, model regresi tidak menunjukkan gejala heteroskedastisitas.

Analisis Regresi

Pengaruh Digitalisasi Administrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa

Hasil regresi sederhana menunjukkan nilai R sebesar 0,668 dan R Square sebesar 0,446. Hal ini menunjukkan bahwa Digitalisasi Administrasi memiliki hubungan yang cukup kuat dengan Kepuasan Mahasiswa dan memberikan kontribusi sebesar 44,6% terhadap variasi Kepuasan Mahasiswa. Hasil uji t menunjukkan nilai koefisien sebesar 0,600, t hitung 8,876,

dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, Digitalisasi Administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa.

Pengaruh Komunikasi terhadap Kepuasan Mahasiswa

Hasil regresi menunjukkan nilai R sebesar 0,277 dan R Square sebesar 0,077. Artinya, Komunikasi memiliki hubungan yang relatif rendah dengan Kepuasan Mahasiswa dan memberikan kontribusi sebesar 7,7% terhadap variasi Kepuasan Mahasiswa. Nilai koefisien regresi sebesar 0,213, t hitung 2,857, dan signifikansi $0,005 < 0,05$. Dengan demikian, Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa

Hasil regresi menunjukkan nilai R sebesar 0,891 dan R Square sebesar 0,795. Artinya, Kualitas Pelayanan memiliki hubungan yang sangat kuat dengan Kepuasan Mahasiswa dan memberikan kontribusi sebesar 79,5% terhadap variasi Kepuasan Mahasiswa. Nilai koefisien regresi sebesar 0,507, t hitung 19,466, dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa.

Pengaruh Digitalisasi Administrasi, Komunikasi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa

Hasil regresi linear berganda menunjukkan nilai R sebesar 0,902 dan R Square sebesar 0,814. Artinya, Digitalisasi Administrasi, Komunikasi, dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama memiliki hubungan yang sangat kuat dengan Kepuasan Mahasiswa dan mampu menjelaskan 81,4% variasi Kepuasan Mahasiswa. Sementara itu, sebesar 18,6% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Persamaan regresi yang diperoleh adalah: $Y = 0,242 + 0,121X_1 + 0,077X_2 + 0,444X_3 + \epsilon \dots\dots\dots(i)$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa seluruh variabel independen memiliki arah pengaruh positif terhadap Kepuasan Mahasiswa. Kualitas Pelayanan memiliki koefisien terbesar, yaitu 0,444, sehingga dalam model ini Kualitas Pelayanan merupakan variabel yang memiliki pengaruh paling dominan dibandingkan Digitalisasi Administrasi dan Komunikasi.

Tabel 2. Pengujian Hipotesis.

Hipotesis	t/F Hitung	Sig.	Keputusan
H1: Digitalisasi Administrasi → Kepuasan	8,876	0,000	Diterima
H2: Komunikasi → Kepuasan	2,857	0,005	Diterima
H3: Kualitas Pelayanan → Kepuasan	19,466	0,000	Diterima
H4: X1, X2, X3 → Kepuasan	139,986	0,000	Diterima

Hasil uji parsial menunjukkan bahwa Digitalisasi Administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa, sehingga H1 diterima. Komunikasi juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa, sehingga H2 diterima. Selanjutnya, Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan

Mahasiswa, sehingga H3 diterima. Hasil uji simultan memperoleh nilai F hitung sebesar 139,986 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, Digitalisasi Administrasi, Komunikasi, dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Indonesia. Oleh karena itu, H4 diterima.”

Pembahasan

Pembahasan hasil penelitian dilakukan untuk menjelaskan pengaruh Digitalisasi Administrasi, Komunikasi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Indonesia, baik secara parsial maupun simultan.

Pengaruh Digitalisasi Administrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Indonesia

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Digitalisasi Administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Indonesia. Hasil uji regresi sederhana memperoleh koefisien regresi sebesar 0,600, nilai t sebesar 8,876, dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, hipotesis pertama diterima. Koefisien regresi yang positif menunjukkan bahwa semakin baik penerapan digitalisasi administrasi yang dirasakan mahasiswa, semakin tinggi pula kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik. Besarnya hubungan antara Digitalisasi Administrasi dan Kepuasan Mahasiswa ditunjukkan oleh nilai R sebesar 0,668 dengan R Square sebesar 0,446. Artinya, Digitalisasi Administrasi mampu menjelaskan 44,6% variasi Kepuasan Mahasiswa, sedangkan 55,4% sisanya berkaitan dengan faktor lain yang tidak diteliti dalam regresi sederhana. Secara deskriptif, Digitalisasi Administrasi memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,23 dan termasuk kategori baik sekali. Indikator dengan nilai tertinggi adalah “mempercepat proses administrasi” sebesar 4,56. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa merasakan manfaat utama digitalisasi pada aspek kecepatan dan efisiensi proses pelayanan. Sementara itu, indikator “sistem mudah dipahami” memperoleh nilai terendah, yaitu 3,73. Temuan tersebut menunjukkan bahwa meskipun sistem digital telah memberikan kemudahan dalam mempercepat pelayanan, masih terdapat aspek yang perlu ditingkatkan, khususnya terkait pemahaman mahasiswa terhadap alur, menu, dan fitur sistem. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberadaan layanan digital tidak hanya ditentukan oleh tersedianya teknologi, tetapi juga oleh kemudahan pengguna dalam memahami dan mengoperasikannya. Sistem yang cepat tetapi sulit dipahami dapat mengurangi manfaat yang dirasakan pengguna. Oleh karena itu, aspek Perceived Ease of Use menjadi penting dalam mendukung keberhasilan digitalisasi administrasi. Sistem yang sederhana, informatif, mudah dinavigasi, dan memiliki petunjuk penggunaan yang jelas akan membantu mahasiswa

memperoleh pengalaman pelayanan yang lebih baik.” Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Suroso et al. (2026) dan Rydzak et al. (2025) yang menunjukkan bahwa administrasi digital yang menyediakan informasi akurat, mudah digunakan, dan cepat diakses dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik. Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat temuan sebelumnya bahwa digitalisasi administrasi memiliki hubungan positif dengan kepuasan mahasiswa. Peningkatan kualitas sistem digital, terutama dari sisi kemudahan penggunaan, kejelasan informasi, dan kecepatan akses, menjadi bagian penting dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Indonesia.

Pengaruh Komunikasi terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Indonesia

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Indonesia. Hasil uji regresi sederhana memperoleh koefisien regresi sebesar 0,213, nilai t sebesar 2,857, dan nilai signifikansi sebesar $0,005 < 0,05$. Dengan demikian, hipotesis kedua diterima. Koefisien regresi positif menunjukkan bahwa semakin baik komunikasi dalam pelayanan akademik, semakin tinggi pula kepuasan mahasiswa. Nilai R sebesar 0,277 menunjukkan bahwa hubungan Komunikasi dengan Kepuasan Mahasiswa tergolong rendah. Sementara itu, nilai R Square sebesar 0,077 menunjukkan bahwa Komunikasi mampu menjelaskan 7,7% variasi Kepuasan Mahasiswa dalam model regresi sederhana, sedangkan 92,3% sisanya berkaitan dengan faktor lain di luar model. Hasil deskriptif menunjukkan bahwa Komunikasi memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,47 dan termasuk kategori baik sekali. Nilai tersebut menunjukkan bahwa secara umum mahasiswa menilai komunikasi petugas akademik sudah baik. Namun, indikator “mendengarkan” memperoleh nilai terendah, yaitu 4,43. Meskipun nilainya masih berada pada kategori baik sekali, aspek tersebut menunjukkan adanya ruang untuk meningkatkan kemampuan petugas dalam mendengarkan dan memahami kebutuhan mahasiswa. Komunikasi dalam pelayanan akademik tidak hanya berkaitan dengan penyampaian informasi, tetapi juga kemampuan petugas menerima, memahami, dan merespons informasi yang disampaikan mahasiswa. Ketika mahasiswa menyampaikan pertanyaan, keluhan, atau permasalahan akademik, komunikasi akan berjalan lebih efektif apabila petugas terlebih dahulu mendengarkan dan memahami persoalan yang dihadapi. Hal tersebut berkaitan dengan unsur Empathy dan Audible dalam konsep komunikasi REACH yang digunakan dalam penelitian ini. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Suryani et al. (2026) yang menunjukkan bahwa komunikasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan, meskipun kekuatan pengaruhnya cenderung lebih rendah dibandingkan faktor pelayanan

lainnya. Dengan demikian, komunikasi tetap menjadi bagian penting dalam membentuk kepuasan mahasiswa. Komunikasi yang jelas, terbuka, responsif, dan disertai kemampuan mendengarkan dapat membantu mahasiswa memahami informasi akademik serta memperoleh pengalaman pelayanan yang lebih baik.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Indonesia

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Indonesia. Hasil uji regresi sederhana memperoleh koefisien regresi sebesar 0,507, nilai t sebesar 19,466, dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, hipotesis ketiga diterima. Koefisien regresi positif menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diterima mahasiswa, semakin tinggi pula kepuasan mahasiswa. Nilai R sebesar 0,891 menunjukkan hubungan yang sangat kuat antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Mahasiswa. Nilai R Square sebesar 0,795 menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan mampu menjelaskan 79,5% variasi Kepuasan Mahasiswa dalam model regresi sederhana, sedangkan 20,5% sisanya berkaitan dengan faktor lain di luar model penelitian. Secara deskriptif, Kualitas Pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,37 dan termasuk kategori baik sekali. Indikator dengan nilai tertinggi adalah kompetensi sebesar 4,43, sedangkan indikator “ketepatan layanan” memperoleh nilai terendah sebesar 4,32. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa menilai petugas akademik memiliki kompetensi yang baik dalam memberikan pelayanan. Namun, ketepatan dalam penyelesaian layanan masih perlu mendapat perhatian agar pelayanan yang diberikan tidak hanya ramah dan kompeten, tetapi juga tepat sesuai kebutuhan dan waktu yang diharapkan mahasiswa. Kualitas pelayanan menjadi penting karena mahasiswa berinteraksi secara langsung dengan petugas akademik dalam memperoleh berbagai layanan. Ketepatan, kecepatan, kemampuan memberikan informasi, jaminan pelayanan, serta perhatian terhadap kebutuhan mahasiswa akan membentuk persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan yang diterima. Apabila pelayanan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa, tingkat kepuasan yang dirasakan cenderung meningkat. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Latuconsina et al. (2026) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dengan koefisien sebesar 0,632. Penelitian Nopiyanti et al. (2024) juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 67,50%, terutama melalui pelayanan yang cepat, akurat, ramah, dan mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa. Dibandingkan dengan Digitalisasi Administrasi dan Komunikasi, Kualitas Pelayanan merupakan variabel yang memiliki hubungan paling kuat dengan Kepuasan

Mahasiswa dalam penelitian ini. Hal tersebut terlihat dari nilai R sebesar 0,891 dan R Square sebesar 79,5%. Temuan ini menunjukkan bahwa perbaikan kualitas pelayanan secara konsisten merupakan salah satu aspek yang paling penting dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik Fakultas Hukum Universitas Indonesia.

Pengaruh Digitalisasi Administrasi, Komunikasi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Indonesia

Hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa Digitalisasi Administrasi, Komunikasi, dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Indonesia. Hasil uji ANOVA memperoleh nilai F sebesar 139,986 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, hipotesis keempat diterima. Artinya, ketiga variabel independen secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa. Nilai R sebesar 0,902 menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat antara Digitalisasi Administrasi, Komunikasi, dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama dengan Kepuasan Mahasiswa. Nilai R Square sebesar 0,814 menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut secara simultan mampu menjelaskan 81,4% variasi Kepuasan Mahasiswa, sedangkan 18,6% sisanya berkaitan dengan faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.” Persamaan regresi yang diperoleh adalah: $Y = 0,242 + 0,121X_1 + 0,077X_2 + 0,444X_3 + \varepsilon$(ii)

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa seluruh variabel independen memiliki koefisien positif. Digitalisasi Administrasi memiliki koefisien sebesar 0,121 dengan signifikansi 0,025, Komunikasi sebesar 0,077 dengan signifikansi 0,027, dan Kualitas Pelayanan sebesar 0,444 dengan signifikansi 0,000. Dengan demikian, ketiga variabel tetap memberikan kontribusi positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa ketika dianalisis secara bersamaan. Berdasarkan nilai Standardized Beta, Kualitas Pelayanan memiliki kontribusi relatif paling besar, yaitu 0,781, diikuti Digitalisasi Administrasi sebesar 0,135 dan Komunikasi sebesar 0,101. Hasil tersebut memperkuat hasil regresi sederhana bahwa Kualitas Pelayanan merupakan variabel yang paling kuat hubungannya dengan Kepuasan Mahasiswa.

5. KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa dalam pelayanan akademik tidak hanya ditentukan oleh keberadaan sistem digital, tetapi juga oleh kualitas interaksi komunikasi dan mutu pelayanan yang diterima mahasiswa. Oleh karena itu, peningkatan kepuasan mahasiswa perlu dilakukan secara terpadu melalui pengembangan sistem administrasi digital yang mudah dipahami dan terintegrasi, peningkatan komunikasi akademik yang jelas dan

responsif, serta perbaikan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Dari ketiga faktor tersebut, kualitas pelayanan perlu menjadi perhatian utama karena menunjukkan pengaruh yang paling kuat terhadap kepuasan mahasiswa.

DAFTAR REFERENSI

- Cangara, H. (2021). *Pengantar ilmu komunikasi*. PT Raja Grafindo Persada.
- Davis, F. D., & Granić, A. (2024). *The technology acceptance model: 30 years of TAM*. Springer. <https://doi.org/10.1007/978-3-030-45274-2>
- Elliott, K. M., & Shin, D. (2002). Student satisfaction: An alternative approach to assessing this important concept. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 24(2), 197–209. <https://doi.org/10.1080/1360080022000013518>
- Hamid, R. S., Made Putri Asih, et al. (2023). *Manajemen pemasaran modern*. PT Sonpedia Publishing Indonesia.
- Handayani, M., & Pandawangi, E. (2021). Pengaruh komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa. *Jurnal Dinamika Ilmu Komunikasi*, 7(1).
- Keban, Y. T. (2020). *Enam dimensi strategis administrasi publik: Konsep, teori dan isu*. Gava Media.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Prinsip-prinsip pemasaran* (Edisi 12, Jilid 1). Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen pemasaran* (Edisi 15). Erlangga.
- Latuconsina, N. B., Ayni, D. D., et al. (2026). Pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa FISIP Universitas Bhayangkara Surabaya. *Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial*.
- Lusianawati, L., Matin, M., & Rochmah, S. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta. *Journal LOVA*, 1(2). <https://doi.org/10.63203/lova.v1i2.512>
- Mulyadi, M. (2010). *Penelitian kuantitatif dan kualitatif, serta praktik kombinasinya dalam penelitian sosial*. Nadi Pustaka.
- Nopiyanti, N., Sriati, & Imania. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa di FKIP Universitas Sriwijaya. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara (AsIAN)*, 12(2). <https://doi.org/10.47828/jianaasian.v12i2.253>
- Nugroho, Y. A., Widodo, A., et al. (2025). Digitalization in higher education: How information systems improve operational and strategic performance. *Indonesian Journal of Management and Economic Research*, 3(1). <https://doi.org/10.70508/dyrdm592>
- Nur, M. Z., Pransiska, D., et al. (2024). Mengoptimalkan komunikasi orang tua dan anak usia dini. *KHIRANI: Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini*, 2(3), 23–27. <https://doi.org/10.47861/khirani.v2i3.1092>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, 41–50. <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233. <https://doi.org/10.1177/1094670504271156>
- Pasolong, H. (2020). *Teori administrasi publik*. Alfabeta.
- Rifai, K. (2023). *Kepuasan konsumen*. UIN Khas Press. <https://doi.org/10.35719/ukp.24>
- Rydzak, W., Adamus, A., et al. (2025). Student satisfaction as a mediator between administrative e-system quality and university reputation: An empirical analysis from Poland. *Human Technology: An Interdisciplinary Journal on Information and Communication Technologies*, 21(3). <https://doi.org/10.14254/1795-6889.2025.21-3.5>
- Santosa, H., Batistita, J., et al. (2019). Transformasi digital dalam pendidikan tinggi: Penggunaan teknologi komunikasi oleh mahasiswa. *Information Systems and Technologies*.
- Silaen. (2018). *Metodologi penelitian sosial untuk penulisan skripsi dan tesis*. In Media.
- Somad, R., & Priansa, D. J. (2014). *Manajemen komunikasi*. Alfabeta.
- Sopiatin, P. (2010). *Manajemen belajar berbasis kepuasan siswa*. Ghalia Indonesia.
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Suroso, P., Ivanto, D. R., et al. (2026). Optimalisasi sistem informasi akademik berbasis website. *SAP*, 11(1). <https://doi.org/10.30998/sap.v11i1.2760>
- Suryani, E., Mandra, A., et al. (2026). Pengaruh komunikasi, disiplin kerja, dan motivasi kerja terhadap kepuasan mahasiswa dengan kualitas pelayanan sebagai variabel intervening. *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen Akuntansi*, 5(5). <https://doi.org/10.56799/ekoma.v5i5.16491>
- Thoha, M. (2017). *Perilaku organisasi: Konsep dasar dan aplikasinya*. Raja Grafindo Persada.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2019). *Manajemen dan strategi kepuasan pelanggan*. Andi.
- Vom Brocke, J., et al. (2020). Green BPM: Towards the sustainable enterprise. *Communications of the Association for Information Systems*, 47, 1–24.
- Vom Brocke, J., et al. (2021). BPM for the circular economy. *Journal of Industrial Ecology*, 25(6), 1381–1395.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.