

# Analisis Dimensi Kualitas Layanan Akademik Agus Wahyu

*by Agus Wahyu Triatmo*

---

**Submission date:** 28-Apr-2023 08:01AM (UTC+0700)

**Submission ID:** 2077728400

**File name:** 432-1794-1-PB.pdf (243.01K)

**Word count:** 3793

**Character count:** 24635



## ANALISIS DIMENSI KUALITAS LAYANAN AKADEMIK BERDASARKAN PERSEPSI MAHASISWA PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH

Agus Wahyu Triatmo<sup>1</sup>, Ade Yuliar<sup>2</sup>

Program Studi Manajemen Dakwah, UIN Raden Mas Said Surakarta  
adeyuliar2107@gmail.com

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik di Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Ushuluddin dan Dakwah UIN Raden Mas Said Surakarta. Penentuan obyek penelitian ini berdasarkan *convenience sampling*. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *multiple case study*. Berdasarkan hasil analisis aspek-aspek layanan menunjukkan pada aspek *tangible* memiliki nilai 3,34, aspek *reliability* memiliki nilai 3,59, aspek *responsiveness* memiliki nilai 3,71, aspek *assurance* memiliki nilai 3,73 dan aspek *empathy* memiliki nilai 3,57. Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum, persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik dilihat dari aspek *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* berada pada kategori cukup baik. Namun demikian, masih terdapat kelemahan diantaranya terkait dengan aspek infrastruktur yang memadai dan peningkatan kemampuan dosen dalam mengajar. Selain itu, respon pimpinan Program Studi untuk dalam hal pelayanan terhadap mahasiswa untuk ditingkatkan.

**Kata kunci:** Persepsi Mahasiswa; Kualitas Layanan Akademik

### Pendahuluan

Salah satu penentu keberhasilan mutu perguruan tinggi yaitu kualitas layanan yang diberikan oleh akademik kepada mahasiswa. Jika kualitas layanan yang diberikan optimal maka mahasiswa dapat terpenuhi kebutuhannya yang berdampak kepada peningkatan kualitas akademik mahasiswa. Amanah lembaga pendidikan agar dikelola seperti halnya perusahaan tertuang dalam Undang-Undang Republik Indonesia No.9 Tahun 2009 tentang Badan Hukum Pendidikan. Sehingga perguruan tinggi dapat mampu meningkatkan kualitas baik kualitas lulusan, layanan maupun kualitas sumber daya manusia yang dimiliki serta agar dapat mampu bersaing dengan perguruan tinggi lainnya. Maka yang harus berjalan dari layanan akademik adalah adanya tanggapan yang diberikan sebagai respon dari keluhan yang disampaikan oleh mahasiswa.

Menurut Hunger dan Wheelen menyatakan bahwa keunggulan bersaing (kompetitif) merupakan kumpulan strategi untuk menentukan keunggulan suatu organisasi dari persaingan dengan organisasi lain (Hunger & Wheelen, 2009). Maka identifikasi visi, misi, tujuan dan strategi organisasi adalah titik awal dalam manajemen strategis untuk menjawab tantangan organisasi (David, 2011). Dengan demikian, bagi lembaga pendidikan seperti sekolah membutuhkan strategi dalam pengelolaan sekolah sebagai upaya meningkatkan prestasi dan keunggulan (Hasanah et al., 2021).



Perguruan tinggi tersebut haruslah memiliki suatu keunggulan atau keunikan tersendiri dibandingkan dengan pesaingnya, seperti dari segi kualitas program, pelayanan, penataan ruangan dan lain sebagainya, sehingga kliennya dapat merasa puas dengan apa yang diberikan atau ditawarkan oleh perguruan tinggi tersebut. Oleh karena itu tiap-tiap perguruan tinggi harus bisa mempertahankan kualitas dosen pengajar, fasilitas dan pelayanannya agar dapat tetap bertahan dalam dunia persaingan dalam bidang pendidikan. Pada penelitian lain yang dilakukan oleh Nair, Murdov dan Mertova dalam Ibrahim dkk (Ibrahim.dkk, 2000), yaitu penting untuk mengukur *feedback* mahasiswa terhadap kualitas pelayanan. Hal ini berguna bagi institusi pendidikan untuk perbaikan kinerja institusi termasuk aspek pembelajaran seperti pelatihan tentang pemahaman kurikulum pembelajaran. Selain itu, pengukuran kepuasan ini bisa menjadi tolak ukur bagi calon mahasiswa baru kedepannya dalam memilih institusi pendidikan. Kepuasan mahasiswa sebagai konsumen primer institusi pendidikan merupakan hal krusial yang bisa bermanfaat sebagai alat evaluasi dan pembelajaran bagi institusi pendidikan.

Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan jasa. Persepsi pada hakekatnya adalah proses kognitif yang dialami oleh setiap orang di dalam memahami informasi tentang lingkungannya, baik lewat penglihatan, pendengaran, penghayatan, perasaan maupun penciumannya (Tjiptono, F. Chandra, 2011). Robbins juga mendefinisikan persepsi sebagai suatu proses di mana individu-individu mengorganisasikan dan menafsirkan kesan indera anggota organisasi agar memberi makna kepada lingkungan organisasinya. Ada faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi yaitu pada pelaku (*perceiver*), objek yang dipersepsikan dan situasi dimana persepsi itu dilakukan (Robbins, 2001). Adapun persepsi mahasiswa merupakan interpretasi dari layanan akademik. Menurut Gronroos dalam mendefinisikan pelayanan adalah proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas *intangibile* yang biasanya (namun tidak selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan dan atau sumber daya fisik (barang) dan atau sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan (Gronroos, 2001).

Dengan demikian, kualitas harus dimulai dari kebutuhan mahasiswa dan berakhir pada persepsi mahasiswa. Hal ini menunjukkan citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan persepsi pihak penyedia jasa pendidikan, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi mahasiswa karena mahasiswa sebagai pengguna langsung jasa pendidikan lembaga pendidikan. Oleh karena itu mahasiswa sendiri yang seharusnya menentukan dan menilai kualitas jasa pendidikan.

Beberapa kajian terdahulu, kajian oleh Fitrianiingsi dan Buhari menunjukkan persepsi dan kualitas pelayanan akademik prodi di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan IAIN Sultan Amai Gorontalo secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Mokodompit & Luneto, 2019). Kajian oleh Dwi Hanadya, dkk dari hasil penelitian menunjukkan bagaimana kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan sarana dan prasarana perpustakaan di Politeknik Darussalam Palembang, adapun diketahui hampir sebagian besar responden menjawab sarana dan prasarana dalam kategori cukup baik (Hanadya et al., 2022). Kajian selanjutnya oleh Ritta Setiyati dalam penelitian metode kuantitatif menunjukkan bahwa sekurang-kurangnya 50% responden mahasiswa mempunyai persepsi yang tinggi terhadap



pelayanan akademik (Setiyati, 2013). Kajian Syarif Hidayatullah menganalisa kondisi internal dan eksternal sekolah agar dapat menciptakan strategi pemasaran yang tepat dalam peningkatan daya saing SMA. Hasil analisis menunjukkan bahwa strategi yang paling tepat untuk diimplementasikan oleh manajemen SMA adalah strategi penetrasi pasar (Hidayatullah, 2021). Selanjutnya Kajian Vivi, dkk menganalisa kesesuaian perumusan strategi dengan implementasi strategi Universitas Putra Indonesia Yptk Padang dan mengetahui strategi baru bagi universitas. Hasil kajian menggunakan beberapa alat analisis strategi bahwa strategi yang sesuai dengan kondisi universitas adalah strategi intensif (Sari & Ali, 2019).

Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Ushuluddin dan Dakwah (FUD) UIN Raden Mas Said Surakarta pada 1 Agustus 2016 ditandai sebagai awal penyelenggaraan program studi. Sebagai program studi yang cukup baru tentu masih membutuhkan proses belajar untuk dinilai dari layanan akademik yang ideal. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah mengevaluasi kualitas pelayanan akademik Program Studi Manajemen Dakwah FUD UIN Raden Mas Said Surakarta berdasarkan persepsi dari mahasiswa.

### Metode

Jenis penelitian ini adalah penelitian survei yang bersifat deskriptif kuantitatif. Analisis data kuantitatif dilakukan untuk mengetahui kepuasan mahasiswa dengan melihat perbedaan kesenjangan antara harapan berdasarkan tingkat kepentingan dengan persepsi mahasiswa berdasarkan pelayanan yang mereka terima di Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Ushuluddin dan Dakwah (FUD) UIN Raden Mas Said Surakarta. Penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2019 dan dilakukan di Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Ushuluddin dan Dakwah (FUD) UIN Raden Mas Said Surakarta dengan jumlah populasi sebanyak 284 mahasiswa. Adapun penarikan sampel menggunakan teknik Slovin, terdapat 104 mahasiswa yang dijadikan sebagai responden

Teknik pengumpulan data selain ditentukan berdasarkan jenis data, juga ditentukan oleh sumber datanya. Oleh karena itu, teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah: pertama, kuesioner yaitu alat teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2017). Kuesioner digunakan untuk mengukur persepsi mahasiswa terhadap penilaian kualitas pelayanan akademik di Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Ushuluddin dan Dakwah UIN Raden Mas Said Surakarta. Kedua, wawancara semi terstruktur, yaitu pertanyaan wawancara dibuat secara global dan mungkin untuk dikembangkan pada saat kegiatan wawancara dilakukan. Alat yang digunakan dalam wawancara ini terutama alat perekam wawancara. Selain itu, teknik wawancara juga digunakan untuk melengkapi data tentang unsur-unsur terkait di balik penilaian kualitas pelayanan akademik di Program Studi Manajemen Dakwah FUD UIN Raden Mas Said Surakarta, baik dari segi persepsi mahasiswa maupun dari pihak terkait.

Dalam penelitian ini untuk model pengukuran kualitas jasa menggunakan metode *servqual* yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry. *Servqual* digunakan untuk





membandingkan harapan konsumen sebelum pertemuan dengan jasa dengan persepsi mereka atas jasa yang sesungguhnya diterima. Metode ini terdiri dari lima dimensi kunci, yaitu: pertama, *tangibles*, yaitu penampilan fisik dari fasilitas yang diberikan perusahaan, peralatan, personel, dan alat-alat komunikasi. Kedua *reliability*, yaitu kemampuan perusahaan untuk menampilkan kinerja yang tepat dan akurat. Ketiga *responsiveness*, yaitu keinginan perusahaan untuk menolong konsumen dan menyediakan jasa dengan cepat dan tepat waktu. Keempat *assurance*, yaitu pengetahuan dan kualitas keramah-tamahan karyawan perusahaan dan kemampuan mereka untuk menyampaikan kepercayaan dan kepercayaan diri. Kelima *empathy*, yaitu perusahaan menyediakan perhatian secara individual kepada para konsumennya (Parasuraman et al., 1988).

Servqual secara luas digunakan dalam industri jasa untuk memahami persepsi dari target konsumen atas kebutuhan jasa mereka dan untuk menyajikan pengukuran atas kualitas jasa dari perusahaan yang terkait. Servqual juga dapat digunakan secara internal untuk memahami persepsi karyawan atas kualitas jasa, dengan tujuan tercapainya perbaikan jasa yang diberikan mereka kepada konsumen.

## Hasil dan Pembahasan

### Hasil Penelitian

Pengujian pertama untuk penelitian adalah pengujian dari kualitas data. Pengujian kualitas data ini dilakukan oleh peneliti sebagai bagian dari pengecekan awal terhadap data yang diperoleh oleh peneliti dari kuesioner yang disebar menggunakan SPSS 22. Uji yang dilakukan adalah uji validitas dan uji reliabilitas. Kedua uji ini digunakan untuk mengetahui apakah pertanyaan dalam kuesioner tersebut adalah valid dalam menggambarkan variabel dan reliabel sebagai indikator dari variabel yang diteliti. Adapun hasil uji validitas dan reliabilitas dinyatakan lolos.

### Analisis Statistik Deskriptif

Berikut ini hasil olah data dari survei yang dilakukan kepada 104 mahasiswa Program Studi Manajemen Dakwah terkait dengan persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan akademik Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Ushuluddin dan Dakwah UIN Raden Mas Said Surakarta.

Tabel 1. Statistik Deskriptif Persepsi Mahasiswa Tentang Kualitas Pelayanan Akademik Program Studi Manajemen Dakwah

	Descriptive Statistics				
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Persepsi Kualitas Pelayanan Akademik	104	95	230	165.72	28.054
Valid N (listwise)	104				

Sumber: data primer diolah, 2019



Tabel di atas menunjukkan bahwa dari total 46 item kuesioner persepsi mahasiswa tentang kualitas pelayanan akademik dengan skala penilaian 1-5 (buruk sampai sangat baik), diketahui bahwa skor penilaian minimum yaitu sebesar 95. Apabila nilai 95 ini dibagi dengan jumlah item pertanyaan sebanyak 46 butir pertanyaan, maka rata-ratanya hanya sebesar 2,07 (kurang baik). Hal ini menunjukkan bahwa dari total responden sebanyak 104 mahasiswa, terdapat mahasiswa yang secara umum menilai bahwa kualitas pelayanan akademik pada Program Studi Manajemen Dakwah kurang baik. Namun demikian, ada juga responden yang memberikan penilaian yang maksimal (sangat baik) untuk semua aspek baik itu dilihat dari bentuk fisik (*tangible*) dari pelayanan akademik, kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), *assurance* serta *empathy*. Hal ini ditunjukkan dari nilai maksimum sebesar 230 yang berarti bahwa mahasiswa memberikan nilai 5 (sangat baik) untuk semua butir pertanyaan yaitu sebanyak 46 butir. Selain nilai minimum dan maksimum, tabel 1 juga menggambarkan bahwa nilai rata-rata (*mean*) dari persepsi mahasiswa tentang kualitas pelayanan akademik di Program Studi Manajemen Dakwah yaitu sebesar 165,72. Jika nilai tersebut dibagi dengan total butir pertanyaan sebanyak 46, maka diperoleh nilai 3,6 (cukup baik). Sementara itu, nilai deviasi standarnya sebesar 28,054.

Adapun statistik deskriptif untuk setiap komponen kualitas pelayanan akademik, dijelaskan sebagai berikut.

#### Statistik Deskriptif Bentuk Fisik (*Tangible*)

Tabel 2. Persepsi Mahasiswa Tentang Pelayanan Akademik  
Dilihat dari Aspek Bentuk Fisik (*Tangible*)

		Descriptive Statistics			
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Tangible	104	14.00	35.00	23.3750	4.81742
Valid N (listwise)	104				

Sumber: data primer diolah, 2019

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai rata-rata dari persepsi mahasiswa Manajemen Dakwah tentang bentuk fisik pelayanan akademik yaitu sebesar 23,375. Hal ini menunjukkan bahwa dari 7 item pernyataan kuesioner tentang bentuk fisik pelayanan akademik, rata-rata mahasiswa menilai 3,34 yaitu cukup baik. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa mahasiswa Manajemen Dakwah menganggap bahwa penataan ruangan serta sarana dan prasarana yang disediakan Program Studi sudah cukup baik.

#### Statistik Deskriptif Kehandalan (*Reliability*)

Tabel 3. Persepsi Mahasiswa Tentang Pelayanan Akademik Dilihat dari Aspek Kehandalan  
(*Reliability*)



### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Reliability	104	19.00	50.00	35.9519	6.37254
Valid N (listwise)	104				

Sumber: data primer diolah, 2019

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai rata-rata dari persepsi mahasiswa Manajemen Dakwah tentang kehandalan pelayanan akademik yaitu sebesar 35,9519. Hal ini menunjukkan bahwa dari 10 item pernyataan kuisioner tentang kehandalan pelayanan akademik, rata-rata mahasiswa menilai 3,59 yaitu cukup baik. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa mahasiswa Manajemen Dakwah menganggap bahwa kehandalan atau profesionalisme dosen dan staf akademik pada Program Studi Manajemen Dakwah sudah cukup baik.

### Statistik Deskriptif Ketanggapan (*Responsiveness*)

Tabel 4. Persepsi Mahasiswa Tentang Pelayanan Akademik  
Dilihat dari Aspek Ketanggapan (*Responsiveness*)

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Responsiveness	104	21.00	45.00	33.4135	5.62002
Valid N (listwise)	104				

Sumber: data primer diolah, 2019

Berdasarkan hasil olah data pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai rata-rata dari persepsi mahasiswa Manajemen Dakwah tentang respon atau ketanggapan pelayanan akademik yaitu sebesar 33,4135. Hal ini menunjukkan bahwa dari 9 item pernyataan kuisioner tentang ketanggapan pelayanan akademik, rata-rata mahasiswa menilai 3,71 yaitu cukup baik. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa mahasiswa Manajemen Dakwah menganggap bahwa respon dan kesigapan dosen, sekretaris dan ketua Program Studi serta staf akademik pada Program Studi Manajemen Dakwah sudah cukup baik.

### Statistik Deskriptif Assurance

Tabel 5. Persepsi Mahasiswa Tentang Pelayanan Akademik  
Dilihat dari Aspek Assurance

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Assurance	104	19.00	50.00	37.2692	6.51098



Valid N  
(listwise) 104

Sumber: data primer diolah, 2019

Berdasarkan hasil olah data pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai rata-rata dari persepsi mahasiswa Manajemen Dakwah tentang assurance pelayanan akademik yaitu sebesar 37,2692. Hal ini menunjukkan bahwa dari 10 item pernyataan kuesioner tentang *assurance* (jaminan) pelayanan akademik, rata-rata mahasiswa menilai 3,73 yaitu cukup baik. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa mahasiswa Manajemen Dakwah menganggap bahwa staf akademik dan dosen sudah cukup ramah, kompeten serta adanya kepastian/jaminan pelayanan akademik yang cukup baik.

### Statistik Deskriptif *Empathy*

Tabel 6. Persepsi Mahasiswa Tentang Pelayanan Akademik  
Dilihat dari Aspek *Empathy*

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Empathy	104	13.00	50.00	35.7115	7.19179
Valid N (listwise)	104				

Sumber: data primer diolah, 2019

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai rata-rata dari persepsi mahasiswa Manajemen Dakwah terkait dengan *empathy* dosen dan tenaga kependidikan dalam pelayanan akademik yaitu sebesar 35,7115. Hal ini menunjukkan bahwa dari 10 item pernyataan kuesioner tentang aspek *empathy* dalam pelayanan akademik, rata-rata mahasiswa menilai 3,57 yaitu cukup baik. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa mahasiswa Manajemen Dakwah menganggap bahwa dosen dan tenaga kependidikan pada Program Studi Manajemen Dakwah sudah cukup baik dalam hal sikap dan kesediaan membantu melayani kebutuhan akademik mahasiswa.

### Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan analisis di atas maka hasil penelitian dapat dideskripsikan melalui uraian analisis didukung melalui tahap wawancara dengan beberapa mahasiswa Manajemen Dakwah yang juga sebagai responden antara lain: Khoiris Sholikhin, Muhammad Permadi, Fajar Rizki Nursaid dan Lailatussani Alfiyah, sebagai berikut:

#### Persepsi Mahasiswa Tentang Kebijakan Akademik Dilihat Dari Aspek Bentuk Fisik (*Tangible*).

Penilaian aspek *tangible* dengan indikator dari fisik ruangan, kondisi ruang kuliah yang bersih, sarana pembelajaran yang memadai, ketersediaan koleksi buku-buku literasi, fasilitas ibadah, dosen berpenampilan rapih dan staf akademik terlihat menarik, maka mahasiswa menilai





dengan cukup baik. Hal ini sesuai dengan pendapat Parasuraman bahwa aspek *tangible* adalah suatu aspek yang penting dalam layanan prima terkait keinginan mahasiswa mengenai bukti yang menyangkut kemudahan, keramahan, ketepatan waktu dan interaksinya dengan mahasiswa (Parasuraman et al., 1988).

Responden berpendapat ada beberapa hal indikator yang perlu ditingkatkan adalah jurnal-jurnal ilmiah dan buku-buku literasi bertema manajemen haji umrah, pariwisata islam secara jumlah masih minim, penataan ruang kelas terkadang masih belum rapih karena masih berbenturan dengan jadwal kelas lain, kemudian sarana prasarana kelas untuk ketersediaan kipas angin perlu diadakan di seluruh kelas.

#### **Persepsi Mahasiswa Tentang Kebijakan Akademik Dilihat Dari Aspek Kehandalan (*reliability*).**

Secara umum indikator pada aspek kehandalan dinilai cukup baik. Berdasarkan dari wawancara responden, hal yang perlu ditingkatkan adalah pada indikator nilai yang objektif dan akuntabel, misalnya nilai yang dikeluarkan dosen kepada mahasiswa masih belum transparan (tidak diinfokan detail). Kemudian dasar dari penilaian seperti: antiplagiasi, tidak menyontek, kontribusi di kelas tidak dimasukkan pada aspek-aspek penilaian padahal hal tersebut dianggap penting oleh mahasiswa. Dan penilaian dosen terhadap mahasiswa masih ada anggapan berdasarkan subyektifitas (*like, dislike*) bukan menilai dari akademik berdasarkan kemampuan dari mahasiswa.

Indikator selanjutnya yang menjadi perhatian responden adalah dosen dalam menguasai materi yang diajarkan, hal yang perlu ditingkatkan adalah sebagian dosen ada yang bukan porsinya mengajar sesuai dengan mata kuliah yang diampu (tidak menguasai materi dan tidak sesuai dengan bidangnya). Kemudian sebaiknya dosen terlihat menguasai materi pada saat mengajar di kelas dengan menyiapkan pengajaran terlebih dahulu sehingga pada saat diskusi tanya jawab, dosen dapat menjawab pertanyaan yang diajukan oleh mahasiswa

#### **Persepsi Mahasiswa Tentang Kebijakan Akademik Dilihat Dari Aspek Ketanggapan (*Responsiveness*).**

Secara umum semua indikator dinilai sudah cukup baik, artinya aspek ini dapat dinilai penting dalam hal layanan. Sesuai pada prinsip pelayanan publik yakni pelayanan jelas dan sepenuh hati sesuai dengan Kemenpan No.63 tahun 2003 bahwa petugas berwenang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Hal yang paling utama diperbaiki menurut responden adalah respon dari pimpinan Program Studi (Ketua Program Studi) dalam membantu permasalahan akademik mahasiswa. Indikator ini seharusnya menjadi prioritas untuk mewujudkan pelayanan prima dan perlu adanya evaluasi.

#### **Persepsi Mahasiswa Tentang Kebijakan Akademik Dilihat Dari Aspek Assurance.**

Indikator *assurance* (keyakinan) dinilai cukup baik oleh mahasiswa, artinya pelayanan akademik di Manajemen Dakwah sudah berjalan cukup baik. *Assurance* identik dengan kemampuan dan kredibilitas dosen yang mengajar. Kredibilitas dan kemampuan terwujud dalam sikap nyata berupa kemampuan dalam mengajar sesuai bidang kompetensinya. Meskipun



demikian ada hal yang perlu ditingkatkan menurut responden yaitu dosen perlu memiliki inovasi-inovasi baru dalam pembelajaran tujuannya agar memberikan pemahaman yang lebih mudah terhadap mahasiswa.

### **Persepsi Mahasiswa Tentang Kebijakan Akademik Dilihat Dari Aspek *Empathy***

Indikator *empathy* secara umum dinilai cukup baik oleh responden, misalnya dosen Manajemen Dakwah mudah ditemui oleh mahasiswa untuk konsultasi. Namun ada hal yang menjadi evaluasi dan perlu ditingkatkan yaitu bagian akademik Program Studi (meliputi Kepala Program Studi, dosen yang berada distruktur Program Studi dan dosen di Program Studi) dalam memberikan perhatian penuh pada setiap mahasiswa yang membutuhkan layanan, misalnya perlunya perencanaan dalam program-program Program Studi seperti PPL dan KKL; perlunya penekanan terhadap dosen wali akademik agar memberikan penjelasan dan bimbingan terlebih dahulu untuk mata kuliah-mata kuliah yang akan diambil sebelum mahasiswa mengisi Kartu Rencana Studi (KRS) nya.

### **Simpulan**

Berdasarkan analisis data beserta interpretasinya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut: persepsi mahasiswa tentang kebijakan akademik dilihat dari aspek bentuk fisik (*tangible*) nilai rata-rata sebesar 23,37. Hal ini menunjukkan bahwa dari 7 item pernyataan kuesioner tentang bentuk fisik pelayanan akademik, rata-rata mahasiswa menilai 3,34 yaitu cukup baik. Selanjutnya hasil wawancara untuk penilaian aspek *tangible* seperti fisik ruangan, kondisi ruang kuliah yang bersih, sarana pembelajaran yang memadai, ketersediaan koleksi buku-buku literasi, fasilitas ibadah, dosen berpenampilan rapih dan staf akademik terlihat menarik dinilai sudah cukup baik.

Persepsi mahasiswa tentang kebijakan akademik dilihat dari aspek kehandalan (*reliability*) nilai rata-rata sebesar 35,95. Hal ini menunjukkan bahwa dari 10 item pernyataan kuesioner tentang kehandalan pelayanan akademik, rata-rata mahasiswa menilai 3,59 yaitu cukup baik.. Secara umum indikator pada aspek kehandalan dinilai cukup baik. Berdasarkan dari wawancara responden, hal yang perlu ditingkatkan adalah indikator nilai yang objektif dan akuntabel, seperti nilai yang dikeluarkan dosen kepada mahasiswa masih belum transparan (tidak diinfokan lebih detail).

Persepsi mahasiswa tentang kebijakan akademik dilihat dari aspek ketanggapan (*responsiveness*) nilai rata-rata sebesar 33,41. Hal ini menunjukkan bahwa dari 9 item pernyataan kuesioner tentang ketanggapan pelayanan akademik, rata-rata mahasiswa menilai 3,71 yaitu cukup baik. Secara umum dari hasil wawancara untuk semua indikator dinilai sudah cukup baik, artinya aspek ini dapat dinilai penting dalam hal layanan.

Persepsi mahasiswa tentang kebijakan akademik dilihat dari aspek *assurance* nilai rata-rata sebesar 37,26. Hal ini menunjukkan bahwa dari 10 item pernyataan kuesioner tentang *assurance* (jaminan) pelayanan akademik, rata-rata mahasiswa menilai 3,73 yaitu cukup baik. Hasil wawancara juga mahasiswa menilai pelayanan akademik di Manajemen Dakwah sudah berjalan cukup baik. *Assurance* identik dengan kemampuan dan kredibilitas dosen yang mengajar



Persepsi mahasiswa tentang kebijakan akademik dilihat dari aspek *empathy* nilai rata-rata sebesar 35,71. Hal ini menunjukkan bahwa dari 10 item pernyataan kuesioner tentang aspek *empathy* dalam pelayanan akademik, rata-rata mahasiswa menilai 3,57 yaitu cukup baik. Hasil wawancara mengindikasikan bahwa secara umum aspek ini dinilai cukup baik oleh responden, misalnya dosen Manajemen Dakwah mudah ditemui oleh mahasiswa untuk konsultasi. Namun ada hal yang menjadi evaluasi dan perlu ditingkatkan yaitu bagian akademik Program Studi (meliputi Ketua Program Studi dan dosen tetap di Program Studi) agar dalam memberikan perhatian penuh pada setiap mahasiswa yang membutuhkan layanan.

### Referensi

- David, F. R. (2011). *Strategic Management: Concept And Cases*. In *Prentice Hall* (13th ed). Prentice Hall.
- Dkk., I. (2000). *Pembelajaran Kooperatif*. University Press.
- Gronroos, C. (2001). The Perceived Service Quality Concept - a mistake? *Managing Service Quality*, 11(3), 150. <https://doi.org/doi: 10.1108/09604520110393386>
- Hanadya, D., Auliana, N. U., & Purwanto, M. B. (2022). Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Sarana Dan Prasarana Perpustakaan Di Politeknik Darussalam Palembang. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*, 2(1), 171–182. <https://jim.stebisigm.ac.id/index.php/jimpa/article/view/61>
- Hasanah, U. M., Roesminingsih, E., & Mudjito, M. (2021). Competitive Advantage Strategy Development at SDIT At Taqwa Surabaya. *International Journal for Educational and Vocational Studies*, 3(3), 221. <https://doi.org/10.29103/ijevs.v3i3.4401>
- Hidayatullah, S. (2021). Analisis Strategi Pemasaran Untuk Meningkatkan Daya Saing Pada SMA Nusantara Plus Ciputat. *JIMF (Jurnal Ilmiah Manajemen Forkamma)*, 4(3), 237–250. <https://doi.org/10.32493/frkm.v4i3.11577>
- Jungner, J. D., & Wheelen, T. L. (2009). *Manajemen Strategik* (Cet.2). Andi Offset.
- Mokodompit, F., & Luneto, B. (2019). Pengaruh Persepsi dan Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Al-Minhaj: Jurnal Pendidikan Islam*, 2(1), 93–110.
- Parasuraman, a, Zeithaml, V. a, & Berry, L. L. (1988). SERQUAL: A Multiple-Item scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(January), 28. [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(99\)00084-3](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(99)00084-3)
- Robbins, S. P. (2001). *Perilaku Organisasi: Konsep, Kontroversi, Aplikasi* (Ed.8). Prenhallindo.
- Sari, V. N., & Ali, H. (2019). Perumusan Strategi Bagi Universitas Putra Indonesia YTPK Padang Untuk Meraih Keunggulan Bersaing. *Sistem Informasi*, 1(1), 1–16. <https://doi.org/10.31933/JEMSI>
- Setiyati, R. (2013). Persepsi dan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik di Universitas Indonesia Esa Unggul, Jakarta. *Forum Ilmiah*, 10(1), 48–63.
- Sugiyono. (2017). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tjiptono, F. Chandra, G. (2011). *Service, Quality and Satisfaction* (Ed.3). Andi.

# Analisis Dimensi Kualitas Layanan Akademik Agus Wahyu

## ORIGINALITY REPORT

**20%**  
SIMILARITY INDEX

**19%**  
INTERNET SOURCES

**10%**  
PUBLICATIONS

**6%**  
STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://www.researchgate.net">www.researchgate.net</a> Internet Source	3%
2	<a href="http://core.ac.uk">core.ac.uk</a> Internet Source	2%
3	<a href="http://dinastirev.org">dinastirev.org</a> Internet Source	1%
4	<a href="http://journal.iaingorontalo.ac.id">journal.iaingorontalo.ac.id</a> Internet Source	1%
5	<a href="http://etheses.uin-malang.ac.id">etheses.uin-malang.ac.id</a> Internet Source	1%
6	<a href="http://journal.literasisains.id">journal.literasisains.id</a> Internet Source	1%
7	Submitted to Surabaya University Student Paper	1%
8	<a href="http://lib.ui.ac.id">lib.ui.ac.id</a> Internet Source	1%
9	<a href="http://es.scribd.com">es.scribd.com</a> Internet Source	1%



10	<a href="http://media.neliti.com">media.neliti.com</a> Internet Source	1 %
11	<a href="http://www.economicsbosowa.unibos.id">www.economicsbosowa.unibos.id</a> Internet Source	1 %
12	<a href="http://akuntansiuny.blogspot.com">akuntansiuny.blogspot.com</a> Internet Source	1 %
13	<a href="http://e-journal.hamzanwadi.ac.id">e-journal.hamzanwadi.ac.id</a> Internet Source	1 %
14	<a href="http://repository.unhas.ac.id">repository.unhas.ac.id</a> Internet Source	1 %
15	Fatima Indah Hayati, Zuprizal Zuprizal, Singgih Hawibowo, Yusuf Amri Amrullah. "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa di Universitas AMIKOM Yogyakarta", MANAZHIM, 2021 Publication	1 %
16	<a href="http://pt.scribd.com">pt.scribd.com</a> Internet Source	1 %
17	<a href="http://jbasic.org">jbasic.org</a> Internet Source	1 %
18	<a href="http://fip.unesa.ac.id">fip.unesa.ac.id</a> Internet Source	1 %
19	<a href="http://repository.unibos.ac.id">repository.unibos.ac.id</a> Internet Source	1 %

---

Exclude quotes Off

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography Off