

PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK DI UNIVERSITAS DHYANA PURA

Gusti Ngurah Joko Adinegara¹, Ni Kadek Theresa Putri², I Made Sumartana³

^{1,2}Program Magister Manajemen, Fakultas Bisnis, Pariwisata, Pendidikan dan Humaniora, Universitas Dhyana Pura, Jl. Raya Padang Luwih Tegaljaya Dalung Kuta Utara, Bali, Indonesia

³ Program Studi Ilmu Ekonomi, Universitas Ngurah Rai

Email: jokoadinegara@undhirabali.ac.id

ABSTRAK

Kualitas layanan memiliki peran yang sangat penting dalam proses pelayanan di perguruan tinggi khususnya kepada mahasiswa, karena proses kualitas pelayanan dapat membentuk persepsi dari kualitas sebuah perguruan tinggi. Proses pelayanan yang konsisten, ramah, bersahabat dengan fasilitas yang memadai dapat berdampak terhadap keberhasilan dan keberlanjutan perguruan tinggi dalam lingkungan persaingan yang semakin ketat. Pelayanan akademik merupakan salah satu proses yang dilalui dan dinilai oleh mahasiswa. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi mahasiswa Universitas Dhyana Pura terhadap proses pelayanan akademik. Metode deskriptif kuantitatif digunakan dalam upaya mengukur persepsi mahasiswa dengan instrumen kuesioner. Kuesioner disebar ke seluruh mahasiswa dari tiga fakultas yang ada. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa kualitas pelayanan akademik di Universitas Dhyana Pura dapat dikategorikan sudah baik. Pihak manajemen diharapkan dapat memperhatikan beberapa atribut yang mendapatkan penilaian yang belum maksimal, sehingga proses pelayanan akademik dapat ditingkatkan menjadi lebih baik sehingga kepuasan mahasiswa juga akan semakin meningkat.

Kata kunci: Persepsi, Kualitas Layanan, Akademik, Mahasiswa

1. Pendahuluan

Konsep kualitas layanan didefinisikan sebagai perbedaan keseluruhan antara harapan pelanggan dan persepsi terhadap pengalaman layanan. Harapan pelanggan dapat didefinisikan sebagai produk atau layanan yang diharapkan atau ingin diperoleh klien dari penyedia layanan setelah mereka melakukan pembelian. Jika tidak terpenuhi seperti yang diharapkan, pelanggan akan merasa tidak puas dengan layanan tersebut dan akan memutuskan untuk tidak mengulangi pembelian layanan tersebut. Sebaliknya pelanggan akan puas apabila pelayanan yang diterima melebihi harapannya (Lovelock, 2000).

Peningkatan kualitas mahasiswa merupakan salah satu tujuan yang ingin dicapai oleh setiap perguruan tinggi. Membentuk peserta didik yang berkualitas tidak lepas dari proses belajar mahasiswa selama menempuh proses pembelajaran. Dukungan pemerintah dan pemangku kepentingan lainnya perlu ditingkatkan dalam upaya menjamin proses pembelajaran sesuai dengan SN-PT yaitu standar nasional pendidikan, standar penelitian; dan standar pengabdian kepada masyarakat yang melekat pada tridharma pendidikan tinggi (Permendikbud RI No: 3 Tahun 2020 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi). Selanjutnya dalam PP RI No: 57 Tahun 2021 Tentang Standar Nasional Pendidikan Terdapat delapan standar nasional pendidikan mencakup standar kompetensi lulusan; standar isi; standar; standar proses; standar penilaian Pendidikan; standar tenaga kependidikan; standar sarana dan prasarana; standar pengelolaan; dan standar pembiayaan. Penetapan standar ini diharapkan dapat

menjamin terselenggaranya proses pembelajaran pada setiap perguruan tinggi dengan proses dan standar yang sama demi pembentukan kualitas lulusan mahasiswa.

Proses pembelajaran dapat berjalan dengan baik jika didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai, didukung dengan proses pelayanan yang berkualitas merupakan faktor penting dalam proses pembelajaran yang menunjang peningkatan kualitas mahasiswa. Pengukuran kualitas layanan pada pendidikan tinggi pada tingkat kompetisi yang semakin meningkat merupakan faktor penting untuk dipertahankan. Menurut Angell et al. (2008). dalam situasi persaingan yang semakin tinggi dalam bidang pendidikan tinggi, konsep orientasi pada pelanggan merupakan hal yang paling penting untuk diperhatikan khususnya dalam situasi persaingan dengan pendidikan tinggi lainnya. Manajemen harus mampu memantau persepsi mahasiswa yang dapat menimbulkan kepuasan dan ketidakpuasan. Lebih lanjut Chairiyaton et al (2020) menyebutkan bahwa proses pelayanan akademik yang baik tetap diperlukan pada saat terjadinya covid-19, karena proses pembelajaran dan pelayanan akademik tetap dilanjutkan dalam situasi apapun sebagai sebuah proses dalam pendidikan tinggi.

Pelayanan diartikan sebagai suatu kegiatan atau manfaat yang ditawarkan dari satu pihak ke pihak lain dan tidak menimbulkan kepemilikan apapun dan sebagai kegiatan ekonomi yang dapat menciptakan nilai dan manfaat bagi pelanggan (Lovelock, 2000). DeShields dkk. (2005) menyatakan penting bagi pengelolaan pendidikan tinggi untuk menerapkan prinsip berorientasi pasar. Institusi pendidikan semakin menyadari pentingnya pendidikan tinggi sebagai industri jasa dan memberikan penekanan yang lebih besar untuk memenuhi harapan dan kebutuhan mahasiswa. Nadiri dkk. (2009) menunjukkan bahwa penting bagi penyedia layanan untuk memahami harapan pendidikan tinggi dan persepsi mahasiswa tentang kualitas layanan untuk menarik mahasiswa dan melayani kebutuhan mereka. Hal ini menunjukkan bahwa perlunya institusi pendidikan tinggi terus memberikan kualitas layanan dan memuaskan pelanggan guna mencapai keberlanjutan bisnis dalam layanan yang kompetitif (DeShields et al. 2005). Dalam konteks perusahaan jasa, manajemen tidak hanya mempelajari kualitas jasa yang dirasakan serta mempelajari cara mengukur kualitas jasa, namun juga memberikan arahan dalam meningkatkan kualitas jasa guna meningkatkan kepuasan pelanggan. Konsumen beranggapan bahwa produk yang tidak berwujud yaitu kualitas pelayanan, mempunyai peranan besar dalam mendorong kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan (Negi, 2009).

Kualitas layanan merupakan anteseden penting dari nilai pelanggan (*customer value*), karena banyak studi menemukan adanya pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan terhadap persepsi nilai pelanggan (Cretu & Brodie, 2009). Nilai yang dirasakan pelanggan telah menjadi bagian penting bagi manajemen dalam memahami tentang pentingnya memberikan nilai pelanggan dalam pengembangan proses layanan. Memahami nilai yang dirasakan oleh pelanggan melibatkan banyak aspek. Nilai yang dirasakan pelanggan telah ditemukan menjadi prediktor utama kepuasan konsumen dan niat melakukan pembelian kembali/*behavior intention after purchase* (Chitty et al. 2007).

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi mahasiswa terhadap proses pelayanan di bagian akademik karena pelayanan akademik merupakan salah satu proses yang paling sering dimanfaatkan oleh mahasiswa dalam proses kegiatan pembelajaran. Capaian hasil penelitian ini diharapkan akan mampu mendeskripsikan suasana pelayanan akademik yang selanjutnya dapat dijadikan sebagai salah satu landasan dalam pengambilan keputusan kebijakan menciptakan suasana akademik melalui perbaikan dan pengembangan indikator pelayanan sesuai yang diharapkan mahasiswa di Universitas Dhyana Pura.

2. Metode

Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif yang bertujuan untuk menganalisis data dengan cara menggambarkan data yang terkumpul dari sebuah populasi dan bidang tertentu tanpa bermaksud membuat kesimpulan atau generalisasi. Populasi penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Universitas Dhyana Pura dengan menggunakan teknik purposive sampling dengan tujuan untuk mengetahui secara proporsional persepsi mahasiswa dimana sampel penelitian ini adalah mahasiswa dari tiga fakultas yaitu Fakultas Bisnis, Pariwisata, Pendidikan dan Humaniora, Fakultas Kesehatan dan Sains, serta Fakultas Teknologi Informasi. Jumlah sampel merujuk dari Arikunto (2012) dimana jumlah indikator dikalikan 5, maka sampel penelitian ini adalah 5×12 indikator = 60 responden. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada mahasiswa. Kuesioner menggunakan skala Likert 5 poin dari 1 = sangat kurang (SK), 2 = kurang baik (KB), 3 = cukup baik (CB), 4 = sudah baik (B) dan 5 = sangat baik (SB). Proses uji validitas dan reliabilitas digunakan dalam mengukur keandalan kuesioner sebelum disebar kepada responden. Statistik deskriptif digunakan untuk menetapkan distribusi frekuensi untuk profil responden dan penentuan klasifikasi skor menggunakan rumus interval dengan kriterium sturgree (Mangkuatmodjo, 2015) yaitu:

$$I = \frac{NT - NR}{K}$$

Dimana: I = Interval; NT = Nilai tertinggi; NR = Nilai terendah; K = Jumlah kelas interval. Berdasarkan rumus tersebut, skala interval penelitian ini adalah $I = (5 - 1)/5$, maka $I = 0,8$. Sehingga jawaban responden dapat diterjemahkan dengan kriteria:

Tabel 1. Skala Interval

Interval	Keterangan
4,20 – 5,00	Sangat Baik
3,40 – 4,19	Baik
2,60 – 3,39	Cukup baik
1,80 – 2,59	Kurang baik
1,00 – 1,79	Sangat kurang

3. Hasil dan Pembahasan

Gambaran persepsi responden terhadap pertanyaan masing-masing dimensi kualitas pelayanan dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif yang hasilnya dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 2. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	20	33.3	33.3
	Perempuan	40	66.7	66.7
	Total	60	100.0	100.0

Sumber: data primer (2023)

Berdasarkan tabel 2 dapat dijelaskan bahwa karakteristik responden didominasi oleh jenis perempuan sebesar 66,7 % dari total responden.

Tabel 3. Karakteristik Berdasarkan Fakultas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	FBPPH	25	41.7	41.7	41.7
	FKS	25	41.7	41.7	83.3
	FTI	10	16.7	16.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Sumber: data primer (2023)

Berdasarkan tabel 3 dapat dijabarkan bahwa karakteristik responden berdasarkan fakultas adalah dari FBPPH sebesar 41,7%, dari FKS sebesar 41,7%, dan dari FTI sebesar 16,7%. Hasil ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih seimbang dari jumlah responden dari setiap fakultas.

Selanjutnya dilakukan analisis validitas dan reliabilitas. Berdasarkan hasil analisis uji validitas diperoleh hasil bahwa dari nilai *r*-tabel dalam *corrected item total correlation* diatas 0,3 dan seluruh pernyataan dalam kuesioner dapat dikatakan valid karena berada diatas nilai 0,3. Uji reliabilitas dapat dilihat pada nilai *cronbach alpha*, jika nilai *cronbach alpha* > 0,60 maka indikator dapat dinyatakan reliabel. Nilai *cronbach alpha* diperoleh nilai sebesar 0,97 yang berada diatas 0,6, jadi seluruh indikator penelitian dalam kuesioner dapat dinyatakan reliabel (Tabel 4).

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas (Reliability Statistics)

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.932	.937	12

Sumber: data primer (2023)

Pada tabel 5, dijabarkan tentang persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik di Universitas Dhyana Pura.

Tabel 5. Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik

No	Indikator	Min	Max	Mean	Kategori
1	Informasi administrasi dapat diakses dengan mudah	1	5	3.65	Baik
2	Pengurusan administrasi surat dilayani secara cepat dan mudah	2	5	3.62	Baik
3	Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit	2	5	3.82	Baik
4	Prosedur pelayanan dapat diakses dengan baik	2	5	3.90	Baik
5	Staff melayani dengan ramah dan santun	3	5	3.87	Baik
6	Staff memberikan respon yang baik terhadap keluhan mahasiswa	2	5	3.83	Baik
7	Staff memberikan informasi secara baik	2	5	3.92	Baik
8	Staff dapat berkomunikasi secara baik	2	5	3.85	Baik
9	Staff memberikan pelayanan sesuai prosedur	2	5	3.97	Baik
10	Staff selalu ada pada setiap jam kerja	1	5	3.38	Cukup Baik
11	Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan ke mahasiswa	1	5	3.53	Baik
12	Ruang pelayanan akademik yang nyaman	1	5	3.57	Baik

Sumber: data primer (2023)

Berdasarkan tabel 5 dapat dijelaskan bahwa dari 12 item pertanyaan, dapat disimpulkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap pelayanan bagian akademik di Universitas Dhyana Pura adalah dalam kategori baik dan satu indikator dalam kategori cukup baik. Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh bagian akademik dalam proses pelayanan administrasi pengurusan surat atau dokumen lainnya sudah dapat dilaksanakan dengan baik oleh bagian administrasi sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang ada. Dari 12 item pertanyaan dalam kuesioner, terdapat tiga item yang perlu mendapatkan perhatian oleh kepala bagian akademik dalam proses pelayanan. Indikator yang paling utama karena nilai rata-rata paling kecil dan perlu mendapatkan perhatian khusus adalah indikator nomor 10 tentang staff selalu ada pada setiap jam kerja dengan rata-rata 3,38 dalam kategori cukup baik. Tanggapan mahasiswa tentang keberadaan staff dalam proses pelayanan menjadi hal yang perlu mendapat perhatian karena memiliki nilai yang paling kecil dari semua indikator. Hal ini menunjukkan bahwa staff belum dapat melayani mahasiswa setiap saat atau hanya melayani mahasiswa sesuai dengan jam kerja. Sesuai dengan jadwal perkuliahan, ada beberapa mahasiswa mengikuti proses perkuliahan sampai pukul 9 malam (21.00), artinya ada beberapa mahasiswa merasa tidak dilayani dalam proses administrasi akademik karena jam pelayanan hanya sampai pukul 16.00.

Indikator yang kedua yaitu indikator nomor 11 tentang ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan ke mahasiswa dengan nilai rata-rata sebesar 3,53. Faktor yang dapat mempengaruhi karena keterbatasan staff yang melayani seluruh mahasiswa di Undhira, dimana bagian akademik hanya dilayani oleh 4 orang staff. Hal ini dapat menjadi penyebab kurangnya ketepatan waktu dalam proses pelayanan administrasi. Kemudian indikator yang ketiga yaitu indikator nomor 12 tentang ruang pelayanan akademik yang nyaman. Ruang pelayanan akademik terpusat satu pintu di tingkat universitas dengan 4 orang staff yang melayani seluruh mahasiswa. Mahasiswa berpendapat bahwa ruang pelayanan dalam mengurus administrasi akademik kurang nyaman karena fasilitas menulis bagi mahasiswa dirasa masih kurang nyaman.

4. Simpulan

Setelah melakukan pengolahan dan analisa data dari responden maka dapat digambarkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayan akademik di Universitas Dhyana Pura dinilai sudah dikategorikan baik namun masih perlu dilakukan peningkatan pelayanan khususnya pada pelayanan staff diharapkan selalu ada pada setiap jam kerja. Kemudian ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan ke mahasiswa dan ruang pelayanan akademik yang nyaman. Berdasarkan hasil tersebut dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan akademik kepada mahasiswa, bahwa operasional pelayanan akademik dapat ditambah karena proses pelayanan akademik pada saat penelitian ini dilakukan hanya sampai pukul 16.00 atau 4 sore. Padahal kegiatan perkuliahan berlangsung sampai dengan pukul 21.00 atau 9 malam. Oleh karena itu, proses pelayanan akademik diharapkan dapat menyesuaikan dengan proses perkuliahan mahasiswa. Selanjutnya diharapkan dapat memberikan ruangan yang nyaman bagi mahasiswa dalam proses pengurusan administrasi atau lainnya, karena ruang pelayanan dirasakan kurang nyaman oleh mahasiswa, oleh karena itu perlu ditambah dengan fasilitas yang dapat memberikan kenyamanan bagi mahasiswa dalam prngurusan administrasi perkuliahan.

5. Daftar Rujukan

- Adinegara, G. N. J & Putra, P. S. E. 2016. Assessment of Service Quality in Higher Education: Case Study in Private University, *International Journal of Business and Management Invention*, 5 (9): 82-88.
- Adinegara, G. N. J. 2018. Modeling of Tourist Satisfaction in Bali. *Binus Business Review*, 9(3), 261-276. DOI: 10.21512/bbr.v9i3.5019
- Angell, R., Heffernan, T & Megicks, P. 2008. Service Quality In Postgraduate Education. *Quality Assurance in Education*. Vol. 16 (3), pp.236 – 254.

- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Chairiyaton, Zhafira, N. H & Ertika, Y. 2020. Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Bisnis dan Kajian Strategi Manajemen*, 4 (2). pp. 267 – 276.
- Chitty, B., Steven, W & Christina, C. 2007. An Application of the ECSI Model as a Predictor of Satisfaction and Loyalty for Backpacker Hostels. *Marketing Intelligence dan Planning*. Vol. 25, No. 6, pp. 563-580
- Cronin, J., Brady, M. K & Hult, G. Tomas M. 2000. Assessing the Effects of Quality, Value, and Customer Satisfaction on Consumer Behavioral Intentions in Service Environments. *Journal of Retailing*, Vol: 76, No. 2, pp. 193–218.
- Cretu, A & Brodie, R. 2009. Brand Image, Corporate Reputation, and customer Value. *Business To Business brand management: Theory, Research and Executive Case Study Exercises Advances In Business Marketing and Purchasing*, Vol.15, pp. 263–387.
- DeShields Jr, O, Kara, A., & Kaynak, E. 2005. Determinants of business student satisfaction and retention in higher education: applying Herzberg's two-factor theory. *International Journal of Educational Management*, 19(2), 128-139.
- Lovelock, C. 2000. *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. 4th Edition, New Jersey: Prentice Hall.
- Murianto, M. 2014. Potensi dan Persepsi Masyarakat Serta Wisatawan Terhadap Pengembangan Ekowisata di Desa Aik Berik, Lombok Tengah. *Jurnal Master Pariwisata (JUMPA)*, 1(1): 43-64.
- Nadiri, H., Kandampully, J., & Hussain, K. (2009). Students' perceptions of service quality in higher education. *Total Quality Management & Business Excellence*, 20(5), 523-535.
- Negi, R. 2009. Determining Customer Satisfaction through Perceived Service Quality: A Study of Ethiopian Mobile Users, *International Journal of Mobile Marketing*, 4 (1): 31-38.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. 1998. SERVQUAL: a Multi-Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64 (1):12-40.
- Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 57 Tahun 2021 Tentang Standar Nasional Pendidikan.