



Analisis Kualitas Pelayanan Tenaga Kependidikan Kepada Mahasiswa di Fakultas Ilmu Sosial Universitas Puangrimanggalatung

Risda Handayani^{1*}, Erna², Eka Patmasari³

^{1,2,3} Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Puangrimanggalatung, Indonesia

Email: risdahandayani@gmail.com^{1*}, ernamuhammade@gmail.com², ekapatmasari7@gmail.com³.

*Penulis Korespondensi: risdahandayani@gmail.com

Abstract. *This study aims to analyze the quality of services provided by education staff to students at the Faculty of Social Sciences, Puangrimanggalatung University by using a qualitative approach, through in-depth interviews and observations, this study explores students' views, experiences, and perceptions of various aspects of services provided by education staff, which include reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence of Student Needs. The data obtained were analyzed with thematic analysis techniques to identify patterns and themes related to service quality. The results of this study show that although the majority of students are satisfied with the services received, there are several challenges that need to be considered, such as when they want to take the signature in question, and the attitude of empathy towards students is not even. This research provides important insights for the faculty to improve the quality of education staff services in order to better meet the needs and expectations of students, thereby creating a better academic experience.*

Keywords: *Academic Services; Education personnel; Higher Education; Quality of service; Students*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan yang di berikan oleh tenaga kependidikan kepada mahasiswa di Fakultas Ilmu sosial Universitas Puangrimanggalatung dengan menggunakan pendekatan kualitatif, melalui wawancara mendalam dan observasi , penelitian ini menggali pandangan, pengalamann, serta persepsi mahasiswa terhadap berbagai aspek pelayanan yang di berikan oleh tenaga kependidikan, yang meliputi keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik terhadap kebutuhan mahasiswa. Data yang di peroleh dianalisis dengan teknik analisis tematik untuk mengidentifikasi pola dan tema yang berkaitan dengan kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun mayoritas mahasiswa merasa puas dengan layanann yang di terima, terdapat beberapa tantangan yang perlu di perhatikan, seperti pada saat ingin mengambil tanda tangan yang bersangkutan tidak ada, dan sikap empati ke mahasiswa kurang merata. Penelitian ini memberikan wawasan penting bagi pihak fakultas untuk meningkatkan kualitas pelayanan tenaga kependidikan agar dapat lebih memenuhi kebutuhan dan haraapan mahasiswa, sehingga menciptakan pengalaman akademik yang lebih baik.

Kata kunci: Kualitas pelayanan; Layanan akademik; Mahasiswa; Perguruan tinggi; Tenaga kependidikan

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Pelayanan yang berkualitas tidak hanya menekankan pada penyampaian layanan semata, tetapi juga pada prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas, efektivitas, dan efisiensi dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan (UNDP, 2009). Dalam konteks perguruan tinggi, pelayanan publik tidak terbatas pada kegiatan akademik yang dilakukan oleh dosen, tetapi juga melibatkan tenaga kependidikan yang berperan penting dalam mendukung kelancaran administrasi akademik maupun non-akademik (Suharto, 2017).

Tenaga kependidikan menempati posisi strategis karena mereka menjadi garda terdepan dalam interaksi dengan mahasiswa. Kualitas pelayanan yang mereka berikan akan

berdampak langsung terhadap tingkat kepuasan mahasiswa, reputasi institusi, serta terciptanya lingkungan akademik yang kondusif (Kotler & Keller, 2016). Indrasari (2019) menegaskan bahwa kualitas pelayanan bersifat dinamis, yang berarti dapat ditingkatkan melalui evaluasi berkelanjutan dan penyesuaian terhadap kebutuhan serta harapan pengguna layanan. Hal ini menunjukkan pentingnya pendekatan manajemen mutu dalam pelayanan tenaga kependidikan.

Berdasarkan hasil observasi awal di Fakultas Ilmu Sosial Universitas Puangrimaggalatung, ditemukan beberapa permasalahan yang signifikan terkait pelayanan administrasi, antara lain keterlambatan pelayanan, keterbatasan ruang administrasi, serta kurang optimalnya respons tenaga kependidikan pada jam tertentu. Fenomena ini selaras dengan temuan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa keterlambatan dan kurangnya responsivitas dalam pelayanan akademik dapat menurunkan kepuasan mahasiswa dan menimbulkan persepsi negatif terhadap institusi (Fandy, 2015).

Kondisi tersebut menegaskan perlunya kajian mendalam mengenai kualitas pelayanan tenaga kependidikan, khususnya dalam konteks perguruan tinggi. Penelitian ini difokuskan pada analisis kualitas pelayanan tenaga kependidikan di Fakultas Ilmu Sosial Universitas Puangrimaggalatung, dengan tujuan untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, serta strategi perbaikan pelayanan yang dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa dan mendukung efektivitas administrasi akademik. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik sekaligus rekomendasi praktis bagi pengelolaan pelayanan di lingkungan perguruan tinggi.

2. KAJIAN TEORITIS

Kualitas

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia yang dikutip oleh Rosianasfar (2013), istilah "kualitas" merujuk pada tingkat kebaikan atau keburukan sesuatu, yang tercermin dalam derajat atau taraf mutunya. Sementara itu, "berkualitas" berarti memiliki mutu atau kualitas yang baik.

Menurut Vincent Gaspers, kualitas adalah karakteristik langsung dari suatu produk yang mencakup aspek-aspek seperti kemudahan penggunaan, keandalan, performa, dan lain-lain, yang secara langsung mempengaruhi penilaian tentang produk tersebut.

Berdasarkan beberapa definisi kualitas, dapat disimpulkan bahwa sesuatu dianggap berkualitas jika mampu memenuhi atau melebihi kebutuhan dan harapan pengguna atau pelanggan.

Pelayanan

Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan orang lain, baik secara langsung antara orang dengan orang maupun melalui mesin. Dalam konteks Bahasa Indonesia, pelayanan diartikan sebagai usaha membantu memenuhi kebutuhan orang lain. Pelayanan pada dasarnya adalah serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat melalui aktivitas orang lain. Proses ini mencakup seluruh aspek kehidupan masyarakat.

Adapun pengertian pelayanan menurut para ahli:

- a. Pelayanan yang baik juga dapat diartikan sebagai tindakan atau perilaku yang dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan orang lain, sehingga membuat mereka merasa dihargai dan diprioritaskan. Ini dapat mencakup aspek-aspek seperti kecepatan, ketepatan, keramahan, dan empati. Ini berarti pelayanan yang baik harus memberikan pengalaman yang positif dan memuaskan bagi penerima layanan.
- b. Menurut Kotler, pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang tidak berwujud dan tidak melibatkan perpindahan kepemilikan. Ini berarti bahwa pelayanan lebih fokus pada penyediaan jasa atau pengalaman yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, bukan pada penyediaan produk fisik. Pelayanan lebih berfokus pada penyediaan nilai dan manfaat bagi pelanggan.

Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bertujuan memberikan kepastian hukum dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Beberapa ketentuan dalam UU ini mencakup prinsip-prinsip seperti transparansi, akuntabilitas, dan kepastian prosedur, serta hak dan kewajiban bagi masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik:

- a. Penyelenggara pelayanan publik juga harus memastikan bahwa proses pengaduan transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pelayanan publik dapat meningkat, sehingga masyarakat dapat menyampaikan keluhan atau masalah terkait pelayanan publik dengan efektif.
- b. Penyelenggara dapat bekerja sama dengan penyelenggara lain untuk meningkatkan efesinsi dan efektivitas pelayanan.

Terjuwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri dari pemerintahan yang baik (*good govenance*). Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan layanan yang diharapkan dan dirasakan oleh pengguna layanan. Tjiptono (2011) menyatakan

bahwa kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian layanan untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan dinilai dari kesesuaian antara harapan pengguna layanan dan kinerja pelayanan yang diterima.

Kualitas Pelayanan

Pelayanan yang berkualitas ditandai dengan keramahan, keadilan, kecepatan, ketepatan, dan etika yang baik, sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Menurut Tjiptono, kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan dikendalikan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Lewis dan Booms juga menyebutkan bahwa kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan, yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dan citra jasa.

Pendapat lain dikemukakan oleh Sunyoto (2012:236) bahwa Kualitas pelayanan adalah ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah memenuhi nilai guna yang diinginkan. Suatu barang atau jasa dianggap berkualitas jika berfungsi sesuai dengan keinginan atau memiliki nilai guna yang diharapkan.

Kualitas layanan dinilai berdasarkan kesesuaian antara harapan pelanggan dan pengalaman yang diterima. Jika layanan sesuai harapan, kualitas layanan dianggap baik; jika melebihi harapan, kualitas layanan dianggap ideal; dan jika di bawah harapan, kualitas layanan dianggap buruk. Oleh karena itu, kualitas layanan bergantung pada kemampuan penyedia layanan memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Manfaat kualitas pelayanan

Bagong (2005:110), menyebutkan bahwa Penilaian kualitas jasa melibatkan lokasi, biaya, kompetensi staf, reputasi, fasilitas, dan aksesibilitas. Semua faktor ini berkontribusi pada persepsi keseluruhan tentang kualitas jasa yang diberikan.

Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman (2014) ada 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yang bisa di rincikan yaitu sebagai berikut

Keandalan (*reliability*)

Dimensi ini merujuk pada kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya. Keandalan pegawai tercermin dalam

kecermatan dan kemampuan mereka dalam melayani, serta keahlian dalam menggunakan alat bantu untuk memastikan proses pelayanan berjalan cepat dan mudah.

Ketanggapan (*Responsiviness*)

Dimensi ini merujuk pada kemauan dan kesediaan penyedia layanan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan. Ini mencakup penyampaian informasi yang jelas dan relevan, serta menghindari penundaan yang tidak perlu. Dengan kata lain, dimensi ini adalah tentang kesigapan dan keramahan dalam membantu pengguna layanan.

Jaminan (*assurance*)

Dimensi ini mencakup jaminan dan kepastian yang diberikan oleh penyedia layanan melalui pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan pegawai untuk membangun rasa percaya pengguna layanan. Komponen-komponennya meliputi komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun, yang kesemuanya bertujuan untuk membuat pengguna layanan merasa yakin dan percaya pada penyedia jasa.

Empati (*Emphaty*)

Dimensi ini adalah empati, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan personal kepada pengguna layanan dengan memahami keinginan dan kebutuhan mereka secara individual. Ini melibatkan penyedia layanan yang memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pengguna layanan, memahami keperluan spesifik mereka, dan menyediakan waktu pengoperasian yang nyaman. Dengan demikian, pengguna layanan merasa dipahami dan dihargai.

Bukti Fisik (*tangibel*)

Dimensi ini adalah bukti fisik (*tangibles*), yaitu kemampuan penyedia layanan untuk menampilkan eksistensinya melalui penampilan fisik, sarana dan prasarana kantor, serta lingkungan sekitarnya. Bukti fisik mencakup fasilitas fisik, teknologi, peralatan, dan penampilan pegawai, yang kesemuanya menjadi indikator nyata dari kualitas pelayanan yang diberikan.

Faktor Pendorong dan Penghambat kualitas Pelayanan

Faktor Pendorong Kualitas Pelayanan

- 1) Semangat dan motivasi pegawai untuk memberikan pelayanan terbaik.
- 2) Kesadaran untuk melayani masyarakat secara ikhlas
- 3) Sistem pelayanan yang terpenuhi
- 4) Tujuan dan manfaat sistem pelayanan yang sejalan
- 5) Komitmen organisasi yang kuat
- 6) Aturan yang jelas
- 7) Sarana prasarana yang memadai

Faktor Penghambat Kualitas layanan

- 1.) Sumber daya manusia (pegawai) yang kurang kompeten dan profesional
- 2.) Kurang responsif terhadap keluhan masyarakat
- 3.) Kurang informatif
- 4.) Tumpang tindihnya peraturan
- 5.) Sistem pengawasan yang lemah
- 6.) Lemahnya penegakkan aturan
- 7.) Ketidakmampuan sebagian masyarakat menggunakan teknologi
- 8.) Sarana prasarana yang belum terpenuhi
- 9.) Kurangnya riset
- 10.) Standar pelayanan belum ditingkatkan

Tenaga Kependidikan

Tenaga kependidikan adalah anggota masyarakat yang diangkat untuk menunjang penyelenggaraan pendidikan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. Tenaga kependidikan berperan dalam bidang administrasi, pengelolaan, dan pelayanan teknis di satuan pendidikan.

Pelayanan yang baik ditandai dengan keramahan, keadilan, kecepatan, ketepatan, dan etika yang baik, sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan penerima layanan. Kualitas pelayanan sendiri adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan dikendalikan untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono, 2011:59). Menurut Parasuraman mendefinisikan Kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan dikendalikan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Ini berarti penyedia layanan harus memastikan bahwa layanan yang diberikan memenuhi standar yang diharapkan pelanggan dan terus-menerus

meningkatkan kualitas untuk memenuhi kebutuhan pelanggan (Sangadji dan Sopiah, 2013). Pendapat lain dikemukakan oleh Sunyoto (2012:236) bahwa Kualitas pelayanan adalah ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah memenuhi nilai guna yang diinginkan. Suatu barang atau jasa dianggap berkualitas jika berfungsi sesuai dengan keinginan atau memiliki nilai guna yang diharapkan. Kualitas pelayanan dinilai berdasarkan kesesuaian antara harapan dan pengalaman yang diterima oleh pelanggan.

Kualitas pelayanan sangat penting bagi setiap instansi atau kantor, termasuk kantor administrasi di Fakultas Ilmu Sosial. Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pengguna layanan dan membentuk citra positif tentang instansi tersebut. Oleh karena itu, penting untuk memperhatikan dan meningkatkan kualitas pelayanan secara terus-menerus.

Kualitas layanan dinilai berdasarkan kesesuaian antara harapan pelanggan dan pengalaman yang diterima. Jika layanan sesuai harapan, kualitas layanan dianggap baik; jika melebihi harapan, kualitas layanan dianggap ideal; dan jika di bawah harapan, kualitas layanan dianggap buruk. Oleh karena itu, kualitas layanan bergantung pada kemampuan penyedia layanan memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

3. METODE PENELITIAN

Bagian ini memuat rancangan penelitian yang mencakup desain penelitian, populasi/sampel, teknik dan instrumen pengumpulan data, alat analisis data, serta model penelitian yang digunakan.

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan **pendekatan kualitatif** dengan desain deskriptif. Pendekatan ini dipilih untuk memahami kualitas pelayanan tenaga kependidikan kepada mahasiswa secara mendalam dan dalam konteks alami. Fokus penelitian meliputi lima dimensi kualitas pelayanan: keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles) (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988).

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi penelitian adalah mahasiswa dan tenaga kependidikan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Puangrimaggalatung.

Sampel penelitian dipilih secara purposive, yaitu informan yang dianggap memiliki pengalaman dan informasi relevan mengenai kualitas pelayanan. Sampel terdiri dari:

- 1 Tenaga Kependidikan kantor Administrasi Publik FIS
- 4 Mahasiswa Prodi Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis (semester 3,5,7)
- 2 Pengurus BEM dan DPM FIS

Total sampel: 7 informan.

Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data meliputi:

1. **Observasi** – pengamatan langsung terhadap prosedur pelayanan, waktu pelayanan, komunikasi, kondisi fisik ruang, dan fasilitas pendukung.
2. **Wawancara** – wawancara mendalam dengan informan menggunakan pedoman wawancara semi-terstruktur.
3. **Dokumentasi** – pengumpulan data dari dokumen resmi, foto, dan rekaman audio terkait pelayanan tenaga kependidikan.

Instrumen penelitian utama adalah peneliti sendiri sebagai **human instrument**, karena penelitian kualitatif membutuhkan fleksibilitas dalam menggali informasi mendalam.

Alat Analisis Data

Data dianalisis secara kualitatif melalui tahapan:

- **Reduksi data:** menyaring dan memfokuskan informasi yang relevan.
- **Penyajian data:** menyusun data dalam bentuk naratif yang sistematis.
- **Penarikan kesimpulan:** interpretasi pola, tema, dan makna dari data untuk memahami kualitas pelayanan tenaga kependidikan.

Triangulasi digunakan untuk meningkatkan validitas data dengan memadukan sumber, teknik, dan waktu pengumpulan data.

Model Penelitian

Penelitian ini menggunakan **model interaktif Miles dan Huberman** yang mencakup tiga komponen utama:

1. **Reduksi Data** – proses pemilihan, penyederhanaan, dan fokus pada informasi penting.
2. **Penyajian Data** – menyajikan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi secara sistematis.
3. **Penarikan Kesimpulan/Verifikasi** – menarik kesimpulan berdasarkan pola dan tema yang muncul, serta memverifikasi konsistensi data.

Keterangan simbol pada model:

- **Reduksi data** → memfokuskan informasi penting
- **Penyajian data** → menyusun temuan secara sistematis
- **Penarikan kesimpulan/verifikasi** → interpretasi data dan konfirmasi kebenaran

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Proses Pengumpulan Data, Waktu, dan Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan melalui metode kualitatif dengan teknik **wawancara mendalam** dan **observasi partisipatif**. Waktu penelitian berlangsung dari **2 Desember 2024** sampai **12 Desember 2024**. Lokasi penelitian berada di **Fakultas Ilmu Sosial Universitas Puangrimaggalatung, Kabupaten Wajo, Sulawesi Selatan**.

- Wawancara dilakukan dengan staf administrasi, anggota **Badan Eksekutif Mahasiswa (BEM)**, **Dewan Perwakilan Mahasiswa (DPM)**, dan mahasiswa aktif dari program studi Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis.
- Observasi partisipatif digunakan untuk melengkapi data wawancara, seperti melihat pelayanan di kantor administrasi, penggunaan fasilitas, dan interaksi staf dengan mahasiswa.

5. HASIL PENELITIAN

Deskripsi Objek Penelitian

Sejarah Universitas Puangrimaggalatung Universitas Puangrimaggalatung berdiri pada tahun 1980 sebagai yayasan perguruan tinggi dan resmi menjadi universitas pada 2018. Universitas ini bertujuan meningkatkan kualitas pendidikan tinggi di Sulawesi Selatan dan berkomitmen mengembangkan Tri Dharma Perguruan Tinggi: pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat.

Letak Geografis dan Infrastruktur Universitas berlokasi di Jalan Puangrimaggalatung Sengkang No. 27, Kelurahan Madukelleng, Kecamatan Tempe, Kabupaten Wajo, dengan luas lahan $\pm 10.000 \text{ m}^2$ dan 5 gedung. Fasilitas administrasi termasuk ruang tunggu, meja pelayanan, dan fasilitas pendukung lainnya memadai sesuai SOP.

Visi dan Misi Fakultas Ilmu Sosial

- **Visi:** Menjadi fakultas unggul dan inovatif dalam pembelajaran, penelitian, dan pengabdian masyarakat di bidang kebijakan publik, entrepreneurship, dan akhlak moralitas.

- **Misi:** Menghasilkan lulusan profesional, melakukan riset unggulan, menyebarluaskan ilmu pengetahuan, dan mengembangkan kapasitas sumber daya melalui kerja sama lokal dan internasional.

Struktur Organisasi Struktur organisasi Fakultas Ilmu Sosial terdiri dari Dekan, Wakil Dekan, Ketua Program Studi, Tenaga Kependidikan, dan staf administrasi

Analisis Kualitas Pelayanan Tenaga Kependidikan

Kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi **Parasuraman (1985)**: Bukti Fisik, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, dan Empati.

Bukti Fisik

Fasilitas administrasi memadai dan nyaman bagi mahasiswa. Hasil wawancara staf administrasi menyatakan bahwa sarana yang ada sudah lengkap dan sesuai SOP (wawancara Hery Primadana, 2/12/2024).

Aspek Penilaian	Hasil Observasi	Keterangan Wawancara
Ruang Tunggu	Nyaman, fasilitas lengkap	“Fasilitas sudah memadai dan lengkap” (Hery, 2/12/2024)
Meja Pelayanan	Sesuai SOP	“Fasilitas memadai sesuai standar” (Hery, 2/12/2024)
Peralatan Administrasi	Berfungsi baik	-

Keandalan menunjukkan kemampuan staf dalam memberikan informasi akurat dan menyelesaikan permintaan mahasiswa. Secara umum, staf dapat diandalkan, namun beberapa pengurusan memerlukan waktu lebih lama.

Keandalan

Staf administrasi dapat diandalkan dalam memberikan informasi akurat dan menyelesaikan permintaan mahasiswa. Beberapa keterlambatan terjadi pada jam istirahat atau kebutuhan khusus. Mahasiswa mengakui keandalan staf, meskipun beberapa hal memerlukan perbaikan, seperti akses stempel atau tanda tangan dosen (wawancara Muhaimin, 10/12/2024).

Sumber Informasi	Penilaian Keandalan	Contoh Wawancara
BEM	Cukup bisa diandalkan	“Staf cukup bisa diandalkan...” (Hermawan, 4/12/2024)
DPM	Informasi akurat, namun ada keterlambatan	“Beberapa pengurusan memerlukan waktu lebih lama” (Muhaimin, 10/12/2024)
Mahasiswa	Cepat menyelesaikan permintaan	Mahasiswa semester 3, 5, 7 dan Administrasi Bisnis menyatakan staf menyelesaikan permintaan dengan baik

Keandalan menunjukkan kemampuan staf dalam memberikan informasi akurat dan menyelesaikan permintaan mahasiswa. Secara umum, staf dapat diandalkan, namun beberapa pengurusan memerlukan waktu lebih lama.

Ketanggapan

Staf administrasi cukup cepat merespon pertanyaan dan permintaan mahasiswa. Mahasiswa dapat mengakses informasi melalui telepon atau WhatsApp, meskipun beberapa kasus khusus memerlukan waktu lebih lama untuk diselesaikan (wawancara Ria Ramadani, 11/12/2024).

Tenaga kependidikan merespon keluhan dan pertanyaan mahasiswa dengan cepat, sesuai harapan, meskipun beberapa kebutuhan khusus memerlukan waktu lebih lama.

Jaminan

Staf memiliki pengetahuan memadai dan mampu memberikan solusi yang tepat. Mahasiswa merasa aman dalam pengurusan administrasi dan privasi terjaga (wawancara Hermawan, 4/12/2024).

Mahasiswa merasa aman karena staf profesional, menguasai tugas, memberikan solusi tepat, dan menjaga privasi.

Empati

Tenaga kependidikan menunjukkan kepedulian terhadap mahasiswa, bersikap ramah, dan membantu menyelesaikan masalah. Beberapa mahasiswa mengharapkan interaksi lebih personal untuk kasus tertentu agar perhatian terhadap masalah individu lebih merata (wawancara Muhaimin, 10/12/2024).

Staf menunjukkan perhatian dan kepedulian terhadap kesulitan mahasiswa. Sebagian besar mahasiswa menyatakan staf ramah dan solutif, namun interaksi personal bisa ditingkatkan.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian:

Bukti Fisik: Hasil penelitian menunjukkan fasilitas kantor memadai, mendukung kenyamanan mahasiswa saat pelayanan, sesuai teori Parasuraman et al. (1988) bahwa bukti fisik mencakup fasilitas fisik dan kenyamanan lingkungan. Fasilitas yang memadai mendukung pelayanan yang efektif.

Keandalan: Keandalan staf cukup baik, sesuai konsep dasar kualitas layanan yang menekankan penyampaian layanan akurat dan konsisten, meskipun ada beberapa keterlambatan pada proses tertentu. Staf dapat diandalkan, tetapi ada keterlambatan administrasi yang perlu diperbaiki.

Ketanggapan: Respon staf cukup cepat, terutama melalui media komunikasi digital, tetapi beberapa permintaan khusus memerlukan waktu lebih lama. Staf merespon cepat, sesuai teori bahwa tanggapan tepat waktu meningkatkan kepuasan pelanggan.

Jaminan: Profesionalisme staf terlihat melalui kemampuan memberikan solusi tepat dan menjaga keamanan mahasiswa. Staf memiliki pengetahuan memadai dan menjaga privasi mahasiswa, sesuai teori bahwa jaminan meningkatkan kepercayaan.

Empati: Staf bersikap peduli dan ramah, meskipun perlu perhatian lebih pada masalah individu mahasiswa. Staf peduli, namun perhatian personal dapat ditingkatkan untuk memenuhi ekspektasi mahasiswa.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Tjiptono (2011) dan Parasuraman et al. (1988) yang menekankan pentingnya bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati dalam menentukan kualitas layanan. Beberapa perbedaan terjadi pada aspek ketanggapan untuk kasus khusus, yang menunjukkan perlunya peningkatan proses administrasi agar lebih responsif terhadap kebutuhan individu mahasiswa. Hasil penelitian ini **sejalan dengan teori Parasuraman et al. (1985)** mengenai kualitas pelayanan, yaitu pelayanan yang memenuhi atau melebihi harapan penerima layanan akan meningkatkan kepuasan. Beberapa temuan juga sesuai dengan penelitian sebelumnya yang menekankan pentingnya empati dan kecepatan tanggapan dalam pelayanan pendidikan tinggi (Tjiptono, 2011; Sangadji & Sopiah, 2013).

Implikasi penelitian:

- **Teoritis:** Penelitian ini memperkuat konsep kualitas layanan Parasuraman et al. (1988) dalam konteks pendidikan tinggi, khususnya pelayanan tenaga kependidikan.
- **Praktis:** Fakultas perlu meningkatkan responsivitas staf terhadap kebutuhan individu mahasiswa, Pengembangan fasilitas dan SOP yang lebih baik untuk mengurangi

keterlambatan proses administrasi. Pelatihan staf tentang empati dan komunikasi interpersonal untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa.

6. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada Bab IV mengenai **analisis kualitas pelayanan tenaga kependidikan kepada mahasiswa di Fakultas Ilmu Sosial Universitas Puangrimaggalatung**, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. **Bukti Fisik**

Fasilitas fisik yang tersedia di kantor administrasi sudah memadai dan memenuhi Standar Operasional Prosedur (SOP), sehingga mendukung kelancaran pelayanan kepada mahasiswa.

2. **Keandalan**

Mahasiswa umumnya merasa bahwa tenaga kependidikan dapat diandalkan dalam memberikan pelayanan administrasi, termasuk memberikan informasi yang akurat dan menyelesaikan permintaan mahasiswa.

3. **Ketanggapan**

Sebagian besar mahasiswa menilai tenaga kependidikan responsif terhadap permintaan maupun masalah yang dihadapi, baik melalui layanan langsung maupun media komunikasi digital seperti telepon dan WhatsApp.

4. **Jaminan**

Indikator jaminan menunjukkan persepsi positif mengenai profesionalisme tenaga kependidikan. Sebagian besar mahasiswa merasa aman dan nyaman saat menerima pelayanan, baik untuk urusan pribadi maupun organisasi.

5. **Empati**

Umumnya mahasiswa menyatakan bahwa tenaga kependidikan bersikap ramah dan peduli. Namun, beberapa mahasiswa mengungkapkan perlunya interaksi yang lebih personal dan perhatian khusus terhadap masalah individu agar hubungan antara mahasiswa dan staf semakin baik.

Kesimpulan umum: Berdasarkan lima indikator di atas, **kualitas pelayanan tenaga kependidikan di Fakultas Ilmu Sosial Universitas Puangrimaggalatung tergolong cukup baik**, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang dapat ditingkatkan.

Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Meningkatkan fasilitas pelayanan

Disarankan untuk menambah kenyamanan fasilitas, terutama kursi tunggu, serta menyediakan ruang konsultasi yang lebih privat agar mahasiswa memperoleh pengalaman pelayanan yang lebih baik.

2. Peningkatan pengawasan dan evaluasi

Perlu dilakukan evaluasi dan pengawasan rutin terhadap kinerja tenaga kependidikan, baik melalui survei kepuasan mahasiswa maupun diskusi internal. Hal ini bertujuan memastikan kualitas pelayanan tetap terjaga dan dapat ditingkatkan sesuai kebutuhan mahasiswa.

DAFTAR REFERENSI

- Bagong, S. (2005). *Metode penelitian sosial: Berbagai alternatif pendekatan*. Prenada Media Group.
- Gaspersz, V. (2002). *Total quality management*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Unitomo Press.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Lewis, R. C., & Booms, B. H. (1983). The marketing aspects of service quality. In L. L. Berry, G. L. Shostack, & G. Upah (Eds.), *Emerging perspectives on services marketing* (pp. 65–76). American Marketing Association.
- Lewis, R. C., & Booms, B. H. (1983). The marketing aspects of service quality. In *Proceedings of the American Marketing Association Conference on Services Marketing* (pp. 65–76). American Marketing Association.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50. <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Rosianasfar. (2013). *Production & management: Kualitas dan total quality management*. <http://scm.aurino.com/kualitas-dan-total-quality-management/>

- Sangadji, E. M., & Sopiah. (2013). *Perilaku konsumen: Pendekatan praktis disertai himpunan jurnal penelitian*. Andi.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Suharto, E. (2017). *Membangun masyarakat memberdayakan rakyat*. Refika Aditama.
- Sunyoto, D. (2012). *Konsep dasar riset pemasaran dan perilaku konsumen*. CAPS.
- Tjiptono, F. (2011). *Service management: Mewujudkan layanan prima*. Andi.
- Tjiptono, F. (2012). *Manajemen pemasaran dan analisa perilaku konsumen*. BPFE.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. (2003).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (2009).
- United Nations Development Programme. (2009). *Governance indicators: A users' guide*. UNDP.
- United Nations Development Programme. (2009). *Governance indicators*. <https://www.undp.org>
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.