

# **Analisis Kualitas Pelayanan Akademik pada Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma**

**Tulus Rohana**

Program Studi Manajemen, STIM Sukma, Medan, Indonesia

Email: <sup>1</sup> [trohana58@gmail.com](mailto:trohana58@gmail.com)

**Abstrak**—Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan akademik pada Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma Medan. Penelitian ini dilaksanakan di Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma Medan pada bulan April s/d. Juni 2016. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, yaitu berupa dokumen-dokumen resmi dari Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma Medan, berupa kuesioner, observasi, dan hasil tes, sedangkan data sekunder berupa penelusuran referensi baik di pustaka yang sudah dicetak maupun media online. Sampel penelitian ini ditetapkan sebanyak 55 orang dengan menggunakan rumus Slovin, metode sampling menggunakan samping aksidental. Data dikumpulkan dengan cara observasi langsung Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma Medan dengan menyebarkan kuisisioner kepada sampel terpilih dan studi dokumentasi. Kuisisioner dibangun dari indikator kualitas pelayanan, yang terdiri dari tangible (fisik), realiable (handal), responsiveness, assurance (jaminan) dan empathy. Data penelitian ini dianalisis dengan metode deskriptif kualitatif dengan cara mentabulasi jawaban responden dan mempresantekannya, kemudian menarik kesimpulan dari hasil presentase tabulasi tersebut. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa yang menjawab rata-rata setuju sebanyak 64.5% dan rata-rata sangat setuju sebanyak 17.6%, ini menunjukkan bahwa Ruang kuliah bersih dan nyaman, Proses pelayanan KRS, Transkrip, KHS, dll, di akademik cepat, Staff Akademik selalu bersikap rama dan sabar kepada mahasiswa, selain itu Dalam menangani keluhan mahasiswa, akademik bertindak dengan cepat, Permasalahan/keluhan mahasiswa selalu ditangani oleh akademik dan Staff akademik membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan studi. Sedangkan yang menjawab rata-rata kurang setuju sebanyak 13.8%, tidak setuju dan sangat tidak setuju masing-masing sebanyak 2%, ini menunjukkan bahwa Karyawan akademik kurang menjelaskan program-program akademik dengan baik, staff akademik juga dianggap tidak membantu mengatasi kesulitan mahasiswa dan staff Akademik tidak bersikap ramah dan sabar kepada mahasiswa.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Akademik, Mahasiswa

**Abstract**— The purpose of this study was to determine the quality of academic services at the Sukma Medan College of Management. This research was carried out at the Sukma College of Management in Medan in April s / d. June 2016. Data used in this study are primary data and secondary data, in the form of official documents from the Sukma Medan College of Management, in the form of questionnaires, observations, and test results, while secondary data in the form of reference searches both in the library that has been printed or online media. The sample of this study was set as many as 55 people using the Slovin formula, the method of sampling using accidental side. Data were collected by direct observation of Sukma Medan College of Management by distributing questionnaires to selected samples and documentation studies. The questionnaire was built from service quality indicators, which consisted of tangible (physical), realiable (reliable), responsiveness, assurance (assurance) and empathy. The data of this study were analyzed with qualitative descriptive methods by tabulating respondents' answers and presenting them, then drawing conclusions from the tabulated percentage results. The results of this study indicate that those who answered the average agreed as much as 64.5% and the average strongly agreed as much as 17.6%, this shows that the lecture room is clean and comfortable, the KRS service process, Transcripts, KHS, etc., in fast academic, Academic Staff always being friendly and patient with students, besides that in handling student complaints, academics act quickly, student problems / complaints are always handled by academics and academic staff help students who have difficulty studying. While those who answered the average disagree as much as 13.8%, disagree and strongly disagree as much as 2% each, this shows that academic employees do not explain academic programs well, academic staff are also considered not to help overcome the difficulties of students and staff Academics are not friendly and patient with students.

**Keywords:** Service Quality, Academic, Student.

## **1. PENDAHULUAN**

Lembaga pendidikan merupakan suatu lembaga yang memberikan atau menyelenggarakan pelayanan berupa pendidikan. Lembaga pendidikan diyakini mempunyai tugas yang sangat penting yaitu menyiapkan sumber daya manusia agar mampu bertindak sebagai pembawa perubahan dan pencerahan hidup lebih baik bagi para siswa-siswa yang telah menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Atas. Upaya memenuhi keinginan mahasiswa merupakan kunci sukses memenangkan persaingan dan tindakan terbaik yang perlu dilakukan oleh lembaga pendidikan tinggi adalah menggunakan umpan balik dari mahasiswa untuk melakukan perubahan pelayanan. Kesesuaian antara keinginan pelanggan dalam hal ini adalah mahasiswa dan kehendak organisasi pengelola Perguruan Tinggi merupakan syarat penting keberhasilan proses pendidikan di Perguruan Tinggi. Setiap mahasiswa menghendaki kepuasan maksimal dari setiap layanan yang terdapat dilembaga pendidikan itu sendiri, dengan kepuasan maksimal yang didapat oleh mahasiswa akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan yang lebih baik pulah. Terutama pelayanan di bidang akademik.

Hasil penelitian Nugraha dan Amranti (2012) menyatakan bahwa bahwa persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik di Universitas Islam Bandung (UNISBA) lebih rendah dibanding kualitas layanan yang diharapkan, walaupun demikian, kualitas pelayanan akademik UNISBA secara umum dinilai berada di atas kualitas layanan minimum yang ditetapkan. Penelitian lainnya dilakukan oleh Boky (2016) menyatakan bahwa pertama, sarana pendidikan di STT Jaffray Makassar maka disimpulkan bahwa kebutuhan mengenai sarana pendidikan masih perlu ditingkatkan. Dengan adanya ketidakpuasan sarana pendidikan terutama di dalam kelas. Namun banyak mahasiswa yang mengatakan bahwa

pihak kampus sebagai penyedia jasa sudah melakukan yang terbaik dalam pelayanan kepada mahasiswa sebagai konsumennya. *Kedua*, reliability atau kehandalan dosen dan staf akademik, hasil beberapa mahasiswa mengakui bahwa staf maupun dosen yang dimiliki oleh kampus sebagai penyedia jasa sesuai kapasitas. *Ketiga*, responsiveness atau sikap tanggap ini sebenarnya sudah sangat baik yang diberikan oleh bidang akademik selama ini. Dari hasil angket di atas kita bisa melihat selalu lebih dari 30% mahasiswa menjawab dengan cukup memuaskan dari setiap pertanyaan terhadap respons yang diberikan oleh pihak akademik kepada mahasiswa ketika mengalami kendala. Akademik telah menyediakan dosen pembimbing sekaligus menjadi dosen konseling bagi mahasiswa yang mengalami masalah akademik atau masalah lainnya. *Keempat*, assurance atau perlakuan kepada mahasiswa selama ini sangat baik, perlakuan yang diberikan akademik selama ini sudah cukup memuaskan. Setiap tugas-tugas yang dikumpulkan oleh mahasiswa selalu dikembalikan kepada mahasiswa. Setiap permasalahan atau keluhan yang disampaikan kepada pembimbing akademik selalu ditangani dengan baik. *Kelima*, empathy atau pemahaman kepentingan mahasiswa. Selama ini bidang akademik memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa. Untuk itu bidang akademik memberikan tanggung jawab kepada dosen pembimbing untuk memonitor perkembangan mahasiswa yang mengalami kesulitan di bidang akademik. Dosen-dosen selalu bersikap terbuka dengan mahasiswa. Keenam, sistem informasi kemahasiswaan, untuk sistem informasi STFT Jaffray sebagai penyedia jasa telah membuka sistem berbasis website. Baik itu tentang perkuliahan, maupun kegiatan akademik lainnya. STFT Jaffray telah mempunyai website sendiri yang memudahkan mahasiswa untuk mengakses atau mencari informasi sendiri yang berkaitan dengan bidang akademik.

Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma Medan, merupakan salah satu institusi pendidikan yang fokus pada bidang manajemen. Institusi ini berdiri sejak tahun 2000 dan memiliki dua program studi dan empat konsentrasi bidang studi. Dalam pelaksanaan operasional sehari-hari STIM Sukma tidak terlepas dari pelayanan kepada mahasiswa/i khususnya dibidang akademik. Dalam pemberian pelayanan kepada seluruh mahasiswa/i bidang akademik diharapkan mampu memberikan pelayanan yang terbaik. Namun pada prakteknya masih ada mahasiswa/i yang masih belum merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan bidang akademik hal ini terlihat dari masih banyaknya Komplain mahasiswa/i yang ditujukan kepada bidang akademik.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma pada bulan April s/d. Juni 2016. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, yaitu berupa dokumen-dokumen resmi dari Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma, berupa kuesioner, observasi, dan hasil tes, sedangkan data sekunder berupa penelusuran referensi baik di pustaka yang sudah dicetak maupun media online. Sampel penelitian ini ditetapkan sebanyak 55 orang dengan menggunakan rumus Slovin, metode sampling menggunakan sampling aksidental. Data dikumpulkan dengan cara observasi langsung dengan menyebarkan kuisisioner kepada sampel terpilih dan studi dokumentasi. Kuisisioner dibangun dari indikator kualitas pelayanan, yang terdiri dari tangible (fisik), reliable (handal), responsiveness, assurance (jaminan) dan empathy. Data penelitian ini dianalisis dengan metode deskriptif kualitatif dengan cara mentabulasi jawaban responden dan mempresantekannya, kemudian menarik kesimpulan dari hasil presentase tabulasi tersebut.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

**Tabel 1.** Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah responden	Presentase
1	18	8	15%
2	19	11	20%
3	20	12	22%
4	21	8	15%
5	22	8	15%
6	23	5	9%
7	25	3	5%
	Total	55	100%

Dari tabel diatas dapat kita ketahui bahwa responden dengan usia 18-22 tahun mendominasi dengan jumlah 47 responden dibandingkn dengan usia lainnya yang lebih dominan lebih sedikit.

**Tabel 2.** Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis kelamin	Jumlah responden	Presentase
1	Laki-laki	24	44%
2	Perempuan	31	56%
	Total	55	100%

Dari tabel diatas dapat kita ketahui bahwa responden dengan jenis kelamin perempuan lebih dominan banyak dengan presentase 56% responden dibandingkan dengan laki-laki.

Berdasarkan pengumpulan data dari hasil jawaban responden sesuai dengan penyebaran kuesioner kepada 55 orang mahasiswa yang menjadi responden di kampus Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma. Dalam penelitian ini terdapat berbagai pendapat yang berbeda-beda dari setiap responden berdasarkan indikator Tangible (pernyataan No.1 dan No.2), Realibility (pernyataan No.3 dan No.4), Responsiveveness (pernyataan No.5 dan No.6), Assurance (pernyataan No.7 dan No.8, dan Empahaty (pernyataan No.9 dan No.10). Berikut ini adalah penjelasannya.

**Tabel 3.** Hasil Jawaban Responden

No	Pernyataan	Jawaban responden										Jlh
		Sangat setuju		Setuju		Kurang setuju		Tidak setuju		Sangat tidak setuju		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Tangible (berwujud)												
1.	Ruang kuliah bersih dan nyaman	8	14.5	40	72.7	6	10.9	0	0.0	1	1.8	55
2.	Proses pelayanan KRS, Transkrip, KHS, dll, di akademik cepat	10	18.2	39	70.9	5	9.1	0	0.0	1	1.8	55
Realiability (keandalan)												
3.	Staff akademik dapat memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat	8	14.5	37	67.3	7	12.7	2	3.6	1	1.8	55
4.	Karyawan akademik menjelaskan program-program akademik	10	18.2	34	61.8	9	16.4	1	1.8	1	1.8	55
Responsiveveness (ketanggapan)												
5.	Dalam menangani keluhan mahasiswa, akademik bertindak dengan cepat	13	23.6	28	50.9	12	21.8	1	1.8	1	1.8	55
6.	staff akademik selalu membantu mengatasi kesulitan mahasiswa	9	16.4	35	63.6	6	10.9	3	5.5	2	3.6	55
Jaminan (assurance)												
7.	Staff Akademik selalu bersikap rama dan sabar kepada mahasiswa	9	16.4	39	70.9	4	7.3	1	1.8	2	3.6	55
8.	Permasalahan/keluhan mahasiswa selalu ditangani oleh akademik	12	21.8	34	61.8	7	12.7	2	3.6	0	0.0	55
Empahaty (empati)												
9.	Staff akademik membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan studi	12	21.8	37	67.3	6	10.9	0	0.0	0	0.0	55
10.	Staff akadermik dapat mengerti kebutuhan dan keinginan mahasiswa	6	10.9	32	58.2	14	25.5	1	1.8	2	3.6	55
	Rata-rata		17.6		64.5		13.8		2.0		2.0	

Dari tabel di atas terlihat bahwa yang menjawab rata-rata setuju sebanyak 64.5% dan rata-rata sangat setuju sebanyak 17.6%, ini menunjukkan bahwa Ruang kuliah bersih dan nyaman, Proses pelayanan KRS, Transkrip, KHS, dll, di akademik cepat, Staff Akademik selalu bersikap rama dan sabar kepada mahasiswa, selain itu Dalam menangani keluhan mahasiswa, akademik bertindak dengan cepat, Permasalahan/keluhan mahasiswa selalu ditangani oleh akademik dan Staff akademik membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan studi. Sedangkan yang menjawab rata-rata kurang setuju sebanyak 13.8%, tidak setuju dan sangat tidak setuju masing-masing sebanyak 2%, ini menunjukkan bahwa

Karyawan akademik kurang menjelaskan program-program akademik dengan baik, staff akademik juga dianggap tidak membantu mengatasi kesulitan mahasiswa dan staff Akademik tidak bersikap ramah dan sabar kepada mahasiswa.

Hasil penelitian ini sesuai dengan mendekati searah dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Boky (2016) menyatakan bahwa pertama, sarana pendidikan di STT Jaffray Makassar maka, kebutuhan mengenai sarana pendidikan masih perlu ditingkatkan. Kedua, reliability atau kehandalan dosen dan staf akademik, hasil beberapa mahasiswa mengakui bahwa staf maupun dosen yang dimiliki oleh kampus sebagai penyedia jasa sesuai kapasitas. Ketiga, responsiveness atau sikap tanggap ini sebenarnya sudah sangat baik yang diberikan oleh bidang akademik selama ini. Hasil angket di atas kita bisa melihat selalu lebih dari 30% mahasiswa menjawab dengan cukup memuaskan dari setiap pertanyaan terhadap respons yang diberikan oleh pihak akademik kepada mahasiswa ketika mengalami kendala. Keempat, assurance atau perlakuan kepada mahasiswa selama ini sangat baik, perlakuan yang diberikan akademik selama ini sudah cukup memuaskan. Setiap tugas-tugas yang dikumpulkan oleh mahasiswa selalu dikembalikan kepada mahasiswa. Kelima, empathy atau pemahaman kepentingan mahasiswa. Selama ini bidang akademik memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa. Keenam, sistem informasi kemahasiswaan, untuk sistem informasi STFT Jaffray sebagai penyedia jasa telah membuka sistem berbasis website. Namun penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian Nugraha dan Amranti (2012) menyatakan bahwa bahwa persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik di Universitas Islam Bandung (UNISBA) lebih rendah dibanding kualitas layanan yang diharapkan, walaupun demikian, kualitas pelayanan akademik UNISBA secara umum dinilai berada di atas kualitas layanan minimum yang ditetapkan.

#### **4. KESIMPULAN**

Pelayanan bentuk berwujud (tangible) memiliki peranan terbesar dan harus tetap dipertahankan, untuk pelayanan terendah pada layanan ketanggapan (responsiveness), agar memiliki tingkat kepercayaan mahasiswa maka untuk layanan ketanggapan harus lebih ditingkatkan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Afrizal. (2014). *Metode penelitian kualitatif*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Boky, Y. (2016). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Sekolah Tinggi Theologia Jaffray Makassar. *Jurnal Jaffray*, 14(2), 269–290.
- Daryanto & Setyabudi, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Gaya Media.
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. (M.Bintoro, Ed.). Yogyakarta.
- Hidayat, R. (2015). Performance Appraisal sebagai Alat Pengukuran Kepuasan Kerja Karyawan. *Jurnal Ilman: Jurnal Ilmu Manajemen*, 3(2), 1–8.
- Hidayat, R., Sinuhaji, E., Widyaningrum, M., Erdiansyah, & Adrianto. (2018). Factors that affect students decision to choose private universities in Medan City Indonesia. *Academy of Strategic Management Journal*, 17(6), 1–8.
- Lubis, D. I. D., & Hidayat, R. (2017). Pengaruh Citra Merek dan Harga terhadap Keputusan Pembelian pada Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma Medan. *Jurnal Ilman: Jurnal Ilmu Manajemen*, 5(1), 15–24.
- Nugraha, & Amaranti, R. (2012). Analisis Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Layanan Akademik di Perguruan Tinggi. In *Prosiding SNaPP: Sains, Teknologi, dan Kesehatan: Sains, Teknologi, dan Kesehatan* (pp. 283–290). Bandung: Universitas Islam Bandung.
- Suanto. (2014). *Dasar-dasar metodologi penelitian*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Suprpto. (2011). *Penukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan* (4th ed.). Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Susatyo Herlambang. (2014). *Basic Marketing*. Yogyakarta: Gosyen Publising.
- Susatyo Herlambang. (2016). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publising.