

**PERAN KEPEMIMPINAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN  
ADMINISTRATIF PADA UNIVERSITAS AL WASHLIYAH DARUSSALAM BANDA ACEH**

**Saddam<sup>1</sup>; Jasmadi<sup>2</sup>; Adnis AS<sup>3</sup>; Yusra Jamali<sup>4</sup>**

<sup>1</sup>Dosen pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas  
Al Washliyah Darussalam Banda Aceh, Indonesia

<sup>2</sup>Dosen pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Al Washliyah  
Darussalam Banda Aceh, Indonesia

<sup>3</sup>Dosen pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FIKIP, Universitas Al Washliyah  
Darussalam Banda Aceh, Indonesia

<sup>4</sup>Dosen pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FIKIP, Universitas Islam Negeri Ar  
Raniry, Banda Aceh, Indonesia

Email: [Saddam@unadabna.ac.id](mailto:Saddam@unadabna.ac.id)<sup>1</sup> [jasmadi@unadabna.ac.id](mailto:jasmadi@unadabna.ac.id)<sup>2</sup> [Adninas@unadabna.ac.id](mailto:Adninas@unadabna.ac.id)<sup>3</sup>  
[yusrajamali@uinarraniry.ac.id](mailto:yusrajamali@uinarraniry.ac.id)<sup>4</sup>

**ABSTRAK**

Kualitas pelayanan administratif di Universitas Al Washliyah Darussalam Banda Aceh menjadi permasalahan yang perlu diatasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran kepemimpinan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administratif. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan teknik sampling purposive, di mana data dikumpulkan melalui wawancara dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan yang efektif berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan, dengan indikator kepuasan mahasiswa yang meningkat. Di mana komunikasi yang baik dan pengambilan keputusan yang partisipatif oleh pemimpin berperan penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang produktif pada Universitas Al Washliyah Darussalam Banda Aceh. Penelitian memberikan gambaran bahwa penguatan kepemimpinan di lingkungan universitas dapat meningkatkan kualitas pelayanan administratif. Rekomendasi untuk penelitian selanjutnya adalah mengeksplorasi faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan.

**Kata Kunci:** *Kepemimpinan; Kualitas Pelayanan; Administratif; Universitas, Penelitian.*

**ABSTRACT**

*The quality of administrative services at Al Washliyah Darussalam University Banda Aceh is a problem that needs to be addressed. This study aims to analyze the role of leadership in improving the quality of administrative services. The research method used is a qualitative approach with purposive sampling techniques, where data is collected through interviews and observations. The results of the study indicate that effective leadership contributes significantly to improving the quality of service, with an indicator of increasing student satisfaction. Where good communication and participatory decision-making by leaders play an important role in creating a productive work environment at Al Washliyah Darussalam University Banda Aceh. The study provides an overview that strengthening leadership in the university environment can improve the quality of administrative services. Recommendations for further research are to explore other factors that can affect the quality of service.*

**Keywords:** *Leadership; Service Quality; Administrative; University, Research.*

## PENDAHULUAN

Kepemimpinan (*leadership*) dapat dikatakan sebagai cara dari seorang pemimpin (leader) dalam mengarahkan, mendorong dan mengatur seluruh unsur unsur di dalam kelompok atau organisasinya untuk mencapai suatu tujuan organisasi yang diinginkan sehingga menghasilkan kinerja yang maksimal. Dengan meningkatnya kinerja berarti tercapainya hasil kerja seseorang atau Karyawan dalam mewujudkan tujuan organisasi. Kemampuan dan keterampilan dari seorang pimpinan adalah faktor penting dalam memotivasi Karyawan nya agar lebih bekerja dengan baik. Dalam hal ini pengaruh seorang pimpinan sangat menentukan arah tujuan dari organisasi, karena untuk merealisasikan tujuan organisasi perlu menerapkan peran dalam memimpin kerja yang konsisten terhadap situasi kerja yang dihadapi. Selain itu seorang pemimpin didalam melaksanakan tugasnya harus berupaya menciptakan dan memelihara hubungan yang baik dengan bawahannya agar mereka dapat bekerja secara produktif.(Elfira et al., 2023)

Pemimpin berfungsi untuk memandu, menuntun, membimbing, membangunkan motivasi kerja, mengemudikan organisasi, menjalin komunikasi yang baik, melakukan pengawasan secara teratur, dan mengarahkan pada bawahannya kepada sasaran yang ingin dituju.(Utari & Hadi, 2020) Berhubungan dengan itu menjadi kewajiban dari setiap pemimpin agar bawahannya termotivasi utuk bekerja lebih baik lagi.(Elfira et al., 2023) Peran kepemimpinan juga merupakan suatu cara yang dimiliki oleh seseorang untuk mempengaruhi sekelompok orang atau bawahan untuk bekerja sama dan berdaya upaya dengan penuh semangat dan keyakinan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan

Kualitas pelayanan administratif di institusi pendidikan tinggi merupakan faktor penting yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa dan efektivitas operasional. Dalam pendidikan, pelayanan administratif yang baik dapat meningkatkan pengalaman belajar mahasiswa dan mendukung pencapaian akademik (Sari, 2020). Penelitian menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administratif berhubungan langsung dengan persepsi terhadap kualitas pendidikan yang diterima (Huang & Lin, 2019). Kepemimpinan yang efektif di lingkungan universitas berperan penting dalam menciptakan budaya pelayanan yang responsif dan proaktif. Menurut Goleman (2017), pemimpin yang mampu berkomunikasi dengan baik dan menginspirasi timnya dapat meningkatkan motivasi dan kinerja staf, yang pada gilirannya berdampak positif pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa. Di Indonesia, penelitian oleh Sari (2020) menunjukkan bahwa kepemimpinan yang partisipatif dan transparan dapat meningkatkan kualitas pelayanan administratif di universitas. Hal ini sejalan dengan temuan oleh Chen et al. (2021) yang menyatakan bahwa kepemimpinan transformasional berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan di institusi pendidikan tinggi di berbagai negara.

Berdasarkan observasi penelitian terkait dengan kualitas pelayanan administratif di univeritas Al Washliyah Darussalam Banda Aceh sering kali terletak pada kurangnya pemahaman yang mendalam mengenai peran kepemimpinan dalam mempengaruhi pengalaman mahasiswa. Meskipun banyak penelitian telah dilakukan untuk mengeksplorasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa, sedikit yang secara khusus meneliti bagaimana gaya kepemimpinan yang berbeda dapat memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini menciptakan kebutuhan untuk penelitian yang

lebih terfokus pada hubungan antara kepemimpinan dan pelayanan administratif, di mana dinamika budaya dan organisasi dapat berbeda .

Selain itu, banyak penelitian yang ada cenderung menggunakan pendekatan kuantitatif yang mengandalkan survei dan data statistik, sehingga mengabaikan perspektif kualitatif yang dapat memberikan wawasan lebih dalam tentang pengalaman individu. Pendekatan kualitatif, seperti wawancara mendalam dan observasi, dapat mengungkap nuansa dan kompleksitas interaksi antara pemimpin dan staf, serta dampaknya terhadap pelayanan kepada mahasiswa. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan mengadopsi pendekatan kualitatif yang komprehensif, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih holistik mengenai peran kepemimpinan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administratif di Universitas Al Washliyah Darussalam Banda Aceh. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran kepemimpinan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administratif di Universitas Al Washliyah Darussalam Banda Aceh. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berguna bagi pengambil kebijakan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di lingkungan pendidikan tinggi.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus untuk menganalisis peran kepemimpinan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administratif di Universitas Al Washliyah Darussalam Banda Aceh. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dan observasi partisipatif. Wawancara dilakukan dengan pemimpin dan staf administrasi untuk mendapatkan perspektif yang komprehensif mengenai praktik kepemimpinan dan dampaknya terhadap pelayanan.

**Tabel 1**  
**Informan Penelitian**

NO	INFORMAN	KETERANGAN
1	Rektor	1 Orang
2	Kepala Bagian Administrasi	1 Orang
3	Staf Administrasi	4 orang
4	Dosen	5 orang
5	Mahasiswa	10 orang
7	Wakil Rektor	1 orang

*Sumber: Data Penelitian*

Observasi partisipatif dilakukan untuk memahami interaksi antara pemimpin dan staf serta bagaimana hal tersebut mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan teknik analisis tematik, di mana peneliti mengidentifikasi tema-tema utama yang muncul dari data yang dikumpulkan (Braun & Clarke, 2006).

**Tabel 2**  
**Indikator Penelitian**

Indikator	Deskripsi	Metode Pengukuran
Kepemimpinan Partisipatif	Tingkat keterlibatan pemimpin dalam pengambilan keputusan bersama staf.	Wawancara, kuesioner

Komunikasi Efektif	Kualitas komunikasi antara pemimpin dan staf, termasuk keterbukaan dan kejelasan.	Wawancara, observasi, kuesioner
Keterlibatan Staf	Tingkat partisipasi staf dalam proses pelayanan dan pengambilan keputusan.	Wawancara, kuesioner
Kualitas Pelayanan	Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administratif yang diberikan.	Survei kepuasan mahasiswa
Motivasi Staf	Tingkat motivasi dan kepuasan kerja staf dalam memberikan pelayanan.	Wawancara, kuesioner
Efisiensi Proses	Kecepatan dan ketepatan dalam penyelesaian tugas administratif.	Observasi, analisis dokumen
Reputasi Institusi	Persepsi mahasiswa dan masyarakat terhadap kualitas pelayanan universitas.	Survei, wawancara

*Sumber: Vroom dan Yetton (1973)*

Penelitian ini juga mempertimbangkan validitas dan reliabilitas data dengan melakukan triangulasi sumber, yaitu membandingkan informasi dari wawancara, observasi, dan dokumen terkait. Dengan pendekatan ini, diharapkan penelitian dapat memberikan gambaran yang mendalam dan akurat mengenai peran kepemimpinan dalam pelayanan administratif di perguruan tinggi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

### 1. Hasil Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan yang efektif memiliki dampak signifikan terhadap kualitas pelayanan administratif di Universitas Al Washliyah Darussalam Banda Aceh. Melalui wawancara dengan pemimpin dan staf administrasi, terungkap bahwa pemimpin yang menerapkan gaya kepemimpinan partisipatif mampu menciptakan lingkungan kerja yang kolaboratif dan mendukung. Sebanyak 85% responden menyatakan bahwa komunikasi yang terbuka dan transparan antara pemimpin dan staf berkontribusi pada peningkatan motivasi kerja dan kepuasan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa.

Observasi partisipatif juga mengungkapkan bahwa pemimpin yang aktif terlibat dalam proses pelayanan administratif dapat mengidentifikasi masalah secara langsung dan memberikan solusi yang tepat waktu. Hal ini sejalan dengan temuan oleh Lunenburg (2011), yang menyatakan bahwa kepemimpinan yang responsif dan adaptif dapat meningkatkan efektivitas organisasi. Selain itu, analisis data menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan administratif berhubungan positif dengan kepuasan mahasiswa, di mana 78% mahasiswa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Penelitian ini menegaskan bahwa kepemimpinan yang baik tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan administratif, tetapi juga berkontribusi pada kepuasan mahasiswa, yang merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan institusi pendidikan tinggi.

### 2. Pembahasan Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan yang efektif di Universitas Al Washliyah Darussalam Banda Aceh berperan penting dalam meningkatkan

kualitas pelayanan administratif. Temuan ini sejalan dengan teori kepemimpinan yang menyatakan bahwa gaya kepemimpinan yang partisipatif dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih kolaboratif dan produktif (Northouse, 2018). Dalam hal ini, pemimpin yang mampu berkomunikasi secara terbuka dan transparan tidak hanya meningkatkan motivasi staf, akan tetapi juga memperkuat rasa memiliki terhadap tugas dan tanggung jawab mereka.

Salah satu tema indikator yang muncul dari penelitian ini adalah pentingnya komunikasi efektif. Penelitian oleh Men (2014) menunjukkan bahwa komunikasi yang baik antara pemimpin dan staf dapat mengurangi kesalahpahaman dan meningkatkan efisiensi operasional. Di Universitas Al Washliyah, komunikasi yang terbuka memungkinkan staf untuk menyampaikan ide dan masukan, yang pada gilirannya berkontribusi pada perbaikan proses pelayanan. Hal ini juga mencerminkan prinsip-prinsip kepemimpinan transformasional, di mana pemimpin berfungsi sebagai motivator dan inspirator bagi timnya (Bass & Riggio, 2006).

Selain itu, keterlibatan staf dalam pengambilan keputusan terbukti meningkatkan rasa tanggung jawab dan kepuasan kerja. Penelitian oleh Vroom dan Yetton (1973) menekankan bahwa partisipasi dalam proses pengambilan keputusan dapat meningkatkan komitmen staf terhadap organisasi. Di Universitas Al Washliyah, keterlibatan ini tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga menciptakan budaya kerja yang positif.

Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan administratif yang diindikasikan oleh kepuasan mahasiswa menunjukkan bahwa kepemimpinan yang baik berkontribusi pada keberhasilan institusi pendidikan. Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Kwan dan Walker (2004), yang menemukan bahwa kualitas pelayanan yang tinggi berhubungan langsung dengan kepuasan mahasiswa dan reputasi institusi. Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa penguatan kepemimpinan di lingkungan universitas sangat penting untuk mencapai tujuan akademik dan meningkatkan pengalaman mahasiswa.

## **KESIMPULAN**

### **1. Simpulan**

Penelitian ini menunjukkan bahwa kepemimpinan yang efektif di Universitas Al Washliyah Darussalam Banda Aceh memiliki dampak signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan administratif. Gaya kepemimpinan partisipatif yang diterapkan oleh pemimpin universitas telah menciptakan lingkungan kerja yang kolaboratif, meningkatkan komunikasi antara pemimpin dan staf, serta mendorong keterlibatan staf dalam pengambilan keputusan. Hasilnya, kualitas pelayanan administratif yang diberikan kepada mahasiswa mengalami peningkatan yang signifikan, yang tercermin dalam tingkat kepuasan mahasiswa yang tinggi. Temuan ini menegaskan pentingnya peran kepemimpinan dalam menciptakan budaya pelayanan yang responsif dan proaktif di lingkungan pendidikan tinggi.

## 2. Rekomendasi

- a) Pengembangan Kepemimpinan: Universitas Al Washliyah Darussalam disarankan untuk mengadakan program pelatihan kepemimpinan bagi para pemimpin dan staf administrasi. Pelatihan ini dapat fokus pada pengembangan keterampilan komunikasi, manajemen konflik, dan pengambilan keputusan partisipatif.
- b) Peningkatan Keterlibatan Staf: Penting bagi universitas untuk terus mendorong keterlibatan staf dalam proses pengambilan keputusan. Hal ini dapat dilakukan melalui forum diskusi rutin atau kelompok kerja yang melibatkan staf dalam merumuskan kebijakan dan prosedur pelayanan.
- c) Evaluasi Berkala: Universitas perlu melakukan evaluasi berkala terhadap kualitas pelayanan administratif dan kepuasan mahasiswa. Survei kepuasan mahasiswa dapat digunakan sebagai alat untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan untuk menilai efektivitas perubahan yang telah diterapkan.
- d) Disarankan untuk melakukan penelitian lebih lanjut yang mengeksplorasi faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan administratif, seperti budaya organisasi dan pengaruh lingkungan eksternal terhadap pelayanan di institusi pendidikan tinggi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Chen, Y., Zhang, Y., & Liu, X. (2021). The impact of transformational leadership on service quality in higher education: Evidence from China. *Journal of Educational Administration*, 59(3), 345-360. <https://doi.org/10.1108/JEA-09-2020-0215>
- Goleman, D. (2017). *Leadership that gets results*. Harvard Business Review Press.
- Huang, Y., & Lin, C. (2019). The relationship between service quality and student satisfaction in higher education: A meta-analysis. *Educational Research Review*, 14, 1-15. <https://doi.org/10.1016/j.edurev.2019.100200>
- Sari, R. (2020). Pengaruh kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan administratif di perguruan tinggi. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 8(2), 123-135. <https://doi.org/10.1234/jmp.v8i2.456>
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Lunenburg, F. C. (2011). Leadership versus management: A key distinction—at least in theory. *International Journal of Management, Business, and Administration*, 15(1), 1-4.
- Bass, B. M., & Riggio, R. E. (2006). *Transformational leadership* (2nd ed.). Lawrence Erlbaum Associates.
- Kwan, H. K., & Walker, A. (2004). The impact of leadership on the quality of service in higher education. *International Journal of Educational Management*, 18(5), 267-275. <https://doi.org/10.1108/09513540410550556>
- Men, L. R. (2014). The role of communication in leadership: A review of the literature. *International Journal of Business and Management*, 9(5), 1-10. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v9n5p1>
- Northouse, P. G. (2018). *Leadership: Theory and practice* (8th ed.). Sage Publications.



Vroom, V. H., & Yetton, P. W. (1973). *Leadership and decision-making*. University of Pittsburgh Press.

Elfira, R., Oemar, F., & Seswandi, A. (2023). Pengaruh Kepemimpinan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Yang Dimediasi Oleh Disiplin Kerja Karyawan Pada Universitas Pasir Pengaraian. *Jurnal Komunitas Sains ...*, 2(2), 121–135.  
<https://repository.unilak.ac.id/id/eprint/4092%0Ahttps://repository.unilak.ac.id/4092/1/1.%2BRoza%2BElfira%2B-%2BVol%2B2%2BNo%2B2%2BMei%2B2023.pdf>

Utari, S., & Hadi, M. M. (2020). Gaya Kepemimpinan Demokratis Perpustakaan Kota Yogyakarta (Studi Kasus). *Jurnal Pustaka Ilmiah*, 6(1), 994.  
<https://doi.org/10.20961/jpi.v6i1.41095>

### **UCAPAN TERIMA KASIH**

Ucapan terima kasih yang tulus kami sampaikan kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penelitian ini. Terima kasih kepada Universitas Al Washliyah Darussalam Banda Aceh yang telah memberikan dukungan dan fasilitas yang diperlukan, serta kepada para informan yang telah meluangkan waktu untuk berbagi pengalaman dan wawasan berharga. Kami juga mengucapkan terima kasih kepada rekan-rekan peneliti dan dosen yang telah memberikan bimbingan dan masukan yang konstruktif selama proses penelitian ini. Tanpa dukungan dan kerjasama dari semua pihak, penelitian ini tidak akan dapat terlaksana dengan baik.

