

## ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN BAGIAN AKADEMIK DI FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS PAMULANG

<sup>1</sup>Derizka Inva Jaswita, <sup>2</sup>Haidilia Maharani, <sup>3</sup>R.R. Mardiana Yulianti  
Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang  
Email: dosen02006@unpam.ac.id

### ABSTRACT

*The purpose of this study is to evaluate the Academic Section's customer service levels at Pamulang University's Faculty of Economics and Business. The strategy makes use of descriptive qualitative research. Data collection techniques were carried out by interviews, observation, and documentation. The results showed that the service quality of the Academic Section at the Faculty of Economics and Business, Pamulang University still had two dimensions that were not going well, namely Tangible and Responsive dimensions. Service improvements need to be carried out by Academic Section staff in terms of service quality. Among them are related to the ease of students getting information, the professionalism of the officers, the number of counters available, the waiting room is neat, clean and comfortable and finally related to the friendliness of the officers.*

*Keywords: Quality of Service, Students, Academic Section*

### ABSTRAK

Penelitian ini menggunakan teknik penelitian kualitatif dan metodologi deskriptif untuk mengetahui, menganalisis, dan menjelaskan kualitas pelayanan bagian akademik di fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Pamulang. 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

### PENDAHULUAN

Universitas merupakan salah satu lembaga yang memberikan pelayanan kepada masyarakat umum yang berminat terhadap pendidikan. Perguruan tinggi harus mampu memuaskan pelanggan agar berhasil bersaing dengan perguruan tinggi lain sebagai organisasi penyedia jasa pendidikan. Bagian Layanan Akademik harus bekerja untuk meningkatkan layanan mahasiswa dalam beberapa cara.

Pemeriksaan terhadap harapan pelanggan (konsumen) atau persepsi kualitas layanan yang dirasakan mengarah pada kepuasan. Tingkat kebahagiaan setiap orang berbeda-beda tergantung pada harapannya, oleh karena itu kepuasan bersifat pribadi. Baik layanan akademik maupun non akademik digunakan oleh mahasiswa. Meskipun setiap siswa akan memiliki tingkat kebahagiaan yang berbeda, penting untuk mengukur kepuasan siswa secara keseluruhan. Tinjauan tentang perlunya peningkatan kualitas layanan yang berkelanjutan akan diberikan dengan mengukur kepuasan umum terhadap layanan siswa. Karena adanya kesesuaian antara harapan terhadap layanan dengan kenyataan yang diberikannya, maka kepuasan mahasiswa merupakan sikap mahasiswa yang baik terhadap layanan perguruan tinggi.

Standar layanan adalah tolok ukur yang berfungsi sebagai peta jalan implementasi dan titik perbandingan untuk mengevaluasi kualitas layanan. Mereka mewakili komitmen penyedia layanan kepada masyarakat untuk memberikan layanan berkualitas tinggi, cepat, sederhana, murah, dan terjangkau.

Pelayanan yang berkualitas adalah faktor 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. Ada lima unsur dari kualitas pelayanan yang dapat dirincikan sebagai berikut :

- 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.

Berdasarkan pada definisi di atas dapat dikatakan kepuasan mahasiswa berarti perasaan senang atau puas terhadap apa yang menjadi kebutuhannya selama melaksanakan studi di universitas, yang salah satunya yaitu pada bagian akademik di universitas tempat mahasiswa belajar.

Agar pelaksanaan kegiatan akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pamulang dapat berjalan lebih baik dan sesuai dengan harapan pelanggannya, dalam hal ini mahasiswa, maka penulis tertarik untuk meneliti “Analisis Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Bagian Akademik pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pamulang”.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Menurut Herdiansyah (2012) 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.

Sedangkan Yusuf (2014) mengatakan bahwa penelitian kualitatif bersifat deskriptif, yang berarti suatu penelitian yang mendeskripsikan fenomena atau peristiwa yang sesuai dengan fakta. Data yang terdapat dalam penelitian kualitatif disajikan dalam bentuk deskriptif yang berupa rekaman, wawancara dan foto tentang objek penelitian yang dilaporkan yang sesuai dengan keadaan sebenarnya.

“Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain; secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk

kata – kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah” (Moleong, 2012).

### **Populasi dan Sampel**

Adapun metode pemilihan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2012) *Purposive Sampling* merupakan teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan atau mungkin dia sebagai penguasa, sehingga memudahkan peneliti menjelajahi objek atau situasi sosial yang diteliti.

Sampel dalam penelitian ini adalah 25 orang mahasiswa dengan tingkatan semester yang berbeda yang sedang melaksanakan studi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Para informan ini dipilih karena mereka merasakan langsung dan mempunyai pengalaman terkait kualitas pelayanan Bagian Akademik di Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Karena sudah mempunyai pengalaman maka peneliti yakin mereka sangat paham mengenai bagaimana pelayanan bagian akademik di Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Pengalaman informan tersebut diharapkan dapat memberikan informasi dengan akurat, sehingga dapat menjawab tujuan penelitian ini.

### **Metode Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data yang akurat maka peneliti melakukan wawancara dengan informan. Proses wawancara ini merupakan gabungan dari teknik pancing, cakap dan rekam. Peneliti memulai proses awal dengan melontarkan pertanyaan-pertanyaan kepada informan. Isi dari pertanyaan semuanya terkait dengan kebutuhan pemerolehan data. Teknik rekam juga diaplikasikan pada saat pemerolehan data guna menghindari adanya data yang terlupa dan tercecer agar nantinya dapat ditinjau ulang melalui rekaman yang ada. Dari data yang diperoleh kemudian terlihat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Bagian Akademik di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pamulang. Lebih dalam lagi peneliti menggali jika ada pengalaman baik dan buruk yang dirasakan, maka diteliti lagi mana yang lebih dominan, apakah pengalaman baik atau pengalaman buruk. Adapun pertanyaan yang peneliti ajukan saat wawancara dengan informan adalah:

#### **1) Dimensi: *Tangible***

- Bagaimana kondisi kantor Bagian Akademik menurut Anda? Apakah bersih, rapi dan nyaman?
- Bagaimana penampilan petugas Bagian Akademik menurut Anda? Apakah rapi dan sopan?
- Apakah Anda merasakan kemudahan memperoleh informasi?
- Bagaimana profesionalisme sikap petugas dalam melayani Anda selama ini? Apakah cukup professional?
- Menurut Anda, apakah jumlah loket pelayanan memadai?
- Apakah ada fasilitas ruang tunggu yang memadai?
- Menurut Anda apakah petugas ramah dalam melayani mahasiswa ?

2) **Dimensi: Reliability**

- Menurut Anda apakah waktu pelayanan (jam buka dan tutup) selama ini disiplin?
- Bagaimana proses pelayanan yang Anda rasakan selama ini? Apakah cepat dan tidak berbelit ?
- Apakah menurut Anda selama ini petugas dapat menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan akurat?
- Menurut Anda bagaimana kejelasan informasi yang diberikan petugas kepada mahasiswa

3) **Dimensi: Responsive**

- Menurut Anda bagaimana ketanggapan petugas dalam merespon keluhan mahasiswa?
- Menurut Anda bagaimana toleransi petugas ketika mahasiswa mengalami kesulitan?

4) **Dimensi: Assurance**

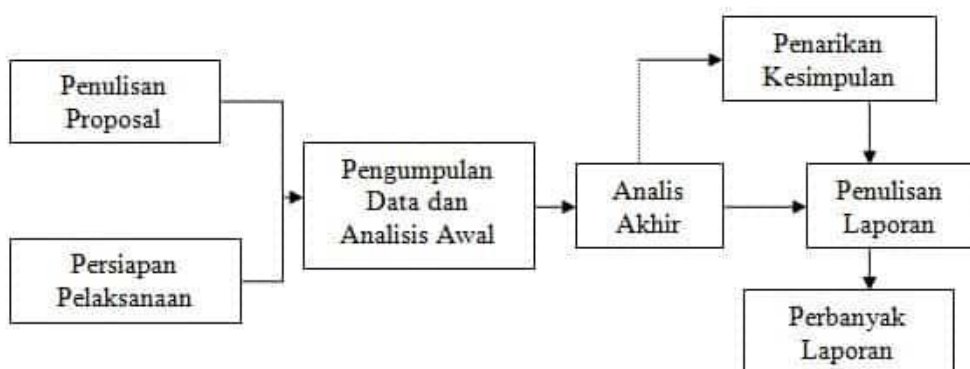
- Menurut Anda, apakah petugas memiliki kredibilitas yang baik di mata mahasiswa?
- Menurut Anda bagaimana rasa percaya mahasiswa dengan penyelesaian yang dijanjikan akan segera dipenuhi oleh petugas?
- Bagaimana menurut Anda dengan penguasaan kerja petugas selama ini? Apakah petugas mampu menjawab pertanyaan?

5) **Dimensi: Empathy**

- Menurut Anda bagaimana kesabaran petugas dalam menanggapi keluhan mahasiswa?
- Menurut Anda bagaimana ketulusan petugas dalam menangani mahasiswa?
- Menurut Anda apakah petugas menggunakan bahasa yang mudah dimengerti?
- Menurut Anda apakah petugas memberikan solusi terhadap komplain mahasiswa ?
- Menurut Anda apakah pelayanan terhadap mahasiswa tidak diskriminatif?

**Alur Penelitian**

Alur penelitian yang akan dilaksanakan dalam penelitian ini sebagai berikut:



Gambar 1. Alur Penelitian (Sumber : Olahan Peneliti)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### a. Dimensi *Tangible*

- 1) Bagaimana kondisi kantor Bagian Akademik menurut Anda? Apakah bersih, rapi dan nyaman ?

Tabel 1. Kondisi Kantor Bagian Akademik

Jawaban Informan	Ya	Tidak
Kondisi kantor Bag Akademik rapih, bersih dan nyaman	19	5

Sumber : Data olahan peneliti, 2023

Jawaban yang diberikan oleh infoman, ada 19 orang yang menyatakan bahwa kondisi kantor Bagian Akademik rapih, bersih dan nyaman. Hanya 5 orang yang menyatakan sebaliknya atau kurang rapih, kurang bersih dan kurang nyaman karena masih menemukan sampah atau dokumen yang berserakan disana.

- 2) Bagaimana penampilan petugas Bagian Akademik menurut Anda? Apakah rapi dan sopan?

Tabel 2. Penampilan Petugas Bagian Akademik

Jawaban Informan	Ya	Tidak
Penampilan petugas baik dan rapih	24	1

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) Apakah Anda merasakan kemudahan memperoleh informasi?

Tabel 3. Kemudahan Memperoleh Informasi

Jawaban Informan	Ya, Mudah	Tidak Mudah
Merasakan kemudahan mendapatkan informasi	12	13

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) Bagaimana profesionalisme sikap petugas dalam melayani Anda selama ini? Apakah cukup professional?

Tabel 4. Profesionalisme Sikap Petugas dalam Melayani

Jawaban Informan	Profesional	Kurang Profesional
Profesionalisme/Sikap Petugas dalam Melayani	15	15

Sumber : Data olahan peneliti, 2023

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) Menurut Anda, apakah jumlah loket pelayanan memadai?

Tabel 5. Jumlah Loket Pelayanan

Jawaban Informan	Cukup	Kurang
Jumlah loket cukup memadai	15	15

Sumber : Data olahan peneliti, 2023

50% orang 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) Apakah ada fasilitas ruang tunggu yang memadai?

Tabel 6. Fasilitas Ruang Tunggu

Jawaban Informan	Memadai	Kurang Memadai
Fasilitas Ruang Tunggu	10	15

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) Menurut Anda apakah petugas ramah dalam melayani mahasiswa?

Tabel 7. Keramahan Petugas

Jawaban Informan	Ramah	Kurang Ramah
Keramahan Petugas dalam Melayani	10	15

Sumber : Data olahan peneliti, 2023

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.

#### b. Dimensi *Reliability*

1) Menurut Anda apakah waktu pelayanan (jam buka dan tutup) selama ini disiplin?

Tabel 8. Waktu Pelayanan

Jawaban Informan	Disiplin	Kurang Disiplin
Kedisiplinan Waktu Pelayanan (Buka Tutup Loket)	21	4

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) Bagaimana proses pelayanan yang Anda rasakan selama ini? Apakah cepat dan tidak berbelit ?

Tabel 9. Proses Pelayanan

Jawaban Informan	Baik	Kurang Baik
Kecepatan Proses Pelayanan	13	12

Sumber : Data olahan peneliti, 2023

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) Apakah menurut Anda selama ini petugas dapat menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan akurat?

Tabel 10. Kecepatan dan Keakuratan Pelayanan

Jawaban Informan	Cepat & Akurat	Kurang Cepat & Akurat
Proses pelayanan cepat dan akurat	21	4

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) Apakah petugas memberikan kejelasan informasi kepada mahasiswa?

Tabel 11. Kejelasan Informasi

Jawaban Informan	Jelas	Kurang Jelas
Memberikan kejelasan informasi	15	10

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.

### c. Dimensi *Responsive*

- 1) Apakah petugas memberikan ketanggapan yang baik dalam merespon keluhan mahasiswa?

Tabel 12. Memberikan Tanggapan yang Baik

Jawaban Informan	Cukup Responsif	Kurang Responsif
Petugas memberikan tanggapan yang baik dalam merespon keluhan mahasiswa	10	15

Sumber : Data olahan peneliti, 2023

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) Apakah petugas memiliki toleransi ketika mahasiswa mengalami kesulitan?

Tabel 13. Petugas Memiliki Toleransi

Jawaban Informan	Toleransi	Kurang Toleransi
Petugas memiliki toleransi ketika mahasiswa mengalami kesulitan	18	7

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.

**d. Dimensi Assurance**

- 1) Apakah petugas memiliki kredibilitas yang baik di mata mahasiswa?

Tabel 14. Petugas Memiliki Kredibilitas

Jawaban Informan	Kredibel	Kurang Kredibel
Petugas Memiliki Kredibilitas yang Baik di Mata Mahasiswa	19	6

Sumber : Data olahan peneliti, 2023

19 orang informan yang mengatakan bahwa mereka percaya bahwa petugas memiliki kredibilitas yang baik. Hanya 6 orang informan yang tidak yakin akan kredibilitas petugas.

- 2) Apakah Anda 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	7

Sumber : Data olahan peneliti, 2023

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) Bagaimana menurut Anda dengan penguasaan kerja petugas selama ini? Apakah petugas mampu menjawab pertanyaan?

Tabel 16. Penguasaan Pekerjaan

Jawaban Informan	Mampu	Kurang Mampu
Petugas mampu menjawab pertanyaan	18	7

Sumber : Data olahan peneliti, 2023

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.

**e. Dimensi *Empathy***

- 1) Menurut Anda bagaimana kesabaran petugas dalam menanggapi keluhan mahasiswa?

Tabel 17. Kesabaran Petugas

Jawaban Informan	Sabar	Kurang Sabar
Kesabaran petugas dalam menanggapi keluhan	18	7

Sumber : Data olahan peneliti, 2023

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 sabar. Mahasiswa melihat ketidaksabaran petugas ini dari mimik atau ekspresi tidak ramah dari petugas.

- 2) Menurut Anda bagaimana ketulusan petugas dalam menangani mahasiswa?

Tabel 18. Ketulusan Petugas

Jawaban Informan	Tulus	Kurang Tulus
Ketulusan petugas dalam melayani	24	3

Sumber : Data olahan peneliti, 2023

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) Menurut Anda apakah 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	3

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) Menurut Anda apakah petugas memberikan solusi terhadap komplain mahasiswa?

Tabel 20. Memberi Solusi

Jawaban Informan	Memberi Solusi	Tidak Memberi Solusi
Petugas memberi solusi terhadap komplain mahasiswa	19	6

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) Menurut Anda apakah pelayanan terhadap mahasiswa tidak diskriminatif?

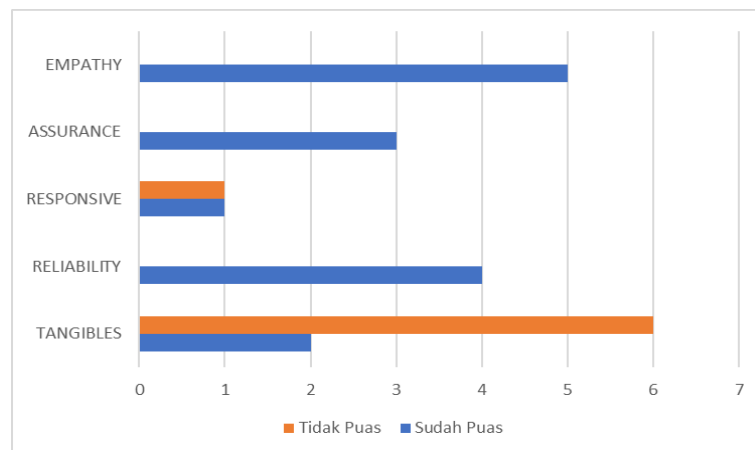
Tabel 21. Pelayanan Tidak Diskriminatif

Jawaban Informan	Tidak Diskriminatif	Diskriminatif
Pelayanan tidak diskriminatif	23	2

Sumber : Data olahan peneliti, 2023

Ada 23 orang mengatakan bahwa petugas tidak memperlakukan mahasiswa secara deskriminatif. Semua mengatakan petugas tidak membeda-bedakan mahasiswa dalam melayani. Namun ada 2 orang justru yang merasakan perlakuan yang diskriminatif dari petugas Bagian Akademik ketika mereka memerlukan layanan petugas.

## KESIMPULAN



Gambar 2. Hasil Penelitian

### 1. Dimensi *Tangibles*

Banyak yang harus diperbaiki terkait dimensi *Tangibles* ini. Diantaranya 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 daripada dimensi lainnya.

**2. Dimensi *Reliability***

Untuk dimensi ini dinilai sudah baik oleh mahasiswa namun untuk kecepatan proses pelayanan dan memberikan kejelasan informasi kepada mahasiswa sebaiknya ditingkatkan kualitas pelayanannya.

**3. Dimensi *Responsiveness***

Poin yang harus diperbaiki adalah perbaikan dalam merespond keluhan mahasiswa dengan lebih baik lagi.

**4. Dimensi *Assurance***

Untuk dimensi ini kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa sudah dinilai baik.

**5. Dimensi *Empathy***

Untuk dimensi ini pun 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: Ghalia Indonesia.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Widawati, Etty & Siswohadi. Analisis Tentang Kepuasan mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik dan Pelayanan Administrasi. 2020. *Jurnal JMM Online* Vol. 4 No. 10 Oktober (2020) 1500-1513.