

## Analisis Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Bagian Akademik di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pamulang

Derizka Inva Jaswita<sup>1\*</sup>, Haidila Maharani<sup>2</sup>, RR.Dien Mardiana Yulianti<sup>3</sup>  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pamulang  
Email: dosen2006@unpam.ac.id

Received 25 Juli 2023 | Revised 30 Juli 2023 | Accepted 31 Juli 2022  
\*Korespondensi Penulis

### Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menjelaskan tentang kualitas pelayanan Bagian Akademik di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pamulang dengan menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Bagian Akademik di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pamulang masih terdapat dua dimensi yang belum berjalan dengan baik, yaitu dimensi Tangible dan Responsive. Perbaikan pelayanan perlu untuk dilakukan oleh staf Bagian Akademik dalam hal kualitas pelayanan. Diantaranya terkait kemudahan mahasiswa mendapatkan informasi, profesionalisme petugas, jumlah loket yang tersedia, ruang tunggu yang rapih, bersih dan nyaman serta yang terakhir terkait keramahan petugas.

**Kata kunci :** Kualitas Pelayanan; Mahasiswa; Bagian Akademik

### Abstract

*This research was conducted to know, describe, and explain the quality of service of the Academic Section at the Faculty of Economics and Business, Pamulang University using qualitative research methods with a descriptive approach. Data collection techniques are carried out by interviews, observation, and documentation. The results showed that the quality of service of the Academic Section at the Faculty of Economics and Business, Pamulang University still has two dimensions that have not run well, namely the Tangible and Responsive dimensions. Service improvement needs to be done by the staff of the Academic Section in terms of service quality. Among them are related to the ease of students getting information, the professionalism of officers, the number of counters available, neat, clean and comfortable waiting rooms and the last one related to the friendliness of officers.*

**Keywords:** *Quality of Service; Student; Academic Section*

### PENDAHULUAN

Universitas merupakan salah satu lembaga pelayanan publik yang bergerak di bidang pendidikan, sebagai sebuah lembaga yang bergerak di bidang jasa pendidikan, universitas harus mampu memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggannya. Hal ini diperlukan agar dapat memenangkan persaingan dengan

perguruan tinggi lain yang kian maju, khususnya pada Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dalam hal ini tentunya selalu berupaya meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa dengan berbagai cara. Dimana salah satu upaya dalam meningkatkan pelayanan mahasiswa adalah dengan melakukan survei

kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan bagian akademik.

Kepuasan adalah hasil evaluasi antara harapan (*perception*) terhadap kualitas layanan dengan kinerja kualitas layanan yang dirasakan (*perceived*) oleh penggunaan layanan (konsumen/ pelanggan). Kepuasan bersifat individual karena setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan harapannya. Mahasiswa adalah pengguna layanan, baik layanan akademik maupun non akademik. Meskipun secara individual mahasiswa akan memiliki tingkat kepuasan masing-masing, namun perlu dilakukan pengukuran tingkat kepuasan secara umum. Dengan mengukur tingkat kepuasan secara umum terhadap layanan kemahasiswaan maka akan diperoleh gambaran tentang kebutuhan perbaikan kualitas layanan secara terus menerus. Memelihara kepuasan perlu dilakukan untuk mempertahankan sikap-sikap positif mahasiswa sebagai pengguna layanan sekaligus meminimumkan sikap-sikap negatif yang bisa ditimbulkan sebagai akibat kualitas layanan yang buruk. Kepuasan mahasiswa adalah sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan dibandingkan dengan kenyataan yang terimanya (Sallehuddin, 2011). Menurut Sugito kepuasan mahasiswa adalah suatu keadaan terpenuhinya, keinginan, harapan, dan kebutuhan mahasiswa (dalam Srinadi, 2008 : 99).

Standar Pelayanan merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan dan acuan penilaian terhadap kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Adapun komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan.

Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen, semakin berkualitas pelayanan yang diberikan maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi. Pada dasarnya, pengertian kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Terdapat lima unsur dalam kualitas pelayanan yang dapat dirincikan: 1) Kepercayaan atau kehandalan (*Reliability*) adalah kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya, 2) Daya tanggap (*Responsiveness*) adalah kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan, 3) Keyakinan (*Assurance*) adalah pengetahuan dan kesopanan staf administrasi serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan, 4) Empati (*Empathy*) adalah syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan, dan 5) Berwujud (*Tangibles*) berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi.

Mengacu pada fenomena dan definisi tersebut diatas dapat dikatakan kepuasan mahasiswa berarti perasaan senang, puas pada perrguruan tinggi terhadap apa apa yang menjadi kebutuhannya selama melaksanakan studi. Mahasiswa dikatakan sebagai pelanggan karena dia membayar jasa pendidikan untuk menuntut ilmu. Hal ini tentunya diiringi dengan harapan harapan yang diinginkan dalam proses pendidikan seperti salah satunya yaitu bagian Pelayanan administrasi akademik dan kemahasiswaan yang fokus pada pelayanan kebutuhan inti mahasiswa. Tujuan penelitian ini untuk **“Menganalisis Kepuasan Mahasiswa terhadap Bagian Pelayanan Akademik pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pamulang”**. Setelah mengetahuinya tentunya hal tersebut perlu mendapat perhatian, jawaban dan perbaikan-perbaikan yang lebih serius, penulis juga berharap dapat berkontribusi dengan memberikan masukan dan solusi sehingga pelaksanaan kegiatan akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas

Pamulang dapat berjalan lebih baik dan sudah sesuai dengan harapan.

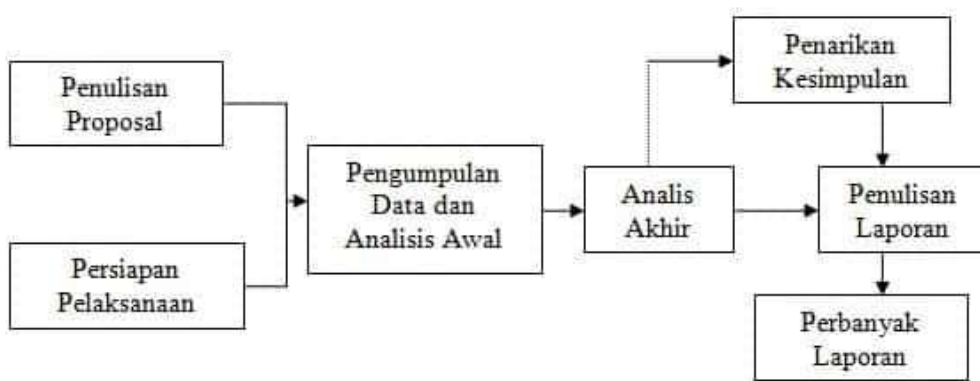
**METODE**

Jenis penelitian yang dipilih untuk penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif adalah penelitian ilmiah yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena dalam konteks sosial secara alamiah dengan mengedepankan proses interaksi komunikasi yang mendalam antara peneliti dengan fenomena yang diteliti (Herdiansyah, 2012). “Data yang dikumpulkan dari penelitian kualitatif deskriptif mengambil bentuk kata-

kata dan perbuatan untuk dikuantifikasikan data kualitatif yang diperoleh dengan memeriksa, mengurut, menelaah dan mempelajari secara cermat serta menginformasikan hipotesis sehingga diperoleh sesuatu seperti mencapai kebenaran dan memperoleh jawaban atas masalah ataupun pengembangan ilmu pengetahuan (Siregar, 2013). Sampel penelitian ini menjadi 25 orang mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

**Alur Penelitian**

Alur penelitian yang akan dilaksanakan dalam penelitian ini.



Gambar 1. Alur Penelitian

**HASIL dan PEMBAHASAN**

**Hasil Jawaban Responden**

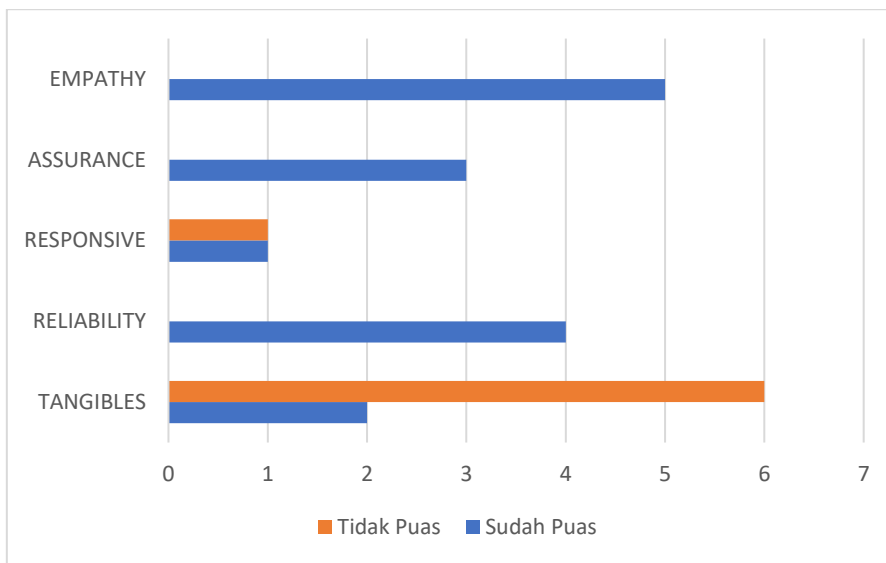
Tabel 1. Jawaban Informan

Dimensi	Pertanyaan Wawancara	Jawaban Positif	Jawaban Negatif
<b>Tangibles</b>	Kondisi kantor Bag Akademin rapih, bersih dan nyaman	19	5
	Penampilan petugas baik dan rapih	24	1
	Merasakan kemudahan mendapatkan informasi	12	13
	Keramahan Petugas dalam Melayani	10	15
	Profesionalisme/Sikap Petugas dalam Melayani	10	15
	Jumlah loket cukup memadai	10	15
	Fasilitas Ruang Tunggu	10	15
	Keramahan Petugas dalam Melayani	10	15
<b>Reliability</b>	Kedisiplinan Waktu Pelayanan (Buka Tutup Loket)	21	4
	Kecepatan Proses Pelayanan	13	12
	Proses pelayanan cepat dan akurat	21	4
	Memberikan Kejelasan Informasi	15	10
<b>Responsive</b>	Petugas memberikan tanggapan yang baik dalam merespon keluhan mahasiswa	10	15



	Petugas memiliki toleransi ketika mhsw mengalami kesulitan	18	7
<b>Assurance</b>	Petugas memiliki kredibilitas yang baik dimata mhsw	19	6
	Mahasiswa memiliki rasa percaya dengan penyelesaian yang dijanjikan akan segera dipenuhi oleh petugas	18	7
	Petugas mampu menjawab pertanyaan mahasiswa	18	7
<b>Empathy</b>	Kesabaran petugas dalam menanggapi keluhan	16	9
	Ketulusan petugas dalam melayani	24	3
	Petugas menggunakan bahasa yang mudah dimengerti	22	3
	Petugas memberi solusi terhadap komplain mhsw	19	6
	Pelayanan tidak diskriminatif	23	2

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2023



Gambar 2. Grafik Jawaban Responden

### Dimensi Tangibles

1. Kondisi kantor bagian akademik ditunjukkan pada tabel 1.

Tabel 2. Kondisi Kantor Bagian Akademik

Jawaban	Ya	Tidak
Kondisi kantor Bag Akademik rapih, bersih dan nyaman	19 (79%)	5 (21%)

Sumber : Data olahan peneliti, 2023

Berdasarkan tabel di atas 19 orang (79%) menyatakan bahwa kondisi kantor Bagian Akademik rapih, bersih dan nyaman dan 5 orang (21%) yang menyatakan sebaliknya atau kurang rapih, kurang bersih dan kurang nyaman karena masih menemukan sampah atau dokumen yang berserakan disana.

2. Penampilan petugas Bagian Akademik

Tabel 3. Penampilan Petugas Bagian Akademik

Jawaban Informan	Ya	Tidak
Penampilan petugas baik dan rapih	24 (96%)	1 (4%)

Sumber : Data olahan peneliti, 2023

Jawaban yang diberikan informan menyatakan hampir semua setuju bahwa penampilan petugas di Bagian Akademik sudah rapih dan baik. Hanya 1 orang informan saja yang masih melihat bahwa penampilan petugas belum rapih dan baik.

3. Kemudahan memperoleh informasi

Tabel 3. Kemudahan Memperoleh Informasi

Jawaban Informan	Ya, Mudah	Tidak Mudah
Merasakan kemudahan mendapatkan informasi	12 (48%)	13 (52%)

Sumber : Data olahan peneliti, 2023

Untuk pertanyaan apakah informan merasakan kemudahan memperoleh informasi dari petugas Bagian Akademik ternyata jawabannya berimbang. Hampir 50% mengatakan bahwa mereka mudah mendapatkan informasi dari petugas. Namun 50% lainnya justru sebaliknya. Mereka kesulitan mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Informasi yang dibutuhkan sering kali membingungkan dan simpang siur atau berbeda-beda antara staff yang satu dengan staff yang lainnya.

4. Profesionalisme sikap petugas dalam melayani

**Tabel 4. Profesionalisme Sikap Petugas dalam Melayani**

Jawaban Informan	Profesional	Kurang Profesional
Profesionalisme/ Sikap Petugas dalam Melayani	15 (50%)	15 (50%)

Sumber : Data olahan peneliti, 2023

Sama seperti pertanyaan sebelumnya, ternyata jawaban informan terkait profesionalitas petugas dalam melayani para mahasiswa terbagi dua. 50% menyatakan bahwa petugas sudah bersikap professional dalam melayani. 50% lainnya justru berpendapat bahwa petugas kurang bersikap professional dalam melayani mereka. Informan mengatakan bahwa petugas sering kali malas-malasan dan jutek dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa.

5. Jumlah loket pelayanan memadai

**Tabel 5. Jumlah Loket Pelayanan**

Jawaban Informan	Cukup	Kurang
Jumlah loket cukup memadai	15 (50%)	15 (50%)

Sumber : Data olahan peneliti, 2023

Untuk pertanyaan mengenai jumlah loket yang tersedia di bagian akademik, 50% informan mengatakan bahwa mereka merasa sudah cukup dengan adanya 4 buah loket di bagian akademik. Sementara 50% lain yang mengatakan tidak cukup dengan alasan mahasiswa banyak sekali yang harus dilayani. Dengan 4 loket tentunya tidak sesuai atau tidak memadai untuk memberikan pelayanan yang

baik. Ini yang menyebabkan banyak mahasiswa yang antri untuk mendapatkan pelayanan. Apalagi kadang kala yang dibuka hanya 2 loket saja.

6. Fasilitas ruang tunggu yang memadai

**Tabel 6. Fasilitas Ruang Tunggu**

Jawaban Informan	Memadai	Kurang Memadai
Fasilitas Ruang Tunggu	10 (40%)	15 (60%)

Sumber : Data olahan peneliti, 2023

Untuk pertanyaan mengenai apakah ada fasilitas ruang tunggu yang memadai untuk mahasiswa, 10 orang mengatakan bahwa ruang tunggu yang disediakan sudah memadai. Namun ada 15 orang yang merasa masih kurang memadai ruang tunggu. Sebagian besar mengatakan kursi yang disediakan masih kurang. AC kurang dingin dan untuk menambah kenyamanan dalam menunggu, sebagian informan mengatakan akan lebih menyenangkan jika disediakan Wifi.

7. Keramahan petugas

**Tabel 7. Keramahan Petugas**

Jawaban Informan	Ramah	Kurang Ramah
Keramahan Petugas dalam Melayani	10 (40%)	15 (60%)

Sumber : Data olahan peneliti, 2023

Jawaban dari pertanyaan ini ternyata 10 orang informan mengatakan petugas sudah ramah dalam memberikan pelayanan. Namun 15 orang justru mengatakan petugas sebagian besar kurang ramah. Dari 15 orang informan yang mengatakan kurang ramah ini bercerita kalau petugas masih banyak yang judes dan tidak senyum saat melayani mahasiswa.

**Dimensi Reliability**

1. Waktu pelayanan (jam buka dan tutup)

**Tabel 8. Waktu Pelayanan**

Jawaban Informan	Displin	Kurang Disiplin
Kedisiplinan Waktu Pelayanan (Buka Tutup Loket)	21 (84%)	4 (16%)

Sumber : Data olahan peneliti, 2023

Untuk pertanyaan ini, 21 orang mengatakan bahwa berdasarkan pengalaman



mereka berhubungan dengan bagian akademik, mereka melihat bahwa loket buka dipagi hari selalu tepat waktu. Begitu juga dengan jam tutupnya.

Namun 4 orang mengatakan sebaliknya. Kadang mereka harus menunggu lama sekali karena loket hanya dibuka 2 buah sementara mahasiswa banyak yang minta pelayanan bagian akademik. Petugas lama kembali ke loket untuk memulai pelayanan terutama setelah shalat dzuhur.

2. Proses pelayanan

**Tabel 9. Proses Pelayanan**

Jawaban Informan	Baik	Kurang Baik
Kecepatan Proses Pelayanan	13 (52%)	12 (48%)

Sumber : Data olahan peneliti, 2023

Jawaban informan terkait kecepatan proses pelayanan, ternyata 13 orang mengatakan proses nya cukup cepat. Sebaliknya 12 orang justru mengatakan sebaliknya. Menurut mereka, petugas sering berbelit-belit, lama memproses surat atau kebutuhan lainnya dan cenderung mempersulit.

3. Kecepatan dan Keakuratan Pelayanan

**Tabel 10. Kecepatan dan Keakuratan Pelayanan**

Jawaban Informan	Ya	Kurang
Proses pelayanan cepat dan akurat	21 (84%)	4 (16%)

Sumber : Data olahan peneliti, 2023

Jawaban informan sebanyak 21 orang mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan bagian akademik sudah cukup cepat dan cukup akurat sesuai harapan para informan. Hanya 4 orang informan saja yang mengatakan bahwa mereka merasakan proses pelayanan yang diberikan tidak selalu akurat dan kadang lama sekali waktunya padahal hanya mengurus sebuah surat saja.

4. Kejelasan Informasi

**Tabel 11. Kejelasan Informasi**

Jawaban Informan	Jelas	Kurang Jelas
Memberikan Kejelasan Informasi	15 (60%)	10 (40%)

Sumber : Data olahan peneliti, 2023

Presentase yang menjawab informasi yang diberikan oleh petugas cukup jelas ternyata ada 15 orang. Sementara sisanya, yaitu 10 orang mengatakan bahwa informasi yang diberikan petugas kurang jelas. Seringkali petugas buru-buru dalam memberikan informasi. Petugas sering kali minta mahasiswa buka media sosial Unpam saja dalam mendapatkan informasi.

**Dimensi Responsive**

1. Memberikan tanggapan yang baik

**Tabel 12. Memberikan Tanggapan yang Baik**

Jawaban Informan	Cukup Responsif	Kurang Responsif
Petugas memberikan tanggapan yang baik dalam merespon keluhan mahasiswa	10 (40%)	15 (60%)

Sumber : Data olahan peneliti, 2023

Untuk pertanyaan apakah petugas responsive terhadap keluhan atau masalah mahasiswa, ada 10 orang menjawab bahwa petugas cukup responsive memberikan tanggapan dari keluhan mahasiswa.

Sementara, yang menjawab bahwa petugas kurang responsive ternyata lebih banyak dibandingkan yang menjawab Cukup Responsive. Sebanyak 15 orang justru mengatakan bahwa petugas kurang responsive. Jawaban petugas sering kali kurang jelas sehingga mahasiswa terus menerus bertanya.

2. Mmemiliki toleransi ketika mahasiswa mengalami kesulitan

**Tabel 13. Petugas Memiliki Toleransi**

Jawaban Informan	Toleransi	Kurang Toleransi
Petugas memiliki toleransi ketika mahasiswa mengalami kesulitan	18 (72%)	7 (28%)

Sumber : Data olahan peneliti, 2023

Sebanyak 18 orang informan mengatakan bahwa petugas cukup bertoleransi terhadap kesulitan atau masalah yang mereka hadapi. Sebaliknya ada 7 orang informan yang mengatakan bahwa petugas kurang bertoleransi terhadap kesulitan mereka.



**Dimensi Assurance**

1. Memiliki kredibilitas yang baik di mata mahasiswa?

**Tabel 14. Petugas Memiliki Kredibilitas**

Jawaban Informan	Kredibel	Kurang Kredibel
Petugas Memiliki Kredibilitas yang Baik Dimata Mahasiswa	19 (76%)	6 (24%)

Sumber : Data olahan peneliti, 2023

Untuk pertanyaan apakah petugas memiliki kredibilitas yang baik dimata mahasiswa, ada 19 orang informan yang mengatakan bahwa mereka percaya bahwa petugas memiliki kredibilitas yang baik. Hanya 9 orang informan yang tidak yakin akan kredibilitas petugas.

2. Memiliki rasa percaya dengan penyelesaian yang dijanjikan akan segera dipenuhi oleh petugas?

**Tabel 15. Rasa Percaya dengan Penyelesaian yang Dijanjikan**

Jawaban informan	Percaya	Tidak percaya
Memiliki rasa percaya dengan penyelesaian yang dijanjikan akan segera dipenuhi oleh petugas	18 (72%)	7 (28%)

Sumber : Data olahan peneliti, 2023

Dari pertanyaan apakah anda memiliki rasa percaya dengan penyelesaian yang dijanjikan akan segera dipenuhi oleh petugas, 18 orang informan mengatakan percaya akan penyelesaian dari masalah atau keperluan mereka sesuai janji petugas atau sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan oleh Prodi. Tetapi, 7 orang informan justru mengatakan mereka kurang memiliki rasa percaya bahwa keperluan atau masalah mereka akan segera diselesaikan atau dipenuhi petugas sesuai janji atau tepat waktu.

3. Penguasaan kerja petugas

**Tabel 16. Penguasaan Pekerjaan**

Jawaban informan	Mampu	Kurang mampu
Petugas mampu menjawab pertanyaan	18 (72%)	7 (28%)

Sumber : Data olahan peneliti, 2023

Dari tabel 16, 18 orang informan mengatakan bahwa petugas mampu menjawab pertanyaan dari mahasiswa dengan baik. Namun ada 7 orang informan yang mengatakan bahwa petugas kadang tidak mampu menjawab pertanyaan mahasiswa. Mahasiswa malah sering kali diminta membaca infomasinya pada media social yang dimiliki Unpam saja.

**Dimensi Empathy**

1. Kesabaran petugas dalam menanggapi keluhan mahasiswa

**Tabel 17. Kesabaran Petugas**

Jawaban informan	Sabar	Kurang sabar
Kesabaran petugas dalam menanggapi keluhan	16 (64%)	9 (36%)

Sumber : Data olahan peneliti, 2023

Dari pertanyaan apakah petugas cukup sabar dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa, 16 orang mengatakan mereka melihat petugas cukup sabar melayani mereka. Namun 9 orang mengatakan bahwa mereka melihat petugas kurang sabar dalam memberikan pelayanan. Petugas cenderung ingin cepat selesai dan tidak sabaran. Mahasiswa melihat juga ketidaksabaran petugas ini dalam mimik atau ekspresi tidak ramah dari petugas.

2. Ketulusan petugas dalam menangani mahasiswa

**Tabel 18. Ketulusan Petugas**

Jawaban informan	Tulus	Kurang tulus
Ketulusan petugas dalam melayani	24 (89%)	3 (11%)

Sumber : Data olahan peneliti, 2023

Untuk pertanyaan apakah petugas tulus dalam melayani mahasiswa, Sebagian besar mengatakan mereka merasakan ketulusan petugas dalam melayani mereka. Hanya 3 orang saja yang merasa petugas kurang tulus. Terlihat dari ekspresi petugas yang kurang senyum.

3. Petugas menggunakan bahasa yang mudah dimengerti



**Tabel 19. Penggunaan Bahasa yang Mudah Dimengerti**

Jawaban informan	Mudah dimengerti	Kurang dimengerti
Petugas menggunakan bahasa yang mudah dimengerti	22 (88%)	3 (12%)

Sumber : Data olahan peneliti, 2023

Sebanyak 22 orang mengatakan bahwa penjelasan atau informasi yang disampaikan petugas Bagian Akademik mudah dimengerti karena menggunakan Bahasa Indonesia yang baik. Hanya 3 orang saja yang mengatakan bahwa petugas kadang dalam menjelaskan menggunakan bahasa yang sulit dipahami dan membingungkan mereka.

4. Petugas memberikan solusi terhadap komplain mahasiswa

**Tabel 4.21 Memberi Solusi**

Jawaban informan	Memberi solusi	Tidak memberi solusi
Petugas memberi solusi terhadap komplain mhsw	19 (76%)	6 (24%)

Sumber : Data olahan peneliti, 2023

Dari pertanyaan apakah petugas memberi solusi terhadap complain mahasiswa, 19 orang informan mengatakan bahwa petugas selalu memberikan solusi dari permasalahan mereka. Namun ada 6 orang yang mengatakan bahwa petugas justru tidak memberikan solusi atas permasalahan mereka. Malahan beberapa orang mengatakan mereka selalu dioper ke sana kemari tanpa ada solusi yang jelas.

5. Pelayanan terhadap mahasiswa

**Tabel 4.22 Pelayanan Tidak Diskriminatif**

Jawaban informan	Tidak diskriminatif	Diskriminatif
Pelayanan tidak diskriminatif	23 (92%)	2 (8%)

Sumber : Data olahan peneliti, 2023

Dari jawaban informan, ada 23 orang mengatakan bahwa petugas tidak memperlakukan mahasiswa secara deskriminatif. Semua mengatakan petugas tidak membedakan mahasiswa dalam melayani. Namun ada 2 orang justru yang merasakan perlakuan

yang diskriminatif dari petugas Bagian Akademik ketika mereka memerlukan layanan petugas.

**SIMPULAN**

Dimensi Tangibles, banyak yang harus diperbaiki. Terutama terkait kemudahan mendapatkan info, profesionalisme petugas, jumlah Loket yang tersedia, ruang tunggu yang rapih, bersih dan nyaman serta yang terakhir terkait keramahan petugas Bagian Akademik. Dimensi Tangibles ini mendapat jawaban negatif terbanyak dari pada dimensi lainnya.

Dimensi Reliability, poin-poin yang harus diperbaiki segera agar kualitas pelayanan bagian akademik meningkat dimata mahasiswa, diantaranya : kecepatan proses pelayanan dan memberikan kejelasan informasi kepada mahasiswa.

Dimensi Responsiveness, poin yang harus diperbaiki adalah perbaikan dalam merespon keluhan mahasiswa dengan lebih baik lagi.

Dimensi Assurance, kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa sudah dinilai baik oleh mahasiswa.

Dimensi Empathy, kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa sudah dinilai baik.

**DAFTAR PUSTAKA**

Dharmayanti, D. Analisis Dampak Service Performance dan Kepuasan Sebagai Moderating Variable Terhadap Loyalitas Nasabah, Manajemen Pemasaran; 2006; 1(1):35-43.

Hardiansyah, J. Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media; 2011.

Nasution, M. N. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: GhaliaIndonesia.

Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management*. Yogya-karta: Andi Offset.

Widawati, Ety & Siswohadi. Analisis Tentang Kepuasan mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik dan Pelayanan





Administrasi. 2020. Jurnal JMM Online  
Vol. 4 No. 10 Oktober (2020) 1500-  
1513

