



## Inovasi Model Kebijakan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Kemahasiswaan: Suatu Tinjauan Literatur

Maria Immaculata Yovita Adventy<sup>1</sup> Indah Permatasari<sup>2</sup> Nengyanti<sup>3</sup> Rahmat Rafinzar<sup>4</sup>

<sup>1,2,3</sup> Program Studi Magister Administrasi Publik, Universitas Sriwijaya, Palembang, Indonesia

<sup>4</sup> Program Studi Administrasi Publik, Universitas Sriwijaya, Palembang, Indonesia

Korespondensi: [mariaimmaculata2731@gmail.com](mailto:mariaimmaculata2731@gmail.com)

### RIWAYAT ARTIKEL

Diterima: 25/09/2023

Ditelaah: 02/10/2023

Diterbitkan: 30/11/2023

### KUTIPAN

Adventy, M.I.Y., et.al. 2023

Inovasi Model Kebijakan

dalam Meningkatkan

Kualitas Layanan

Kemahasiswaan: Suatu

Tinjauan Literatur

*PESIRAH: Jurnal*

*Administrasi Publik*, 4(2),

01-17, doi:

10.47753/pjap.v4i2.62



### Abstrak

Artikel atau tulisan ini bertujuan untuk membahas atau mengetahui mengenai suatu permasalahan yang muncul dalam literatur review pada ketiga puluh jurnal terkait kualitas layanan kemahasiswaan, sehingga nantinya dapat diberikan suatu model kebijakan atau kerangka pikir guna menjawab permasalahan yang ada. Masalah – masalah yang ditemukan dalam literatur review difokuskan pada pelayanan publik atau pada layanan kemahasiswaan. Guna mendekati masalah ini dipergunakan acuan Teori dari Edward yang terdiri dari empat variabel yaitu terkait komunikasi, sumber daya, disposisi dan variabel struktur birokrasi. Kemudian mengenai data diambil atau dikumpulkan melalui studi literatur atau analisis terhadap ketiga puluh jurnal tersebut dan selanjutnya dianalisis secara kualitatif. Kajian ini menyimpulkan bahwa Inovasi Model Kebijakan Layanan Kemahasiswaan menghasilkan Model yang terdiri dari lima konsep alternatif kebijakan atau campuran antara model pelayanan publik dengan model Implementasi kebijakan publik yaitu Peningkatan Pengelolaan Keuangan, Pengembangan Infrastruktur dan Layanan Digital, Perbaikan Layanan Administrasi, Peningkatan Aspek Assurance dan Empathy serta adanya Optimalisasi Layanan Perpustakaan.

**Kata kunci:** Model Kebijakan, Layanan Kemahasiswaan, Inovasi, Implementasi

### Abstract

*This article or writing aims to discuss or find out about a problem that arises in the literature review of thirty journals related to the quality of student services so that later a policy model or framework can be provided to answer existing problems. The problems found in the literature review are focused on public services or student services. To approach this problem, Edward's theory is used as a reference, which consists of four variables, namely those related to communication, resources, disposition, and bureaucratic structure variables. Then the data is taken or collected through literature study or analysis of the thirty journals and then analyzed qualitatively. This study concludes that the Student Service Policy Model Innovation produces a model consisting of five alternative policy concepts or a mixture of public service models and public policy implementation models, namely Improving Financial Management, Development of Infrastructure and Digital Services, Improvement of Administrative Services, Improvement of Assurance and Empathy Aspects and Optimization of Library Services.*

**Keywords:** Policy Model, Student Services, Innovation, Implementation.

## PENDAHULUAN

Di tengah dinamika era yang terus berkembang dengan cepat, terutama dalam konteks kemajuan teknologi, pendidikan menjadi salah satu pilar utama yang menuntut adaptasi kontinu. Sebagai bagian integral dari sistem pendidikan, layanan kemahasiswaan memiliki peran yang kompleks dan krusial dalam memastikan pengalaman belajar yang optimal bagi mahasiswa. Pemahaman yang mendalam terhadap berbagai aspek, mulai dari infrastruktur dan teknologi, kebijakan, prosedur, pendanaan, kepemimpinan, masyarakat, budaya, hingga kurikulum, pedagogi, dan asesmen menjadi kunci keberhasilan. Pentingnya mendukung instansi pendidikan atau perkuliahan dengan sarana yang memadai menjadi fokus utama dalam menciptakan lingkungan belajar yang kondusif. Dalam menghadapi tantangan dan peluang di era 2020-2024, perlu dicermati arah dan strategi yang telah ditetapkan oleh Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. Langkah-langkah yang diambil harus sesuai dengan visi pembangunan pendidikan untuk menciptakan lulusan yang berkompoten dan siap menghadapi perubahan global. Dengan sinergi berbagai komponen, sistem pendidikan dapat terus beradaptasi dan memberikan kontribusi positif bagi perkembangan masyarakat dan negara secara keseluruhan.

**Gambar 1 Kebijakan Merdeka Belajar**

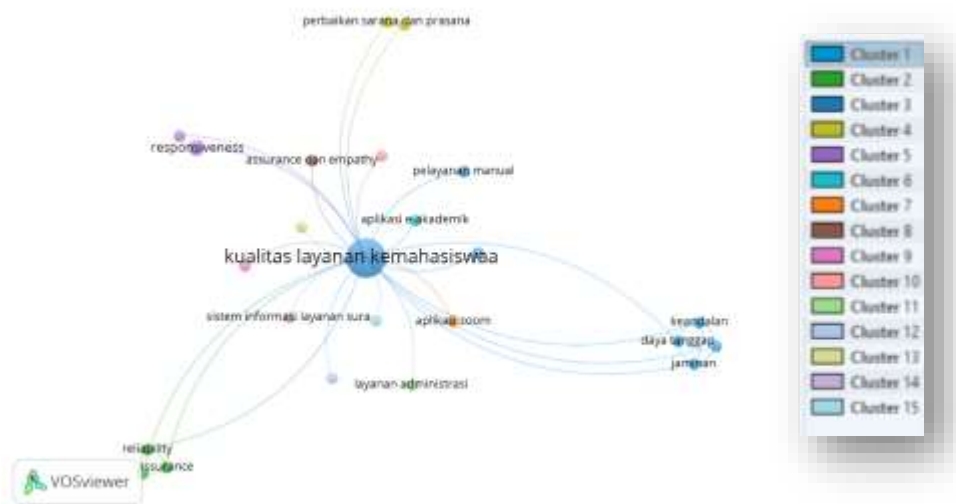


Sumber: Peta Jalan Pendidikan Indonesia, 2020

Dalam perjuangan mencapai tujuan yang telah ditetapkan, peran stakeholder di instansi pendidikan memiliki dampak signifikan. Stakeholder ini melibatkan berbagai pihak, mulai dari staff, dosen pengajar, dekan, hingga rektor, dan melibatkan pihak di luar kampus yang terkait dengan instansi pendidikan tersebut. Kesuksesan instansi pendidikan tidak hanya bergantung pada struktur internalnya tetapi juga pada keterlibatan dan kontribusi semua stakeholder. Stakeholder yang efektif bukan hanya mampu mengidentifikasi, tetapi juga memberikan solusi terhadap berbagai tantangan dan kekurangan yang mungkin muncul di instansi pemerintahan tersebut. Dalam konteks pelayanan publik di dunia perkuliahan, perhatian harus diberikan pada berbagai aspek penting. *Cluster 1*, yang terdiri dari empat item, menyoroti daya tanggap, empati, jaminan, dan keandalan. *Cluster 2*, dengan tiga item, menekankan assurance, *reliability*, dan *tangibility*. *Cluster 3*, dengan tiga item, mengangkat isu kualitas layanan kemahasiswaan, pelayanan manual, dan program kemahasiswaan. *Cluster 4*, dengan dua item, menyoroti perbaikan sarana dan prasarana serta sistem layanan online. *Cluster 5*, dengan dua item, memfokuskan pada layanan pengaduan dan *responsiveness*. *Cluster 6* hingga 15, masing-masing dengan satu item, mencakup berbagai aspek seperti aplikasi e-akademik, aplikasi zoom, *assurance*, *empathy*, kualitas informasi, layanan

administrasi, pengukuran kinerja, sistem informasi akademik, sistem informasi layanan surat, dan website. Ilustrasi di bawah ini mencerminkan berbagai aspek yang perlu diperhatikan agar kampus dapat memenuhi harapan mahasiswanya. Melalui sinergi antara stakeholder dan perhatian terhadap elemen-elemen kunci, instansi pendidikan dapat terus berkembang dan memberikan pelayanan publik yang lebih baik sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat.

**Gambar 2 Network Visualization Kualitas Layanan Kemahasiswaan**



*Sumber: dikelola oleh Penulis, 2023: Vosviewer*

Namun, tantangan besar muncul seiring dengan pesatnya perkembangan dalam dunia pendidikan, termasuk evolusi teknologi, harapan akan layanan yang lebih responsif, dan kebutuhan akan fasilitas berkualitas. Evaluasi menyeluruh terhadap tiga puluh jurnal terkait layanan kemahasiswaan mengungkapkan beberapa kekurangan yang signifikan yang dapat mempengaruhi kualitas layanan secara keseluruhan. Salah satu aspek kritis yang menjadi sorotan adalah Inefektivitas penyelenggaraan komunikasi (Nofia 2020), fasilitas fisik belum memadai dan kualitas pelayanan yang kurang baik (Dhamayanti 2023)(Lelet, M., Kaparang, D. R., & Pratasik 2023), adanya penggunaan sistem pelayanan manual sehingga dapat menyebabkan pelayanan kurang memuaskan (Siahaan 2020), penggunaan aplikasi sering kali mengalami kesalahan dan respon lambat (Yusuf, N., Niswatin, N., & Tuli 2023) (Dora, Y. M., & Asmar 2023)(Ramdani, M., & Erfina 2023), *Assurance* dan *empathy* memiliki persentase terendah (Sumianti, S. 2020) mahasiswa merasa layanan kurang memenuhi harapan, terutama pada aspek berwujud, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati (Raka, I. N., & Putra 2022) dan juga kurangnya kelengkapan layanan pengaduan (Sunardi, S., Sabri, M., & Putro 2023).

Dalam menghadapi kompleksitas tantangan ini, penyelenggara pendidikan perlu mengembangkan model kebijakan inovatif. Langkah-langkah strategis seperti integrasi teknologi yang canggih dan peningkatan infrastruktur digital harus diperhatikan. Dengan mengidentifikasi dan mengatasi kelemahan yang ada, institusi pendidikan dapat meningkatkan kualitas layanan kemahasiswaan. Hal ini menciptakan lingkungan belajar yang lebih responsif dan memastikan bahwa mahasiswa dapat meraih potensi maksimal mereka di tengah revolusi pendidikan yang terus berlangsung. Perubahan ini harus mencakup pembaruan signifikan dalam penyelenggaraan komunikasi, peningkatan fasilitas fisik, dan peningkatan mutu layanan secara keseluruhan. Dengan menggabungkan inovasi kebijakan, teknologi, dan manajemen, instansi pendidikan dapat mengatasi tantangan, memberikan pengalaman belajar yang lebih baik, dan



mempersiapkan mahasiswa untuk menghadapi perubahan dalam dunia yang terus berkembang. Sinergi antara stakeholder dan pemangku kepentingan juga penting untuk mencapai perubahan yang positif dan berkelanjutan dalam layanan pendidikan.

Selanjutnya dalam menghadapi dinamika yang terus berkembang di dunia pendidikan, model kebijakan layanan kemahasiswaan menjadi pusat perhatian karena peran sentralnya dalam membangun hubungan yang lebih baik antara institusi pendidikan dan mahasiswa. Peningkatan kualitas layanan kemahasiswaan bukan hanya menjadi tuntutan, tetapi juga suatu keharusan untuk menciptakan lingkungan belajar yang optimal. Dalam konteks ini, konsep implementasi kebijakan layanan kemahasiswaan muncul sebagai kerangka kerja yang sangat relevan. Model implementasi kebijakan ini menyoroti empat variabel kunci yang esensial dalam menanggapi tuntutan yang berkembang pesat dalam dunia pendidikan. Pertama, komunikasi yang jelas menjadi landasan penting untuk memastikan pemahaman yang baik antara pihak penyedia layanan dan mahasiswa. Transparansi dan keterbukaan dalam menyampaikan informasi menjadi kunci untuk menciptakan hubungan yang saling percaya. Selanjutnya, pemanfaatan sumber daya yang efektif menjadi elemen krusial. Institusi pendidikan perlu mengoptimalkan alokasi dan penggunaan sumber daya yang dimiliki untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa. Ini mencakup pengelolaan keuangan yang efisien untuk mendukung pengembangan infrastruktur dan layanan. Sikap yang mendukung juga menjadi variabel penting, dengan fokus pada pemberian dukungan moral dan emosional kepada mahasiswa. Lingkungan pendidikan yang responsif terhadap kebutuhan individu dapat menciptakan iklim yang kondusif untuk pertumbuhan akademik dan personal. Terakhir, struktur birokrasi yang responsif diperlukan untuk menjawab perubahan dengan cepat dan efisien. Pengelolaan administrasi yang baik akan memastikan bahwa proses-proses layanan berjalan lancar, mengurangi hambatan yang mungkin timbul.

Dalam menguraikan model kebijakan ini, tulisan ini tidak hanya mengidentifikasi masalah-masalah dalam layanan kemahasiswaan, tetapi juga menawarkan *solution or policy model* dengan harapan dapat meningkatkan kualitas layanan terhadap mahasiswa.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Kebijakan Publik**

Kebijakan Publik diartikan menurut R. Dye yaitu bahwa kebijakan publik "Apapun yang diputuskan oleh pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan" (Winarno 2004), yang memiliki makna bahwa apapun yang menjadi perintah atau keputusan pemerintah baik untuk dilakukan dan yang tidak boleh dilakukan itu diartikan sebagai konsep kebijakan publik. Kemudian disarankan juga oleh seorang ahli pakar ilmu politik lain Richard Rose hendaknya suatu kebijakan itu dimengerti sebagai "serangkaian kegiatan kecil namun saling berkaitan dan konsekuensinya, bukan dipandang sebagai satu keputusan tunggal" (Winarno 2004) Ini bisa diartikan sebagai serangkaian kegiatan kecil yang saling terkait, dan meskipun masing-masing kegiatan tersebut mungkin terlihat kurang signifikan jika dipandang secara terpisah, namun ketika dilihat secara keseluruhan, memiliki dampak yang lebih besar atau konsekuensi yang penting. Keterlibatan kebijakan publik memiliki peran signifikan dalam konteks penelitian ini, mengingat bahwa perbaikan layanan di lingkungan kemahasiswaan memerlukan kontribusi yang berarti dari kepemimpinan dalam suatu Universitas. Untuk tujuan tersebut, pendekatan analisis kebijakan publik menjadi sangat penting dalam merumuskan kebijakan yang efektif, memfasilitasi perubahan yang dibutuhkan. Tingkat komitmen yang tinggi dari pihak kepemimpinan menjadi kunci utama, seiring dengan kebutuhan untuk menghasilkan kebijakan yang mampu mengurangi potensi kekecewaan dalam penerimaan layanan, terutama dalam konteks layanan kemahasiswaan.





### **Analisis Kebijakan Publik**

Dalam konteks selanjutnya, perlu ditekankan bahwa analisis kebijakan publik adalah suatu metode atau instrumen yang bertujuan untuk membimbing atau mempermudah masyarakat, atau yang disebut sebagai publik (mahasiswa), dalam menentukan kebijakan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Selain itu, analisis kebijakan publik juga diinterpretasikan sebagai jenis analisis yang menyajikan informasi yang mendukung para pembuat kebijakan dalam merumuskan kebijakan. Secara lebih luas, dapat diartikan sebagai kajian terhadap sifat, sebab-sebab, dan akibat-akibat dari kebijakan publik yang diterapkan, memberikan pemahaman menyeluruh tentang dampak kebijakan tersebut pada berbagai aspek masyarakat. (Abdoellah 2016). Dalam proses analisis kebijakan publik, esensial untuk memiliki pemikiran inovatif atau ide baru guna menciptakan terobosan dan inovasi kebijakan yang relevan dalam pelayanan kemahasiswaan. Dengan demikian, mampu menjawab tantangan yang berkembang dengan cepat serta memastikan kesesuaian dan daya saing kebijakan dalam konteks layanan kemahasiswaan.

### **Inovasi Kebijakan**

Inovasi merupakan konsep yang kompleks dan penting dalam konteks perkembangan dan perubahan di berbagai bidang, seperti bisnis, teknologi, pendidikan, dan pelayanan publik. Menurut Roger C. M. Keesing, inovasi dapat didefinisikan sebagai penerapan ide, proses, produk, atau praktik baru yang memberikan nilai tambah dan menciptakan perubahan positif dalam suatu sistem.

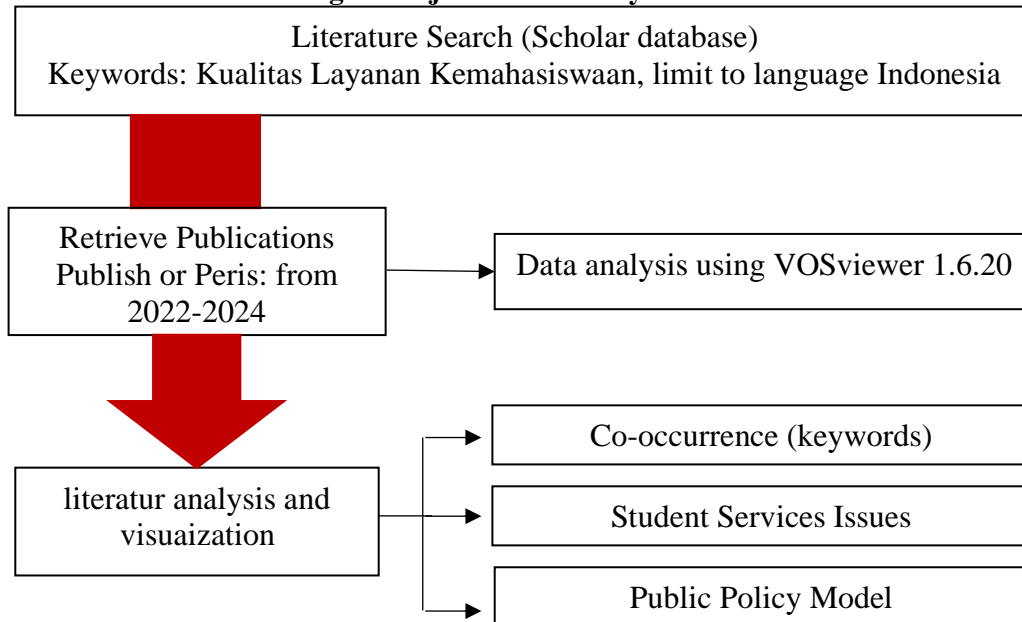
Dalam konteks layanan kemahasiswaan, konsep inovasi memainkan peran kunci dalam meningkatkan kualitas dan relevansi layanan yang diberikan kepada mahasiswa. Sebagaimana telah diungkapkan sebelumnya dalam pemahaman inovasi, saat kita mengaplikasikan konsep inovasi pada layanan kemahasiswaan, itu bukan hanya tentang menciptakan layanan baru, tetapi juga mengenai implementasi ide dan praktik baru yang membawa nilai tambah. Dalam era pendidikan tinggi yang terus berkembang, inovasi dalam layanan kemahasiswaan dapat mencakup penggunaan teknologi terbaru untuk meningkatkan aksesibilitas informasi, pengembangan metode pembelajaran baru yang lebih interaktif, atau penyediaan layanan konseling yang lebih personal dan responsif. Konsep inovasi juga dapat diterapkan dalam merancang kebijakan layanan yang lebih efektif, yang dapat mencakup proses pendaftaran yang lebih efisien, manajemen keuangan yang lebih transparan, dan dukungan mahasiswa yang lebih holistik. Dengan menerapkan ide dan konsep inovatif dalam layanan kemahasiswaan, institusi pendidikan dapat menciptakan lingkungan belajar yang lebih dinamis, relevan, dan mendukung perkembangan mahasiswa. Inovasi dalam layanan kemahasiswaan juga dapat membantu meningkatkan retensi mahasiswa, kepuasan mahasiswa, dan menciptakan pengalaman pendidikan yang lebih positif secara keseluruhan. Dengan demikian, inovasi bukan hanya konsep umum, tetapi juga menjadi suatu kebutuhan dalam menghadapi tuntutan dinamis dan berubah di dunia pendidikan tinggi. (Keesing 1988)

### **METODE PENELITIAN**

Studi literatur merupakan tahap krusial dalam penelitian ini, di mana peneliti melakukan pencarian melalui berbagai sumber, termasuk pencarian melalui artikel, jurnal, dan buku yang terkait dengan Inovasi Model Kebijakan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan kemahasiswaan. Dalam proses ini, data dan informasi yang dianggap relevan dan berkualitas dari literatur dipilah dengan cermat. Pemilihan bahan literatur ini tidak hanya didasarkan pada kuantitas, tetapi lebih kepada kualitas dan relevansi dengan fokus penelitian. Setelah bahan-bahan literatur terpilih, dilakukan analisis mendalam untuk merinci konsep-konsep yang dapat mendukung serta menguatkan proposisi model kebijakan yang diusulkan. Pendekatan ini memastikan bahwa landasan teoritis penelitian ini tidak hanya solid, tetapi juga dapat memberikan sumbangan berharga dalam pengembangan kebijakan yang inovatif untuk meningkatkan kualitas layanan

kemahasiswaan. Adapun uraian sebelumnya secara jelas digambarkan melalui kerangka kerja penelitian yang ditunjukkan dibawah ini.

**Gambar 3 Kerangka Kerja Penelitian Layanan Kemahasiswaan**



*Sumber: diolah oleh peneliti, 2024*

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam subbab ini, penulis melakukan analisis data hasil Literatur Review terhadap tiga puluh jurnal yang berkaitan dengan Kualitas Layanan Kemahasiswaan. Informasi yang beragam dari jurnal-jurnal tersebut digunakan untuk mengidentifikasi temuan yang akan dielaborasi dengan Teori Implementasi Kebijakan yang dikembangkan oleh Edward. Setelah melalui proses pencarian, spesifikasi, dan pemisahan jurnal yang tidak sesuai, penulis menjalankan jurnal yang terpilih dan menemukan sejumlah temuan positif yang dapat dijadikan acuan dalam pemberian layanan publik.

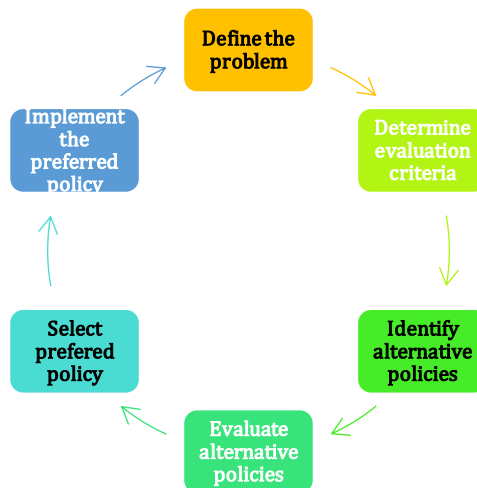
Meskipun demikian, terdapat lebih banyak temuan negatif dibandingkan positif dari ketiga puluh jurnal tersebut. Hal ini mendorong penulis untuk mencari solusi, sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu mengenai inovasi kebijakan yang dapat diterapkan di lingkungan layanan kemahasiswaan. Dalam pelaksanaannya, penelitian ini mengacu pada arah dan strategi yang ditetapkan oleh Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan tahun 2024 terkait infrastruktur, teknologi, kebijakan, prosedur, pendanaan, kepemimpinan, masyarakat, budaya, hingga kurikulum, pedagogi, dan asesmen sebagai kunci keberhasilan.

Meski arahan dan strategi telah ditetapkan, implementasinya memerlukan komitmen penuh dari para pelaku pemberi layanan. Evaluasi kebijakan menjadi aspek penting dalam menilai kesuksesan implementasi. Pemilihan pendekatan yang terstruktur dan sistematis dalam evaluasi kebijakan adalah langkah krusial. Fokus utama tulisan ini adalah metode proses kebijakan sebagai kerangka utama evaluasi kebijakan publik. Model proses kebijakan memberikan pendekatan terorganisir mulai dari identifikasi masalah hingga penetapan solusi alternatif.

Pada Proses awal dalam evaluasi ini mengacu pada pemahaman menyeluruh terhadap masalah, pembentukan alternatif kebijakan, dan evaluasi berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan. Hasil evaluasi menjadi dasar untuk penetapan kebijakan publik dengan harapan mencapai hasil yang diinginkan. Model

proses kebijakan memberikan kerangka kerja terstruktur bagi para pembuat kebijakan dalam menghadapi tantangan yang ada. Dengan demikian, evaluasi kebijakan tidak hanya menjadi alat penilaian, tetapi juga menjadi panduan untuk penyusunan dan implementasi kebijakan yang lebih baik.

**Gambar 4 Perumusan Kebijakan Model Proses Patton-Savicky**



*Sumber: dikelola oleh penulis, 2023 (Berdasarkan Referensi Nugroho,2018)*

Model adalah representasi sederhana dari dunia nyata, sebuah konsep atau bagan yang menyederhanakan realitas. Hal ini seringkali sulit untuk diuji kebenarannya secara langsung di lapangan, karena model merupakan isomorfisme antara teori empiris. Meskipun belum menjadi teori empiris, model tetap bermanfaat sebagai pedoman dalam penelitian, terutama untuk penggalan pengetahuan baru. Model dalam pengembangan ini dihasilkan dari temuan sementara dari hasil literatur review terhadap 30 jurnal tentang layanan kemahasiswaan. Model ini akan menjadi panduan untuk menemukan dan mengusulkan hubungan antara konsep-konsep yang digunakan dalam mengamati fenomena sosial. Dalam ilmu, model berfungsi sebagai representasi dari realitas yang lebih kompleks (Winarno 2012).

Inovasi terhadap Model Kebijakan dalam meningkatkan kualitas layanan publik merupakan model baru yang akan dijelaskan dengan hasil temuan yang didapat dari literatur review, model ini didapat dari hasil asumsi pendekatan layanan publik dan kebijakan publik, dengan menggabungkan konsep tersebut dapat menjadi model baru yang dapat digunakan dalam meningkatkan kualitas layanan kemahasiswaan. Temuan-temuan yang dianalisis yaitu terdapat temuan positif dan temuan negative atau temuan yang dapat meningkatkan kualitas layanan dan temuan yang menghambat atau mempengaruhi kualitas layanan atau implementasi kebijakan layanan kemahasiswaan. Untuk itu perlu juga mengidentifikasi apa saja yang termasuk masalah-masalah publik. Masalah yang tengah dirasakan yaitu pada kualitas layanan atau masalah yang tidak struktur yang keberadaannya dirasakan sebagai kesulitan bersama oleh sekelompok orang. (Jones 1991). Oleh karena itu masalah publik dapat dipahami sebagai belum terpenuhinya suatu kebutuhan, nilai atau kesempatan yang diinginkan oleh publik atau mahasiswa dan pemenuhannya hanya mungkin melalui kebijakan pemerintah. Temuan ini merupakan temuan sementara dari hasil rekapan jurnal yang dinilai mendukung proses analisis kebijakan layanan kemahasiswaan, diantaranya yaitu adanya **3 temuan positif dan 10 temuan negative**. Temuan positif diantaranya:

1) Adanya pengelolaan keuangan yang baik sangat penting untuk menjamin kualitas dan ketersediaan fasilitas Pendidikan (Sunardi, S., Sabri, M., & Putro 2023)



2) Adanya kesadaran untuk meningkatkan fasilitas, informasi, bimbingan, dan layanan lebih efisien (Mirza 2023);

3) Adanya penjelasan terkait kebutuhan mahasiswa yang membutuhkan layanan penting (prioritas) seperti penerimaan mahasiswa baru, surat aktif kuliah, pra penelitian, sertifikat (PKKBMB, Martikulasi, Kursus Bahasa Inggris), transkrip nilai, dan layanan administrasi lainnya (Sunardi, S., Sabri, M., & Putro 2023)

Selanjutnya terdapat 7 temuan negative yaitu;

1) Inefektivitas penyelenggaraan komunikasi (Nofia 2020);

2) Kampus belum memadai dan belum optimal (dimensi tangible yang meliputi fasilitas fisik) dan kualitas pelayanan yang kurang baik (Dhamayanti 2023; Lelet, Kaparang, and Pratasik 2023);;

3) Sistem pelayanan kemahasiswaan masih manual, menyebabkan pelayanan kurang memuaskan (Siahaan 2020);

4) Mahasiswa puas dengan layanan e-akademik, namun Aplikasi Akademik perlu perbaikan: respon lambat dan kesalahan aplikasi berdampak pada kepuasan (Dora and Asmar 2023; Ramdani, M., & Erfina 2023; Yusuf, N., Niswatin, N., & Tuli 2023);

5) *Assurance* dan *empathy* memiliki persentase terendah. *Assurance* berhubungan dengan kepercayaan dan kebebasan dari kekhawatiran, sementara *empathy* terkait dengan kemudahan, komunikasi, dan perhatian tulus pada pelanggan (Sumianti, S. 2020);

6) Mahasiswa merasa layanan kurang memenuhi harapan, terutama pada aspek berwujud, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati (Raka, I. N., & Putra 2022);

7) *Responsiveness*: OPAC sering memberikan info yang tidak sesuai. Kompensasi rendah menandakan kurangnya respons perpustakaan. Kontak OPAC tak memiliki layanan pengaduan saat masalah (Sunardi, S., Sabri, M., & Putro 2023).

(Sumber: dikelola oleh penulis, 2023 berdasarkan literatur review 30 jurnal).

Setelah memaparkan hasil temuan positif dan negatif dalam hasil analisis maka selanjutnya untuk mengelaborasi hasil temuan dalam analisis dengan teori yang relevan mengenai kualitas layanan kemahasiswaan yaitu sebagai berikut:

### **Temuan Positif**

Elaborasi Temuan negatif yaitu sebagai berikut:

#### 1. Pengelolaan Keuangan dan Kualitas Fasilitas Pendidikan:

Pengelolaan keuangan dan peningkatan kualitas fasilitas pendidikan menjadi esensi penting dalam konteks kebijakan publik. Teori Pengelolaan Keuangan dalam Kebijakan Publik menyoroti peran krusial alokasi anggaran yang efisien dalam meningkatkan mutu infrastruktur pendidikan. Pandangan ini diperkuat oleh konsep yang disampaikan Paul Cairney dalam bukunya "*Understanding Public Policy: Theories and Issues*," di mana alokasi anggaran yang tepat di dalam ranah kebijakan publik dianggap sebagai faktor penentu yang mendukung perbaikan signifikan dalam infrastruktur pendidikan. Dengan menyatukan prinsip-prinsip teori pengelolaan keuangan, kebijakan publik dapat merancang strategi yang lebih efektif untuk mencapai tujuannya, yakni peningkatan substansial dalam kualitas fasilitas pendidikan, menciptakan dasar pendidikan yang lebih baik dan berkelanjutan. (Cairney 2019)

#### 2. Peningkatan Fasilitas dan Efisiensi Layanan:

Peningkatan fasilitas dan efisiensi layanan merupakan aspek krusial yang menciptakan kebutuhan akan pelayanan publik yang optimal, sesuai dengan dasar Teori Pelayanan Publik. Teori ini menekankan perlunya pemerintah menyediakan layanan publik yang efisien dan berkualitas sebagai respons terhadap tuntutan masyarakat. Dalam "*Public Administration and Public Affairs*" karya Nicholas Henry, ditekankan bahwa pemerintah harus terus meningkatkan layanan dengan menggunakan sumber daya yang ada secara efisien untuk memenuhi kebutuhan publik, termasuk dalam





konteks fasilitas pendidikan. Oleh karena itu, konsep ini menggambarkan bahwa pemerintah tidak hanya perlu meningkatkan infrastruktur, tetapi juga mengoptimalkan efisiensi dalam penyediaan layanan publik sebagai bagian integral dari strategi kebijakan. (Nicholas 2017)

### 3. Layanan Penting yang dibutuhkan Mahasiswa:

Teori Kepuasan Pelanggan dalam Layanan Publik: Konsep ini menyoroti pentingnya memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan (mahasiswa) untuk meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan oleh institusi pendidikan. Everett Rogers dalam bukunya "*Diffusion of Innovations*" menekankan pentingnya memahami kebutuhan pengguna (mahasiswa) dalam meningkatkan kualitas layanan publik. (Rogers 1995)

Setelah mengenai temuan positifnya dan pemaparan dari hasil elaborasi dengan ahli yang relevan, maka dapat diberikan simpulan bahwa dalam temuan positif: kebijakan publik, manajemen keuangan dan peningkatan kualitas fasilitas pendidikan menjadi kunci penting. Teori Pengelolaan Keuangan menekankan alokasi anggaran yang efisien, mengacu pada konsep Paul Cairney. Peningkatan fasilitas dan efisiensi layanan, sesuai dengan Teori Pelayanan Publik Nicholas Henry, mendukung kebutuhan layanan publik yang berkualitas. Implementasi kebijakan juga perlu memahami kebutuhan mahasiswa, sejalan dengan prinsip-prinsip Kepuasan Pelanggan Everett Rogers. Penerapan konsep ini dapat membimbing kebijakan publik untuk mencapai peningkatan substansial dalam kualitas fasilitas pendidikan dan efisiensi layanan yang optimal.

### Temuan Negatif

Elaborasi Temuan negatif yaitu sebagai berikut:

#### 1. Inefektivitas Penyelenggaraan Komunikasi:

Teori Komunikasi dalam Kebijakan Publik, sebagaimana dibahas oleh Dalmar Fisher dalam bukunya "*Communication in Organizations*", menggambarkan dampak inefektivitas komunikasi terhadap kesuksesan organisasi. Fisher menyoroti krusialnya komunikasi efektif dalam mengatasi tantangan umum seperti kurangnya transparansi dan gangguan aliran informasi di dalam struktur organisasi. Pengembangan kebijakan publik memerlukan pemahaman mendalam tentang bagaimana komunikasi yang baik dapat menjadi pendorong utama keberhasilan. Konsep ini mendukung ide bahwa pemahaman mendalam tentang teori komunikasi dapat membentuk landasan bagi implementasi kebijakan yang efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. (Fisher 1993);

#### 2. Kampus Belum Memadai dan Belum Optimal:

Teori Manajemen Sumber Daya dan Kualitas Layanan menekankan bahwa alokasi sumber daya yang tepat dan pengelolaan yang efisien adalah kunci untuk meningkatkan kualitas layanan. Fred R. David, dalam "*Strategic Management: Concepts and Cases*," menegaskan bahwa pengelolaan sumber daya yang optimal diperlukan untuk membangun serta meningkatkan infrastruktur pendidikan yang berkualitas. Prinsip-prinsip teori ini memberikan landasan strategis bagi pengambilan keputusan dalam konteks kebijakan publik yang bertujuan memperbaiki mutu dan efektivitas layanan pendidikan. (David, Fred 2017);

#### 3. Sistem Pelayanan Kemahasiswaan yang Masih Manual:

Teori Inovasi dalam Pelayanan Publik menekankan pentingnya pengadopsian teknologi dan proses yang efisien. Everett Rogers, dalam "*Diffusion of Innovations*," menyoroti kebutuhan perubahan dari



sistem manual ke sistem modern sebagai kunci untuk meningkatkan kualitas layanan. Prinsip-prinsip inovasi ini menjadi panduan strategis bagi penerapan kebijakan publik yang mendorong perubahan positif dalam penyediaan layanan.(Everett M. Rogers 1983);

4. Perbaiki Layanan E-Akademik atau Aplikasi Akademik:

Teori Penerapan Teknologi dalam Layanan Publik menyoroti pentingnya aplikasi teknologi yang responsif dan handal guna meningkatkan kepuasan pengguna. Sebagaimana disampaikan oleh Nicholas Henry dalam "*Public Administration and Public Affairs*," keberhasilan penggunaan teknologi sangat terkait dengan kehandalan sistem dan kemampuan merespons dengan cepat, memastikan bahwa teknologi dapat memenuhi kebutuhan pengguna secara efektif. Oleh karena itu, implementasi teknologi dalam kebijakan publik harus dilakukan dengan memperhatikan aspek-aspek tersebut agar dapat memberikan dampak positif dan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan pengguna dan efisiensi layanan.(Henry 1995);

5. *Assurance* dan *Empathy* dengan Persentase Terendah:

Teori Pelayanan Pelanggan dalam Kebijakan Publik menekankan esensialnya memahami kebutuhan dan harapan pelanggan. Menurut K. Douglas Hoffman dan John E.G. Bateson dalam "*Services Marketing: Concepts, Strategies & Cases*," kepercayaan dan empati menjadi elemen kunci dalam membangun hubungan yang solid antara layanan publik dan pelanggan. Pemahaman mendalam terhadap kebutuhan pelanggan dan respons yang empatik dari pihak layanan publik dapat memperkuat kepercayaan, menciptakan hubungan yang positif, dan meningkatkan kepuasan pelanggan dalam konteks kebijakan publik. (Hoffman 2006);

6. Mahasiswa Merasa Layanan Kurang Memenuhi Harapan:

Teori Kepuasan Pelanggan dalam Layanan Publik menekankan pentingnya memahami dan memenuhi harapan pelanggan. Konsep yang diungkap oleh Everett Rogers dalam "*Diffusion of Innovations*" menggarisbawahi bahwa kepuasan pelanggan tidak hanya terletak pada pemenuhan kebutuhan dasar, melainkan juga pada sejauh mana layanan dapat memenuhi atau bahkan melebihi harapan yang telah mereka bentuk. Dengan demikian, keberhasilan kebijakan publik dalam menciptakan kepuasan pelanggan tidak hanya mengacu pada aspek fungsionalitas, tetapi juga pada kemampuan layanan untuk memberikan pengalaman yang positif, membangun kepercayaan, dan memenuhi harapan pelanggan secara holistik/ menyeluruh. (Everett M. Rogers 1983);

7. *Responsiveness* dalam Layanan Perpustakaan:

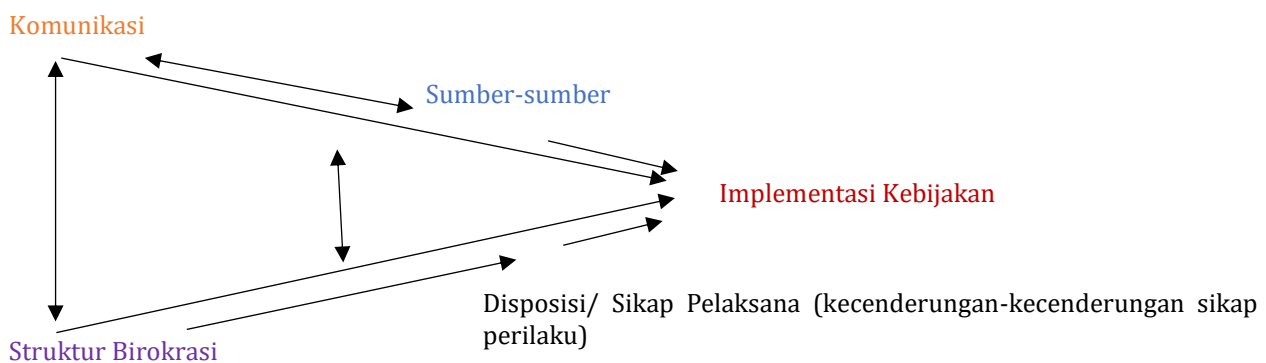
Teori Pengelolaan Konflik dalam Pelayanan Publik menekankan urgensi menangani masalah dan pengaduan pelanggan. Pandangan Kenneth Thomas dalam "*Conflict and Conflict Management in Libraries*" menyoroti bahwa responsivitas terhadap masalah yang muncul adalah kunci utama dalam mempertahankan kepuasan pelanggan, terutama dalam layanan publik seperti layanan perpustakaan. Strategi efektif dalam mengelola konflik dan menanggapi permasalahan dengan cepat dapat meningkatkan citra layanan publik dan memastikan kontinuitas kepuasan pelanggan.(Setyabudi 2014).

Evaluasi berbagai aspek kebijakan publik menyoroti sejumlah permasalahan kritis yang melibatkan inefektivitas komunikasi, alokasi sumber daya yang kurang optimal, ketidakmampuan dalam mengadopsi teknologi, dan kebutuhan mendalam akan kepuasan pelanggan. Teori-teori seperti Komunikasi dalam Kebijakan Publik, Manajemen Sumber Daya dan Kualitas Layanan, Inovasi dalam Pelayanan Publik, Penerapan Teknologi dalam Layanan Publik, dan Pelayanan Pelanggan dalam Kebijakan Publik

memberikan landasan konseptual yang berharga untuk perbaikan kebijakan. Dengan memahami teori-teori ini, pemerintah dapat mengambil langkah strategis dalam merancang kebijakan yang responsif, efektif, dan berorientasi pada kebutuhan mahasiswa.

Setelah berhasil memaparkan tujuan, hasil temuan dalam penelitian, pemaparan hasil elaborasi teori dengan hasil temuan dalam penelitian maka selanjutnya penulis akan memetakan konsep atau teori yang dipakai untuk menganalisis lebih dalam mengenai kualitas layanan kemahasiswaan yaitu teori yang dikembangkan oleh Edward III berdasarkan referensi (Abdoellah, Awan Y. 2016) yaitu terdapat empat faktor untuk menjawab kemungkinan-kemungkinan tersebut yang berkerja secara silmutan dan berinteraksi satu sama lain untuk membantu dan menghambat implementasi kebijakan. Dimana keempat faktor tersebut mirip dengan model Van Meter & Van Horn (Winarno 2004) yang akan digambarkan pada berikut ini.

**Gambar 5 Pola Hubungan atau dampak pada Impelementasi Kebijakan**



Sumber: dikelola oleh penulis, 2023 (berdasarkan Teori Edwards: dalam Abdoellah, 2016)

Kerangka Pikir yang dibuat merupakan model implementasi kebijakan menurut George C. Edwards III yaitu ada empat variabel dalam kebijakan publik yaitu Komunikasi (*Communications*), Sumber Daya (*resources*), sikap (*dispositions atau attitudes*) dan struktur birokrasi (*actor ratic structure*).

Sebelum itu perlu kita analisis dan memberikan penjelasan terlebih dahulu dari gambar dari teori Edward (Kasmad 2018) diatas yaitu sebagai berikut.

1. Komunikasi: komunikasi yang efektif dalam konteks kebijakan publik menjadi faktor kunci untuk menghindari kesalahan interpretasi dan penyalahgunaan. Proses komunikasi harus mencakup transmisi informasi yang jelas, konsistensi dalam perintah, dan kejelasan pesan. Saluran komunikasi yang sesuai, seperti downward dan upward communication, menjadi fondasi utama untuk mencapai pemahaman yang tajam tentang tujuan kebijakan. Kesalahan dalam komunikasi dapat berdampak fatal pada implementasi kebijakan. Oleh karena itu, pemahaman mendalam tentang komunikasi merupakan hal yang sangat penting dalam meraih keberhasilan organisasi dan kebijakan publik.
2. Sumber Daya: Implementasi kebijakan efektif memerlukan sumber daya yang memadai, terutama kualitas sumber daya manusia, wewenang, informasi, dan fasilitas fisik. Faktor utama adalah kualitas sumber daya manusia, yang melibatkan kompetensi dan kerjasama. Wewenang harus bersifat formal dan memerlukan koordinasi. Informasi mendukung efisiensi dan kesungguhan pelaksana. Fasilitas fisik menjadi pendukung yang vital. Kecukupan sumber daya, terutama manusia, berpengaruh besar pada keberhasilan implementasi kebijakan. Proses pengadaan sumber daya manusia kompleks dan melibatkan berbagai aspek manajemen. Pemanfaatan sumber daya manusia efektif bergantung pada pemahaman misi organisasi, ketersediaan keterampilan yang dibutuhkan, gaya manajerial yang sesuai, peluang pengembangan, sistem pengelolaan yang mendukung, informasi pekerjaan yang valid, dan



lingkungan eksternal yang mendukung. Semua aspek ini perlu diintegrasikan secara holistik untuk mencapai tujuan kebijakan.

3. Disposisi/ Sikap: Implementasi kebijakan publik bergantung pada sikap positif para implementor. Disposisi melibatkan persepsi, kewenangan, pemahaman, dan komitmen implementor. Pembuat kebijakan harus memastikan kesesuaian kebijakan dengan keinginan implementor melalui pemahaman dan dukungan. Pentingnya pengangkatan birokrat kompeten dan insentif untuk memotivasi implementor. Sikap yang mendukung tugas dan organisasi menjadi kunci untuk keberhasilan implementasi kebijakan publik.
4. Struktur Birokrasi: Struktur birokrasi memegang peran utama dalam implementasi kebijakan. Kelemahan, seperti SOP yang kurang fleksibel dan fragmentasi tanggung jawab, dapat menghambat pelaksanaan. Struktur yang tidak beradaptasi dengan perubahan lingkungan dan tidak sesuai dengan tugas organisasi menjadi penghambat. Penyesuaian struktur birokrasi diperlukan untuk memastikan efektivitas pelaksanaan kebijakan publik tanpa terhambat oleh kendala internal dan eksternal.

Kesimpulannya bahwa Komunikasi efektif, sumber daya yang memadai, disposisi positif, dan struktur birokrasi yang fleksibel adalah kunci sukses implementasi kebijakan publik. Komprehensifnya manajemen sumber daya manusia melibatkan aspek seperti misi organisasi, keterampilan, manajemen yang mendukung, dan lingkungan eksternal. Keseluruhan, integrasi holistik faktor-faktor ini menjadi esensial untuk mencapai keberhasilan dalam pelaksanaan kebijakan.

Setelah mengetahui apa isi dari Teori Edward, maka selanjutnya analisis hasil dari teori tersebut dikaitkan dengan model kebijakan yang akan ditawarkan dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut.

1. Pengembangan Infrastruktur dan Layanan Digital (PILaD): perhatian utama ditujukan pada investasi infrastruktur yang bertujuan meningkatkan layanan digital, dengan penekanan pada pembaruan aplikasi e-akademik dan penyempurnaan sistem layanan kemahasiswaan.

Analisis model "Pengembangan Infrastruktur dan Layanan Digital" (PILaD) dengan keempat teori Edward dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a) Komunikasi: PILaD mencakup saluran komunikasi yang efektif dengan penekanan pada kejelasan pesan. Investasi dalam infrastruktur digital, seperti aplikasi e-akademik, membantu menghindari kesalahan interpretasi dan penyalahgunaan.
- b) Sumber Daya: PILaD mengakui pentingnya sumber daya manusia berkualitas dalam implementasi. Investasi di aplikasi e-akademik dan infrastruktur digital mendukung efisiensi dan kesungguhan pelaksana.
- c) Disposisi/Sikap: Pembuat kebijakan perlu memastikan kebijakan sesuai dengan keinginan implementor. PILaD menekankan pentingnya insentif dan dukungan positif dari birokrat untuk mencapai kesuksesan implementasi.
- d) Struktur Birokrasi: PILaD menyoroti kebutuhan akan penyesuaian struktur birokrasi agar sesuai dengan tugas organisasi dan dapat mengatasi kelemahan, seperti ketidakfleksibelan SOP dan fragmentasi tanggung jawab.

Integrasi holistik keempat teori Edward menjadi landasan bagi model PILaD, memastikan kesesuaian, efisiensi, dukungan, dan adaptabilitas dalam implementasi kebijakan publik.



2. Perbaikan Layanan Administrasi: optimalkan efisiensi administrasi dengan mengurangi proses manual dan meningkatkan respons terhadap permintaan mahasiswa, menciptakan lingkungan layanan yang lebih responsif dan efisien secara keseluruhan.

Model "Perbaikan Layanan Administrasi" dalam konteks teori Edward:

- a) Komunikasi: Komunikasi efektif diperlukan untuk menghindari kesalahan dan penyalahgunaan dalam pelaksanaan kebijakan administrasi yang lebih efisien.
- b) Sumber Daya: Optimalisasi administrasi memerlukan sumber daya manusia, wewenang formal, dan fasilitas fisik yang memadai.
- c) Disposisi/Sikap: Keberhasilan implementasi tergantung pada sikap positif implementor yang didukung oleh pemahaman, dukungan, dan insentif.
- d) Struktur Birokrasi: Evaluasi dan penyesuaian struktur birokrasi diperlukan untuk mendukung perbaikan layanan administrasi yang efektif.

Model ini menyatukan konsep-konsep tersebut untuk mencapai efisiensi dan responsivitas layanan kemahasiswaan yang optimal, memperhatikan interaksi holistik antara komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

3. Peningkatan Aspek Assurance dan Empathy: melibatkan staf dan dosen dalam program pelatihan yang bertujuan meningkatkan sikap kepercayaan dan empati, dengan fokus pada penyediaan layanan yang lebih baik dan responsif kepada mahasiswa.

Model "Peningkatan Aspek Assurance dan Empathy" berfokus pada pelatihan staf dan dosen untuk meningkatkan sikap kepercayaan dan empati, dengan tujuan penyediaan layanan yang lebih baik dan responsif kepada mahasiswa. Dalam konteks teori Edward:

- a) Komunikasi: Peningkatan sikap kepercayaan dan empati memerlukan komunikasi efektif untuk memastikan pemahaman yang jelas tentang kebijakan, mencegah kesalahan interpretasi, dan meningkatkan implementasi kebijakan publik.
- b) Sumber Daya: Pelaksanaan kebijakan yang berfokus pada *assurance dan empathy* memerlukan sumber daya manusia berkualitas, koordinasi wewenang formal, dan fasilitas fisik yang mendukung.
- c) Disposisi/Sikap: Sikap positif implementor terhadap kebijakan publik menjadi kunci, dengan penekanan pada pemahaman, dukungan, pengangkatan birokrat kompeten, dan insentif yang memotivasi.
- d) Struktur Birokrasi: Evaluasi dan penyesuaian struktur birokrasi diperlukan untuk mendukung peningkatan *assurance dan empathy* dalam pelaksanaan kebijakan.

Model ini menggabungkan prinsip-prinsip teori Edward dengan fokus pada peningkatan aspek assurance dan empathy untuk mencapai keberhasilan implementasi kebijakan yang lebih responsif terhadap mahasiswa.

4. Optimalisasi Layanan Perpustakaan: dengan penekanan pada responsivitas dan peningkatan sistem pengaduan di perpustakaan, kebijakan ini diharapkan dapat mengoptimalkan layanan kemahasiswaan, memenuhi harapan mahasiswa, dan meningkatkan tingkat kepuasan mereka secara signifikan.

- a) Komunikasi: dengan menekankan responsivitas dan peningkatan sistem pengaduan, model ini menciptakan saluran komunikasi yang lebih tertarget. Mahasiswa dapat dengan mudah menyampaikan kebutuhan dan masalah mereka, mengurangi risiko kesalahan interpretasi.



- b) Sumber Daya: responsivitas yang ditingkatkan membantu dalam peningkatan efisiensi penggunaan sumber daya. Keterlibatan mahasiswa dalam menyampaikan masukan mereka dapat membantu menyesuaikan alur kerja dan alokasi sumber daya secara lebih tepat.
- c) Partisipasi Mahasiswa: model ini merangsang partisipasi mahasiswa dalam perbaikan layanan. Mereka menjadi bagian aktif dalam proses perbaikan, menciptakan rasa kepemilikan dan meningkatkan kepuasan.
- d) Reformasi Struktural: peningkatan responsivitas di perpustakaan memerlukan reformasi struktural yang lebih khusus. Penyesuaian struktur birokrasi harus lebih difokuskan pada fleksibilitas dan efisiensi dalam menanggapi kebutuhan mahasiswa.

Dengan mempertimbangkan responsivitas dan partisipasi mahasiswa, model ini memberikan perspektif yang lebih khusus dan praktis terhadap bagaimana kebijakan dapat diimplementasikan untuk meningkatkan layanan perpustakaan dan kepuasan mahasiswa.

Setelah memahami Teori Edward, analisis model kebijakan mengungkapkan integrasi holistik konsep dalam setiap aspek. Pengembangan Infrastruktur dan Layanan Digital (PILaD) menekankan komunikasi efektif, optimalisasi sumber daya, disposisi positif, dan penyesuaian struktur birokrasi. Perbaikan Layanan Administrasi menyatukan efisiensi komunikasi, optimalisasi sumber daya, disposisi positif, dan penyesuaian struktur. Peningkatan Aspek Assurance dan Empathy menggabungkan komunikasi yang efektif, optimalisasi sumber daya, disposisi positif, dan penyesuaian struktur birokrasi. Optimalisasi Layanan Perpustakaan fokus pada komunikasi yang responsif, partisipasi mahasiswa, dan reformasi struktural untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Selanjutnya penulis akan memberikan ilustrasi model kebijakan dalam Upaya memberikan solusi pada permasalahan kualitas layanan kemahasiswaan, yaitu sebagai berikut.

**Gambar 6 Inovasi Model Kebijakan Layanan Kemahasiswaan**



*Sumber: diolah penulis, 2023 berdasarkan referensi model pelayanan prima (Semil, 2018) dan implementasi kebijakan (Abdoellah, 2016)*



## KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas dalam layanan kemahasiswaan terhadap ketigapuluh jurnal memiliki lebih banyak temuan negatif di-banding temuan positif, di-antaranya yaitu kekurangan sumber daya dan infrastruktur, serta kebijakan yang belum optimal. Peneliti memberikan rekomendasi Model kebijakan sebagai respons: a) untuk mulai fokus pada pengembangan maupun memperhatikan kelengkapan pada infrastruktur dan layanan digital, b) untuk memperbaiki Layanan Administrasi, c) untuk meningkatkan *Aspek Assurance dan Empathy* dan d) untuk mengoptimalkan Layanan Perpustakaan, maka dengan mengimplementasikan model ini ditambah dengan memperhatikan Teori Edward, dapat membantu meningkatkan dan memberikan perubahan yang lebih maju pada kualitas layanan kemahasiswaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- (Eds.), M. N. Otterbein. n.d. "Cultural Anthropology: A Problem-Based Approach (Pp. 186-204)." Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Abdoellah, Awan Y., & Yudi Rusfiana. 2016. *Teori Dan Analisis Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Abdoellah, Y. Awan. 2016. *Teori Dan Analisis Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Aggasy, K. I. 2023. "Analysis Of User Satisfaction Level Towards Opac Service Quality Using E-Servqual Method." *JATISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)* 10(1):985–98.
- Anasy, Z., Fauzan, F., & Jatmiko, M. A. 2019. "Tingkat Kepuasan Layanan Pendidikan Mahasiswa Dan Alumni FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta." *Tarbawi: Jurnal Keilmuan Manajemen Pendidikan* 5(02):239–50.
- Cairney, P. 2019. "Understanding Public Policy: Theories and Issues." *Bloomsbury Publishing* Vol. 2.
- David, Fred, R. 2017. *Strategic Management Manajemen Strategi Konsep*. Jakarta: Salemba Empat.
- David, Fred R. dan David, Forest R. 2017. *Strategic Management Concepts and Cases A Competitive Advantage Approach. Sixteenth Edition*. England: Pearson Education Limited.
- Dhamayanti, S. K. 2023. "Persepsi Mahasiswa Institut Bisnis Dan Informatika Kosgoro 1957 Terhadap Kualitas Pelayanan Di Program Studi Administrasi Bisnis." *Journal on Education* 5(4):13596–604.
- Dora, Y. M., & Asmar, N. P. 2023. "Pengaruh E-Service Quality Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan e-Akademik." *JIIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan* 6(3):1854–61.
- Dora, Yenny Maya, and Nisrina Putri Asmar. 2023. "Pengaruh E-Service Quality Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan e-Akademik." *JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan* 6(3):1854–61. doi: 10.54371/jiip.v6i3.1432.
- Edward III, George C. 1980. *Implementing Public Policy*. Washington DC: Congressional Quarterly Press.
- Everett M. Rogers. 1983. *Diffusion of Innovations*. London: The Free Press.
- Fisher, D. 1993. *Communication in Organization*. West Publishing Company.
- Henry, Nicholas. 1995. *Public Administration and Public Affairs*. New Jersey Prentice Hall Inc: Englewood Cliffs.
- Hilaly, S. G., Dewi, M. S. W., & Nabila, S. 2023. "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Layanan Portal Layanan Mahasiswa (POLAM) Menggunakan Metode Servqual." *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi* 4(2):198–207.
- Hoffman, K. Douglas dan Jhon E. G. Bateson. 2006. *Services Marketing: Concepts, Strategies & Cases, Third Edition*. Western USA: Thomson South.
- Ismail, M., & Syukron, N. 2023. "Implementasi Kebijakan Kampus Mengajar Sebagai Manifestasi Atas Program Kebijakan Merdeka Belajar." *Jurnal Administrasi Karya Dharma* 2(1):85–95.



- Jones, Charles O. 1991. *Pengantar Kebijakan Publik (Terjemahan)*. Jakarta: Rajawali Press.
- Jusari, D., dkk. 2023. "Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Bagian Administrasi Akademik STIA LPPN Padang." *JOURNAL ON TEACHER EDUCATION Research & Learning in Faculty of Education* 4(3):436–42.
- Kasmad, Rulinawaty. 2018. *Studi Implementasi Kebijakan Publik*. Makasar: Kedai Aksara.
- Keesing, R. C. M. 1988. "Theories of Culture Revisited." In M. Ember, C. R. Ember.
- Khamdani, F. R., & Setiawan, I. 2023. "Analisis Kualitas Layanan Website Program Studi Sistem Informasi Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (Ipa)." *Jurnal Rekayasa Sistem Industri* 8(2):43–50.
- Kusmin, A., Monoarfa, M. A., & Juanna, A. 2023. "Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik (SIAT) Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Gorontalo." *YUME: Journal of Management* 6(2):72–82.
- Lelet, M., Kaparang, D. R., & Pratasik, S. 2023. "Pengembangan Sistem Informasi Layanan Mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Negeri Manado." *Edutik: Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi Dan Komunikasi* 3(1):138–48.
- Lelet, Marchellino, Daniel Riano Kaparang, and Stralen Pratasik. 2023. "Pengembangan Sistem Informasi Layanan Mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Negeri Manado." *Edutik: Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi Dan Komunikasi* 3(1):138–48. doi: 10.53682/edutik.v3i1.6867.
- Lestari, I., Sungkawati, E., & Atiwi, E. 2020. "Kualitas Layanan Administrasi Di Pascasarjana Universitas Negeri Malang. Jurnal Penelitian & Pengkajian Ilmiah Mahasiswa." (*JPPIM*) 1(1):65-69.
- Mirza, T. 2023. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Bagian Administrasi Akademik Dan Kemahasiswaan (Baak) Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pada Politeknik Pariwisata Palembang." *Jurnal Ilmiah Administrasi Dan Sosial* 18(1):31–39.
- Monica, J., & Fitriawati, D. 2020. "Efektivitas Penggunaan Aplikasi Zoom Sebagai Media Pembelajaran Online Pada Mahasiswa Saat Pandemi Covid-19." *Jurnal Communio: Jurnal Jurusan Ilmu Komunikasi* 9(2):1630–40.
- Nicholas, Henry. 2017. "Public Administration and Public Affairs." Thirteenth Edition. Routledge.
- Nofia, N. N. 2020. "Analisis Tantangan Implementasi Kebijakan 'Merdeka Belajar Kampus Merdeka' Pada Perguruan Tinggi Islam Negeri Di Indonesia." *PRODU: Prokurasi Edukasi Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 1(2).
- Nuraini, E. 2022. "Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Bidang Kemahasiswaan." *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial* 3(2):653–59.
- Nurmah, Semil. 2018. *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah*. Surabaya: Prenadamedia Group.
- Paul, Cairney. 2019. "Understanding Public Policy Theories and Issues." Textbooks in Policy Studies: Springer.
- Prakoso, B. B., Hartati, S. C. Y., & Wahyudi, A. R. n.d. *Analisis Mutu Layanan Berdasarkan Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ilmu Olahraga*.
- Raka, I. N., & Putra, I. N. M. 2022. "Analisis Indeks Kepuasan Layanan Akademik Mahasiswa Untuk Meningkatkan Layanan Manajemen Pada Program Pascasarjana Prodi Pah Stahn Mpu Kuturan Singaraja." *Cetta: Jurnal Ilmu Pendidikan* 5(1):62–78.
- Ramdani, M., & Erfina, A. 2023. "Pengaruh Kualitas Siak Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Stikes Sukabumi Menggunakan Regresi Linier." *Jurnal CoSciTech (Computer Science and Information Technology)* 4(1):50–55.
- Ratnaningrum, L. P. R. A. 2023. "Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik Di Sekolah Tinggi Manajemen Informatika & Komputer Indonesia." *Bussman Journal: Indonesian*



- Journal of Business and Management* 3(1):279–99.
- Riant, Nugroho. 2018. *Kebijakan Publik Perumusan Kebijakan Publik*. Jakarta: Kompas Gramedia.
- Risanti, C. 2023. “Analisis Tingkat Kematangan Layanan Dan Produktivitas SDM Menggunakan COBIT 4.1 (Studi Kasus: UPT-TIK UPN ‘Veteran’ Jawa Timur).” *Journal Of Information System and Artificial Intelligence* 3(2):212–17.
- Rogers, Everett M. 1995. *Diffusion of Innovations (Fourth Edition)*. New York: The Free Press.
- Saftari, M., & Sari, L. I. 2023. “Analisis Kepuasan Mahasiswa Yang Mengikuti Online Learning Mata Kuliah Statistik Ekonomi (Studi Kasus Mahasiswa Isb Atma Luhur).” *JURNAL DIGIPRENEUR (Bisnis Digital, Ekonomi, Dan Manajemen)* 3(1).
- Santosa, Pandji. 2008. *Administrasi Publik Teori Dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Setyabudi, Indartono. 2014. *Conflict Management*. Yogyakarta: Aksara Media Pratama.
- Siahaan, R. F. 2020. “Rancang Bangun Sistem Terdistribusi Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Kemahasiswaan.” *J-SAKTI (Jurnal Sains Komputer Dan Informatika)* 4(1):220–28.
- Sianturi, L., dkk. 2023. “Program Kemahasiswaan Dalam Pemenuhan Indikator Kinerja Utama (IKU) Perguruan Tinggi–Best Practice.” *Jurnal Visi Pengabdian Kepada Masyarakat* 4(1):32–42.
- Subarsono. 2022. *Analisis Kebijakan Publik Konsep, Teori Dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sujianto, M., Suardika, I. B., & Indriani, S. 2023. “Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Akademik Tentang Kepuasan Mahasiswa.” *Jurnal Flywheel* 14 (1):29–33.
- Sumarsono, R. B., Maisyaroh, M., & Kusumaningrum, D. E. 2021. “Pengaruh Tingkat Kualitas Layanan, Faktor Kepuasan, Dan Motivasi Belajar Terhadap Prestasi Mahasiswa.” *Ilmu Pendidikan: Jurnal Kajian Teori Dan Praktik Kependidikan* 6(1):43–52.
- Sumianti, S., dkk. 2020. “Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik Pegawai Iain Kendari.” *Ta'dib* 23(1):29–38.
- Sunardi, S., Sabri, M., & Putro, A. N. S. 2023. “Implementasi Manajemen Kemahasiswaan Menuju Merdeka Belajar Di Perguruan Tinggi:(Studi Di Stai Darul Kamal Nw Kembang Kerang Ntb).” *Jurnal Manajemen Dan Budaya* 3(2):12–19.
- Supriyadi, S., & Amalia, A. N. 2021. “Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Dan Sidang Skripsi Secara Daring Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Masa Pandemi Covid-19.” *Jurnal Inovasi Pendidikan MH Thamrin* 5(1):1–12.
- Tumoka, I. M. R. 2021. “Kebijakan Tata Kelola Layanan Di Masa Pandemi Covid-19 Di Universitas Muhammadiyah Sorong.” *QALAMUNA: Jurnal Pendidikan, Sosial, Dan Agama* 13(1):1–10.
- Winarno, Budi. 2004. *Kebijakan Publik Teori, Proses Dan Studi Kasus*. Yogyakarta: CAPS.
- Winarno, Budi. 2012. *Kebijakan Publik (Teori, Proses, Dan Studi Kasus)*. Yogyakarta: CAPS.
- Yusuf, N., Niswatin, N., & Tuli, H. 2023. “Kepuasan Mahasiswa Akuntansi Dalam Pelayanan Akademik (Aplikasi Metode IKM Dan IPA).” *Jambura Accounting Review* 4(1):130–43.