



DOI: <https://doi.org/10.38035/jafm.v6i2>
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Determinasi Kepuasan Mahasiswa: Analisis Efisiensi Anggaran, Optimalisasi Alokasi Anggaran dan Kualitas Layanan Akademik

Titin Mulyani¹, Hapzi Ali²

¹Mahasiswa Sekolah Pascasarjana Universitas Terbuka, Indonesia, titinmulyani1981@gmail.com

²Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Terbuka, Indonesia, hapzi.ali@gmail.com

Corresponding Author: titinmulyani1981@gmail.com¹

Abstract: *Determination of Student satisfaction: Analysis of Fiscal efficiency, Strategic budget allocation and Academic Service Quality is a scientific article in the literature study within the scope of the Financial Management. The purpose of this article is to build a hypothesis of the influence between variables that will be used in further research. Research objects in online libraries, Google Scholar, Mendeley and other academic online media. The research method with the research library comes from e-books and open access e-journals. The results of this article: 1) Fiscal efficiency has an effect on Student satisfaction; 2) Strategic budget allocation has an effect on Student satisfaction; and 3) Academic Service Quality has an effect on Student satisfaction.*

Keywords: *Student Satisfaction, Fiscal Efficiency, Strategic Budget Allocation, Academic Service Quality*

Abstrak: Determinasi Kepuasan Mahasiswa: Analisis Efisiensi Anggaran, Optimalisasi Alokasi Anggaran dan Kualitas Layanan Akademik adalah artikel ilmiah studi pustaka dalam ruang lingkup Manajemen Keuangan. Tujuan artikel ini membangun hipotesis pengaruh antar variabel yang akan digunakan pada riset selanjutnya. Objek riset pada pustaka online, *Google Scholar*, *Mendeley* dan media online akademik lainnya. Metode riset dengan *library research* bersumber dari *e-book* dan *open access e-journal*. Analisis Deskriptif kualitatif. Hasil artikel ini: 1) Efisiensi Anggaran berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa; 2) Optimalisasi Alokasi Anggaran berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa; dan 3) Kualitas Layanan Akademik berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa.

Kata Kunci: Kepuasan Mahasiswa, Efisiensi Anggaran, Optimalisasi Alokasi Anggaran, Kualitas Layanan Akademik

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Setiap mahasiswa baik Strata 1, Strata 2 dan Strata 3, harus melakukan riset dalam bentuk skripsi, tesis dan disertasi. Begitu juga bagi dosen, peneliti dan tenaga fungsional lainnya aktif melakukan riset dan membuat artikel ilmiah untuk di publikasi pada jurnal-jurnal ilmiah.

Karya ilmiah merupakan sebagai salah syarat bagi mahasiswa untuk menyelesaikan studi pada sebagian besar Perguruan Tinggi di Indonesia. Ketentuan ini berlaku untuk semua level jenjang pendidikan yaitu Skripsi strata satu (S1), tesis strata dua (S2) disertasi strata tiga (S3).

Berdasarkan pengalaman empirik banyak mahasiswa dan author yang kesulitan dalam mencari artikel pendukung untuk karya ilmiahnya sebagai penelitian terdahulu atau sebagai penelitian yang relevan. Artikel yang relevan di perlukan untuk memperkuat teori yang di teliti, untuk melihat hubungan atau pengaruh antar variabel dan membangun hipotesis. Artikel ini membahas pengaruh Efisiensi Anggaran, Optimalisasi Alokasi Anggaran dan Kualitas Layanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa, suatu studi literature review dalam bidang Manajemen Keuangan.

Berdasarkan latar belakang maka tujuan penulisan artikel ini adalah membangun hipotesis untuk riset selanjutnya, yaitu untuk merumuskan:

1. Pengaruh Efisiensi Anggaran terhadap Kepuasan Mahasiswa;
2. Pengaruh Optimalisasi Alokasi Anggaran terhadap Kepuasan Mahasiswa; dan
3. Pengaruh Kualitas Layanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa;

METODE

Metode penulisan artikel Literature Review adalah dengan metode Kajian Pustaka (*library research*) dan *Systematic Literature Review (SLR)*, di analisis secara kualitatif, bersumber dari aplikasi online *Google Scholar*, *Mendeley* dan aplikasi akademik online lainnya.

SLR didefinisikan sebagai proses mengidentifikasi, menilai dan menafsirkan semua bukti penelitian yang tersedia dengan tujuan untuk menyediakan jawaban untuk pertanyaan penelitian secara spesifik (Kitchenham et al., 2009).

Dalam analisis kualitatif, kajian pustaka harus digunakan secara konsisten dengan asumsi-asumsi metodologis. Salah satu alasan untuk melakukan analisis kualitatif yaitu penelitian tersebut bersifat eksploratif, (Ali, H., & Limakrisna, 2013).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Berdasarkan latar belakang, tujuan dan metode, maka hasil riset pada artikel ini adalah sebagai berikut:

Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan mahasiswa merupakan hasil evaluasi subjektif mahasiswa terhadap kesesuaian antara harapan dan kenyataan layanan akademik serta non-akademik yang diterima selama proses pembelajaran di perguruan tinggi (Susetyo et al., 2022).

Konsep ini mencerminkan sejauh mana institusi pendidikan mampu memenuhi kebutuhan akademik, fasilitas fisik, dan dukungan administratif yang berpengaruh pada pengalaman belajar secara keseluruhan (Tokan et al., 2021). Berdasarkan teori *disconfirmation*, kepuasan tercapai ketika kualitas layanan yang dirasakan setara atau melebihi ekspektasi awal mahasiswa (Tampubolon, 2023).

Indikator kepuasan mahasiswa terbagi dalam tiga dimensi utama: (1) kualitas pengajaran, mencakup relevansi materi, kompetensi pedagogis dosen, dan metode pembelajaran yang interaktif (Sudrajat et al., 2024); (2) ketersediaan fasilitas pendukung, seperti akses ke perpustakaan, teknologi pembelajaran, dan lingkungan belajar yang nyaman (Titin, 2023); serta (3) kualitas layanan akademik, meliputi kecepatan respons staf administratif, transparansi informasi, dan solusi efektif terhadap masalah akademik (Indrajit, 2020). Selain itu, dimensi *SERVQUAL* seperti keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan empati turut menjadi indikator kunci dalam mengukur tingkat kepuasan (Šiška & Beadle-Brown, 2021).

Beberapa ahli menyimpulkan faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa antara lain: Kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh faktor multidimensi, meliputi (1) kualitas pengajaran (relevansi materi, kompetensi pedagogis dosen, dan metode pembelajaran interaktif) (Susetyo et al., 2022); (2) fasilitas fisik seperti akses teknologi, perpustakaan, dan lingkungan belajar nyaman (Titin, 2023); (3) layanan administratif responsif (kecepatan pengurusan dokumen dan transparansi informasi) (Indrajit, 2020); serta (4) dukungan teknologi (sistem informasi akademik yang andal dan mudah diakses) (Fahlevi, R. A., & Ali, H., 2024). Selain itu, Selain harga, konsumen juga dalam hal ini mahasiswa, juga mempertimbangkan kualitas produk ketika mengambil keputusan pembelian. Ini juga menunjukkan berapa banyak uang yang bersedia dikeluarkan konsumen sebelum merasa puas dengan suatu produk (D Fauziah, H Ali, AH Manurung, 2024). Kombinasi faktor-faktor ini menciptakan pengalaman akademik holistik yang menentukan tingkat kepuasan mahasiswa secara keseluruhan.

Efisiensi Anggaran

Efisiensi anggaran adalah konsep fundamental dalam manajemen keuangan yang menekankan optimalisasi penggunaan sumber daya untuk mencapai hasil maksimal dengan biaya seminimal mungkin. Konsep ini tidak hanya berfokus pada pengurangan biaya, tetapi juga pada alokasi dana secara bijak untuk memenuhi tujuan organisasi, seperti meningkatkan kualitas layanan akademik dan operasional perguruan tinggi (Nabilah & Moorcy, 2022).

Efisiensi Anggaran adalah Efisiensi anggaran dinilai melalui perbandingan rasional antara input (anggaran) dan output (hasil), dengan tujuan memastikan setiap satuan dana digunakan secara hemat dan tepat sasaran (Yuliyanto et al., 2023).

Indikator utama efisiensi anggaran meliputi rasio efektivitas dan rasio efisiensi. Rasio efektivitas mengukur sejauh mana output yang dihasilkan sesuai dengan target yang direncanakan, sehingga anggaran dinilai efektif jika hasilnya mendekati atau melampaui tujuan yang ditetapkan (Yuliyanto et al., 2023). Sementara itu, rasio efisiensi mengevaluasi perbandingan antara output dan input untuk menilai seberapa ekonomis anggaran digunakan, di mana rasio yang lebih tinggi menunjukkan penggunaan dana yang lebih optimal (Yuliyanto et al., 2023). Selain itu, faktor seperti kualitas perencanaan anggaran, kompetensi sumber daya manusia, dan transparansi proses pengadaan barang/jasa juga turut memengaruhi tingkat efisiensi (Handayani et al., 2022).

Beberapa ahli menyimpulkan faktor yang mempengaruhi efisiensi anggaran antara lain: Efisiensi anggaran dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, yakni (1) kualitas perencanaan anggaran yang matang dan berbasis prioritas untuk memastikan alokasi tepat sasaran (Yuliyanto et al., 2023); (2) kompetensi sumber daya manusia dalam mengelola dana, termasuk kemampuan analisis dan pengambilan keputusan finansial (Handayani et al., 2022); (3) efektivitas proses pengadaan barang/jasa yang transparan untuk menghindari keterlambatan atau pemborosan (Suriatman & Syamsul, 2021); serta (4) keterlibatan pemangku kepentingan dalam evaluasi kebutuhan dan realisasi program (Amelinda et al., 2022). Selain itu, faktor eksternal seperti dinamika ekonomi, regulasi pemerintah, dan tekanan kebutuhan mahasiswa juga turut memengaruhi kemampuan institusi dalam mengoptimalkan penggunaan anggaran (Havidz, S. A. H., Jianmu, Y., Aima, M. H., & Ali, H, 2017). Transparansi dan akuntabilitas pelaporan menjadi kunci untuk memastikan efisiensi tetap terjaga secara berkelanjutan.

Optimalisasi Alokasi Anggaran

Optimalisasi alokasi anggaran adalah proses strategis dalam manajemen keuangan yang bertujuan memaksimalkan manfaat sumber daya terbatas melalui penempatan dana secara efektif pada program prioritas, seperti peningkatan layanan akademik, infrastruktur, dan kapasitas institusi pendidikan (Luntajo & Hasan, 2023).

Konsep ini tidak hanya berfokus pada efisiensi biaya, tetapi juga pada kemampuan adaptif dalam mengalokasikan anggaran sesuai kebutuhan dinamis mahasiswa dan tuntutan era digital (Wiansyah & Mulyani, 2021). Proses ini mencakup perencanaan berbasis data, evaluasi kinerja, dan penyesuaian alokasi untuk memastikan dampak positif terhadap kualitas layanan dan pengalaman belajar (Alimuddin et al., 2022).

Indikator optimalisasi alokasi anggaran meliputi: (1) rasio efektivitas, yang mengukur sejauh mana realisasi anggaran menghasilkan dampak nyata sesuai tujuan, seperti peningkatan fasilitas atau kualitas sistem informasi akademik (Marliana et al., 2022); (2) rasio efisiensi, menilai perbandingan output (hasil program) terhadap input (anggaran) untuk mengevaluasi keberlanjutan penggunaan dana (Sholehuddin et al., 2023); serta (3) keterlibatan pemangku kepentingan, seperti umpan balik mahasiswa dan staf dalam proses pengambilan keputusan untuk memastikan alokasi sesuai kebutuhan aktual (Rachmawati & Indudewi, 2024). Selain itu, transparansi dan akuntabilitas dalam pelaporan anggaran juga menjadi indikator kunci untuk menghindari pemborosan dan ketidakseimbangan prioritas (Putri et al., 2021).

Beberapa ahli menyimpulkan faktor yang mempengaruhi optimalisasi alokasi anggaran antara lain : Optimalisasi alokasi anggaran dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, antara lain: (1) keterlibatan pemangku kepentingan (mahasiswa, staf, dan masyarakat) dalam proses perencanaan untuk memastikan alokasi sesuai kebutuhan aktual (Rachmawati & Indudewi, 2024); (2) ketersediaan data dan analisis kinerja sebagai dasar pengambilan keputusan berbasis bukti (Alimuddin et al., 2022); (3) transparansi dan akuntabilitas dalam pelaporan penggunaan dana untuk menghindari pemborosan (Putri et al., 2021); (4) regulasi dan kebijakan fiskal yang mendorong prioritas alokasi pada sektor strategis, seperti teknologi dan infrastruktur pendidikan (Wiansyah & Mulyani, 2021); serta (5) adaptasi terhadap tuntutan era digital, seperti pengembangan sistem informasi terintegrasi untuk meningkatkan efisiensi layanan akademik (Luntajo & Hasan, 2023). Kombinasi faktor-faktor ini menentukan keberhasilan alokasi anggaran dalam mendukung tujuan institusi.

Kualitas Layanan Akademik

Kualitas layanan akademik merujuk pada tingkat keunggulan layanan pendidikan yang diberikan perguruan tinggi dalam memenuhi atau melampaui ekspektasi mahasiswa, mencakup aspek pengajaran, fasilitas, dan dukungan administratif (Šiška & Beadle-Brown, 2021).

Berdasarkan model SERVQUAL, konsep ini melibatkan dimensi keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*) yang secara holistik membentuk pengalaman belajar yang optimal (SURAL et al., 2023). Kualitas layanan ini tidak hanya ditentukan oleh kompetensi dosen, tetapi juga oleh efektivitas sistem manajemen dan responsivitas terhadap kebutuhan akademik mahasiswa (Ibrahim et al., 2021).

Indikator kualitas layanan akademik meliputi: (1) keandalan, yaitu kemampuan institusi memberikan layanan sesuai janji dan standar yang konsisten (Šiška & Beadle-Brown, 2021); (2) daya tanggap, diukur melalui kesigapan staf dalam menangani permintaan atau keluhan akademik (Thao-Thanh et al., 2021); (3) fasilitas fisik, seperti ketersediaan teknologi pembelajaran, perpustakaan digital, dan lingkungan belajar yang nyaman (SURAL et al., 2023); (4) kualitas pengajaran, termasuk relevansi materi, metode pedagogis inovatif, dan interaksi dosen-mahasiswa (Ibrahim et al., 2021); serta (5) efisiensi layanan administratif, seperti kecepatan pengurusan dokumen dan transparansi informasi akademik (Samkari, 2023). Indikator-indikator ini menjadi dasar evaluasi untuk memastikan layanan akademik berkontribusi pada kepuasan dan keberhasilan mahasiswa.

Beberapa ahli menyimpulkan faktor yang mempengaruhi kualitas layanan akademik antara lain : Kualitas layanan akademik dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, antara lain (1) kompetensi dan kualifikasi dosen dalam menyampaikan materi serta berinteraksi dengan mahasiswa (Ibrahim et al., 2021), (2) ketersediaan fasilitas fisik seperti laboratorium,

perpustakaan digital, dan teknologi pembelajaran yang memadai (Šiška & Beadle-Brown, 2021), (3) efisiensi sistem administrasi, termasuk kecepatan layanan dokumen dan transparansi informasi (Indrajit, 2020), serta (4) dukungan anggaran untuk pengembangan program akademik dan pelatihan staf (Alimuddin et al., 2022). Selain itu, responsivitas staf dalam menangani keluhan dan umpan balik mahasiswa juga menjadi faktor krusial untuk meningkatkan adaptabilitas layanan sesuai kebutuhan pengguna (Thao-Thanh et al., 2021). Integrasi faktor-faktor ini secara holistik menentukan kemampuan institusi dalam memenuhi atau melampaui ekspektasi akademik mahasiswa.

Review Artikel Relevan

Mereview artikel yang relevan sebagai dasar dalam menetapkan hipotesis penelitian dengan menjelaskan hasil penelitian terdahulu, menjelaskan persamaan dan perbedaan dengan rencana penelitiannya, dari penelitian terdahulu yang relevan seperti tabel 1 dibawah ini.

Tabel 1. Hasil Penelitian Relevan

Tim	Author (Tahun)	Hasil Riset Terdahulu	Persamaan Dengan Artikel Ini	Perbedaan Dengan Artikel Ini	H
1	Rahman (2023)	Kualitas pengajaran dan layanan akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pascasarjana.	Meneliti hubungan kualitas layanan akademik dengan kepuasan mahasiswa.	Fokus pada mahasiswa pascasarjana dan pembelajaran daring, tanpa membahas alokasi anggaran.	H1
2	Israr & Ajidin (2022)	Sistem informasi akademik yang optimal meningkatkan kepuasan mahasiswa.	Menyoroti peran teknologi dalam layanan akademik.	Tidak mengkaji keterkaitan dengan efisiensi atau optimalisasi anggaran.	H1
3	Mutmainah et al (2024)	Kualitas layanan akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di STEI Syariah.	Menekankan hubungan kualitas layanan akademik dan kepuasan mahasiswa.	Konteks institusi keuangan syariah dan tidak membahas pengelolaan anggaran.	H1
4	Pangaribuan & Ginting (2021)	Kualitas layanan akademik memediasi pengaruh efisiensi pembelajaran daring terhadap kepuasan mahasiswa.	Menggunakan mediasi kualitas layanan akademik dalam analisis.	Fokus pada masa pandemi COVID-19, tanpa analisis alokasi anggaran jangka panjang.	H1
5	Kartini et al. (2024)	Efisiensi anggaran dalam pengembangan sistem informasi berpengaruh positif pada kualitas layanan dan kepuasan.	Mengaitkan efisiensi anggaran dengan kualitas layanan berbasis teknologi.	Terbatas pada aspek sistem informasi, tidak mencakup layanan akademik holistik.	H2
6	Murtiningsih & Wahyudi (2021)	Optimalisasi anggaran dalam layanan akademik meningkatkan kepuasan dan loyalitas mahasiswa.	Menghubungkan optimalisasi anggaran dengan peningkatan kepuasan mahasiswa.	Tidak menguji peran mediasi kualitas layanan akademik secara eksplisit.	H3

Pembahasan

Berdasarkan Kajian teori maka pembahasan artikel *literature review* ini adalah melakukan review artikel yang relevan, analisis pengaruh antar variabel dan membuat konseptual berfikir rencana penelitian:

Berdasarkan hasil penelitian maka pembahasan artikel *ini* adalah melakukan review artikel yang relevan, analisis pengaruh antar variabel dan membuat konseptual berfikir rencana penelitian:

1. Pengaruh Efisiensi Anggaran terhadap Kepuasan Mahasiswa.

Efisiensi anggaran adalah optimalisasi penggunaan dana untuk memaksimalkan kualitas layanan akademik dengan biaya minimal, sehingga meningkatkan kepuasan mahasiswa melalui alokasi sumber daya yang tepat pada program prioritas seperti pengembangan teknologi pembelajaran, perbaikan fasilitas, dan peningkatan kapasitas staf (Susetyo et al., 2022; Alimuddin et al., 2022).

Dengan mengurangi pemborosan, anggaran yang efisien memungkinkan perguruan tinggi menyediakan layanan responsif, seperti sistem administrasi cepat dan dukungan akademik berkualitas, yang secara langsung memenuhi ekspektasi mahasiswa dan memperkuat pengalaman belajar (Yuliyanto et al., 2023).

Efisiensi anggaran berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa dengan memastikan alokasi dana tepat sasaran pada layanan akademik, seperti pengembangan teknologi pembelajaran, perbaikan fasilitas, dan peningkatan kapasitas staf, yang secara langsung meningkatkan kenyamanan dan aksesibilitas layanan (Susetyo et al., 2022; Alimuddin et al., 2022). Pengelolaan anggaran yang efisien juga meminimalkan pemborosan, memungkinkan institusi berinvestasi dalam sistem informasi akademik responsif dan program pendukung mahasiswa, sehingga mengurangi hambatan administratif dan teknis (Israr & Ajidin, 2022; Handayani et al., 2022).

Kualitas layanan akademik yang meningkat melalui efisiensi anggaran menjadi mediator kunci, di mana layanan yang cepat, fasilitas memadai, dan dukungan dosen yang responsif memperkuat kepuasan mahasiswa (Ibrahim et al., 2021), meski tantangan seperti ketidakseimbangan prioritas dan transparansi anggaran perlu diatasi untuk mempertahankan dampak ini (Nabilah & Moorcy, 2022).

2. Pengaruh Optimalisasi Alokasi Anggaran terhadap Kepuasan Mahasiswa.

Optimalisasi alokasi anggaran adalah proses strategis mengalokasikan dana secara efektif ke sektor-sektor prioritas, seperti pengembangan teknologi pembelajaran, peningkatan fasilitas kampus, dan layanan akademik responsif, untuk memaksimalkan dampak positif terhadap kepuasan mahasiswa (Luntajo & Hasan, 2023; Alimuddin et al., 2022).

Dengan menyesuaikan anggaran sesuai kebutuhan dinamis mahasiswa, perguruan tinggi dapat meningkatkan kualitas layanan akademik, seperti akses materi terupdate dan sistem administrasi efisien, yang secara langsung memenuhi harapan dan memperkuat pengalaman belajar (Rachmawati & Indudewi, 2024).

Optimalisasi alokasi anggaran berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa dengan menyalurkan dana ke program prioritas seperti pengembangan teknologi pembelajaran, peningkatan fasilitas fisik, dan pelatihan staf akademik (Luntajo & Hasan, 2023; Alimuddin et al., 2022). Alokasi yang tepat memungkinkan perguruan tinggi menyediakan layanan akademik responsif, seperti sistem informasi terintegrasi dan akses materi digital, yang mengurangi hambatan administratif dan memperlancar proses belajar (Israr & Ajidin, 2022; Rokhani & Marlianingrum, 2021).

Selain itu, keterlibatan pemangku kepentingan dalam pengambilan keputusan anggaran memastikan alokasi sesuai kebutuhan aktual mahasiswa, sehingga layanan seperti bimbingan akademik dan dukungan teknologi lebih terarah (Rachmawati & Indudewi, 2024). Tantangan seperti transparansi dan akuntabilitas tetap perlu dijaga untuk memaksimalkan dampak alokasi anggaran terhadap kepuasan jangka panjang (Putri et al., 2021).

3. Pengaruh Kualitas Layanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa.

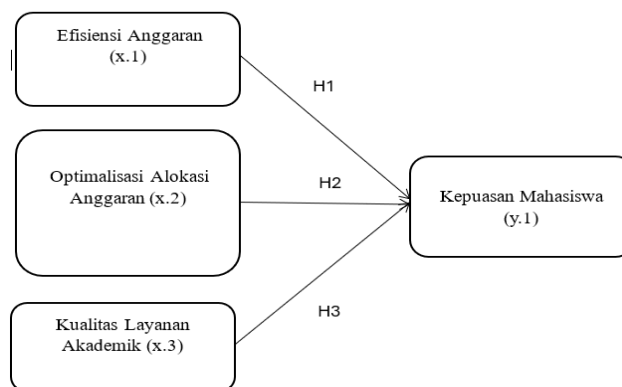
Kualitas layanan akademik merujuk pada kemampuan perguruan tinggi memenuhi atau melampaui ekspektasi mahasiswa melalui layanan yang andal (*reliability*), responsif (*responsiveness*), dan didukung fasilitas memadai, yang mencakup pengajaran berkualitas, sistem administrasi efisien, dan akses teknologi pembelajaran (Šiška & Beadle-Brown, 2021;

SURAL et al., 2023). Kualitas ini menjadi penentu utama kepuasan mahasiswa, karena layanan yang konsisten dan solutif menciptakan pengalaman belajar positif, memenuhi kebutuhan akademik, serta membangun persepsi positif terhadap institusi (Susetyo et al., 2022).

Kualitas layanan akademik secara langsung memengaruhi kepuasan mahasiswa melalui kemampuan institusi dalam memenuhi ekspektasi akademik dan non-akademik. Studi oleh Susetyo et al. (2022) menunjukkan bahwa layanan seperti pengajaran berkualitas, fasilitas memadai, dan responsivitas staf administratif meningkatkan pengalaman belajar, yang berujung pada kepuasan. Dimensi SERVQUAL—keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan bukti fisik (*tangibles*)—menjadi indikator kunci, di mana konsistensi layanan, kecepatan penyelesaian masalah, serta ketersediaan teknologi pembelajaran (misalnya platform daring) secara signifikan membentuk persepsi positif mahasiswa (Šiška & Beadle-Brown, 2021; Ibrahim et al., 2021). Penelitian Thao-Thanh et al. (2021) juga menegaskan bahwa layanan administratif yang efisien, seperti transparansi informasi dan kemudahan akses dokumen, berkontribusi pada kepuasan. Dengan demikian, institusi yang mampu menjaga kualitas layanan secara holistik tidak hanya meningkatkan kepuasan, tetapi juga membangun citra positif sebagai perguruan tinggi yang responsif terhadap kebutuhan mahasiswa.

Rerangka Konseptual Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, pembahasan dan penelitian relevan, maka di peroleh kerangka konseptual artikel ini seperti gambar 1 di bawah ini.



Gambar 1. Rerangka Konseptual

Berdasarkan gambar rerangka konseptual di atas, maka: Efisiensi Anggaran, Optimalisasi Alokasi Anggaran, dan Kualitas Layanan Akademik berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa. Selain dari tiga variabel exogen yang mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa, masih banyak variabel lain, diantaranya adalah:

1. Citra Institusi: (Susetyo et al, 2022) , (Silitonga & Widodo, 2017), (Widodo, 2021).
2. Kualitas Interaksi dosen dan mahasiswa: (Token et al., 2021), (Widodo & Hapzi, 2017),
3. Transparansi Kebijakan Akademik: (Thao-Thanh et al 2021), 2017), (Widodo & Maghfuriyah, 2024).

KESIMPULAN

Berdasarkan tujuan, hasil dan pembahasan maka kesimpulan artikel ini adalah untuk merumuskan hipotesis untuk riset selanjutnya, yaitu:

1. Efisiensi Anggaran berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa;
2. Optimalisasi Alokasi Anggaran berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa. dan
3. Kualitas Layanan Akademik berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa.

Masih banyak faktor lain yang mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa seperti Citra Institusi, Kualitas Interaksi Dosen dan Mahasiswa dan Transparansi Kebijakan Akademik. Oleh karena itu masih perlu dilakukan riset lebih lanjut.

REFERENSI

- Albaroudi, H. B., Althurwi, H. N., Alashaari, G. A. A., & Abusalim, G. S. (2023). The Role of Academic Accreditation in Improving the Quality of Services and Student Activities in Academic Programmes at Prince Sattam Bin Abdulaziz University: Case Study. *Journal of Educational and Social Research*, 13(5), 129. <https://doi.org/10.36941/jesr-2023-0126>
- Ali, H., & Limakrisna, N. (2013). Metodologi Penelitian (Petunjuk Praktis Untuk Pemecahan Masalah Bisnis. *Penyusunan Skripsi (Doctoral Dissertation, Tesis, Dan Disertasi*. In *In Deepublish: Yogyakarta*.
- Ali, H., Evi, N., & Nurmahdi, A. (2018). The Influence of Service Quality , Brand Image and Promotion on Purchase Decision at MCU Eka Hospital. *Business and Management Studies*. <https://doi.org/10.21276/sjbms.2018.3.1.12>
- Ali, H., Zainal, V. R., & Ilhamalimy, R. R. (2022). Determination of Purchase Decisions and Customer Satisfaction: Analysis of Brand Image and Service Quality (Review Literature of Marketing Management). *Dinasti International Journal of Digital Business Management*, 3(1), 141–153. <https://doi.org/10.31933/dijdbm.v3i1.1100>
- Alimuddin, F. H., Haliah, H., & Kusumawati, A. (2022). Penerapan Penganggaran Berbasis Kinerja Pada Perguruan Tinggi Di Indonesia. *Isafir Islamic Accounting and Finance Review*, 3(2), 272–280. <https://doi.org/10.24252/isafir.v3i2.34071>
- Amelinda, A., Situmorang, M., Octavianty, E., Nasution, Y. N., & Pakuan, U. (2022). Analisis Efektivitas Dan Efisiensi Penyerapan Anggaran Belanja Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kota Depok. *JIAFE (Jurnal Ilmiah Akuntansi Fakultas Ekonomi)*, 8(2), 271–284.
- Arumsari, C., Suherman, U., Nurihsan, J., Yustiana, Y. R., Taufiq, A., & Yulianto, E. (2023). Hubungan Pemahaman Muhammadiyah Dan Kepuasan Akademik Mahasiswa. *Naturalistic Jurnal Kajian Penelitian Pendidikan Dan Pembelajaran*, 8(2), 346–359. <https://doi.org/10.35568/naturalistic.v8i2.3450>
- Fitri, F. D. S. R., & Dewi, R. (2021). Pengaruh Pendapatan Asli Daerah, Dana Alokasi Umum Dan Dana Alokasi Khusus Terhadap Alokasi Belanja Daerah Pada Kab/Kota Sumatera Utara. *Indonesian Journal of Business Analytics*, 1(2), 117–128. <https://doi.org/10.54259/ijba.v1i2.63>
- Hakim, M., & Mulyapradana, A. (2020). Pengaruh Penggunaan Media Daring Dan Motivasi Belajar Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Saat Pandemi Covid-19. *Widya Cipta - Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 4(2), 154–160. <https://doi.org/10.31294/widyacipta.v4i2.8853>
- Handayani, K. S., Sinarwati, N. K., & Rahmawati, P. I. (2022). The Effect of Budget Planning, Budget Implementation, and Human Resource Competencies on Budget Realization at Ganesha University of Education. *International Journal of Social Science and Business*, 6(3), 438–445. <https://doi.org/10.23887/ijssb.v6i3.44152>
- Hasan, H. F. A., Ilias, A., Rahman, R. A., & Razak, M. Z. A. (2009). Service Quality and Student Satisfaction: A Case Study at Private Higher Education Institutions. *International Business Research*, 1(3). <https://doi.org/10.5539/ibr.v1n3p163>
- Ibrahim, A. O., Titilayo, A. A., Suleiman, Y., & Ishola, M. A. (2021). Quality Assurance Practices as Determinants of Academic Staff Effectiveness in South-West Nigerian Polytechnics. *Khazar Journal of Humanities and Social Sciences*, 24(2), 59–77. <https://doi.org/10.5782/2223-2621.2021.24.2.59>
- Indrajit, I. (2020). Analisa Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Di Perguruan Tinggi: Studi Kasus Universitas Swasta Di Minahasa Utara. *Klabat Journal of*

- Management*, 1(1), 55. <https://doi.org/10.31154/kjm.v1i1.449.55-65>
- Israr, K., & Ajidin, A. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi Dan Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Politeknik Pertanian Negeri Payakumbuh. *Lumbung*, 21(2), 110–123. <https://doi.org/10.32530/lumbung.v21i2.570>
- Kartini, A., Sanmorino, A., & Terttiavini. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sistem Informasi Akademik Stebis Igm Menggunakan Metode Pieces Framework. *AnoaTIK*, 2(1). <https://doi.org/10.33772/anoatik.v2i1.21>
- Luntajo, M. M. R., & Hasan, F. (2023). Optimalisasi Potensi Pengelolaan Zakat Di Indonesia Melalui Integrasi Teknologi. *Al- Aqdu Journal of Islamic Economics Law*, 3(1), 14. <https://doi.org/10.30984/ajiel.v3i1.2577>
- M, A., & Ali, H. (2017). MODEL KEPUASAN PELANGGAN: ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP CITRA MEREK PADA GIANT CITRA RAYA JAKARTA. *Jurnal Manajemen*. <https://doi.org/10.24912/jm.v2i1i3.254>
- Marliana, R., Prasetyo, A. S., & Yulianto, P. D. (2022). Pengaruh Pendapatan Asli Daerah (Pad), Dana Alokasi Umum (Dau), Dana Alokasi Khusus (Dak), Dana Bagi Hasil (Dbh) Dan Sisa Lebih Pembiayaan Anggaran (Silpa) Terhadap Belanja Modal Di Provinsi D.I. Yogyakarta Tahun 2013-2020. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis Indonesia*, 2(2). <https://doi.org/10.32477/jrabi.v2i2.489>
- Meiriki, A., Musharianto, A., & NS, N. L. (2020). Efektivitas Dan Efisiensi Pengelolaan Keuangan Daerah. *Musamus Journal of Public Administration*, 3(1), 10–19. <https://doi.org/10.35724/mjpa.v3i1.3140>
- Murtiningsih, D., & Wahyudi, W. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Perceived Value Dan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Loyalitas Mahasiswa. *Judicious*, 2(2), 138–145. <https://doi.org/10.37010/jdc.v2i2.462>
- Mustopa, A., Agustiani, S., Wildah, S. K., & Maysaroh, M. (2020). Analisa Kepuasan Pengguna Website Layanan Akademik Kemahasiswaan (LYKAN) UBSI Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Perspektif*, 18(1), 75–81. <https://doi.org/10.31294/jp.v18i1.7413>
- Mutmainah, M., Gumanti, M., Desastra, Y. Z., & Novitasari, E. (2024). Analisis Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Sekolah Tinggi Ekonomi Syariah Tunas Palapa. *Eco-Fin*, 6(1), 95–101. <https://doi.org/10.32877/ef.v6i1.1158>
- Nabilah, B., & Moorcy, N. H. (2022). Analisis Efektivitas, Efisiensi, Dan Capaian Kinerja Penyerapan Anggaran Periode 2019 – 2021 Pemerintah Kota Balikpapan. *Media Riset Ekonomi [Mr Eko]*, 2(2), 95–103. <https://doi.org/10.36277/mreko.v2i2.276>
- Nugroho, N., Yuliana, Y., & Hutabarat, F. A. M. (2021). Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Politeknik Di Kota Medan Selama Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, 5(1), 278–286. <https://doi.org/10.37339/e-bis.v5i1.773>
- Pangaribuan, R. M., & Ginting, K. B. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Pembelajaran dan Kualitas Layanan Akademik Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Diferensial*, 3(2), 56–70.
- Purba, H., Juledi, A. P., & Munthe, I. R. (2024). Penentuan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Algoritma C4.5. *Jurnal Ilmu Komputer Dan Sistem Informasi (Jikoms)*, 7(1), 91–95. <https://doi.org/10.55338/jikoms.v7i1.2720>
- Putri, A. S., Muchtolifah, M., & Sishadiyati, S. (2021). Analisis Pengaruh Pendapatan Asli Daerah, Dana Alokasi Umum, Dan Dana Alokasi Khusus Terhadap Belanja Modal. *Jambura Economic Education Journal*, 3(2), 85–92. <https://doi.org/10.37479/jeej.v3i2.10985>
- Rachmawati, W. C., & Indudewi, D. (2024). Akuntabilitas Dan Transparansi Pengelolaan Alokasi Dana Desa Pembangunan Infrastruktur Desa Blerong. *Solusi*, 22(2), 187–196. <https://doi.org/10.26623/slsi.v22i2.8639>

- Rahman, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pengajaran, Kualitas Pelayanan Akademik Dan Lingkungan Belajar Virtual Pada Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana Dalam Perkuliahan Daring. *Missio Ecclesiae*, 12(2), 121–132. <https://doi.org/10.52157/me.v12i2.205>
- Rahmawati, S., Juledi, A. P., & Sihombing, V. (2024). Implementasi Sistem Informasi Manajemen Dalam Perguruan Tinggi: Studi Kasus Tentang Efisiensi Operasional Dan Pelayanan Mahasiswa. *Jurnal Ilmu Komputer Dan Sistem Informasi (Jikoms)*, 7(1), 75–77. <https://doi.org/10.55338/jikoms.v7i1.2716>
- Ramdani, R., Alpriansah, R., Komala, R., & Mulawarman, L. (2023). The Kepuasan Mahasiswa Universitas Bumigora Terhadap Pelayanan E-Commerce. *Income: Digital Business Journal*, 1(2), 105–114.
- Rokhani, S., & Marlianingrum, P. R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Pembelajaran Daring Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dimasa Pandemi Covid-19. *Journal of Management Small and Medium Enterprises (Smes)*, 14(3), 291–310. <https://doi.org/10.35508/jom.v14i3.5054>
- Salim, M. A. M., Amin, M. O. A., & Marra, M. A. S. A. (2021). Quality of Academic Advising and Student Support Services From the Perspective of Preparatory Year Students at the University of Najran. *The Arab Journal for Quality Assurance in Higher Education*, 13(46), 105–128. <https://doi.org/10.20428/ajqahe.v13i46.1749>
- Samkari, A. (2023). The Predictive Capacity of Academic Life Quality in Academic Identity Among Female Students at Umm Al-Qura University. *Journal of Umm Al-Qura University for Educational and Psychological Sciences*, 15(3), 68–92. <https://doi.org/10.54940/ep34554124>
- Santi, S., Tomahuw, R., Hutagalung, A., & tobing, S. H. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Mahasiswa Prodi Manajemen Universitas Utpadaka Swastika. *Jpema*, 2(2), 44–53. <https://doi.org/10.70429/jpema.v2i2.137>
- Saputra, M. A., Heng, P. H., & Dewi, F. I. R. (2023). Peran Self – Efficacy Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Masa Pembelajaran Post Covid–19 Dengan Motivasi Sebagai Moderator. *Jurnal Muara Ilmu Sosial Humaniora Dan Seni*, 7(3), 531–539. <https://doi.org/10.24912/jmishumsen.v7i3.26816.2023>
- Sholehuddin, S., Bastomi, M., & Sudaryanti, D. (2023). Penguatan Perekonomian Keluarga Melalui Edukasi Pengelolaan Keuangan Rumah Tangga. *JMM (Jurnal Masyarakat Mandiri)*, 7(6), 5312. <https://doi.org/10.31764/jmm.v7i6.17576>
- Sholikhah, A. F., & Hadita, H. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Mie Gacoan Di Bekasi Timur. *Jurnal Economina*, 2(2), 692–708. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i2.352>
- Silitonga, E. S., & Widodo, D. S. (2017). Organizational performance analysis: Organizational commitment, competence and organizational culture (Study on Bekasi City Government). *International Journal of Recent Scientific Research*, 8(4), 16732–16740.
- Šiška, J., & Beadle-Brown, J. (2021). *Definitions of Quality and the Importance of Measuring and Focusing on Service Quality*. 137–148. <https://doi.org/10.2307/jj.7418737.11>
- Sudrajat, A., Purnamasari, A. I., & Ali, I. (2024). Penerapan K-Means Untuk Menganalisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pembelajaran Daring. *Jati (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, 8(1), 1083–1089. <https://doi.org/10.36040/jati.v8i1.8337>
- Sujianto, S., Mujiono, M., Suardika, I. B., & Indriani, S. S. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Akademik Tentang Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Flywheel*, 14(1), 29–33. <https://doi.org/10.36040/flywheel.v14i1.6523>
- SURAL, V., Erdoğan, A., Çar, B., & Şirin, E. F. (2023). Examination of the Service Quality Perceptions and Academic Engagement Levels of the Students of the Faculty of Sport Sciences. *Journal of Education and Recreation Patterns*, 4(1), 229–247. <https://doi.org/10.53016/jerp.v4i1.131>
- Suriatman, M., & Syamsul, S. (2021). Efektivitas Dan Efisiensi Belanja Di Bappeda Provinsi

- Sulawesi Tengah. *Jurnal Sinar Manajemen*, 8(2), 116–125. <https://doi.org/10.56338/jsm.v8i2.1646>
- Susetyo, D. P., Pranajaya, E., Setiawan, T., & Suryana, A. (2022). Kualitas Pelayanan Akademik Dan Citra Institusi Sebagai Determinan Kepuasan Mahasiswa. *Formosa Journal of Applied Sciences*, 1(4). <https://doi.org/10.55927/fjas.v1i4.1250>
- Tampubolon, H. (2023). Pendayagunaan Kepuasan Dan Suasana Kerja Dalam Peningkatan Daya Saing Sekolah Swasta. *Jurnal Simki Pedagogia*, 6(1), 277–285. <https://doi.org/10.29407/jsp.v6i1.323>
- Thao-Thanh, T. P., Giang, T. T. H., Le-Huong, T. N., Pham, P.-T., Nguyen, T. T., Pham, H., & Cao, T. Q. (2021). The Role of Non-Academic Service Quality in an Academic-Oriented Context: Structural Equation Modeling Amongst Parents of Secondary Education Students. *International Journal of Learning Teaching and Educational Research*, 20(8), 210–226. <https://doi.org/10.26803/ijlter.20.8.13>
- Titin, T. D. (2023). Hubungan Antara Sarana Prasarana, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Mahasiswa: Perspektif Dan Implikasinya. *Jurnal Bisnisan Riset Bisnis Dan Manajemen*, 4(3), 92–100. <https://doi.org/10.52005/bisnisan.v4i3.128>
- Tokan, M. K., Sukarjita, I. W., & Imakulata, M. M. (2021). Analisis Kepuasan Mahasiswa FKIP Undana Pada Perkuliahan Secara Online Dan Faktor Yang Mempengaruhinya. *Haumeni*, 1(1), 45–58. <https://doi.org/10.35508/haumeni.v1i1.4582>
- Wiansyah, D. R., & Mulyani, S. (2021). Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Keterlambatan Penyerapan Anggaran Belanja Daerah. *Jurnal Sikap (Sistem Informasi Keuangan Auditing Dan Perpajakan)*, 5(2), 212–228. <https://doi.org/10.32897/jsikap.v5i2.755>
- Widawati, E., & Siswohadi. (2020). Analisis Tentang Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Dan Pelayanan Administrasi. *Jurnal Mitra Manajemen*, 4(10), 1500–1513. <https://doi.org/10.52160/ejmm.v4i10.478>
- Widodo, D. S., Silitonga, P., & Ali, H. (2020). The Influence of Good Governance, Culture, and Performance in Increasing Public Satisfaction and Implication to Public Trust: Study in Indonesian Government. *Talent Development & Excellence*, 12(2).
- Widodo, D. S. (2021). Determination of Employee Resign Decision: Corporate Culture and Career Development. *Journal of Accounting and Finance Management*, 2(5), 242–248. <https://doi.org/10.38035/jafm.v2i5.162>
- Widodo, D. S., & Hapzi, A. (2017). Organizational performance: Analysis of transformational leadership style and organizational learning. *Saudi Journal of Humanities and Social Sciences*, 2(3).
- Widodo, D. S., & Maghfuriyah, A. (2024). Factors Affecting the Performance of Generation Z Workforce Employees: Analysis of Work Life Balance, Leadership Style and Organizational Culture. ... *Journal of Economics, Finance ...*, 5(3), 1489–1500. <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&profile=ehost&scope=site&authType=crawler&jrnl=27213021&AN=178871151&h=OlcUdAVO%2FpnLTWD2no8yp17L0bbWfjDFqE%2B60Lg8W8QMARUynaCqHhfeHT7X1mSBPjKw0bQemmV%2BXa guglMzwtw%3D%3D&crl=c>
- Yuliyanto, W., Wahyuningsih, S., Kurniasih, R., & Waluyo, A. (2023). Pengukuran Kinerja Melalui Pendekatan “Value for Money” Pada Pelaksanaan Anggaran Dinas “X” Di Sektor Publik. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, 7(1), 233–245. <https://doi.org/10.37339/e-bis.v7i1.1183>
- Yusuf, N., Niswatin, N., & Tuli, H. (2023). Kepuasan Mahasiswa Akuntansi Dalam Pelayanan Akademik (Aplikasi Metode IKM Dan IPA). *Jambura Accounting Review*, 4(1), 130–143. <https://doi.org/10.37905/jar.v4i1.69>