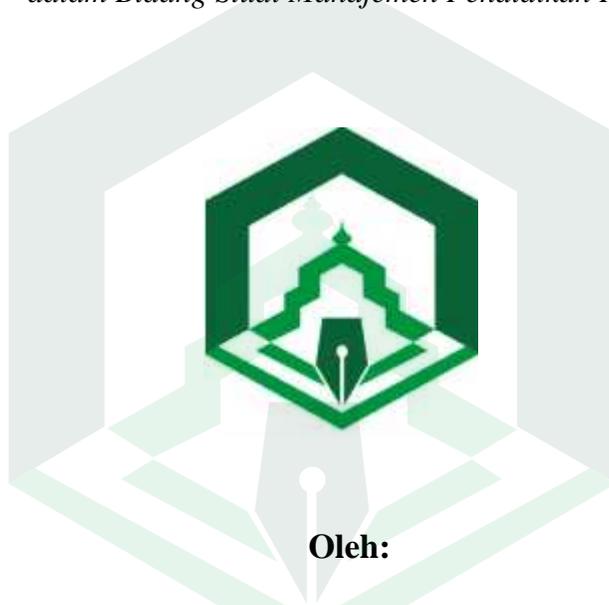


**KEPUASAN MAHASISWA DALAM PELAYANAN AKADEMIK
DI SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KUNIA JAYA
PERSADA PALOPO**

Tesis

*Diajukan untuk Melengkapi Syarat Guna Memperoleh gelar Magister
dalam Bidang Studi Manajemen Pendidikan Islam*



Oleh:

ABDUL MUHRIJUL MUJAHID
NIM. 16.19.2.02.0013

IAIN PALOPO

**PASCASARJANA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PALOPO
2019**

**KEPUASAN MAHASISWA DALAM PELAYANAN AKADEMIK
DI SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KUNIA JAYA
PERSADA PALOPO**

Tesis

*Diajukan untuk Melengkapi Syarat Guna Memperoleh gelar Magister
dalam Bidang Studi Manajemen Pendidikan Islam*



Oleh:

ABDUL MUHRIJUL MUJAHID
NIM. 16.19.2.02.0013

Pembimbing:

- 1. Dr. H. Syamsu Sanusi, M.Pd.I**
- 2. Dr. Edhy Rustan, M.Pd**

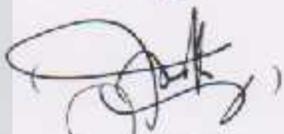
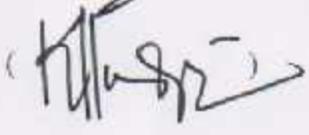
**PASCASARJANA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PALOPO
2019**

PENGESAHAN

Tesis magister berjudul "*Kepuasan Mahasiswa dalam Pelayanan Akademik di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Kurnia Jaya Persada Palopo*" yang ditulis oleh **Abdul Muhrijul Mujahid** Nomor Induk Mahasiswa (NIM) **16.19.2.02.0013**, mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Pascasarjana IAIN Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Kamis, tanggal **22 Agustus 2019 M.**, bertepatan dengan 21 Dzulhijjah 1440 H., telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Magister Pendidikan (M.Pd).

Palopo, 31 Agustus 2019 M
30 Dzulhijjah 1440 H

Tim Penguji

- | | | |
|---|-----------------------|---|
| 1. Dr. H. M. Zuhri Abu Nawas, Lc., M.A. | Ketua Sidang /Penguji | () |
| 2. Dr. Abdul Pirol, M.Ag. | Penguji | () |
| 3. Dr. Subekti Masri, M. Sos.I | Penguji | () |
| 4. Dr. H. Syamsu Sanusi, M Pd I. | Pembimbing/Penguji | () |
| 5. Dr. Edhy Rustan, M.Pd | Pembimbing/Penguji | () |
| 6. Kaimuddin, S.Pd.I., M.Pd. | Sekretaris Sidang | () |

Mengetahui,

An. Rektor IAIN Palopo
Direktur Pascasarjana


Dr. H. M. Zuhri Abu Nawas, Lc., M.A.
NIP. 19710927 200312 1 002

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Abdul Muhrijul Mujahid
NIM : 16.19.2.02.0013
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Tesis ini benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikasi dari karya orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.
2. Seluruh bagian dari tesis ini adalah karya saya sendiri kecuali kutipan yang ditunjukkan sumbernya, segala kekeliruan yang ada di dalamnya adalah tanggung jawab saya.

Demikian pernyataan ini dibuat sebagaimana mestinya. Bilamana di kemudian hari ternyata pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi perbuatan tersebut.

Palopo, 20 Juni 2019

Yang Membuat Pernyataan



Abdul Muhrijul Mujahid

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

أَحْمَدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةِ وَالسَّلَامِ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ
سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَاصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ أَمَا بَعْدُ

Segala puji dan syukur yang tidak terhingga penulis panjatkan kehadirat Allah swt. Karena taufik dan hidayah-Nya, sehingga penyusunan tesis ini penulis dapat menyelesaikannya. Solawat dan salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad saw. Para sahabat dan keluarganya.

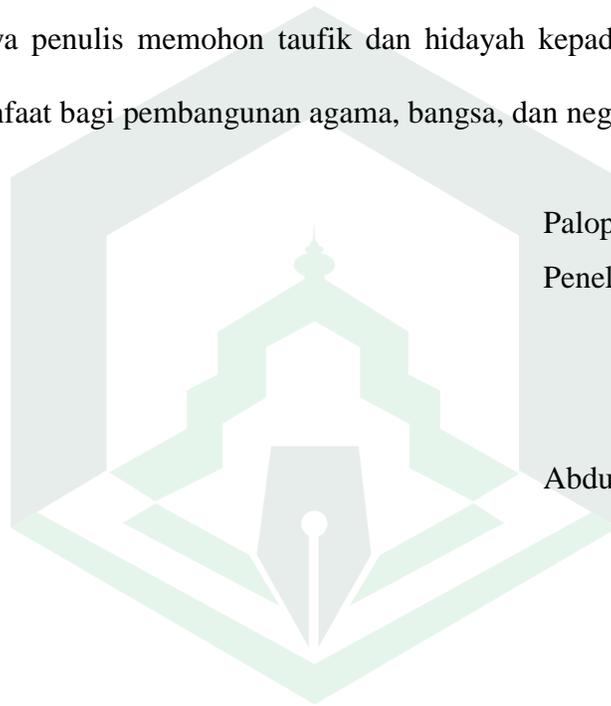
Sadar atas keterbatasan, sehingga dalam penyelesaian studi penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih khususnya kepada:

1. Dr. Abdul Pirol M.Ag., Rektor IAIN Palopo.
2. Dr. H. M. Zuhri Abu Nawas, Lc., M.A., Direktur Pascasarjana IAIN Palopo.
3. Dr. H. Syamsu Sanusi, M.Pd.I., Pembimbing I dan Dr. Dr. Edhy Rustan, M.Pd., Pembimbing II yang telah mengarahkan dalam penyusunan tesis ini hingga selesai.
4. Madehang, S.Ag., M.Pd., Kepala Perpustakaan dan segenap karyawan perpustakaan IAIN Palopo yang telah memberikan sumbangan berupa peminjaman buku.

5. Kedua orang tua penulis serta seluruh anggota keluarga yang telah memberikan bantuan dan motivasi yang berharga kepada penulis

6. Rekan-rekan mahasiswa Pascasarjana IAIN Palopo Angkatan 1X atas segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan studi dengan baik.

Akhirnya penulis memohon taufik dan hidayah kepada Allah swt. Semoga tesis ini bermanfaat bagi pembangunan agama, bangsa, dan negara. *Āmīn.*



Palopo, 31 Agustus 2019 M
Peneliti

Abdul Muhrijul Mujahid

IAIN PALOPO

TRANSLITERASI DAN SINGKATAN

A. *Transliterasi Arab-Latin*

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf latin dapat dilihat pada tabel berikut:

1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba	b	be
ت	ta	t	te
ث	a		es (dengan titik di atas)
ج	jim	j	je
ح	a		ha (dengan titik di bawah)
خ	kha	kh	ka dan ha
د	dal	d	de
ذ	al		zet (dengan titik di atas)
ر	ra	r	er
ز	zai	z	zet
س	sin	s	es
ش	syin	sy	es dan ye
ص	ad		es (dengan titik di bawah)
ض	ad		de (dengan titik di bawah)
ط	a		te (dengan titik di bawah)
ظ	a		zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	apostrof terbalik
غ	gain	g	ge
ف	fa	f	ef
ق	qaf	q	qi
ك	kaf	k	ka
ل	lam	l	el
م	mim	m	em
ن	nun	n	en
و	wau	w	we
هـ	ha	h	ha
ء	hamzah	'	apostrof
ي	Ya	y	ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (').

قِيلَ : *q la*
يَمُوتُ : *yam tu*

4. *T 'marb ah*

Transliterasi untuk *t 'marb ah* ada dua, yaitu: *t 'marb ah* yang hidup atau mendapat harakat *fat ah*, *kasrah*, dan *ammah*, transliterasinya adalah [t]. Sedangkan *t 'marb ah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *t 'marb ah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *t 'marb ah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

الرَّأْفِ : *rau ah al-a f l*
الْمَدِيَّ : *al-mad nah al-f ilah*
الْإِكْمَاهِ : *al- ikmah*

5. *Syaddah (Tasyd d)*

Syaddah atau *tasyd d* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasyd d* (ّ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Contoh:

رَبَّانَا : *rabban*
نَجَّيْنَا : *najjain*
أَقْقَا : *al- aqq*
نُؤْمِنُ : *nu"ima*
أَدُوْءُنَا : *aduwwun*

Jika huruf ber-*tasydid* di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf *kasrah* (ِ), maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* menjadi .

Contoh:

أَلِ : 'Al (bukan 'Aliyy atau 'Aly)
أَرَبِ : 'Arab (bukan 'Arabiyy atau 'Araby)

6. *Kata Sandang*

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf ال (*alif lam ma'arifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti

biasa, al-, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiyah* maupun huruf *qamariyah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

: *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)

: *al-zalzalah* (*az-zalzalah*)

: *al-falsafah*

: *al-bil du*

7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (') hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contoh:

: *ta'mur na*

: *al-nau'*

ش : *syai'un*

: *umirtu*

8. Penulisan Kata Arab yang Lazim Digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya, kata al-Qur'an (dari *al-Qur' n*), alhamdulillah, dan munaqasyah. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh:

F il l al-Qur' n

Al-Sunnah qabl al-tadw n

9. Laf al-Jal lah ()

Kata "Allah" yang didahului partikel seperti huruf *jarr* dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mu f ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf

hamzah.

Contoh:

دِينُ اللَّهِ *d null h bill h*

Adapun *t' marb h* di akhir kata yang disandarkan kepada *laf' al-jal lah*, ditransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

هُم *hum f ra matill h*

10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (al-), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (Al-). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang al-, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK, dan DR). Contoh:

Wa m Mu ammadun ill ras l

Inna awwala baitin wu i'a linn si lalla bi Bakkata mub rakan

Syahru Rama n al-la unzilaf h al-Qur' n

Na r al-D n al- s

Ab Na r al-Far b

Al-Gaz l

Al-Munqi min al- al l

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan Ab (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi. Contoh:

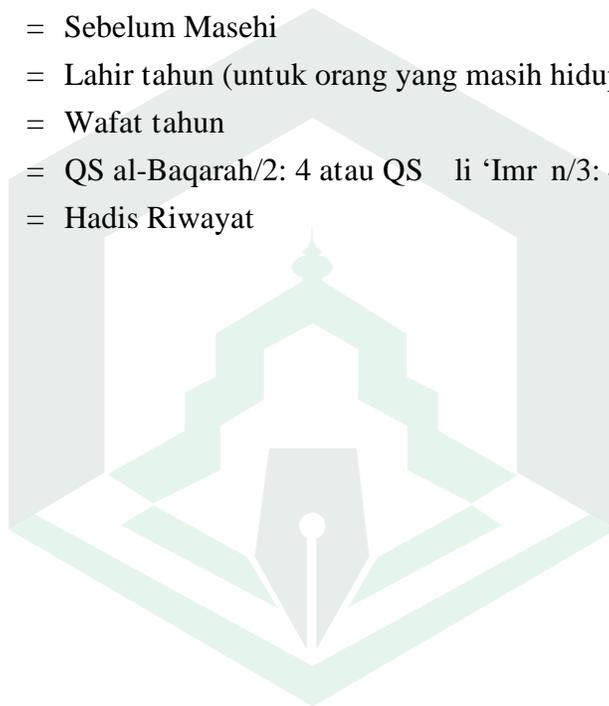
Ab al-Wal d Mu ammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Ab al-Wal d Mu ammad (bukan: Rusyd, Ab al-Wal d Mu ammad Ibnu)

Na r mid Ab Za d, ditulis menjadi: Ab Za d, Na r mid (bukan: Za d, Na r am d Ab)

B. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

swt.	=	<i>sub nah wa ta' l</i>
saw.	=	<i>allal hu 'alaihi wa sallam</i>
a.s.	=	<i>'alaihi al-sal m</i>
H	=	Hijrah
M	=	Masehi
SM	=	Sebelum Masehi
l.	=	Lahir tahun (untuk orang yang masih hidup saja)
w.	=	Wafat tahun
QS .../...: 4	=	QS al-Baqarah/2: 4 atau QS li 'Imr n/3: 4
HR	=	Hadis Riwayat

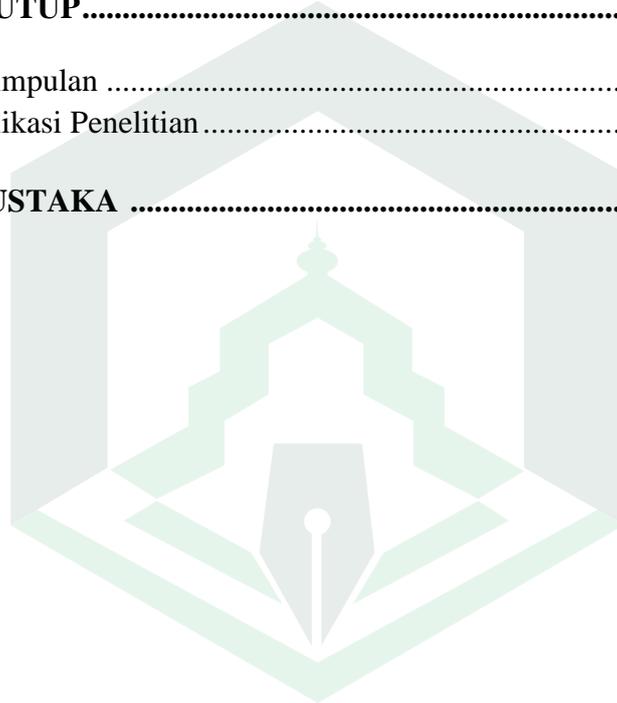


IAIN PALOPO

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
PRAKATA	iv
TRANSLITERASI	vi
DAFTAR ISI	xii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
تجريد البحث	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian dan Deskripsi Fokus	8
C. Definisi Operasional	10
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	13
A. Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	13
B. Tinjauan Konseptual.....	16
C. Kerangka Teoretis	53
D. Kerangka Pikir.....	55
BAB III METODE PENELITIAN	60
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	60
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	62
C. Subjek dan Objek Penelitian	62
D. Sumber Data.....	62
E. Instrument dan Teknik Pengumpulan Data	63
F. Teknik Pengelolaan dan Analisis Data	65
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	68

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	72
A. Hasil Penelitian	72
1. Profil STIKes Kurnia Jaya Persada	72
2. Kepuasan Mahasiswa atas Pelayanan Akademik	77
3. Bentuk Pelayanan Akademik STIKes Kurnia Jaya Persada...	92
4. Strategi Pelayanan Akademik dalam Meningkatkan..... Kepuasan Mahasiswa	105
B. Pembahasan.....	108
BAB V PENUTUP.....	125
A. Kesimpulan	125
B. Implikasi Penelitian	126
DAFTAR PUSTAKA	127
LAMPIRAN	
BIODATA	



IAIN PALOPO

ABSTRAK

Nama/NIM : Abdul Muhrijul Mujahid/16.19.2.02.0013
Judul Tesis : Kepuasan Mahasiswa dalam Pelayanan Akademik di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Kurnia Jaya Persada Palopo
Pembimbing : 1. Dr. Syamsu Sanusi, M.Pd.I.
2. Dr. Edhy Rustan, M.Pd.

Kata Kunci: *Kepuasan Mahasiswa, Pelayanan Akademik di STIKES KJP*

Tujuan penelitian untuk mengetahui sejauh mana pelayanan akademik STIKES Kurnia Jaya Persada Palopo terhadap kepuasan mahasiswa. Adapun fokus dalam penelitian ini sebagai berikut: *Pertama*, kepuasan mahasiswa atas pelayanan yang diberikan oleh STIKes Kurnia Jaya Persada Palopo, *Kedua*, Bentuk pelayanan akademik di STIKES Kurnia Jaya Persada Palopo. *Ketiga*, Strategi pelayanan akademik dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa di STIKes Kurnia Jaya Persada Palopo.

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang menggunakan pendekatan *multidisipliner* yang meliputi pendekatan sosiologis, pendekatan fenomenologi dan pendekatan psikologis. Instrumen penelitian yang digunakan dalam mengumpulkan data yaitu: pedoman wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan dengan melakukan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan akademik di STIKES menunjukkan kepuasan mahasiswa, pelayanan yang baik mulai dari masa orientasi, bimbingan perkuliahan hingga penyediaan fasilitas yang memadai dirasakan oleh mahasiswa, para mahasiswa merasa puas atas pelayanan yang didapatkan selama ini. Upaya yang dilakukan STIKES dalam bentuk pelayanan, dengan menyediakan fasilitas penunjang perkuliahan, berupa Laboratorium, Perpustakaan, gedung yang dilengkapi AC, dan LCD, Free *wifi*, pihak kampus melayani mahasiswa mulai pagi hingga sore hari, pelayanan pun dilakukan dengan tidak membeda-bedakan. Begitupun dalam menunjang perkuliahan demi meningkatkan kualitas mahasiswa. Program praktik dilakukan untuk lebih membekali mahasiswa yang bersentuhan langsung dengan kejuruan-nya.

Implikasi menunjukkan bahwa pelayanan akademik sangat baik sebagaimana pelayanan selama ini diberikan kepada mahasiswa dan dirasa sangat memuaskan. Pelayanan baik kiranya dipertahankan untuk menjaga marwah perguruan tinggi.

ABSTRACT

Name/Reg. Number : Abdul Muhrijul Mujahid /16.19.2.02.0013
Title : Satisfaction of Students towards the Academic Services Kurnia Jaya
Persada Palopo Health College
Consultants : 1. Dr. H. Syamsu Sanusi, M.Pd.I
2. Dr. Edhy Rustan, M.Pd

Keywords: *Students' Satisfaction, Academic Services.*

This research aims at finding out the students' satisfaction towards the academic services at Kurnia Jaya Persada Palopo Health College. The focuses of the research are: *First*, the forms of academic services at Kurnia Jaya Persada Palopo Health College. *Second*, students' satisfaction on services given by the academic administration staffs at Kurnia Jaya Persada Palopo Health College. *Third*, academic services strategies applied by the academic staff in improving students' satisfaction at Kurnia Jaya Persada Palopo Health College

This research was a qualitative research. It used multidisciplinary approaches namely sociology, phenomenology and psychology. The instruments used in collecting data were interview guide, observation sheet, and documentation. The data analysis techniques used were data reduction, data display and taking conclusion.

The result of the research shows that the forms of the academic services at Kurnia Jaya Persada Palopo Health College are: prepare supporting lecturing facilities such as Laboratory, library, classrooms with AC, and LCD, free wifi, the staff service the students start in the morning up to the afternoon, the service are the same for every students. In improving the quality of the students, Practice program is conducted to give experiences to the students related to their study program. Even though the staffs have given some good services at Kurnia Jaya Persada Palopo Health College, the students' satisfaction on academic services is not really maximum yet. Some lecturers teach do not base on the schedule, some staffs come late in giving service to the students. Those problems should be evaluated to improve the services in order to satisfy the students.

The implication of the research shows that there is improvement in academic services at Kurnia Jaya Persada Palopo Health College. If the service is bad, it will influence the quality of the students. However, if the academic service is good, it will produce the high quality of human resources.

تجريد البحث

/ التسجيل : ه مجاهد / 16.19.2.02.0013
: رضا الطلاب في الخدمات الأكاديمية ب ه
نيا جايا
للعلوم الصحية
: 1. ماجستير
2. د ، ماجستير
الكلمات المفتاحية: رضا الطلاب، الخدمات الأكاديمية ه
نيا جايا برسادا للعلوم
الصحية

كان الهدف من البحث هو تحديد مدى الخدمات الأكاديمية ه نيا جايا
برسادا للعلوم الصحية لرضا الطلاب. ينصب التركيز في هذه الدراسة على ما يلي: أولاً
ه نيا جايا برسادا للعلوم الصحية
، شكل الخدمات الأكاديمية في ه نيا جايا برسادا للعلوم الصحية .
، استراتيجية الخدمات الأكاديمية في زيادة رضا الطلاب في ه نيا جايا
برسادا للعلوم الصحية .

هذا البحث عبارة عن بحث نوعي يستخدم منهجاً متعدد التخصصات يتضمن مناهج
اجتماعية ونهج ظاهريّة ومناهج نفسية. أدوات البحث المستخدمة في جمع البيانات هي: إرشادات
المقابلة والمقابلة والتوثيق. تحليل البيانات المستخدمة من قبل الحد من البيانات، وعرض
البيانات

تشير نتائج هذه الدراسة إلى أن الخدمات الأكاديمية في ه نيا جايا برسادا
للعلوم الصحية تظهر رضا الطلاب مة الجيدة بدءاً من فترة التوجيه
المحاضرة لتوفير التسهيلات المناسبة التي يشعر بها الطلاب، ويشعر الطلاب بالرضا عن
الخدمات التي تم الحصول عليها حتى الآن. الجهود التي يبذلها ه نيا جايا برسادا
للعلوم الصحية ، من خلال توفير مرافق دء

مختبرات ومكتبات ومباني مجهزة بمكيفات الهواء وشاشات الكريستال ال
فai المجانية، يخدم الحرم الجا ، ويتم تقديم الخدمة دون
تميز. وبالمثل في دعم المحاضرات لتحسين جودة الطلاب. يتم تنفيذ برنامج الممارسة لتزويد
الطلاب بشكل أفضل مع اتصال مباشر مع تعليمهم المهني.

أن الخدمات الأكاديمية جيدة جداً حيث أن الخدمة المقدمة حتى الآن
للطلاب تعتبر مرضية للغاية. سيتم الحفاظ على الخدمة الجيدة للحفاظ على

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Perguruan tinggi merupakan institusi yang memiliki peran dan posisi yang strategis dalam pencapaian tujuan pendidikan. Perguruan tinggi merupakan lembaga pendidikan tinggi yang menghasilkan lulusan-lulusan yang ahli dalam berbagai bidang demi menjawab berbagai kebutuhan masyarakat, bangsa, dan Negara. Pelayanan akademik yang berkualitas akan menciptakan manusia atau mahasiswa yang berkualitas pula dan mampu bersaing di era globalisasi. Kepuasan mahasiswa menjadi ukuran suatu perguruan tinggi dalam melakukan pelayanan kepada mahasiswa. Pelayanan yang terbaik harus mampu diberikan oleh bidang akademik di segala aspek.¹

Standar pendidikan keperawatan Indonesia terdiri atas standar pendidikan diploma Tiga, Pendidikan Ners, Pendidikan Magister, Pendidikan spesialis Keperawatan dan Program Pendidikan Dokter.² Lulusan sarjana keperawatan dalam KKNI terdapat pada jenjang level 6, dengan kompetensi keperawatan yang harus dimiliki yaitu praktik profesional, etis, legal, serta peka budaya, pemberian asuhan dan manajemen asuhan keperawatan, serta pengembangan profesional. Pendidikan keperawatan merupakan pendidikan yang mencakup keterampilan intelektual, interpersonal, teknis, dan mampu bertanggung jawab secara legal,

¹Yuniarti, *Pengaruh Kualitas Terhadap Kepuasan Mahasiswa*, (Jurnal: Trikonomika Vol 13 No. 1, 2014), h. 4.

² Undang-Undang Republik Indonesia No. 38 tahun 2014

keputusan dan tindakan yang dilakukan sesuai dengan standar dan kode etik profesi. Untuk meningkatkan kompetensi lulusan, setiap mahasiswa keperawatan pada akhir masa pendidikan dan profesi harus mengikuti uji kompetensi secara nasional (UU No. 38 tahun 2014 pasal 14 ayat 1).³

Pelayanan akademik akan berjalan dengan baik jika ditunjang oleh manajemen yang baik pula. Manajemen pada dasarnya merupakan suatu proses penggunaan sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran atau tujuan tertentu.⁴

Pelaksanaan pelayanan salah satu aspek dari pelayanan yang baik adalah melayani dengan lemah lembut dan sopan santun. Selain itu lembaga pendidikan khususnya perguruan tinggi harus memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas agar selaras dengan tujuan pemerintah untuk mencerdaskan kehidupan bangsa, senada dengan hal itu Mujamil Qomar menyatakan bahwa “Paradigma yang perlu dijadikan pegangan bagi manager lembaga pendidikan Islam, baik kapasitasnya sebagai Kepala Madrasah, Kepala Sekolah, pengasuh, ketua jurusan, dekan, maupun rektor adalah sebagai *khadim al ummat* (pelayan umat). Yang berarti mereka harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada orang lain baik jajaran pimpinan, para guru ustad, dosen, siswa, para karyawan dan masyarakat luas. Berkaitan dengan paradigma tersebut, falsafah yang harus

³Nursalam, *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*, (Edisi 4; Jakarta: Salemba Medika, 2014), h. 27.

⁴Muhaimin, *Manajemen Pendidikan Aplikasinya dalam Penyusunan Rencana Pengembangan Sekolah/Madrasah*, (Jakarta: Kencana, 2010), h. 31.

diimplementasikan oleh manager lembaga pendidikan Islam adalah falsafah penjual.⁵

Peningkatan kualitas perguruan tinggi khususnya dalam melayani mahasiswa dengan menerapkan strategi pelanggan guna memberikan kontribusi yang optimal dalam implementasi pelayanan pendidikan yang bermuara pada hadirnya kepuasan pada diri mahasiswa terhadap bentuk pelayanan yang disajikan. Oleh karena itu, sudah semestinya mampu menerapkan strategi pelayanan umum sebagai tolak ukur dalam menilai kepuasan mahasiswa sebagai konsumen. Pelayanan akademik yang berkualitas akan menciptakan manusia atau mahasiswa yang berkualitas pula dan mampu bersaing di era globalisasi. Kepuasan mahasiswa menjadi tolak ukur suatu perguruan tinggi dalam melakukan pelayanan kepada mahasiswa. Pelayanan yang terbaik harus mampu diberikan oleh bidang akademik di segala aspek. Pelayanan akademik yang kadang disebut dengan pelayanan kurikuler, meliputi: peraturan akademik, perkuliahan, kurikulum, bimbingan/konsultasi akademik, praktikum, tugas akhir, evaluasi, termasuk alat bantu perkuliahan seperti perpustakaan, OHP, laboratorium.

Pelayanan akademik akan berjalan dengan baik jika ditunjang oleh manajemen yang baik pula. Manajemen pada dasarnya merupakan suatu proses penggunaan sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran atau tujuan tertentu. Istilah manajemen biasa dikenal dalam ilmu ekonomi, yang

⁵Mujamil Qomar, *Manajemen Pendidikan Islam; Strategi Baru Pengelolaan Lembaga Pendidikan Islam*, (Malang: Erlangga, 2007), h. 194-195.

memfokuskan pada profit (keuntungan) dan komoditas komersial.⁶ Oleh karena itu, lembaga pendidikan yang menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sebagai sarana penunjang terciptanya sumber daya manusia yang berkompeten dan mampu bersaing di era globalisasi ini, maka institut pendidikan harus mau berbenah diri sesuai dengan kebutuhan zaman sekarang ini. Siagian dalam bukunya yang berjudul *Filsafat Administrasi* mengatakan perlu adanya kesatuan arah (*Unity of Direction*) artinya bahwa semua kegiatan, semua sumber, semua pemikiran, keahlian, waktu, dan kemampuan ditujukan hanya kepada satu arah yaitu pencapaian tujuan dengan cara yang seefisien dan seefektif mungkin.⁷

Sejauh ini bidang akademik Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) telah berusaha sebaik mungkin untuk melakukan pelayanan kepada mahasiswa sebagai konsumennya. Namun tidak dapat dipungkiri lagi bahwa selalu saja ada kekurangan dalam pelayanannya sehingga menimbulkan ketidakpuasan dari mahasiswa sebagai pelanggannya. Supranto berpendapat bahwa pada dasarnya kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja suatu barang, sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan.⁸ Menurut Maslow yang pertama berdasarkan kebutuhan fisiologis dimana kebutuhan akan rasa sandang, pangan menjadi terpenuhi. Kebutuhan akan keamanan terjamin dengan adanya jaminan sosial. Kebutuhan akan rasa sosial di

⁶Muhaimin, *Manajemen Pendidikan Aplikasinya dalam Penyusunan Rencana Pengembangan Sekolah/Madrasah*, h. 31.

⁷ Sondang P. Siagian, *Filsafat Administrasi*, (Cet. Ke 7; Jakarta: Bumi Aksara, 2014), h. 120.

⁸J. Supranto, *Metode Riset Aplikasi dalam Pemasaran*, (Cet. 2; Jakarta: Rineka Cipta, 2012), h. 28.

mana terciptanya hubungan persahabatan yang baik antar mahasiswa dengan mahasiswa, mahasiswa dengan karyawan. Kebutuhan penghargaan yang diberikan kepada mahasiswa karena prestasi yang dicapainya. Kebutuhan akan aktualisasi diri melalui pengembangan diri mahasiswa agar mampu mengembangkan kemampuan individunya.

Pelayanan akademik memiliki tugas untuk memberikan pelayanan yang terbaik agar menunjang kebutuhan mahasiswa dalam proses administrasi perkuliahan. Menurut Philip Kotler dan Gary Amstrong pelayanan itu sebagai “aktifitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu kelompok ke kelompok lainnya berupa sesuatu yang bersifat *intangible*.⁹ Pengertian *intangible* bukan berarti menawarkan hanya produk jasa saja, tetapi juga lebih pada proses penyampaianya. Pelayanan yang dimaksud adalah mengerti dan memahami akan kebutuhan konsumen serta mampu untuk memberikan pelayanan yang optimal.

Kepuasan mahasiswa akan tercapai apabila ada kesesuaian antara layanan yang diberikan dengan harapan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa adalah sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya¹⁰ Salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada kepuasan pelanggan yang dilayani. Pelayanan

⁹Philip Kotler dan Gary Amstrong, *Knowledge Management and Development MIM Academy, Service Operation*, (Jakarta: Esensi, 2009), h. 7.

¹⁰Sopiatin, *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), h. 72.

akademik yang berkualitas memberikan dorongan bagi mahasiswa untuk menjalin ikatan yang saling menguntungkan dalam jangka panjang.

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) Kurnia Jaya Persada yang selanjutnya disebut STIKes KJP adalah Perguruan Tinggi Swasta di bawah Yayasan Pendidikan Kurnia Jaya Persada sebagai badan hukum penyelenggara yang berkedudukan di Kota Palopo Provinsi Sulawesi Selatan, berdiri sejak tanggal 01 bulan Agustus tahun 2006 berdasarkan Surat Keputusan Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Nomor: 149/D/2006. Lokasi kampus yang strategis terletak di Jl. Dr.Ratulangi No 172 Kota Palopo yang merupakan jalur trans Sulawesi.

Sebagai institusi pendidikan yang peduli dengan pengembangan SDM Kesehatan merasa terpanggil untuk melahirkan Sarjana Keperawatan (Ners) dan Ahli Madya Kebidanan (AMd.Keb) yang profesional yang dapat memberikan kontribusi bagi perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di regional Sulawesi Selatan khususnya dan di Indonesia pada umumnya, bahkan untuk memenuhi kebutuhan pasar global. Saat ini, STIKes KJP membuka dan menyelenggarakan 2 (dua) Program Studi dan semuanya telah terakreditasi BAN PT yaitu: Program Studi Diploma III Kebidanan, Program Studi Strata 1 Keperawatan.¹¹

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) Kurnia Jaya Persada Palopo mengemban tugas menyelenggarakan pendidikan tinggi, mengembangkan dan menyebarluaskan serta mengabdikan ilmu pengetahuan, teknologi, kesenian, ilmu

¹¹Buku Profil STIKes Kurnia Jaya Persada Palopo tahun 2016, h. 4.

kemanusiaan, dan ilmu sosial untuk kepentingan dan kesejahteraan umat manusia serta kemajuan daerah, bangsa dan negara Indonesia mewajibkan dirinya untuk memperluas akses pada pendidikan tinggi dan pelayanan masyarakat yang menjadi bagian dari tanggung jawab sosial Perguruan Tinggi.

Selain itu, tuntutan dan harapan masyarakat pun semakin meningkat sehingga STIKes KJP berkewajiban untuk menghasilkan lulusan yang berkualitas makin tinggi dan mampu berdiri setara dalam pergaulan masyarakat dunia, berperan aktif dalam menggerakkan potensi masyarakat khususnya di bidang kesehatan, serta menghasilkan karya yang mampu mendorong peningkatan keunggulan dan daya saing bangsa.

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) Kurnia Jaya Persada Palopo merupakan salah satu perguruan tinggi swasta yang ada di kota Palopo. Proses pengembangannya memiliki dua program studi, yaitu program studi Ilmu Keperawatan dan Kebidanan serta profesi Ners. Kedua jurusan tersebut memperoleh Akreditasi dari BAN PT dengan Status akreditasi institusi B dan program studi B, Tenaga dosen pengajar terdiri dari 2 orang berpendidikan S3 dan 30 orang tenaga S2 yang mengajar di prodi D3 Kebidanan, S1 keperawatan dan profesi Ners dan telah memiliki NIDN. Meningkatkan kompetensi dosen agar lulusan hibah ristekdikti penelitian dan pengabdian masyarakat, Dilengkapi dengan laboratorium Bahasa, Perpustakaan dengan buku berbahasa Indonesia dan bahasa inggris, 8 Laboratorium keperawatan dan kebidanan yang berisi alat praktikum dan panthom (boneka) modern dan ruangan laboratorium yang disetting seperti ruangan di RS dan terdapat 1 ruangan untuk simulasi rooming in

ibu dan anak, Laboratorium komputer. Metode pembelajaran menggunakan metode tutorial. Soal Ujian mahasiswa mengikuti metode soal ujian kompetensi. Institusi secara rutin memberikan pengembangan keilmuan dosen pengajar dengan mengikutsertakan dosen pada presentasi dipertemuan internasional maupun nasional. Institusi aktif memberikan pendanaan kepada dosen yang melakukan penelitian maupun pengabdian kepada masyarakat. Kegiatan administrasi dilakukan dengan sistem *one day servis*. Serta mempersiapkan metode pembelajaran alumni guna peningkatan jumlah kelulusan yang kompeten di ujian kompetensi. Adapun kekurangan STIKes Kurnia Jaya Persada yakni, ketersediaan *website* masih terbatas informasi yang disediakan untuk mahasiswa, mempersiapkan metode pembelajaran alumni guna peningkatan jumlah lulusan yang kompeten di ujian kompetensi.¹² Berangkat dari permasalahan di atas, maka peneliti mengangkat judul “Kepuasan Mahasiswa dalam Pelayanan Akademik di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Kurnia Jaya Persada Palopo”.

B. Fokus Penelitian dan Deskripsi Fokus

Berdasarkan uraian konteks penelitian di atas, fokus dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bentuk pelayanan akademik di STIKes Kurnia Jaya Persada Palopo
2. Strategi pelayanan akademik dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa di STIKes Kurnia Jaya Persada Palopo
3. Kepuasan mahasiswa atas pelayanan yang diberikan oleh STIKes Kurnia Jaya Persada Palopo

¹² Observasi Peneliti di STIKes Kurnia Jaya Persada pada tanggal 12 April 2018.

Fokus	Indikator
<p>1. Bentuk pelayanan akademik di STIKes Kurnia Jaya Persada Palopo</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prinsip efisiensi, berkenaan dengan penggunaan sumber daya yang adab baik meliputi fasilitas, tenaga, dan yang lain untuk mendukung keberhasilan tugas administrasi. 2. Keyakinan, pengetahuan dan kesopanan staf administrasi serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. 3. Empati, syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi Mahasiswa. 4. Berwujud, penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan media komunikasi
<p>2. Strategi pelayanan akademik dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa di STIKes Kurnia Jaya Persada Palopo</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemampuan memberi layanan untuk memberikan pelayanan yang diharapkan secara akurat sesuai dengan yang diharapkan. 2. Keinginan untuk membantu dan menyediakan pelayanan yang dibutuhkan dengan segera. 3. Selalu memberikan informasi dan melakukan sebaik-baiknya serta mendengarkan segala apa yang disampaikan. 4. Profil, citra umum dan daya tarik khusus suatu instansi atau organisasi

<p>3. Kepuasan mahasiswa atas pelayanan yang diberikan oleh STIKes Kurnia Jaya Persada Palopo</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada komplain 2. Merekomendasikan kepada teman 3. keyakinan pengguna jasa bahwa harapannya akan dipenuhi oleh tindakan yang dilakukan penyedia jasa dimasa yang akan datang. 4. Kecenderungan mengatakan sesuatu yang serba baik tentang produk yang bersangkutan kepada orang lain. 5. Tidak merasa untuk mendapatkan pelayanan yang sama kembali
---	--

C. Definisi Operasional

Penelitian ini menggunakan beberapa istilah yang memerlukan kejelasan maknanya. Untuk memperoleh kejelasan tentang suatu pan dangan dalam pembahasan, maka berikut dijelaskan mengenai beberapa istilah yang digunakan sebagai berikut:

1. Kepuasan mahasiswa

Kepuasan mahasiswa adalah suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan dapat terpenuhi melalui pelayanan yang dirasakan. Perasaan senang seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil yang telah dirasakan terhadap kinerja yang diharapkan. Terdiri dari 1) Tidak ada komplain, 2) Merekomendasikan kepada teman, 3) keyakinan pengguna jasa bahwa harapannya akan dipenuhi oleh tindakan yang dilakukan penyedia jasa

dimasa yang akan datang, 4) Kecenderungan mengatakan sesuatu yang serba baik tentang produk yang bersangkutan kepada orang lain.

2. Pelayanan akademik

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas seseorang secara langsung. Pelayanan yang diberikan menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka mencapai tujuan guna untuk mewujudkan kepuasan dalam hal pemenuhan kebutuhan mahasiswa. Dengan akademik akan menjadikan seseorang lebih mampu untuk memilih apa yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan yang menjadi sebuah kebahagiaan seseorang dalam melakukan sebuah kegiatan. Terdiri dari 1) bukti fisik, 2) keandalan, 3) ketanggapan, dan 4) jaminan.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bentuk pelayanan akademik di STIKes Kurnia Jaya Persada Palopo.
2. Untuk mengetahui strategi pelayanan akademik dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa di STIKes Kurnia Jaya Persada Palopo
3. Untuk mengetahui kepuasan mahasiswa atas pelayanan yang diberikan oleh bagian Akademik di STIKes Kurnia Jaya Persada Palopo.

Adapun Manfaat dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Manfaat teoretis
 - a) Pengembangan ilmu manajemen pendidikan terutama berkenaan dengan masalah peningkatan pelayanan akademik yang memberikan implikasi praktik

bagi penyelenggara pendidikan di perguruan tinggi sehingga tujuan organisasi dapat tercapai secara efisien, efektif, dan produktif

2. Manfaat praktis

- a) Diharapkan menjadi pegangan, rujukan atau sebagai masukan bagi para pendidik, praktisi pendidikan, pengelola lembaga pendidikan yang memiliki kesamaan karakteristik.
- b) Memberikan informasi kepada pimpinan kampus yang bersangkutan tentang pentingnya pelayanan akademik yang memuaskan yang pada gilirannya berdampak pada peningkatan mutu pendidikan untuk menjawab tuntutan dan kebutuhan perguruan tinggi dan masyarakat.
- c) Sebagai bahan referensi bagi peneliti-peneliti yang lain yang akan melaksanakan penelitian serupa dimasa yang akan datang.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Kaitannya dengan penelitian ini, peneliti perlu mengemukakan beberapa hasil penelitian terdahulu, hal ini dimaksudkan untuk memperjelas arah penelitian ini. Diantara penelitian terdahulu antara lain:

Pertama, Wardhana Wahyu Dharsono, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Non-Akademik Citra Lembaga Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa” Penelitian bertujuan untuk menganalisis pengaruh variable Pelayanan Non Akademik, Akademik dan Citra Lembaga terhadap kepuasan mahasiswa dan loyalitas. Kualitas layanan non akademik yang diberikan oleh pihak lembaga pendidikan mampu meningkatkan kepuasan mahasiswa. Citra lembaga dari suatu organisasi yang sudah terkenal dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa. Kualitas layanan akademik yang diberikan oleh pihak lembaga mampu meningkatkan loyalitas mahasiswa. Dengan kepuasan mahasiswa dapat meningkatkan loyalitas mahasiswa. Kepuasan yang dipersepsikan mahasiswa berupa puas terhadap fasilitas, layanan karyawan, materi kuliah dari dosen kurikulum yang ada dan kebijakan pimpinan mampu meningkatkan loyalitas mahasiswa.¹

¹Wardhana Wahyu Dharsono, *Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Non Akademik Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa*, Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri, Vol. 1 No. 2, PPs Malang, Agustus 2015.

Penelitian ini terdapat persamaan dan perbedaannya, adapun persamaan dalam penelitian ini adalah terletak pada kesamaan membahas tentang tingkat kepuasan mahasiswa sedangkan yang menjadi perbedaannya adalah, penelitian ini hanya fokus pada bentuk pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa sedangkan penelitian sebelumnya menganalisis tentang pelayanan non akademik, akademik, dan citra lembaga terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa.

Kedua, dengan judul “*Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik*” Tujuan dari penelitian ini ialah untuk menyikapi sejauhmana persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik Pascasarjana UIN Alauddin Makassar dalam rangka meningkatkan pelayanan akademik menuju pelayanan yang berkualitas.² Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mahasiswa mempersepsikan pelaksana administratif di Pascasarjana UIN Alauddin Makassar dilihat dari dimensi kualitas pelayanan akademik *reliability* dinilai masih jauh dari kualitas karena tidak tepat dan membutuhkan waktu yang lama, *responsiveness* pelayanan terkesan lambat menangani kebutuhan mahasiswa, *assurance* tidak memberikan jaminan dalam pelayanan sehingga menimbulkan keragu-raguan ketika menggunakan layanan akademik, *emphaty* mahasiswa menilai untuk mendapatkan kenyamanan dan kemudahan dalam pelayanan sangat jauh kata mudah karena pelayanan terkesan rumit dan menyulitkan mahasiswa, *tangibles* fasilitas yang digunakan untuk menunjang perkuliahan sudah memadai meskipun masih ada kekurangan namun hal ini dianggap terpenuhi.

²Indrirwan, *Persepsi Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Akademik Pascasarjana UIN Alauddin Makassar*” Tesis, Makassar: PPs UIN Makassar, 2016.

Perbedaan dalam penelitian ini adalah terletak pada objek penelitian yaitu mahasiswa, sedangkan persamaan dalam penelitian ini adalah terletak pada kesamaan membahas tentang kepuasan mahasiswa melalui pelayanan akademik.

Ketiga, *Abdul Zahir* dengan judul “*Analisis kualitas layanan akademik Universitas Cokroaminoto Palopo*”, dalam penelitian tersebut tujuan utama yang dicapai adalah 1) untuk mengetahui kualitas layanan akademik di UNCP berdasarkan dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, dan 2) untuk mengetahui dimensi-dimensi apa yang harus diprioritaskan dalam upaya meningkatkan layanan akademik di UNCP. Dari hasil penelitian tersebut, mengungkapkan kualitas layanan akademik UNCP telah melahirkan beberapa kesimpulan. Peneliti dapat menyimpulkan bahwa Kualitas layanan akademik di UNCP berdasarkan berdasarkan analisis *Servqual* memperlihatkan dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik terkategori baik. Hal yang sangat perlu diprioritaskan UNCP adalah layanan dalam dimensi jaminan yakni kualifikasi dosen, penguasaan dosen, keramahan dosen, dan penampilan dosen.³

Persamaan dalam penelitian ini adalah terletak pada masalah pelayanan akademik terhadap mahasiswa serta bentuk pelayanannya dan perbedaan dalam penelitian ini terletak pada model penelitian yang digunakan dalam menganalisis bentuk pelayanan tersebut.

Secara umum penelitian yang diuraikan sebelumnya berfokus pada pelayanan serta persepsi mahasiswa terhadap mutu pelayanan tersebut, dalam

³Abdul Zahir, *Analisis Kualitas Layanan Akademik Universitas Cokroaminoto Palopo*, Prosiding Seminar nasional, ISSN 2433-1109, Vol 2, No.1 tahun 2017, h. 646

penelitian ini akan dijelaskan gambaran pelayanan akademik, kepuasan mahasiswa atas pelayanan akademik yang diberikan serta bentuk pelayanan akademik yang perlu diterapkan dalam lembaga pendidikan khususnya lembaga pendidikan kesehatan. Dalam penelitian ini memfokuskan bagaimana penerapan *reability* (keandalan), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan, empati dan keberwujudan dilaksanakan dalam proses pelayanan akademik demi tercapainya kepuasan mahasiswa dan hadirnya sifat positif dalam diri mahasiswa.

B. Tinjauan Konseptual

1. Kepuasan Mahasiswa

a. Konsep kepuasan mahasiswa

Kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin. *Satis* artinya *enough* atau cukup, dan *facere* berarti *todo* atau melakukan jadi produk atau jasa yang bisa memuaskan adalah produk dan jasa yang sanggup memberikan sesuatu yang dicari oleh konsumen pada tingkat cukup.⁴ Kualitas berkaitan erat dengan kepuasan, kualitas memberikan dorongan khusus bagi mahasiswa untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perguruan tinggi (almamater).

Kotler mendefinisikan kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja

⁴Tjiptono dan Chandra, *Service Quality and Satisfaction*, (Edisi I: Yogyakarta: Andi Offset, 2016), h. 195.

(atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.⁵ Dari definisi tersebut, kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja atau harapan. Jika kinerja berada di bawah harapan pelanggan tidak puas. Jika kinerja melebihi harapan pelanggan amat puas dan senang.

Kepuasan mahasiswa adalah sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya.⁶

Kepuasan mahasiswa adalah tanggapan atas terpenuhinya harapannya. Hal ini berarti penilaian bahwa suatu bentuk keistimewaan dari suatu barang dan jasa, memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan di bawah harapan atau pemenuhan kebutuhan melebihi harapan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa adalah bentuk kenyamanan yang diterima dari pelayanan akademik yang dilaksanakan dalam dunia pendidikan.

Kepuasan mahasiswa bergantung pada perkiraan kinerja pelayanan dalam memberikan nilai, relatif terhadap harapan mahasiswa. Jika kinerja pelayanan jauh lebih rendah dari harapan mahasiswa, mahasiswa tidak terpuaskan. ketika kinerja pelayanan sesuai dengan harapan, mahasiswa terpuaskan. Jika kinerja melebihi yang diharapkan, mahasiswa lebih senang. Kuncinya adalah

⁵Kotler Philip, *Manajemen Pemasaran*, (Edisi 12; Cet. Ke 4: Jakarta: Indeks, 2009), h. 42.

⁶ Sopiati Popi, *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), h. 33.

menyesuaikan harapan mahasiswa dengan kinerja perguruan tinggi.⁷ Perguruan tinggi yang cerdas bermaksud untuk memuaskan mahasiswa dengan hanya memberikan apa yang dapat mereka berikan kemudian memberikan lebih banyak dari yang mereka janjikan.

Dalam era globalisasi persaingan menjadi sangat tajam, baik di pasar domestik (nasional) maupun di pasar internasional. Untuk memenangkan persaingan, perguruan tinggi harus mampu memberikan kepuasan kepada mahasiswanya. Misalnya dengan memberikan pelayanan yang mutunya lebih baik, dari pada para pesaingnya.

Mahasiswa memang harus dipuaskan, sebab kalau mereka tidak puas akan meninggalkan kesan yang kurang baik bagi para calon mahasiswa kedepannya, hal ini akan menyebabkan penurunan animo para calon mahasiswa baru. Maka dari itu, pihak perguruan tinggi harus berusaha melakukan pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa agar segera mengetahui atribut apa dari suatu produk yang bisa membuat mahasiswa tidak puas.

Kepuasan mahasiswa adalah sebagai hasil penelitian di kalangan mahasiswa terhadap apa yang diharapkannya dengan menjadi mahasiswa di perguruan tinggi tersebut. Harapan itu lantas dibandingkan dengan persepsinya terhadap kinerja layanan yang diterimanya. Jika harapan lebih tinggi dari pada kinerja layanan, ia akan merasa tidak puas.

Menurut uraian di atas, ada dua ukuran yang tercakup. Ukuran yang pertama adalah harapan yang berfungsi sebagai pembanding atas ukuran yang

⁷Kotler Philip dan Amstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, (Edisi ke 12: Cet. Ke VI; Jakarta: Erlangga, 2012), h.3.

kedua, yaitu kriteria layanan. Hanya menggunakan satu ukuran berupa kepuasan yang diperoleh setelah menjadi mahasiswa di perguruan tinggi tersebut. Dalam hal ini, skor kinerja layanan dijadikan sebagai skor kepuasan mahasiswa.

Kepuasan mahasiswa terbentuk dari persepsi nilai penawaran dan harapan, mahasiswa yang sangat puas atau senang akan memiliki ikatan emosional dan mempunyai loyalitas yang tinggi terhadap perguruan tinggi (almamater). Terciptanya kepuasan mahasiswa dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perguruan tinggi dan mahasiswa serta para alumni menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi calon mahasiswa baru.⁸

Terciptanya loyalitas mahasiswa terhadap almamater kampus akan tercipta apabila mahasiswa memperoleh kepuasan selama menempuh proses pendidikan di kampus tersebut serta mampu menarik lebih banyak pendaftar mahasiswa baru tiap tahunnya.

Harapan mahasiswa dari waktu ke waktu berkembang, seiring dengan semakin banyaknya informasi yang diterima, serta semakin bertambahnya pengalaman mahasiswa yang akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan mahasiswa.

Perguruan tinggi yang ingin unggul saat ini harus mengamati harapan para mahasiswa dan calon mahasiswa baru, kinerja perguruan tinggi dan kepuasan mahasiswa. Apabila kinerja di bawah harapan maka mahasiswa akan kecewa,

⁸Fandi Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Edisi 4; Yogyakarta: Andi Offset: 2015), h, 28.

kalau kinerja sesuai harapan maka mahasiswa akan puas dan apabila kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan sangat puas, senang atau gembira

Kepuasan mahasiswa terjadi apabila apa yang menjadi kebutuhan, keinginan, atau harapan mahasiswa dapat dipenuhi. Kepuasan mahasiswa adalah perasaan senang atau puas bahwa jasa yang diterima telah sesuai atau melebihi dari harapan. Aspek yang terkait dengan kepuasan mahasiswa ada 5, antara lain adalah sebagai berikut:

- 1) Tidak ada komplain
- 2) Merekomendasikan kepada teman
- 3) Keyakinan pengguna jasa bahwa harapannya akan dipenuhi oleh tindakan yang dilakukan penyedia jasa dimasa yang akan datang.
- 4) Kecenderungan mengatakan sesuatu yang serba baik tentang produk yang bersangkutan kepada orang lain.
- 5) Tidak merasa untuk mendapatkan pelayanan yang sama kembali.⁹

Menurut Philip Kotler bahwa kepuasan adalah hasil yang dirasakan oleh konsumen yang mengalami kinerja sebuah lembaga yang sesuai dengan harapannya. Konsumen merasa puas dan gembira kalau harapan mereka terpenuhi termasuk kepuasan mahasiswa program studi keperawatan dan kebidanan mahasiswa STIKes Kurnia Jaya Persada Palopo terhadap Pelayanan Administrasi Akademik yang diberikan kepada mahasiswa. Setiap karyawan atau pegawai

⁹Alek Abdan Syakuro, *Pengaruh Peningkatan Pelayanan dengan Prinsip-Prinsip Syariah pada Rumah Sakit Islam Terhadap Kepuasan Pelanggan; Studi Kasus pada RSI Sultan Agung Semarang*, (Tesis: Semarang: IAIN Walisongo, 2010), h. 26 .

memiliki peran dan tanggungjawab masing-masing dan tanggung jawab itu merupakan salah satu amanah yang harus dilaksanakan sesuai dengan aturan.

Dalam segala hal, sifat amanah harus dimiliki oleh setiap orang mukmin, apalagi yang memiliki pekerjaan yang berhubungan dengan pelayanan bagi masyarakat (mahasiswa). Sebagaimana Allah swt., berfirman dalam QS. An_Nisa (4): 58:

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴾

Terjemahnya:

Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat.¹⁰

Sifat amanah yang harus dimiliki oleh setiap orang mukmin, apalagi yang memiliki pekerjaan yang berhubungan dengan pelayanan bagi masyarakat, amanah yaitu tanggung jawab yang harus dilaksanakan, oleh karena itu setiap karyawan atau pegawai jika diberikan suatu pekerjaan maka ia harus melaksanakan sebaik-baiknya sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

b. Mengukur kepuasan mahasiswa

Pemantauan dan pengukuran terhadap kepuasan mahasiswa telah menjadi sangat esensial bagi setiap perguruan tinggi. Hal ini dikarenakan langkah tersebut dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi keperluan

¹⁰Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Quran dan Terjemahnya*, (Jakarta: Pantja Cemerlang, 2017), h. 133.

pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan mahasiswa. Pada prinsipnya kepuasan mahasiswa itu dapat diukur dengan berbagai macam metode dan teknik.

Kepuasan mahasiswa pada dasarnya selalu berubah-ubah dan merupakan hal yang *intangibile*, mahasiswa akan cenderung melihat aspek fisik dan harga untuk memperoleh informasi mengenai harapan kepuasan yang akan mereka terima dari perguruan tinggi. Aspek fisik (bangunan, kantor, penampilan staf dan para dosen, penataan fasilitas fisik).

c. Konsep ketidakpuasan mahasiswa

Kepuasan bisa semakin besar apabila mahasiswa yang mengeluh merasa keluhannya tidak diselesaikan dengan baik. Yang penting bagi mahasiswa adalah bahwa pihak lembaga harus menunjukkan rasa perhatian, keprihatinan, dan penyesalan terhadap kecewanya mahasiswa dan berusaha memperbaiki situasi.¹¹

Ada empat aspek penting dalam penanganan keluhan, yaitu sebagai berikut:

- 1) Empati pada mahasiswa yang marah
- 2) Kecepatan dalam penanganan keluhan
- 3) Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau keluhan
- 4) Kemudahan bagi mahasiswa untuk menghubungi bagian akademik jika

aspek penting tersebut di atas dilaksanakan dengan baik maka para pelanggan tidak timbul kekecewaan yang lain.¹²

¹¹Tjiptono, Fandy, *Service Quality and Satisfaction*, (Edisi IV; Yogyakarta: Andi Offset, 2016), h.31.

¹²M. Nur Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management*, (Edisi 3; Ghalia Indonesia, 2010), h. 132.

Penanganan bentuk aduan mahasiswa terhadap akademik seharusnya direspon secara cepat serta kemampuan untuk mencari solusi dari permasalahan yang disampaikan secara cepat.

d. Faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan

Tingkat kepuasan pelanggan sangatlah penting bagi kemajuan suatu instansi yang memberikan produk ataupun jasa, tentunya perlu diperhatikan lebih lanjut faktor-faktor yang mampu mempengaruhi pelanggan. Faktor yang menentukan harapan pelanggan meliputi kebutuhan pribadi, pengalaman masa lampau, rekomendasi dari mulut ke mulut, dan iklan. Kepuasan terhadap pelanggan menurut Tjiptono ada tujuh elemen yang perlu diperhatikan sebagaimana berikut ini:

- 1) Barang dan jasa berkualitas
- 2) Relationship marketing
- 3) Program promosi loyalitas
- 4) Fokus pada pelanggan terbaik
- 5) Sistem penanganan komplain
- 6) Unconditional guarantees
- 7) Program *pay-for-performance*.¹³

Pentingnya membangun kenyamanan kepada pelanggan, itu semua dilakukan oleh seluruh elemen yang ada. Dalam konteks kualitas produk (barang dan jasa) dan kepuasan, telah tercapai konsensus bahwa harapan pelanggan

¹³Fandi Tjiptono, *Manajemen Jasa Terpadu*, h. 358.

memiliki peranan yang besar sebagai standar perbandingan dalam evaluasi kualitas maupun kepuasan.

2. Pelayanan Akademik

Perkembangan kehidupan masyarakat dewasa ini, sains cenderung semakin kompleks. Hal ini ditandai dengan semakin beragamnya dan meningkatnya harapan masyarakat atas terpenuhinya kebutuhan pokok (*publik goods*). Namun sering kali upaya pemenuhan harapan masyarakat tersebut di hadapkan pada makin terbatasnya sumber-sumber daya yang ada. Mengingat penyelenggaraan kebutuhan pokok masyarakat merupakan kewajiban yang diurus oleh pemerintah maka jika terjadi kesenjangan antara harapan dan kenyataan dalam pemenuhannya, pemerintah harus bertanggung jawab. Artinya pemerintah harus mengelola dan mengurus dengan baik pelayanan umum agar kesejahteraan masyarakat tetap terwujud.¹⁴ Perkembangan dunia yang mengglobal dan meningkatkan kualitas pendidikan masyarakat serta terbukanya akses informasi yang seluas-luasnya menimbulkan tuntutan yang meningkat terhadap pelayanan publik yang berkualitas.

Pekerjaan teknis administrasi, layanan merupakan bagian dari aktivitas yang berupa mekanis. Layanan pada dasarnya adalah orang yang memberikan atau mengurus apa yang diperlukan oleh orang lain baik berupa barang atau jasa kepada pengguna jasa yang membutuhkan suatu informasi berkualitas.

Menurut Edwar Sallis mutu atau kualitas yang didefinisikan oleh para pelanggan atau pengguna jasa jauh lebih penting dibandingkan harga dalam

¹⁴Banbang Istianto, *Manajemen Pemerintahan dalam Perspektif Pelayanan Publik*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2011), h. 1.

menentukan permintaan barang dan jasa. Peters menemukan kenyataan bahwa para pelanggan atau pengguna jasa akan selalu membayar lebih untuk mendapatkan pelayanan yang baik tanpa menghiraukan tipe produknya.¹⁵

Upaya mendefinisikan kualitas dalam organisasi tertentu bukanlah sesuatu mudah yang dilakukan. Meski demikian dari pengertian kualitas banyak sekali baik dari para cendekiawan-cendekiawan yang bergelut pada bidang masing-masing mereka tekuni. Menurut Rohiat “*Quality is the extent to which produc and service conform to customer requirement*” Kualitas adalah sejauh mana produksi dan layanan sesuai dengan kebutuhan customer.¹⁶

a. Konsep pelayanan akademik

Pelayanan adalah kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak pada pihak yang lain yang pada dasarnya tidak menghasilkan kepemilikan.¹⁷ Sedangkan menurut Supranto, jasa atau pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.¹⁸

Menurut pendapat lainnya pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang

¹⁵Edwar Sallis, *Total Quality Management In Education Manajemen Mutu Pendidikan*, (Cet.VII; Jogjakarta: IRCiSoD, 2008), h. 57.

¹⁶Rohiat, *Manajemen Sekolah Teori Dasar dan Praktik* (Cet. IV; Bandung: Refika Adinata, 2012), h. 52.

¹⁷Kotler, Philip, *ManajemenPemasaran*,h. 83.

¹⁸J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, (Cet. IV; Jakarta: Rineka Cipta, 2011), h.227.

terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan pegawai atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.¹⁹

Administrasi berasal dari bahasa latin “*ad dan ministro*” salah satu dari bahasa kuno semenanjung Italia, mula-mula dipopulerkan oleh Bangsa latin Italia pada zaman Romawi Kuno. Kata *ad* mempunyai arti yang sama dengan kata *to* dalam Bahasa Inggris, yang berarti “ke atau kepada” dan *ministro* sama dengan *to save* atau *to conduct* yang berarti “melayani, membantu, atau mengarahkan”. Administrasi merupakan rangkaian kegiatan atau keseluruhan proses pengendalian usaha kerjasama orang untuk mencapai tujuan secara berencana dan sistematis yang diselenggarakan dalam lingkungan tertentu.²⁰

Pada dasarnya pelayanan adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun dalam upaya proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Adapun yang dimaksud dengan kualitas pelayanan akademik merupakan perbandingan antara pelayanan akademik yang dirasakan pelanggan atau *stakeholders* dengan kualitas pelayanan akademik yang diharapkan pelanggan atau *stakeholders*. Apabila kualitas layanan akademik yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan maka pelayanan dikatakan berkualitas.

¹⁹Ratminto, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), h. 24.

²⁰M. Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, (Cet. VI: Jakarta: Rineka Cipta, 2010), h. 26.

Muhammad Ramli mengungkapkan bahwa pelayanan publik oleh lembaga administrasi, diartikan segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan di pusat, di daerah, dan lingkungan badan usaha milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai salah satu usaha yang dilakukan oleh seorang/kelompok atau institusi tertentu memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka tujuan tertentu sesuai keputusan (Menpan) Nomor 81 Tahun 1993

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap dan berperang pada efisien dan efektivitas.
3. Mutu proses dan hasil dari pelayanan umum harus diusahakan agar memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan.
4. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban memberikan peluang kepada peraturan perundang-undangan yang berlaku.²¹

Pekerjaan teknis administrasi, pelayanan merupakan bagian dari aktivitas yang berupa mekanis. Layanan pada dasarnya adalah orang yang memberikan

²¹Muhammad Ramli, *Manajemen Pelayanan Publik Berbasis Kemanusiaan*, (Makassar: Alauddin University Press, 2013), h. 19-20.

atau mengurus apa yang diperlukan oleh orang lain baik berupa barang atau jasa kepada pengguna jasa yang membutuhkan suatu informasi. Layanan merupakan Suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan pegawai atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Layanan atau *to service*, di sebuah administrasi berbeda dengan layanan pada kegiatan kemasyarakatan yang lain, seperti layanan kesehatan, layanan kependudukan, dan layanan keagamaan. Perbedaan itu tentu dikaitkan dengan tugas dan fungsi masing-masing bidang, meskipun pada dasarnya suatu layanan mempunyai prinsip-prinsip yang sama atau berdekatan pada prinsipnya konsep pelayanan memiliki berbagai macam definisi yang berbeda redaksi, namun pada intinya merujuk pada konsepsi dasar yang sama.

Kualitas pelayanan administrasi akademik tidak terlepas dari prinsip-prinsip akademik, adapun aspek tentang pelayanan seperti yang dideskripsikan oleh H. M. Daryanto sebagai berikut:

- 1) Prinsip efisiensi, berkenaan dengan penggunaan sumber daya yang ada baik meliputi fasilitas, tenaga, dan yang lain untuk mendukung keberhasilan tugas administrasi.
- 2) Keyakinan (*Assurance*): pengetahuan dan kesopanan staf administrasi serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.
- 3) Empati (*Empathy*): syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi Mahasiswa.

4) Berwujud (*Tangibles*): penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan media komunikasi.²²

Tujuan menciptakan pelayanan administrasi akademik yang tertib, efisien dan efektif, sehingga terbentuk kesatuan pemahaman dan tindakan serta disiplin di kalangan mahasiswa, staf pengajar, dan staf administrasi.²³

Suatu pelayanan akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila didukung oleh beberapa faktor:

- 1) Adanya aturan yang memadai
- 2) Kemampuan dan keterampilan yang sesuai dengan tugas atau pekerjaan yang dipertanggung jawabkan
- 3) Tersedianya sarana pelayanan sesuai dengan jenis dan bentuk tugas atau pekerjaan pelayanan.

Berdasarkan pembahasan di atas bahwa penyediaan pelayanan yang berkualitas akan menghadirkan kepuasan mahasiswa serta terbentuknya kesadaran di kalangan mahasiswa, dosen, dan staf kampus untuk melaksanakan tugas dan kewajibannya.

a. Karakteristik Layanan

Literatur manajemen jasa mengungkapkan bahwa jasa/layanan memiliki empat karakteristik unik yang membedakannya dari barang dan berdampak pada

²²J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, h. 231.

²³Ninik Sugih Hartini, "*Pelaksanaan Sistem Administrasi Akademik di Politeknik Seni*, (Yogyakarta:Universitas Negeri Jogjakarta, 2010), h. 20.

strategi mengelola dan memasarkannya. Keempat karakteristik utama tersebut dikenal dengan istilah paradigma *Intangibility, dan Perishability*.²⁴

1) *Intangibility*

Jasa/layanan berbeda secara signifikan dengan barang fisik. Bila barang merupakan suatu objek, alat, material, atau benda yang bisa dilihat, disentuh, atau dirasa dengan panca indera; maka jasa/layanan justru merupakan perbuatan, tindakan, pengalaman, proses, kinerja (*performance*), atau usaha yang sifatnya abstrak. Bila barang dapat dimiliki, maka layanan/jasa cenderung hanya dapat dikonsumsi tetapi tidak dapat dimiliki (*non-ownership*). Walaupun sebagian besar jasa mungkin saja berkaitan dan didukung dengan produk fisik (contohnya, papan tulis, spidol atau kapur tulis, meja dan kursi, OHP, buku pelajaran, dan lainnya dalam jasa pendidikan), esensi dari apa yang dibeli pelanggan adalah kinerja yang diberikan oleh pihak tertentu kepada pihak lainnya. Jasa bersifat *intangible*, artinya jasa tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar, atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi. Seorang konsumen jasa tidak dapat menilai hasil dari sebuah jasa sebelum ia mengalami atau mengkonsumsinya sendiri.

2) *Perishability*

Perishability berarti bahwa jasa/layanan adalah komoditas yang tidak tahan lama, tidak dapat disimpan untuk pemakaian ulang di waktu datang, dijual kembali, atau dikembalikan. Kondisi semacam ini tidak akan menjadi masalah apabila permintaan bersifat konstan, karena staf dan kapasitas penyedia

²⁴Fandi Tjiptono, *Service Management, Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2012), h. 28

jasa/layanan bisa diatur untuk memenuhi permintaan. Namun sayangnya, permintaan pelanggan terhadap sebagian besar jasa/layanan sangat *fluktuatif* dan seringkali dipengaruhi faktor musiman (*seasonal factors*). Misalnya, sambungan Internet berfluktuasi antar jam dan hari; dan sebagainya.

Ada beberapa faktor yang perlu diperhatikan dalam peningkatan pelayanan publik antara lain:

a) Dedikasi dan disiplin

Untuk memberikan sebuah pelayanan bermutu pada seorang manusia haruslah mempunyai rasa pengabdian terhadap tugas dan pekerjaannya. Dalam aktivasi yang merupakan target proses pelayanan harus normatif dan idealis. Sebab seorang yang memiliki dedikasi tinggi adalah manusia yang menyadari arti sebuah profesinya sendiri dan berusaha untuk mewujudkannya.

b) Jujur

Kejujuran sangat penting, bukan hanya orang lain tetapi juga terhadap diri sendiri. Terhadap orang lain seorang manusia haruslah dapat bekerja sama berdasarkan kepada saling percaya. Kejujuran berhubungan dengan kemampuan sendiri kita harus jujur terhadap apa yang kita buat. Sikap profesionalisme ini ditandai oleh seorang manusia unggul yang mengetahui kapan dia berdiri sendiri dan kapan dia harus bekerja sama.

c) Inovatif

Seorang manusia unggul bukanlah seorang manusia rutin yang puas dengan hasil yang telah dicapai dan telah puas. Seorang manusia unggul adalah seorang yang selalu gelisah dan mencari sesuatu yang baru.

d) Tekun

Seorang manusia unggul adalah seorang yang memfokuskan perhatian pada tugas dan pekerjaan yang telah diserahkan kepadanya atau suatu usaha yang sedang dikerjakannya. Ketekunan akan menghasilkan sesuatu karena manusia unggul tidak akan berhenti sebelum ia membuahkan sesuai dengan kehidupan yang mementingkan mutu.

e) Ulet

Berkaitan dengan sikap tekun dan ulet, manusia unggul dengan hidup berdisiplin tidak mungkin seseorang yang ulet dan menggunakan jalan pintas dalam tugas dan pekerjaannya. Seseorang tekun dan ulet akan terus menerus melaksanakan tugasnya secara fokus sesuai dengan jadwal tanpa mencari jalan pintas dan merusak disiplin.

f) Sumber daya manusia

Sumber daya manusia merupakan aset yang dimiliki oleh instansi atau organisasi swasta maupun pemerintahan. Tanpa adanya dukungan sumber daya manusia yang handal dan professional aktivitas suatu kantor akan memberikan dampak yang sangat signifikan terhadap perkembangan atau pelayanan suatu organisasi.²⁵

Suatu manajemen yang baik dan dikatakan efektif, adalah manajemen yang baik adalah kemampuan mengorganisasi dan memanfaatkan sumber daya yang tersedia dalam tugas untuk mencapai dan memelihara suatu tingkat operasi

²⁵Mifta Thoha, *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*, (Cet. III; Jakarta: Kencana, 2010), h. 83.

yang efektif karena pada akhirnya keberhasilan kepemimpinan dan organisasi diukur dengan konsep efektivitas itu.

Dampak dari sebuah manajemen sumber daya manusia yang baik yaitu perusahaan akan berproduktivitas dengan baik, kualitas akan kehidupan kerja terjaga dan memenuhi segala aspek. Maka, dalam manajemen sumber daya manusia diperlukan peningkatan akan kinerja sumber daya manusia tersebut. Salah satu untuk meningkatkan kinerja SDM adalah dengan etos kerja.²⁶

Etos kerja Islami yang dapat diakomodir dari implementasi nilai Islam dalam al-Quran dan Hadis, seperti sebagai berikut: Menghargai waktu, ikhlas, jujur, komitmen kuat, konsekuen, dan berani tantangan, kreatif, percaya diri dan ulet, bertanggung jawab, bahagia karena melayani, memiliki harga diri, memiliki jiwa kepemimpinan, berorientasi pada masa depan, hidup hemat, jiwa wirausaha, keinginan mandiri, selalu berusaha, perkaya jalinan silaturahmi, serta menjunjung tinggi adanya semangat dalam bekerja. Etos kerja sangat menjunjung tinggi adanya semangat dalam berkerja. Sebagaimana dalam firman Allah swt., dalam QS. At- Taubah 9:105

وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ
الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾

²⁶Muhammad Djakfar, *Agama Etika dan Ekonomi; Wacana Menuju Pengembangan Ekonomi Rabbaniyah*, (Malang: UIN-Malang Perss, 2014), h. 275.

Terjemahnya:

Dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, Maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan."²⁷

Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan disepakati bersama.²⁸ Manusia akan berupaya untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, maka ia akan berkerja keras untuk meningkatkan kinerjanya dalam melaksanakan tugas-tugas pada tempat ia bekerja dan bertanggung jawab atas segala upaya-upaya yang telah diberikan.

Kinerja seorang pegawai akan tercipta dengan menghasilkan standar yang ditetapkan apabila terdapat standar pelaksanaan yang menjadi acuan bagi semua pegawai serta menanamkan kedisiplinan kerja serta pemberian hukuman dan ganjaran bagi yang disertai tugas dan tanggung jawab.

b. Kualitas layanan akademik

Kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi.²⁹ Sehingga pada dasarnya kualitas pelayanan adalah mutu dari pelayanan yang diberikan kepada

²⁷ Kementerian Agama RI, *al-Qur'an dan Tarjamahnya*, h. 359.

²⁸ Siradjuddin, *Perilaku Kepemimpinan dan Kinerja Karyawan Bank Perkreditan Rakyat di Sulawesi Selatan*, (Makassar: Alauddin Press, 2011), h. 110.

²⁹ Philip Kotler, *Marketing Management*, (Edisi ke 14; Prentice Hall Intl, Inc New Jersey, 2012), h. 25.

pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal berdasarkan standar prosedur pelayanan.

Meskipun tidak ada definisi mengenai kualitas yang diterima secara universal, namun dari antara definisi-definisi tersebut terdapat beberapa kesamaan, antara lain sebagai berikut:

- 1) Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
- 2) Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan.
- 3) Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (apa yang dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang).

Berdasarkan elemen-elemen tersebut, *Goetsch Davis* membuat definisi mengenai kualitas dengan cakupan yang lebih luas. Definisi tersebut yaitu: “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.”³⁰

Pendekatan yang dikemukakan *Goetsch Davis* ini menegaskan bahwa kualitas bukan hanya menekankan pada aspek hasil akhir, yaitu produk atau jasa tetapi juga menyangkut kualitas manusia, kualitas proses dan kualitas lingkungan. Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan (mahasiswa). Dengan demikian tidak benar jika perguruan tinggi mengklaim diri telah memberikan kualitas terbaik lewat produk atau jasa pada pelanggan, sebab yang dapat mengambil kesimpulan baik dan tidaknya kinerja sebuah produk atau

³⁰Goetsch, D.L. & Davis, S. *Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality*, (Printice Hall International Inc, 2010), h. 4.

jasa yang dihasilkan oleh perusahaan hanyalah konsumen atau pelanggan. Karena itu, dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, perguruan tinggi harus berorientasi pada mahasiswa dengan memperhatikan komponen kualitas pelayanan.³¹ Salah satu cara agar penjualan produk (jasa) satu perusahaan lebih unggul dibandingkan para pesaingnya adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu yang dapat memenuhi tingkat kepentingan dan harapan konsumen. Konsumen memilih pemberi jasa berdasarkan peringkat kepentingan dan setelah menikmati jasa tersebut mereka cenderung akan membandingkannya dengan apa yang mereka harapkan.³²

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pendidikan dan eksistensi kampus adalah dengan memberikan pelayanan yang bermutu untuk memenuhi kebutuhan kepuasan mahasiswa.

Bila jasa yang mereka nikmati ternyata berada jauh di bawah jasa yang mereka harapkan, para konsumen akan kecewa dan kehilangan minat terhadap jasa tersebut, sebaliknya apabila jasa yang mereka nikmati memenuhi atau melebihi tingkat kepentingan, mereka akan cenderung memakai kembali produk jasa tersebut.

Kualitas suatu jasa dapat diukur berdasarkan kinerjanya. Banyak yang beranggapan bahwa peningkatan kualitas pasti dibarengi dengan peningkatan kinerja, sehingga kualitas yang lebih tinggi berarti juga kinerja yang lebih tinggi pula, namun pandangan tersebut juga dipertanyakan oleh para pioneer kualitas

³¹Freddy Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus*, (Jakarta: Gramedia, 2010), h. 18.

³²Freddy Rangkuti, *Measuring Customer*, h. 17.

lainnya. Aspek ekonomis dari peningkatan kualitas dan menyimpulkan bahwa manfaat kualitas yang diperoleh akan jauh melebihi biaya yang dikeluarkan untuk memperbaiki kualitas.

Selain melalui perhitungan biaya, kualitas juga dapat diukur dengan melakukan penelitian konsumen mengenai persepsi pelanggan terhadap kualitas suatu jasa. Penelitian konsumen tersebut dapat menggunakan berbagai macam metode, antara lain: system keluhan dan saran, *ghost shopping*, *lost customer analysis*, dan survey pelanggan.

Zeithaml, Berry, dan Parasuraman berhasil mengidentifikasi lima kelompok karakteristik yang digunakan oleh pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa, yaitu:³³

1) *Tangibles* (bukti fisik), yaitu suatu penampilan fisik yang membuat suatu layanan berlangsung dengan lebih baik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

2) *Reliability* (keandalan), yaitu seberapa jauh anda bisa memenuhi apa yang anda janjikan atau tawarkan dengan segera, akurat, terpercaya, dan memuaskan bagi mahasiswa.

3) *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu kemampuan memenuhi permintaan mahasiswa dengan cepat dan tepat sesuai dengan perkembangan perguruan tinggi.

4) *Assurance* (jaminan), yaitu kemampuan atau sumber daya yang dimiliki yang akan menentukan kemampuan memenuhi apa yang ditawarkan atau dijanjikan sehingga dapat menimbulkan kepercayaan tanpa menimbulkan

³³Parasuraman, A.V.A., Zeithaml & L.L., *A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research*, (Journal of Marketing, Vol. 49), h. 27.

keraguan pelanggan terhadap pelayanan, yang mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

5) *Empathy* (empati), yaitu upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan sang pelanggan. Adanya perhatian yang lebih bersifat pribadi kepada pelanggan, melakukan kontak, hubungan, dan komunikasi yang baik dengan pelanggan merupakan wujud empati kepada pelanggan.

Untuk menumbuhkan rasa percaya kepada mahasiswa terhadap pelayanan yang di berikan oleh perguruan tinggi, para civitas akademik setidaknya memiliki hal sebagai berikut:

1) *Communication* (komunikasi), yaitu secara terus-menerus memberikan informasi kepada mahasiswa dalam bahasa dan penggunaan kata yang jelas sehingga dapat dengan mudah di mengerti. di samping itu hendaknya dapat secara cepat dan tanggap dalam menyikapi keluhan dan komplain yang dilakukan oleh para mahasiswa.

2) *Credibility* (kredibilitas), perlunya jaminan atas suatu kepercayaan yang diberikan kepada mahasiswa, *believability* atau sifat kejujuran, menanamkan kepercayaan, memberikan kredibilitas yang baik pada masa yang akan datang.

3) *Security* (keamanan), adanya suatu kepercayaan yang tinggi dari mahasiswa akan pelayanan yang diterima. Tentunya pelayanan yang diberikan memberikan suatu jaminan kepercayaan yang maksimal.

4) *Competence* (kompetensi) yaitu keterampilan yang dimiliki dan dibutuhkan agar dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa dapat dilaksanakan dengan optimal.

5) *Courtesy* (sopan santun), dalam pelayanan adanya suatu nilai moral yang dimiliki oleh instansi atau lembaga dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa.³⁴

Oleh karena itu untuk memberikan sebuah pelayanan bermutu pada seorang manusia haruslah mempunyai rasa pengabdian terhadap tugas dan pekerjaannya. Dalam aktivitas yang merupakan target proses pelayanan harus normatif dan idealis. Sebab seorang yang memiliki dedikasi tinggi adalah manusia yang menyadari arti sebuah profesinya sendiri dan berusaha untuk mewujudkannya. Kualitas total suatu jasa terdiri atas tiga komponen utama yaitu:

a) *Technical quality* yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas *output* (keluaran) jasa yang diterima. *Technical quality* dapat diperinci lagi menjadi:

1) *Search quality* yaitu kualitas yang dapat dievaluasi pelanggan sebelum menggunakan jasa.

2) *Experience quality* yaitu kualitas yang hanya bisa dievaluasi pelanggan setelah memakai jasa. Contohnya ketepatan waktu, kecepatan pelayanan dan kerapian hasil.

3) *Credence quality* yaitu kualitas yang sukar dievaluasi pelanggan meskipun telah memakai suatu jasa.

³⁴Muh. Quraisy Mathar, *Manajemen dan Organisasi Perpustakaan*, (Cet.II; Makassar: Alauddin Press, 2014), h. 148.

b) *Functional Quality* yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian suatu jasa. Jadi kualitas demikian terkait dengan aspek komunikasi interpersonal:

1) *Competency*, terdiri atas kemampuan memberi layanan untuk memberikan pelayanan yang diharapkan secara akurat sesuai dengan yang diharapkan.

2) *Responsiveness*, yaitu keinginan untuk membantu dan menyediakan pelayanan yang dibutuhkan dengan segera.

3) *Assurance*, yaitu kemampuan pemberi jasa untuk menimbulkan rasa percaya pelanggan yang ditawarkan.

4) *Empaty*, berupa pemberian layanan secara individu dengan penuh perhatian yang sesuai dengan kebutuhan.

5) *Communication*, yang berarti selalu memberikan informasi dan melakukan sebaik-baiknya serta mendengarkan segala apa yang disampaikan.

6) *Corporate quality* Yaitu profil, citra umum dan daya tarik khusus suatu instansi atau organisasi.³⁵

Kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan komunikasi interpersonal yakni kemampuan dalam memberikan pelayanan akurat, penyediaan pelayanan yang dibutuhkan, rasa percaya terhadap hal yang ditawarkan, pelayanan yang penuh perhatian serta memberikan informasi yang sebaik-baiknya serta kemampuan untuk mendengarkan kemauan dari mahasiswa.

³⁵Irawan Hamid, *Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta : Gramedia, 2003), h. 25.

c. Bentuk pelayanan akademik

Pelayanan umum yang kita terima saat melakukan transaksi atau meminta suatu kebutuhan memiliki banyak bentuk. Menurut A.S Moenir terdapat tiga bentuk pelayanan, yaitu pelayanan dengan lisan, pelayanan melalui tulisan, dan pelayanan melalui perbuatan.

1) Pelayanan dengan lisan

Pelayanan dengan lisan dilakukan dengan petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat, bidang pelayanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

2) Pelayanan melalui tulisan

Pelayanan melalui tulisan ini merupakan pelayanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya, apabila kalau diingat bahwa sistem pelayanan pada abad reformasi ini mengemukakan sistem pelayanan yang serba canggih dalam bentuk tulisan. Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan sangat efisien terutama bagi pelayanan jarak jauh karena faktor biaya.

3) Pelayanan dalam bentuk perbuatan

Pelayanan dalam bentuk perbuatan dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah di bawah. Karena faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan dan hasil pekerjaan.³⁶

³⁶A.S Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Cet X: Jakarta: Bumi Aksara, 2014), h. 191-192.

Kualitas jasa merupakan suatu pembahasan yang sangat kompleks karena “penilaian kualitas jasa berbeda dengan penilaian terhadap kualitas produk, terutama karena sifatnya yang tidak nyata (*intangibile*) dan produksi serta konsumsi berjalan secara simultan. Meningkatkan kualitas jasa dalam menciptakan gaya kepemimpinan dan lingkungan yang kondusif bagi perusahaan jasa menurut Wolkins dalam Fandy Tjiptono mengatakan ada enam prinsip pokok dalam penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan, adapun enam prinsip pokok tersebut meliputi:

1. Kepemimpinan

Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaan untuk meningkatkan kinerja kualitasnya

2. Pendidikan

Semua personil perusahaan dari manajemen puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas

3. Perencanaan

Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya.

4. *Review*

Proses review merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku operasional

5. Komunikasi

Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan

6. Penghargaan dan pengakuan (*total human reward*)

Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas.³⁷

Kualitas pelayanan terhadap mahasiswa akan berpengaruh besar terhadap kepuasan yang dirasakan, olehnya itu bentuk pelayanan tersebut harus secara terus menerus dilakukan dan disempurnakan secara berkesinambungan dengan cara menghadirkan model kepemimpinan dalam kampus yang komitment terhadap implementasi aturan serta perencanaan, dan komunikasi yang terjalin diantara sesama element kampus.

d. Fungsi pelayanan akademik

Pelayanan akademik banyak memiliki fungsi, kedudukan sebagai pusat administrasi perkuliahan akademik mempunyai peran baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap jalannya proses perkuliahan. Adapun tugas dari pelayanan akademik secara umum yaitu, sebagai berikut:

1. Memberikan layanan heregistrasi mahasiswa baru dan lama
2. Memberikan layanan/pendampingan penyusunan KRS dan KHS
3. Menyiapkan, menghimpun, mendistribusikan, merekapitulasi daftar hadir dosen dan mahasiswa yang aktif dan tidak aktif
4. Menghimpun dan mengelolah nilai mahasiswa

³⁷Fandi Tjiptono, *Pemasaran Jasa, Penerapan, Penelitian*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2014), h. 75-76.

5. Memfasilitasi pelaksanaan ujian mahasiswa
6. Memfasilitasi pengajuan beasiswa mahasiswa
7. Mengarsipkan dokumen akademik kemahasiswaan dan alumni
8. Melakukan pengelolaan, pelayanan perpustakaan dan laboratorium
9. Melakukan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.³⁸

Penjabaran fungsi akademik di atas, terlihat jelas bahwa dalam proses perkuliahan posisi akademik sangatlah penting. Jadi patut dievaluasi secara berkesinambungan pelayanan yang diberikan agar nantinya dapat memberikan kenyamanan kepada mahasiswa dan tentunya dapat meningkatkan kepuasan sebagai konsumen.

e. Mutu pelayanan akademik dalam memenuhi kepuasan mahasiswa

Pendidikan adalah usaha sadar untuk mencerdaskan bangsa, pendidikan juga bersifat memberikan pelayanan jasa berupa bimbingan dan pengajaran. Salah satu aspek penunjang dalam proses pendidikan adalah pelayanan akademik di perguruan tinggi. Pelayanan akademik memiliki fungsi dan peran yang tidak kalah penting. Pelayanan akademik memiliki fungsi, dengan kedudukan sebagai pusat administrasi perkuliahan akademik mempunyai peran baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap jalannya proses perkuliahan.

Meningkatnya kuantitas perguruan tinggi ini menuntut masing-masing lembaga pendidikan harus memperhatikan mutu pendidikan dan kelembagaan sehingga mampu serta unggul dalam persaingan tersebut. Di sisi lain perguruan tinggi dituntut untuk menggali dan meningkatkan segala aspek pelayanan yang

³⁸Uraian Tugas Bagian Akademik STIKes Kurnia jaya Persada Palopo tahun 2018.

prima akan berimplikasi pada peningkatan citra perguruan tinggi dan sebaliknya pelayanan yang buruk akan menurunkan citra perguruan tinggi itu sendiri.

Kualitas merupakan inti dari kesinambungan eksistensi hidup suatu institusi. Gerakan revolusi dalam meningkatkan mutu terpadu menjadi kebutuhan sekaligus tuntutan yang tidak dapat diabaikan jika institusi tersebut ingin tetap eksis dan berkembang. Kompetisi yang semakin ketat antar institusi pendidikan (perguruan tinggi) semakin menuntut suatu perguruan tinggi untuk selalu memanjakan pelanggannya (mahasiswa) dengan pelayanan yang baik, karena mahasiswa akan mencari perguruan tinggi yang memberikan pelayanan yang terbaik baginya.

Kualitas suatu perguruan tinggi sangat ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan, dimana pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan pelanggan dalam hal ini adalah mahasiswa. Bagi sebuah perguruan tinggi kepuasan layanan lebih diorientasikan kepada mahasiswa karena mahasiswa merupakan pelanggan primer dari perguruan tinggi. Perguruan tinggi sebagai industri jasa harus terus memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan.³⁹

Sebuah kampus yang berkualitas akan berbanding lurus dengan sistem pelayanan yang baik sehingga menghasilkan pelayanan yang memuaskan kepada mahasiswanya.

³⁹Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, h. 145.

Layanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan kepada mahasiswa. Kepuasan mahasiswa ditunjukkan dengan adanya kelayakan mahasiswa pada perguruan tinggi dan mahasiswa akan menceritakan mengenai layanan akademik yang memuaskan kepada orang lain. Kepuasan atau ketidakpuasan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian/dikonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dia rasakan setelah pemakaiannya. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap jasa pelayanan pendidikan dapat diketahui dengan cara membandingkan antara harapan dengan kenyataan yang mahasiswa rasakan.⁴⁰

Kepuasan mahasiswa akan tercapai apabila ada kesesuaian antara layanan yang diberikan kepada mahasiswa. Sebagaimana dikemukakan oleh Wadwa dan Radja mengemukakan bahwa kepuasan mahasiswa akan layanan yang diterimanya dilihat dari kesesuaian antara harapan dan kinerja layanan yang diterimanya. Berangkat dari konsep dasar kepuasan pelanggan, perguruan tinggi pada dasarnya adalah industri jasa yang memberikan layanan atau jasa kependidikan yang tujuannya untuk memberikan kepuasan pada pelanggannya (mahasiswa).⁴¹ Dewasa ini perguruan tinggi dihadapkan pada tuntutan akan mutu dan *akuntabilitas* atas jasa pendidikan yang diberikannya, sehingga layanan bermutu harus diberikan untuk memuaskan pelanggannya.

Adanya kualitas layanan yang baik dan profesional di sebuah perguruan tinggi akan menimbulkan kepuasan pelanggan (mahasiswa) dan efeknya akan

⁴⁰Fandi Tjiptono, *Manajemen Jasa*, h. 164.

⁴¹Vidhdwa Raja, *School Organization*, (Journal of Education, Vol 5 Nomor 1, 2018), h. 11.

berpengaruh pada behavioral intentions (keinginan berperilaku dari mahasiswa tersebut). Behavioral intentions inilah yang akan menjelaskan apakah seseorang mahasiswa akan memberikan rekomendasi positif atau negatif kepada sesama mahasiswa atau calon mahasiswa yang ingin melanjutkan kuliah di STIKes KJP Palopo. Jika pelayanan yang diberikan dapat memenuhi keinginan, harapan, dan kebutuhan mahasiswa, maka dapat dinilai pelayanan itu memuaskan dan sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan tidak dapat memenuhi keinginan, harapan, dan kebutuhan mahasiswa, maka dapat disimpulkan pelayanan itu tidak memuaskan.⁴²

Kepuasan mahasiswa di STIKes Kurnia Jaya Persada akan tercipta dengan pelayanan yang profesional serta pemenuhan kebutuhan akademik dalam proses belajar mengajar. Kepuasan mahasiswa menjadi sangat penting karena akan membuat loyal kepada institusi, bersedia mempromosikan institusi tersebut kepada orang lain, meningkatkan animo masyarakat untuk melanjutkan pendidikan di institusi itu, meningkatkan *bargaining position* dari institusi, dan meningkatkan citra dari institusi tersebut. Selain itu mahasiswa juga akan mempromosikan layanan yang baik dari perguruan tinggi kepada calon mahasiswa yang lain sehingga akan meningkatkan jumlah mahasiswa yang kuliah di perguruan tinggi tersebut. Termasuk dalam kepuasan mahasiswa antara lain kurikulum yang sesuai dengan harapan mahasiswa, rancangan perkuliahan yang sesuai dengan harapan mahasiswa, penyajian materi dan evaluasi yang sesuai dengan harapan mahasiswa, sarana dan prasarana perkuliahan yang sesuai dengan

⁴²Zurni Zahara Samosir, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU*, (Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi, Vol. 1, No. 1), h. 15.

harapan mahasiswa, laboratorium yang sesuai dengan harapan mahasiswa, dan pembimbingan yang sesuai dengan harapan mahasiswa

Kepuasan mahasiswa merupakan misi yang harus diwujudkan apabila suatu lembaga pendidikan ingin diterima oleh masyarakat serta dapat terus eksis dan berkembang di tengah-tengah dukungan masyarakat. Bentuk pelayanan yang diterima oleh mahasiswa di perguruan tinggi dapat mencakup pelayanan kegiatan akademik, kemahasiswaan dan administrasi.

Salah satu faktor yang menentukan kepuasan mahasiswa adalah kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi pelayanan, yakni: *Reability, Responsiveness, Anssurance, Empathy and Tingible*,⁴³ Kualitas pelayanan akademik bersumber dari SDM yaitu dosen dan staf, serta fasilitas (sarana-prasarana). Semakin tinggi kualitas pelayanan, semakin puas. Kualitas pelayanan cukup maka harapan mahasiswa terpenuhi, tetapi bila kualitas pelayanan kurang maka mahasiswa tidak puas. Perbedaan kualitas pelayanan akademik di lembaga pendidikan dimungkinkan oleh berbedanya jenis atau karakter dari masing-masing unit kerja.

Dimensi kualitas sangat memengaruhi mahasiswa di dalam mengikuti perkuliahan di suatu lembaga pendidikan. Pengaruh yang paling mendasar untuk mahasiswa adalah dalam hal pelayanan akademik. Pelayanan sering dikenal dengan istilah *service* yaitu melakukan sesuatu bagi orang lain, *service* bisa dilakukan baik oleh individual maupun kelompok orang. Istilah *service* mencerminkan suatu produk yang tidak berwujud (*intangible*). *Intangible* adalah

⁴³ Fandy Tujiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Manajemen*, h. 27

suatu pelayanan/jasa/service yang secara umum tidak biasa dilihat, dirasa, dicium, didengar, atau diraba. Karena jasa itu bersifat tidak dapat dilihat biasanya lebih sulit untuk dievaluasi, jadi untuk mengantisipasi hal tersebut yang perlu diperhatikan dalam dimensi kualitas tersebut adalah tempat (*place*), orang (*people*), peralatan (*equipment*), bahan materi yang tidak lengkap, komunikasi yang tidak lancar dan masih ada faktor lainnya yang membuat pelayanan mengalami/hambatan.

Pelayanan akademik merupakan *intangibile*/jasa yang tidak bisa dilihat dan salah satu faktor yang terpenting untuk menuju sukses tidaknya mahasiswa dalam mengikuti kuliah di lembaga pendidikan adalah adanya pelayanan akademik yang terbaik bagi mahasiswanya. Selain itu dengan pelayanan akademik yang terbaik dan yang sesuai dengan kualitas serta kinerja yang baik akan mengurangi adanya atau celah-celah yang sering terjadi dalam setiap lembaga pendidikan, dimana celah-celah tersebut menjadi masalah yang sangat penting dan sangat berpengaruh di lembaga pendidikan.

Kewajiban melayani orang sifatnya sudah universal berlaku pada setiap orang siapa saja yang memerlukan dan berkepentingan atas hak yang mereka akan peroleh dan tugas penyelenggara pelayanan, dalam hal ini STIKes Kurnia Jaya Persada Palopo dalam menyelenggarakan layanan kepada mahasiswa sebagai pihak yang ingin mendapatkan pelayanan baik dan memuaskan maka perwujudan pelayanan yang didambakan adalah:

- 1) Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa ada hambatan yang kadang-kadang dibuat-buat.

2) Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau urutan kata lain semacam itu nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik dengan alasan tertentu ataupun alasan dengan kesejahteraan. Kata-kata yang diucapkan adakalanya sangat mengiris hati, meskipun itu hanya lagu lama, sehingga menggugah juga rasa iba si penerima layanan.

3) Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu artinya kalau memang mengurus permohonan itu harus antri secara tertib, hendaknya diwajibkan antri sebagaimana yang lain.

4) Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan, sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu. Dengan pemberitahuan orang akan mengerti dan menyesuaikan diri secara ikhlas tanpa emosi.

Keempat hal itu yang menjadi dambaan setiap orang dan khususnya kepada mahasiswa yang berurusan dengan akademik STIKes Kurnia Jaya Persada Palopo yang bertugas melayani mahasiswa serta masyarakat pada umumnya untuk mendapatkan informasi. Apabila hal itu terpenuhi maka mahasiswa akan merasakan puas sertamendapatkan pelayanan yang berkualitas.

Pengaruh hal tersebut timbul dari tempat, dari peralatan, dan pengurus/orang di kampus yang kurang profesional. Untuk mengatasi adanya celah-celah atau yang mengakibatkan mahasiswa mengalami kesulitan dalam mengurus administrasi di kampus, pelayanan akademik yang tidak profesional dan

tidak berkualitas diubah menjadi pelayanan akademik yang berkualitas dan profesional.

Pelayanan akademik berkualitas dan profesional, maka akan dipengaruhi harapan dan perasaan bagi mahasiswa sehingga dari harapan itulah melahirkan sebuah persepsi terhadap layanan akademik yang mereka terima dari pengelola STIKes Kurnia Jaya Persada Palopo menganggap bahwa pelayanan ini berkualitas atau tidak, bahwa dari situlah setiap mahasiswa akan mempengaruhi mengurus administrasi kembali.

Pelayanan yang diberikan oleh pihak akademik harus berdasarkan apa yang dibutuhkan oleh mahasiswa serta pemberian pelayanan sesuai dengan kebutuhannya dan komunikasi yang efektif dan baik sehingga menghasilkan kepuasan pelayanan akademik bagi mahasiswa.

Kualitas merupakan suatu proses penilaian standar yang sudah ditetapkan untuk menilai suatu hasil kegiatan. Kesulitan yang muncul kemudian adalah menentukan standar penilaian itu sendiri. Salah satu cara untuk mengantisipasi hal tersebut adalah dengan jalan mencari persamaan elemen kualitas. Sejalan dengan *Gaspersz* sebagaimana yang dikutip oleh Muh. Quraisy Mathar menyatakan bahwa ada beberapa dimensi kualitas yang perlu diperhatikan dalam peningkatan kualitas pelayanan beberapa dimensi itu atau atribut yang harus diperhatikan dalam peningkatan kualitas layanan adalah sebagai berikut sepuluh atribut yang digunakan untuk melakukan evaluasi kualitas pelayanan yaitu:

1. Ketepatan waktu pelayanan
2. Akurasi layanan
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
4. Tanggung jawab
5. Kelengkapan
6. Kemudahan mendapatkan layanan
7. Variasi model layanan
8. Kenyamanan
9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan serta
10. Layanan pribadi.⁴⁴

Kualitas dapat digunakan untuk mengidentifikasi bentuk kepuasan pengguna layanan, sistem pelayanan umum sebenarnya merupakan sebuah faktor yang dibutuhkan dalam penyelenggaraan suatu pelayanan umum. Sehubungan dengan kualitas pelayanan publik termasuk pelayanan akademik menunjuk pada seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan mahasiswa atau masyarakat pada umumnya atas layanan yang diterima. Dengan demikian, terdapat dua unsur utama dalam kualitas layanan yaitu layanan yang diharapkan (*expentif service*) dengan layanan yang diterima (*particived service*) apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan apa yang dirasakan, maka layanan dipersepsikan baik dan memuaskan begitu pula sebaliknya.

⁴⁴Muh.Quraisy Mathar, *Manajemen dan Organisasi Perpustakaan*, h. 148.

3. Harapan Terhadap Layanan

Teori tentang harapan telah dikembangkan oleh C.R. Snyder selama bertahun-tahun. Menurut Snyder, harapan adalah kemampuan untuk merencanakan jalan keluar dalam upaya mencapai tujuan walaupun adanya rintangan, dan menjadikan motivasi sebagai suatu cara dalam mencapai tujuan. Secara umum yang dapat disimpulkan pengertian harapan ialah keadaan mental positif pada seseorang dengan kemampuan yang dimilikinya dalam upaya mencapai tujuan pada masa depan.

Harapan dalam penerapannya suatu kehidupan seseorang memiliki beberapa faktor. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi tujuan dari harapan dan perilaku yang terarah menurut Snyder antara lain:

- a) Seberapa besar nilai dari hasil yang diusahakan.
- b) Jalan keluar yang direncanakan dapat dipastikan terhadap hasil dan keinginan yang sesuai tentang bagaimana keefektifan mereka akan berhasil pada sesuatu yang dihasilkan.
- c) Pemikiran diri sendiri dan seberapa efektif seseorang akan mengikuti jalannya dalam upaya mencapai tujuan.⁴⁵

Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi harapan menurut Weil dalam penelitiannya mengemukakan bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi harapan antara lain:

⁴⁵ Carr, *Positive Psychology : The Science of Happiness and Human*, (Strengths. Hove & NewYork : Brunner – Routledge Taylor & Francis Group. Dariyo . 2004), h.92.

1) Dukungan Sosial

Menurut Raleigh, harapan memiliki kaitan erat dengan dukungan sosial. Herth mengatakan bahwa mengidentifikasi pertahanan hubungan peran keluarga sebagai sesuatu yang penting bagi tingkat harapan dan coping. Sebaliknya, kurangnya ikatan sosial diatribusikan sebagai hasil kesehatan yang lebih buruk seperti peningkatan morbidity dan kematian awal. Individu mengekspresikan perasaan tidak berdaya ketika mereka tidak mampu berkomunikasi dengan orang lain

2) Kepercayaan Religius

Kepercayaan religius dan spiritual telah diidentifikasi sebagai sumber utama harapan dalam beberapa penelitian. Kepercayaan religius dijelaskan sebagai kepercayaan dan keyakinan seseorang pada hal positif atau menyadarkan individu pada kenyataan bahwa terdapat sesuatu atau tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya untuk situasi individu saat ini.

3) Kontrol

Mempertahankan kontrol merupakan salah satu bagian dari konsep harapan. Venning, dkk menyatakan bahwa mempertahankan kontrol dapat dilakukan dengan cara tetap mencari informasi, menentukan nasib sendiri, dan kemandirian yang menimbulkan perasaan kuat pada harapan individu.⁴⁶

⁴⁶ B. Weil, Joyce and Calhoun, *Models Of Teaching*, (Newyork: A Person Education Company, 2000), h. 33.

a. Aspek-Aspek Harapan

Harapan yang ditanamkan dalam suatu kehidupan individu memiliki beberapa aspek. Komponen-komponen yang terkandung dalam teori harapan yaitu:

1) Goal

Goal atau tujuan adalah sasaran dari tahapan tindakan mental yang menghasilkan komponen kognitif. Menurut Averill dkk, tujuan menyediakan titik akhir dari tahapan perilaku mental individu. Tujuan harus cukup bernilai agar dapat mencapai pemikiran sadar. Tujuan dapat berupa tujuan jangka pendek ataupun jangka panjang, namun tujuan harus cukup bernilai untuk mengaktifkan pemikiran yang disadari.⁴⁷

2) Pathway Thinking

Penjelasan mengenai pathway thinking menurut Snyder, seseorang untuk dapat mencapai tujuan maka ia harus memandang dirinya sebagai individu yang memiliki kemampuan untuk mengembangkan suatu jalur untuk mencapai tujuan. Proses ini yang dinamakan pathway thinking, yang menandakan kemampuan seseorang untuk mengembangkan suatu jalur untuk mencapai tujuan yang diinginkan.⁴⁸

⁴⁷ Snyder, *The Past and Possible Futures of Hope*, (Journal of Social and Clinical Psychology), h. 23.

⁴⁸ Snyder, *The Past and Possible Futures of Hope*, h. 24.

3) Agency Thinking

Menurut Irving, dkk. Komponen motivasional pada teori harapan adalah agency, yaitu kapasitas untuk menggunakan suatu jalur untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Agency mencerminkan persepsi individu bahwa dia mampu mencapai tujuannya melalui jalur-jalur yang dipikirkannya, agency juga dapat mencerminkan penilaian individu mengenai kemampuannya bertahan ketika menghadapi hambatan dalam mencapai tujuannya.⁴⁹

b. Kombinasi Pathway Thinking dan Agency Thinking

Menurut teori harapan, komponen pathway thinking dan agency thinking merupakan dua komponen yang diperlukan. Namun, jika salah satunya tidak tercapai, maka kemampuan untuk mempertahankan pencapaian tujuan tidak akan mencukupi. Komponen pathway thinking dan agency thinking merupakan komponen yang saling melengkapi, bersifat timbal balik, dan berkorelasi positif, tetapi bukan merupakan komponen yang sama.⁵⁰

Keadaan tersebut menjadikan teori harapan tersebut spesifik pada kemampuan untuk menghasilkan rencana untuk mencapai tujuan dan kepercayaan pada kemampuan untuk mengimplementasikan tujuan tersebut. Individu yang memiliki kemampuan dalam agency thinking seharusnya disertakan juga dengan pathway thinking.

⁴⁹ Snyder, *The Past and Possible Futures of Hope*, h. 34.

⁵⁰ Snyder, *The Past and Possible Futures of Hope*, h. 35.

C. *Kerangka Teoretis*

Faktor yang menentukan kualitas layanan akademik kampus ataupun lembaga lainnya adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas bagi pengguna jasa/pelanggan. Sesuai dengan filosofi Manajemen Mutu Terpadu (TQM), maka pendidikan dipandang sebagai jasa dan usaha lembaga pendidikan sebagai industri jasa, bukan proses produksi. Lebih jauh, kampus sebagai lembaga pendidikan harus memikirkan tentang mahasiswa yang mempunyai berbagai kebutuhan dan tentang bagaimana memuaskan mahasiswa tersebut.

Salah satu faktor yang menentukan kepuasan mahasiswa adalah kualitas pelayanan yang terdiri dari 5 dimensi pelayanan, yakni: *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Tangible*, kualitas pelayanan akademik bersumber dari SDM yaitu dosen dan staf, serta fasilitas (sarana-prasarana). Semakin tinggi kualitas pelayanan, semakin puas. Kualitas pelayanan cukup maka harapan mahasiswa terpenuhi, tetapi bila kualitas pelayanan kurang maka mahasiswa tidak puas. Perbedaan kualitas pelayanan akademik di lembaga pendidikan dimungkinkan oleh berbedanya jenis atau karakter dari masing-masing unit kerja

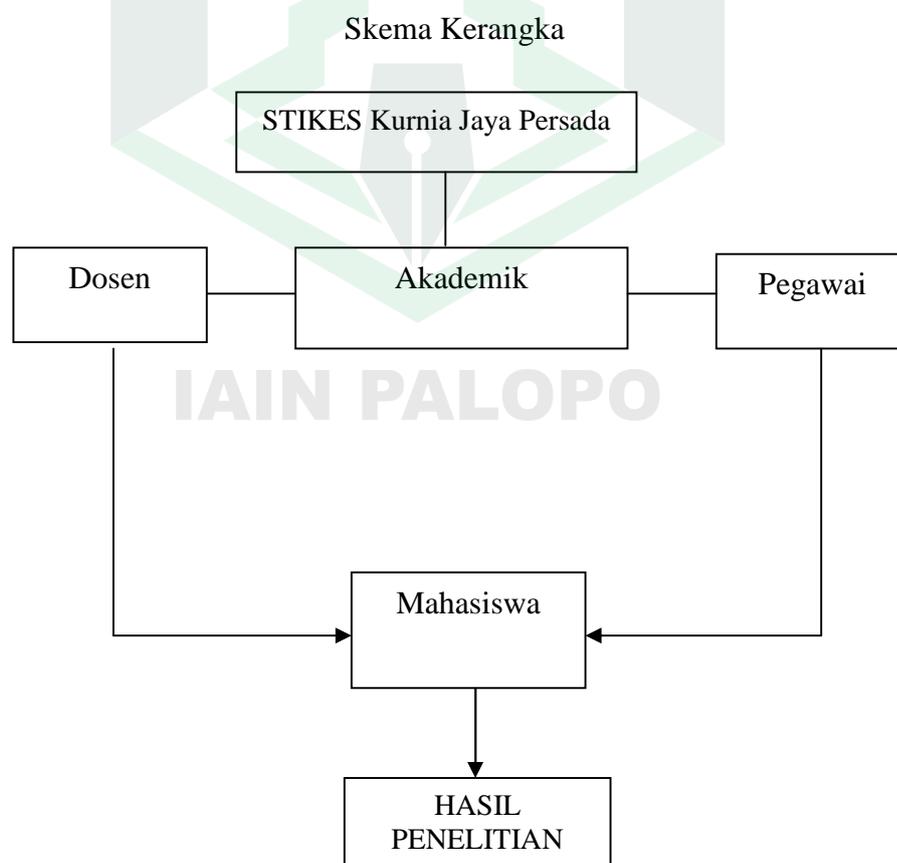
Pengorganisasian layanan akademik sebagaimana dikemukakan pada bagian temuan ditandai dengan pembentukan organisasi/unit-unit kerja yang ditugaskan untuk melaksanakan, mengevaluasi, dan memperbaiki pelaksanaan mutu akademik. Selanjutnya diikuti dengan penempatan personil yang dianggap mampu dan cakap untuk mengemban tugas tersebut. Unit atau lembaga/badan

yang dibentuk tersebut selanjutnya merumuskan dokumen-dokumen mutu, seperti; Manual Akademik, Standar Akademik, Kebijakan Akademik, Manual Mutu, dan Standar *Operating Procedure* (SOP) baik pada level Universitas maupun jurusan. Penempatan personil pada unit/lembaga yang umumnya mempertimbangkan aspek kapabilitas menunjukkan keseriusan perumusan dan penetapan dokumen mutu, seperti manual mutu, kebijakan mutu, standar mutu, *Standar Operating Procedure* (SOP), dan lainnya, mengindikasikan adanya keinginan lembaga untuk membuat aturan main yang dapat dipedomani bersama serta menciptakan sistem yang mendukung peningkatan mutu layanan juga.

Pada aspek layanan bimbingan akademik merupakan layanan yang tidak hanya mengandung unsur pengayaan pengetahuan, namun juga layanan *psikis* untuk meningkatkan motivasi untuk berprestasi. Temuan di lapangan terkait dengan bimbingan administratif menunjukkan bahwa layanan ini belum berjalan optimal disebabkan oleh faktor-faktor baik yang sifatnya aturan yang kurang diikuti dengan tindakan sanksi, maupun motivasi dan komitmen dosen pembimbing. Temuan lapangan terkait dengan belum efektifnya layanan bimbingan skripsi berhubungan erat dengan faktor penguasaan dosen terhadap metodologi penelitian, komitmen untuk menjalankan tugas sebagai pembimbing secara maksimal, aspek pemerataan.

D. Kerangka Pikir

Pelayanan akademik sangat penting dalam menunjang dunia kampus, dengan pelayanan yang baik akan dirasakan manfaatnya oleh mahasiswa. STIKES Kurnia Jaya Persada salah satu perguruan tinggi kesehatan di kota Palopo juga bersaing dari segi kualitas pelayanan. Peranan civitas akademik diharapkan mendorong pelayanan akademik yang diharapkan oleh mahasiswa, peran, pemimpin, dosen dan pegawai harapan STIKES dalam hal pelayanan, baik ketersediaan fasilitas keramahan saat melayani dan membangun hubungan harmonis. Mahasiswa merupakan konsumen yang harus diberikan pelayanan dengan baik, kepuasan mahasiswa tolak ukur terhadap pelayanan akademik di STIKES KJP.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis penelitian

Penelitian yang dipakai penulis dalam tesis ini adalah penelitian kualitatif. Menurut Lexi J. Moleong penelitian kualitatif yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian. Misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik serta dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.¹

Penelitian ini tergolong jenis penelitian bersifat kualitatif deskriptif,² karena penelitian ini memberikan gambaran tentang hasil penelitian dengan mendeskripsikan data-data aktual yang diperoleh di lapangan. Penelitian ini akan mendeskripsikan objek secara alamiah yaitu mengenai pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa STIKes Kurnia Jaya Persada Palopo.

¹Lexi J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Cet. XXVII; Bandung: Remaja Rosdakarya, 2010), h. 6.

²Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis dari orang-orang, fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi dan pemikiran orang secara individual atau kelompok. Lihat Syaodih Sukmadinata, *Metode Penelitian Pendidikan* (Cet. III; Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007), h. 60.

2. Pendekatan penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan *multidisipliner* yang meliputi pendekatan sosiologis, pendekatan fenomenologik dan pendekatan psikologis. Ketiga pendekatan ini dipergunakan dengan pertimbangan bahwa:

- a) Pendekatan fenomenologik digunakan untuk melihat fenomena-fenomena atau fakta-fakta mengenai kualitas pelayanan akademik STIKes Kurnia Jaya Persada Palopo berupaya untuk menelaah dan menganalisis kualitas pelayanan akademik, sosial dan fenomena yang sebenarnya terjadi tentang kualitas pengelolaan pelayanan akademik kemudian dikonfirmasi kepada konsep-konsep kualitas pelayanan.
- b) Pendekatan sosiologis dipandang sangat relevan dalam kajian tesis ini, digunakan untuk merujuk langsung kepada hubungan antara mahasiswa dengan pegawai akademik STIKes Kurnia Jaya Persada palopo dalam kaitannya dengan kualitas pelayanan akademik.
- c) Pendekatan ilmu psikologis atau ilmu jiwa adalah ilmu yang mempelajari jiwa seseorang melalui gejala perilaku yang dapat diamati.³ Pendekatan ini dimaksud untuk mengetahui dan memahami tingkah laku pegawai dan mahasiswa pada saat pelayanan akademik serta kendala yang dihadapi dalam meningkatkan kualitas pelayanan akademik.

³Abudin Nata, *Metodologi Studi Islam*, (Jakarta: Rajawali Pers,2015), h. 50.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di STIKES Kurnia Jaya Persada Palopo penunjukan secara *purposive* (langsung), dengan pertimbangan pemilihan lokasi bahwasanya kampus tersebut terdapat pelayanan akademik terhadap mahasiswa yang secara langsung ada kaitan dengan judul penelitian ini. Kemudian STIKES Kurnia Jaya Persada memudahkan peneliti menjangkau lokasi tersebut. Adapun waktu penelitian direncanakan pada bulan September sampai Oktober 2018.

C. Subjek dan Objek Penelitian

Adapun yang menjadi subjek penelitian ini adalah Pihak yang terkait dengan dengan judul peneliti seperti Ketua Prodi, Pegawai, dosen, dan mahasiswa STIKES Kurnia Jaya Persada kaitannya dengan manajemen pengelolaan kampus serta pegawai administrasi akademik kaitannya dengan sistem pelayanan administrasi yang dilakukan di STIKES Kurnia Jaya Persada. Adapun yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah: Ketua Program Studi, Dosen serta mahasiswa.

D. Sumber Data

Sumber data yang diperlukan dalam penelitian ini ada dua, yaitu:

1. Jenis data

Pada penelitian kualitatif sangat erat kaitannya dengan faktor-faktor kontekstual. Maksud sampling dalam hal ini adalah menjangkau sebanyak mungkin informasi dari berbagai macam sumber, dengan demikian tujuannya bukanlah

memusatkan diri pada adanya perbedaan-perbedaan yang dikembangkan dalam generalisasi.

2. Sumber data

Sumber data yang dimaksud dalam penelitian ini adalah subyek dari mana data diperoleh. Sumber data dalam penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data yaitu:

- a) Sumber data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari informan yang erat kaitannya dengan masalah yang akan diteliti yaitu persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik kampus STIKes Kurnia Jaya Persada Palopo.
- b) Sumber data sekunder, merupakan sumber data yang tidak langsung dari informan atau data tambahan yang digunakan bila diperlukan, yang diperoleh melalui penelusuran berupa data dokumen dan laporan serta unsur penunjang lainnya (dokumentasi).

E. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data

Kualitas pengumpulan data berkenaan dengan cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data. Dengan perkataan lain, untuk menjangkau data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, penulis menggunakan beberapa metode dalam mengumpulkan data yaitu:

1. Observasi

Observasi digunakan karena beberapa alasan seperti yang dikemukakan oleh Guba dan Linclon dalam Lexy J. Moleong antara lain; teknik pengamatan ini

didasarkan atas pengalaman secara langsung, karena pengalaman langsung merupakan alat yang tepat untuk mengetes kebenaran dan dapat mencatat perilaku dan kejadian yang sebenarnya.⁴

Observasi diambil dari bentuk observasi yang terbagi dua yaitu observasi partisipatif dan observasi non partisipatif.⁵ Partisipan dalam arti peneliti langsung berinteraksi dengan objek penelitian dengan cara memperhatikan langsung proses berjalannya pelayanan akademik yang diberikan oleh pegawai kepada mahasiswa sedangkan non partisipan peneliti lebih berfokus kepada persepsi mahasiswa baik dari kalangan program keperawatan atau program kebidanan untuk menopang harapan mereka tentang layanan yang didapatkan, peneliti akan terjun langsung dan mengamati para mahasiswa STIKes Kurnia Jaya Persada Palopo mengenai kualitas pelayanan akademik.

2. Wawancara

Teknik wawancara diawali dengan melakukan persiapan-persiapan pertanyaan yang sesuai dengan rumusan masalah yang diteliti. Kemudian mendesain pertanyaan secara terstruktur, tidak terstruktur, sesuai kondisi psikologis narasumber (informan) dengan bantuan *note book, tape recorder*.⁶ Mekanisme wawancara dilakukan dengan cara wawancara mendalam (*depthinterview*) yang dilakukan secara individual dan diskusi. Wawancara

⁴Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, h. 174.

⁵Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Cet. XIV; Bandung: Alfabeta, 2012), h. 310-313.

⁶Jalaluddin Rakhmat, *Metode Penelitian Komunikasi: Dilengkapi Contoh Analisis Statistik*, (Cet. XIII; Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007), h. 83.

dilakukan dengan ketua STIKes, pegawai, dosen dan mahasiswa sebagai warga kampus STIKes Kurnia Jaya Persada Palopo yang mengetahui tentang kualitas pelayanan akademik.

3. Studi dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen biasa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), biografi peraturan, kebijakan, dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa.⁷

F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Teknik analisis dan interpretasi yang digunakan adalah teori Haberman dan Miles dikutip oleh Bungin.⁸ Teknik ini dikenal dengan istilah teknik pengolahan data interaktif. Cara kerja dari metode analisis data ini dimulai dari penyajian data, pengorganisasian data, koleksi data, verifikasi data, dan mengambil kesimpulan.

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan

⁷Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, h. 329.

⁸Burhan Bungin, *Analisis Data Kualitatif: Pemahaman Filosofis dan Metodologis ke Arah Penguasaan Model Aplikasi*, (Cet. III; Jakarta: Rajawali Press, 2009), h. 205.

yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.⁹

Proses dalam analisis data dilakukan melalui tiga tahapan secara berkesinambungan, yaitu mereduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

1. Reduksi data

Mereduksi data berarti merangkum memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal yang penting. Miles dan Huberman mengatakan bahwa reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Mereduksi data bisa berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya.¹⁰

Tahapan reduksi dilakukan untuk menelaah secara keseluruhan data yang dihimpun di lapangan, yaitu menyangkut persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik STIKes Kurnia Jaya Persada palopo sehingga dapat ditemukan data-data dari obyek yang diteliti tersebut. Kegiatan yang dapat dilakukan dalam reduksi data ini antara lain:

a) Mengumpulkan data dan informasi dari catatan hasil wawancara dan hasil observasi.

⁹Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, h. 244.

¹⁰Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, h. 32.

b) serta mencari hal-hal yang dianggap penting dari setiap aspek temuan penelitian.

2. Data *display* (penyajian data)

Penyajian data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Namun yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Miles dan Huberman dalam Imam Suprayogo dan Tobroni, mengatakan bahwa yang dimaksud penyajian data adalah menyajikan sekumpulan informasi yang tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.¹¹

Kegiatan yang dilakukan pada tahap ini adalah mengorganisasikan data yang sudah direduksi. Data tersebut mula-mula disajikan terpisah antara satu tahap dengan tahapan yang lain, tetapi setelah kategori terakhir direduksi, maka keseluruhan data dirangkum dan disajikan secara terpadu. Dengan melihat penyajian data, maka dapat dipahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan.

3. Penyimpulan dan verifikasi

Kegiatan penyimpulan merupakan langkah lebih lanjut dari kegiatan reduksi dan penyajian data. Data yang sudah direduksi dan disajikan secara sistematis akan disimpulkan sementara. Kesimpulan yang diperoleh pada tahap awal biasanya kurang jelas, tetapi pada tahap-tahap selanjutnya akan semakin tegas dan memiliki dasar yang kuat. Kesimpulan sementara perlu diverifikasi.

¹¹Imam Suprayogo dan Tobroni, *Metode Penelitian Sosial-Agama*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2001), h. 194.

Teknik yang dapat digunakan untuk memverifikasi adalah triangulasi sumber data dan metode, diskusi teman sejawat, dan pengecekan anggota. Kesimpulan akhir diperoleh berdasarkan kesimpulan sementara yang telah diverifikasi. Kesimpulan final ini diharapkan dapat diperoleh setelah pengumpulan data selesai.

Tiga tahap tersebut harus dilakukan secara bertahap oleh penulis. Diawali dari tahap mereduksi data, menyajikan data, kemudian menarik kesimpulan dari seluruh penelitian. Selanjutnya data yang diperoleh /terkumpul dianalisis dengan cara deskriptif untuk mencari dan menemukan esensi persoalan yang menjadi bahan objek pembahasan. Dari hasil analisa tersebut maka penulis dapat memberikan gambaran substansi objek kajian mengenai persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik STIKes Kurnia Jaya Persada Palopo.

G. Validasi Keabsahan Data

Penelitian, menentukan keabsahan data yang diperoleh dari lapangan perlu diperiksa dan dipertanggung jawabkan kebenarannya melalui *verifikasi* data. Moloeng menyebutkan empat kriteria dalam pengecekan keabsahan data temuan, yaitu: 1. *Kredibilitas*, 2. *Transferabilitas* (validitas eksternal), 3. *Dependabilitas* (*realibilitas*), 4. *Konfirmabilitas* (objektivitas).¹²

1. Kredibilitas

Penelitian ini dilakukan beberapa kegiatan yang dapat membuat temuan dan interpretasi yang dihasilkan lebih terpercaya yaitu: *Pertama*, Perpanjangan

¹²Lexy J. Moloeng, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Rosdakarya, 2005), h. 326.

keikutsertaan Peneliti; keikutsertaan peneliti dalam lapangan sangat menentukan dalam pengumpulan data. Keikutsertaan tersebut tidak hanya dilakukan dalam waktu singkat, tetapi memerlukan perpanjangan keikutsertaan peneliti pada latar penelitian untuk meningkatkan derajat kepercayaan data yang diperoleh dan yang dikumpulkan, terutama yang berkaitan dengan “Pelayanan Akademik di STIKes KJP Palopo”. *Kedua*, melakukan observasi secara terus menerus; diharapkan dengan aktivitas ini dapat memahami fenomena dengan lebih mendalam sehingga dapat mengetahui aspek-aspek terpenting, terfokus dan relevan dengan topik yang akan diteliti. *Ketiga*, Penggunaan tehnik triangulasi; tehnik ini digunakan untuk memeriksa keabsahan data dengan cara membandingkan data yang diperoleh dengan sesuatu yang berada di luar data tersebut.

2. *Transferabilitas*

Bertujuan menemukan ciri-ciri dan unsur-unsur dalam situasi yang sangat relevan dengan persoalan atau isu yang sedang dicari dan kemudian mendiskripsikannya secara rinci. Peneliti mengadakan penelitian dengan teliti, tekun dan tepat agar mampu menguraikan masalah secara rinci.

3. *Dipendabilitas*

Kriteria untuk penelitian kualitatif apakah proses penelitian bermutu atau tidak. Cara untuk menetapkan bahwa proses penelitian dapat dipertanggungjawabkan ialah dengan *audit dependabilitas* guna mengkaji kegiatan yang dilakukan peneliti. Standar ini untuk mengecek apakah penelitian sudah hati-hati atau belum bahkan apakah membuat kesalahan dalam : a)

mengkonseptualisasikan apa yang diteliti, b) mengumpulkan data, c) menginterpretasikan data yang telah dikumpulkan dalam suatu laporan penelitian.

4. *Konformabilitas* (objektivitas)

Kriteria untuk menilai kualitas hasil penelitian dengan penelusuran dan pelacakan catatan lapangan dan koherensinya dan interpretasi dan simpulan hasil penelitian yang telah dilakukan auditor.

Demikian pendekatan konfirmabilitas lebih menekankan pada karakteristik data yang menyangkut kegiatan para pengelolanya dalam mewujudkan konsep tersebut. Upaya ini bertujuan mendapatkan kepastian bahwa data yang diperoleh itu benar-benar objektif, bermakna, dapat dipercaya, faktual dan dapat dipastikan. Berkaitan dengan pengumpulan data ini, keterangan dari perguruan tinggi yang dibutuhkan perlu diuji kredibilitasnya. Hal inilah yang menjadi tumpuan penglihatan, pengamatan objektif, subyektifitas untuk menuju kepastian.

Setelah semua data yang diperoleh terkumpul, maka langkah selanjutnya adalah mengolah data, menganalisa data yang diperoleh, maka peneliti menggunakan teknik sebagai berikut:

a) Analisis deduktif, yaitu suatu metode atau teknik peneliti yang bertitik tolak dari satuan-satuan yang bersifat umum kemudian menarik kesimpulan yang bersifat khusus, dengan melihat berbagai data baik dari awal wawancara, observasi tentang berbagai kegiatan pelayanan administrasi STIKes Kurnia Jaya Persada Palopo.

b) Analisis induktif, yaitu suatu metode analisis atau teknik penelitian yang bertitik tolak pada data-data yang bersifat khusus lalu mengarah pada hal-hal yang bersifat umum. Wawancara-wawancara yang dilakukan oleh informan baik mahasiswa, pegawai dan pimpinan yang sifatnya khusus pada suatu problem tersebut, maka penulis dapat menarik kesimpulan umum yang dapat mewakili data khusus tersebut.

c) Analisis komparatif, yaitu suatu metode analisis yang membandingkan antara dua atau lebih masalah, kemudian memilih dan mengambil data-data yang dianggap relevan dengan penelitian yang dilaksanakan. Setelah itu ditariklah kesimpulan berdasarkan data yang diperoleh. Teknik banyak diterapkan penyaringan hasil-hasil wawancara terhadap informan. Data yang dianggap akurat dan dapat mewakili persoalan-persoalan yang diambil, sedangkan wawancara lain yang kurang akurat dengan persoalan dijadikan perbandingan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Profil STIKes Kurnia Jaya Persada

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Kurnia Jaya Persada (KJP) yang selanjutnya disebut STIKes KJP adalah Perguruan Tinggi Swasta dibawah Yayasan Pendidikan Kurnia Jaya Persada sebagai badan hukum penyelenggara yang berkedudukan di Kota Palopo Provinsi Sulawesi Selatan, berdiri sejak tanggal 01 bulan Agustus tahun 2006 berdasarkan Surat Keputusan Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Nomor: 149/D/2006. Lokasi kampus yang strategis terletak di Jl. Dr Ratulangi No 172 Kota Palopo yang merupakan jalur trans Sulawesi.

Sebagai institusi pendidikan yang peduli dengan pengembangan SDM Kesehatan merasa terpanggil untuk melahirkan Sarjana Keperawatan (Ners) dan Ahli Madya Kebidanan (AMd.Keb) yang profesional yang dapat memberikan kontribusi bagi perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di regional Sulawesi Selatan khususnya dan di Indonesia pada umumnya, bahkan untuk memenuhi kebutuhan pasar global. Saat ini, STIKes KJP membuka dan menyelenggarakan 2 (dua) Program Studi dan semuanya telah terakreditasi BAN PT. yaitu:

1. Program Studi Diploma III Kebidanan
2. Program Studi Strata 1 Keperawatan

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) Kurnia Jaya Persada Palopo mengemban tugas menyelenggarakan pendidikan tinggi, mengembangkan dan menyebarluaskan serta mengabdikan ilmu pengetahuan, teknologi, kesenian, ilmu kemanusiaan, dan ilmu sosial untuk kepentingan dan kesejahteraan umat manusia serta kemajuan daerah, bangsa dan Negara Indonesia mewajibkan dirinya untuk memperluas dan pemeratakan akses pada pendidikan tinggi dan pelayanan masyarakat yang menjadi bagian dari tanggung jawab sosial perguruan tinggi.

Selain itu, tuntutan dan harapan masyarakat pun semakin meningkat sehingga STIKes KJP Palopo berkewajiban untuk menghasilkan lulusan yang berkualitas makin tinggi dan mampu berdiri setara dalam pergaulan masyarakat dunia, berperan aktif dalam menggerakkan potensi masyarakat khususnya di bidang kesehatan, serta menghasilkan karya yang mampu mendorong peningkatan keunggulan dan daya saing bangsa.

Agar dapat memanfaatkan keunggulan strategis secara lebih optimal, diperlukan jaminan tatanan manajemen STIKes KJP Palopo menuju kemandirian dalam menentukan kebijakan tri darma perguruan tinggi. Tatanan baru dengan asas kemandirian akan merupakan perangkat yang memperlancar pelaksanaan peran-peran dan pemenuhan harapan-harapan masyarakat. Setiap tahapan belajar diharapkan mampu menambah kemampuan '*learning to know* dan *learning to do*', sehingga memiliki daya saing atau *competitiveness* menjadi *keyword* bagi para lulusan untuk bisa *survived* dunia kerja.

Dalam melaksanakan tri darma perguruan tinggi dan kehidupan masyarakat akademik, kepemimpinan dan pengelolaan STIKes KJP Palopo

menganut asas kemitraan dan asas fungsional, sehingga kearifan dan keserasian selalu menjiwai karya dan pengabdian masyarakat sejalan dengan *Higher Education Long Term Strategy (HELTS)* Kementerian Pendidikan Nasional.

a. Visi dan Misi

1) Visi

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) KJP Palopo sebagai sebuah lembaga pendidikan tinggi memiliki cita-cita dan harapan di masa depan. Cita-cita dan harapan tersebut dirumuskan dalam bentuk visi yang dicapai melalui upaya-upaya tertentu dan pada jangka waktu tertentu pula. Visi STIKes KJP dirumuskan dengan kalimat yang ringkas dan sederhana, tapi mengandung semangat kuat untuk bersama-sama memajukan STIKes KJP Palopo. Rencana strategi ini diharapkan mampu mengantarkan STIKes KJP Palopo mencapai visi pada tahun 2019 yaitu: “Menjadi salah satu perguruan tinggi kesehatan yang terkemuka di Sulawesi Selatan dan melahirkan lulusan yang cerdas, berdaya saing global dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa”

2) Misi

Untuk mendukung upaya pencapaian target visi, STIKes Kurnia Jaya Persada mengemban misi yang juga akan dijadikan acuan dalam penyusunan Renstra:

a) Menyelenggarakan tri darma perguruan tinggi yang adaptif dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi;

- b) Mengembangkan sumber daya manusia yang unggul dengan ketersediaan infrastruktur untuk mendukung layanan akademik dan non akademik yang berkualitas;
- c) Mengembangkan jejaring untuk bersinergi dengan *stakeholder* dalam menyelenggarakan tri dharma perguruan tinggi.
- d) Mengelola perguruan tinggi yang mandiri dengan tata kelola yang baik dan berkualitas.

3) Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai adalah:

- a) Terselenggaranya kegiatan proses belajar mengajar, penelitian dan pengabdian masyarakat dalam rangka mencapai keunggulan;
- b) Meningkatnya kapasitas sumber daya manusia yang memiliki kompetensi unggul;
- c) Tersedianya sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan penyelenggaraan pendidikan;
- d) Menghasilkan program kerja sama untuk mendukung penyelenggaraan tri darma perguruan tinggi;
- e) Terwujudnya tata kelola berasaskan penjaminan mutu, terakreditasi dan akuntabel.

4) Sasaran

Untuk mewujudkan visi dan misi yang telah dirumuskan, perlu ditetapkan sasaran yang bersifat lebih operasional. Pencapaian dan realisasi tujuan menunjukkan terwujudnya visi dan misi.

b. Prinsip dasar pengelolaan STIKes Kurnia Jaya Persada

1) Akuntabilitas; bersikap jujur dan bertanggung jawab, mampu melaksanakan tugas yang diamanahkan dan siap menerima konsekuensi atas baik buruknya perilaku dan kinerja yang dicapai.

2) Profesional: memiliki pengetahuan (*knowledge*), kemampuan (*skill/capability*) yang memadai dan sikap (*attitude*) yang mendukung sesuai dengan bidang pekerjaannya.

3) Disiplin: taat pada tata tertib dan aturan yang berlaku di STIKes KJP Palopo

4) Dedikasi dan integritas: pengabdian secara tulus dan selalu berpegang teguh pada norma-norma atau peraturan yang berlaku di masyarakat, negara dan agama.

5) Komitmen dan motivasi: memiliki keinginan tinggi untuk belajar dan berusaha untuk selalu meningkatkan kinerja sebaik-baiknya.

6) Kreatif dan inovatif: memiliki pola pikir dan pendekatan yang berbeda sesuai dengan konteks permasalahan dan selalu mencari ide-ide baru untuk dapat menjalankan tugasnya dengan lebih baik lagi.

7) Terbuka: bersikap lapang dada dan berpikiran positif dalam menerima masukan atau kritikan.

c. Sistem tata kelola STIKes Kurnia Jaya Persada Palopo terdiri dari:

1) Organ pokok yayasan adalah pengurus Yayasan Pendidikan Kurnia Jaya Persada.

2) Organ pokok STIKes Kurnia Jaya Persada adalah:

a) Ketua, dan Pembantu Ketua terdiri dari:

- Pembantu Ketua I Bidang Akademik
- Pembantu Ketua II Bidang Administrasi Umum
- Pembantu Ketua III Bidang Kemahasiswaan dan Alumni
- Senat STIKes Kurnia Jaya Persada

b) Organ lain STIKes Kurnia Jaya Persada adalah sebagai berikut:

- Program Studi
- Unit Penjaminan Mutu Internal
- Unit Penunjang
- Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK)
- Bagian Administrasi Umum dan Kepegawaian (BAUK)
- Kelompok tenaga fungsional dosen.¹

2. Kepuasan Mahasiswa atas Pelayanan Akademik

Pelaksana administratif di perguruan tinggi menjadi suatu unsur yang harus diperhatikan keberadaannya guna mendukung dan memperlancar unsur-unsur lain yang ada di perguruan tinggi seperti halnya pimpinan, tenaga pengajar (dosen), tenaga kependidikan, senat, pelaksana tri dharma perguruan tinggi (pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat), dan unsur penunjang seperti perpustakaan serta mahasiswa dan masyarakat lain di dalam melaksanakan dan menyelesaikan aktivitas, fungsi, tugas dan masalah masing-masing. Kegiatan

¹Sember Data: Kepegawaian STIKes Kurnia Jaya Persada pada tanggal 20 November 2018.

administratif selalu menyertai unsur-unsur perguruan tinggi tersebut sebelum, sedang, dan sesudah melaksanakan tanggung jawabnya.

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) adalah salah satu lembaga pendidikan yang berdiri di Kota Palopo tumbuh pesat di tengah persaingan dalam menonjolkan kualitas internal perguruan tinggi, bersaing satu sama lain dengan pelayanan dan program yang ditawarkan. STIKes Kurnia Jaya Persada Palopo merupakan kampus yang banyak diminati oleh calon mahasiswa yang datang dari berbagai daerah. Mempelajari pelayanan yang diberikan kepada seluruh pemangku kepentingan merupakan pertimbangan penting. Karena itu lembaga tersebut terus berupaya untuk mengevaluasi layanan yang diberikan kepada mahasiswa. Dengan pelayanan yang baik tersebut dan membandingkan layanan ini dengan pesaing untuk menentukan status keunggulan kompetitif. Untuk menjadi kampus yang kompetitif, mengevaluasi kualitas layanan yang ditawarkan kepada semua pemangku kepentingan.

Dalam wawancara dengan Nur Safitri mengatakan:

“Pelayanan akademik yang diberikan sangat memuaskan, mulai dari masa orientasi, hingga masa perkuliahan, terutama dosen penasehat akademik, memberikan bimbingan dan motivasi agar dapat menyelesaikan studi dengan cepat.”²

Berdasarkan keterangan di atas menurut peneliti pelayanan akademik yang selama ini berjalan tidak mengabaikan kepuasan dalam pelayanan karena itu kampus sangat mengutamakan kepuasan mahasiswa dalam pelayanan. Respon mahasiswa dalam menanggapi pelayanan yang diberikan dan dirasakan selama ini

²Nur Safitri, Mahasiswa, “Wawancara” dilakukan di Kampus STIKes Kurnia Jaya Persada pada tanggal 30 Oktober 2018.

sangat baik, dampak dari partisipatif seluruh unsur kampus memberikan pelayanan dengan mengutamakan kualitas layanan sangat dirasakan oleh mahasiswa, kualitas tersebut harus terjaga untuk mendorong *kredibilitas* tenaga pengajar dan tenaga kependidikan. Menurut peneliti dalam mendorong kepuasan mahasiswa demi meningkatkan kualitas layanan akademik dibutuhkan integritas *stakeholder* bersama-sama mewujudkan hal tersebut. Kualitas pelayanan ditentukan oleh sejauh mana peranan tenaga pendidik dan tenaga kependidikan dalam menciptakan pelayanan baik agar mahasiswa dapat memberikan penilaian terkait yang dirasakan selama ini.

Dalam wawancara dengan Nirma Yulan mengatakan:

“Pelayanan akademik kampus sangat baik, tidak hanya dosen yang memberikan pelayanan baik juga ketua prodi dan dosen. Mereka melayani mahasiswa dengan baik, mulai dari menyusun matakuliah yang relevan dengan konsentrasi jurusan, dan menyediakan beberapa tempat yang berkaitan dengan konsentrasi jurusan untuk praktik lapangan”³

Berdasarkan hasil penelitian di atas menurut peneliti dosen dalam mengajar dengan tepat waktu, berdasarkan keterangan penelitian materi yang disampaikan oleh dosen sangat relevan dengan orientasi program studi, dosen yang mengajar ada yang dari profesi perawat, dokter, dan akademisi. Keterlibatan semua unsur, ketua prodi, dan dosen, mampu menarik perhatian mahasiswa dalam memberikan penilaian yang baik. Kecepatan pelayanan juga tak luput untuk diperhatikan, dapat kita ketahui bahwa dalam hal kecepatan pelayanan akademik memiliki nilai yang baik. Kualitas yang ditunjukkan oleh Ketua Prodi, Dosen dan

³Nirma Yulan, Mahasiswa, “Wawancara” dilakukan Jl. Dr. Ratulangi STIKes Kurnia Jaya Persada Palopo pada tanggal 30 November 2018.

Tenaga Kependidikan mencerminkan sebuah pelayanan yang diharapkan mahasiswa. Hal ini pula mencerminkan bahwa kampus memegang peran penting dalam mewujudkan kepuasan mahasiswa dalam hal ini pelayanan akademik.

Dalam wawancara dengan Anggraeni mengatakan:

“Saya merasa senang dan puas kuliah di STIKes Kurnia Jaya Persada, karena selama ini pelayanannya baik, terutama kepada ketua prodi, selalu memberikan bantuan kepada mahasiswa di saat meminta bantuan juga cepat respon ketika ada keluhan atau masukan terkait perkuliahan”⁴

Berdasarkan hasil penelitian di atas menurut peneliti nampak keaktifan ketua program studi dalam melayani mahasiswa, baik yang berkaitan mata kuliah maupun yang berkaitan dengan hal-hal lain seperti kegiatan kemahasiswaan, ketua prodi juga sering dijadikan tempat keluhan mahasiswa untuk mendapatkan solusi, menurut peneliti seorang pemimpin dituntut untuk berjiwa *leadership*, menyajikan perangkat-perangkat perkuliahan, mampu memenej organisasi yang dipimpinnya, juga melayani keluhan dan memberikan saran atau solusi terkait permasalahan yang diajukan oleh mahasiswa.

Berkaitan dengan hal tersebut menunjukkan betapa peranan seorang pemimpin dalam mengayomi dan bertanggung jawab atas apa yang dijalankannya, sudah selayaknya seorang pemimpin mampu membangun hubungan emosional kepada mahasiswa, agar terjalin dan terbangun komunikasi yang baik, ha itu yang dilakukan oleh ketua prodi kebidanan STIKes KJP Palopo. Oleh karena itu sikap yang dilakukan ketua prodi selama ini selayaknya dipertahankan demi menjaga penilaiannya yang baik dari mahasiswa.

⁴Agus, Mahasiswa, “Wawancara” dilakukan di Kampus STIKes Kurnia Jaya Persada pada tanggal 30 Oktober 2018.

Dalam wawancara dengan Agus mengatakan:

“Pelayanan yang diberikan kampus sangat memuaskan, seperti menyediakan ruangan yang dilengkapi dengan fasilitas AC dan LCD, fasilitas tersebut sangat membantu terutama dalam hal kenyamanan proses belajar mahasiswa, ketersediaan LCD sangat membantu dalam memahami materi yang disampaikan oleh dosen. Begitupun LCD sangat membantu dalam presentasi tugas mahasiswa.”⁵

Berdasarkan hasil penelitian di atas sebagaimana yang terlihat dalam penelitian adanya fasilitas berupa AC, LCD yang tersedia untuk dimanfaatkan mahasiswa. Fasilitas salah satu penunjang tercapainya mutu perguruan tinggi, di era digital ketersediaan AC dan LCD adalah wujud kemajuan pendidikan di STIKes KJP Palopo. Misalnya jika AC rusak dapat mengganggu suasana belajar dalam ruangan diakibatkan panasnya udara, begitupun dengan tidak dilengkapi LCD dapat menimbulkan suasana kejenuhan pada saat penyampaian materi dari dosen karena itu ketersediaan sarana dan prasarana tersebut menggambarkan pengelola jeli melihat kebutuhan mahasiswa, dalam hal menjaga kepuasan pelayanan akademik kampus menyediakan perawatan jika terdapat fasilitas yang rusak maka kampus segera menggantinya. Ini salah satu bentuk pelayanan yang dirasakan mahasiswa.

Dalam wawancara dengan Nur Safitri mengatakan:

“Fasilitas yang ada di STIKes KJP Palopo baik, walaupun kampus terlihat kecil dari luar namun ketersediaan fasilitas sudah memadai, ruangan untuk perkuliahan mencukupi begitupun fasilitas dalam ruangan lengkap, seperti AC LCD dan sebagainya.”⁶

⁵Agus, Mahasiswa, “Wawancara” dilakukan di Kampus STIKes Kurnia Jaya Persada pada tanggal 30 Oktober 2018.

⁶Nur Safitri, Mahasiswa, “Wawancara” dilakukan di Kampus STIKes Kurnia Jaya Persada pada tanggal 30 Oktober 2018.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menurut peneliti fasilitas yang disediakan cukup lengkap untuk dipergunakan demi kemanfaatan dalam perkuliahan. Ketersediaan fasilitas telah sesuai prosedur dalam perkuliahan. Terpenuhinya kebutuhan mahasiswa salah satu kriteria penilaian baik. Sarana dan prasarana sebagai penunjang proses perkuliahan merupakan suatu keharusan lembaga untuk menyediakan dan melakukan perbaikan-perbaikan fasilitas yang kurang memadai dan mengganti fasilitas rusak.

Dalam wawancara dengan ibu Resky mengatakan:

“Sarana dan prasarana di STIKes KJP Palopo sudah memadai dalam hal perkuliahan, pihak kampus sangat memperhatikan fasilitas penunjang perkuliahan, fasilitas yang disediakan ruang kelas yang nyaman, kamar mandi yang bersih, mushollah dan ruang sebagai tempat berkreasi mahasiswa (sekretariat)”.⁷

Berdasarkan keterangan di atas penelitian melihat langsung telah ada di kampus bahkan kampus juga menyediakan kantin yang dikelola langsung oleh kampus. Menurut peneliti sarana dan prasarana adalah hal terpenting dalam lembaga institusi pendidikan demi terwujudnya visi dan misi yang telah dicanangkan jauh-jauh hari sebelumnya.

Mahasiswa menilai fasilitas yang ada di STIKes KJP Palopo sudah terpenuhi sesuai dengan keinginan mereka apakah itu dalam proses seperti papan tulis, spidol, *wireless*, AC, kantin dan sebagainya. Sehingga tidak ada hambatan untuk belajar dan mengajar baik mahasiswa maupun dosen, hal ini kemudian

⁷Resky, S.ST., M.Kes, Sekretaris Prodi Kebidanan “Wawancara”, dilakukan Jl. Dr. Ratulangi Kampus STIKes Kurnia Jaya Persada Palopo pada tanggal 16 Oktober 2018.

mendapatkan respon positif dari kalangan mahasiswa menilai sarana dan prasarana di STIKes Kurnia Jaya Persada.

Bukti fisik memberikan efek langsung terhadap kepuasan mahasiswa ini berarti bahwa fasilitas fisik yang disediakan untuk mendukung proses pembelajaran di STIKes KJP Palopo sangat baik. Fasilitas fisik seperti ruang kelas, laboratorium beserta peralatan pembelajaran yang lengkap dan modern sangat penting untuk menciptakan kualitas pelayanan akademik. Penampilan dosen/pengajar dan staf administrasi yang rapi serta tersedianya tempat parkir, fasilitas ekstrakurikuler dan perpustakaan dengan buku atau bahan ajar sesuai kurikulum pembelajaran mahasiswa, juga sebagai aspek penentu kualitas pelayanan di bidang akademik di STIKes KJP Palopo

Dalam wawancara dengan Nur Safitri mengatakan:

“Sangat bersyukur dan sangat membantu adanya perpustakaan kampus, mahasiswa dapat mengakses buku-buku terutama buku perkuliahan, tugas dari dosen dapat dikerjakan karena tidak kesulitan mendapatkan referensi, sebab setiap kali pertemuan mata kuliah mahasiswa selalu diberikan tugas. Saya senang ke perpustakaan buku-buku yang berkaitan dengan mata kuliah lengkap disediakan, kampus juga memprogramkan setiap mahasiswa diberi kartu perpustakaan guna untuk peminjaman buku.⁸

Berdasarkan hasil penelitian di atas menurut peneliti perpustakaan selain tempat membaca dan mencari buku-buku, dosen memanfaatkan untuk mengajar mahasiswa di ruang perpustakaan. Menurut keterangan salah satu dosen yang peneliti temui saat mengajar di perpustakaan, mengatakan “mahasiswa harus dibiasakan berada di ruang yang sekelilingnya dipenuhi buku-buku” kebiasaan ini untuk merangsang mindset mahasiswa untuk lebih giat membaca.

⁸Nur Safitri, Mahasiswa, “Wawancara” dilakukan di Kampus STIKes Kurnia Jaya Persada pada tanggal 30 Oktober 2018.

Perpustakaan adalah roh pendidikan, karena itu setiap lembaga pendidikan menjadi kewajiban untuk menyediakan perpustakaan. Penyediaan perpustakaan mendorong perkembangan pengetahuan mahasiswa, berbagai literatur dapat diakses di ruang perpustakaan, baik itu buku, novel, majalah jurnal, skripsi, maupun penelitian lainnya. ketersediaan referensi sebagai penunjang pembelajaran yang akses guna meningkatkan pengetahuan mahasiswa. Dengan ketersediaan perpustakaan diharapkan dapat melahirkan sumber daya manusia kompeten, mampu bersaing dengan perguruan tinggi kesehatan lainnya.

Perpustakaan salah satu dorongan majunya peradaban sebagaimana abad keemasan Islam tongkat kemajuan Islam dibuktikan ilmu pengetahuan terdapat perpustakaan di beberapa wilayah, begitupun ketika dihancurkannya perpustakaan milik umat Islam juga mempengaruhi kemunduran Islam hingga sekarang ini. Di STIKes terlihat beberapa dosen menempatkan perpustakaan sebagai tempat belajar mengajar, membiasakan mahasiswa berada di lingkungan buku-buku akan membuka kesadaran mahasiswa pentingnya belajar dan membaca literatur-literatur.

Dalam wawancara dengan ibu Irma Tanti yang menyatakan:

“Peran kami di sini secara umum membantu kegiatan proses perkuliahan, jadi bisa dikatakan penunjang perkuliahan. Misalnya sebelum ada perkuliahan mahasiswa disodorkan untuk mengisi Kartu Rencana Studi (KRS), jika masih ada mahasiswa yang belum melakukan pengisian KRS, kami terlebih dahulu menghubunginya untuk menghindari munculnya kekecewaan dalam diri yang bersangkutan. Pengisian KRS dilakukan secepat mungkin untuk menghindari adanya mahasiswa terlambat melunasi

biaya semester, dan dapat diberi tenggang waktu untuk mengusahakan melunasi biaya semester, agar dapat mengikuti perkuliahan selanjutnya.⁹

Berdasarkan hasil penelitian di atas menurut peneliti pengisian KRS dilakukan diawal semester mahasiswa diberi waktu cukup lama untuk menyelesaikan pengisian KRS, bagi mahasiswa yang lambat, pegawai menghubungi mahasiswa untuk segera menyelesaikan pengisian KRS-nya. Menurut peneliti untuk mencapai kualitas kampus maka pelayanan dilaksanakan sebaik mungkin. Civitas akademik memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing demi tujuan yang sama terselenggaranya pendidikan untuk mencapai kualitas yang baik.

Tenaga kependidikan dituntut untuk melaksanakan administrasi pelaksanaan administrasi bentuk pelayanan kepada mahasiswa, tenaga kependidikan dalam mengelola administrasi juga diharapkan memberikan kepuasan kepada mahasiswa, baik tidak hanya sebatas menyediakan format pengisian KRS melainkan melakukan pendampingan dengan memperhatikan pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa demi menjaga hal-hal yang dapat merugikan pelayanan yang disediakan.

Manajemen yang memadai dalam hal pelaksanaan administrasi agar sistem yang dibangun dan dijalankan menunjukkan kualitas dalam hal ini pelayanan akademik kepada mahasiswa termasuk mengutamakan kepuasan mahasiswa dalam menerima pelayanan. Kepuasan mahasiswa adalah sikap positif

⁹Irma Yanti, S.ST., M.Keb., Tenaga Kependidikan “*Wawancara*” dilakukan Jl. Dr. Ratulangi STIKes Kurnia Jaya Persada Palopo pada tanggal 31 November 2018.

mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya.

Manajemen yang baik seperti dengan sistem informasi berbasis teknologi untuk itu. Setiap lembaga juga dituntut untuk mengikuti perkembangan zaman tersebut. STIKes KJP merupakan salah satu perguruan tinggi yang mengedepankan Informasi Teknologi (IT) disertai dengan Sumber Daya Manusia (SDM). Penyediaan informasi seputar perkuliahan di STIKes KJP masih terbatas karena itu peneliti menemukan keluhan mahasiswa terkait pelayanan akademik yang disediakan oleh kampus. Harapan mahasiswa agar kampus ke depan lebih meningkatkan kualitas terutama berbasis IT agar memudahkan mahasiswa untuk mengakses informasi seputar kampus.

Dalam wawancara dengan bapak Mursin mengatakan:

“Mengakses informasi lewat internet itu mudah karena di STIKes KJP Persada dilengkapi beberapa fasilitas termasuk di dalamnya free *wifi* buat seluruh kalangan mahasiswa dan mahasiswi secara pribadi dengan menggunakan *paswoord* tersendiri agak mempermudah untuk *login*, jadi dalam mendapatkan informasi sangat mudah, dengan internet gratis memudahkan mahasiswa untuk mengakses berbagai bahan pembelajaran secara gratis”.¹⁰

Berdasarkan hasil penelitian di atas menurut peneliti memang benar adanya *wifi* yang disediakan untuk diakses. Penyediaan *wifi* untuk memudahkan mahasiswa memperoleh informasi baik yang berkaitan dengan materi perkuliahan dan sebagainya, setiap mahasiswa diberikan keamanan (*paswoord*) masing-

¹⁰Mursin, S.P.d.I., Tenaga Kependidikan “Wawancara” dilakukan Jl. Dr Ratulangi STIKes Kurnia Jaya Persada Palopo pada tanggal 12 November 2018.

masing agar bisa mengakses informasi yang telah dipublikasikan via internet dengan cepat. Sehingga tidak ada lagi alasan untuk tidak tahu mengenai perkembangan teknologi dan aktif mencari informasi terkait perkembangan kampus di *website*.¹¹ Ketika informasi diperbaharui maka mahasiswa akan mengetahui tentang aktivitas kampus. Sistem informasi yang diterapkan oleh pengelola STIKes KJP berbasis teknologi informasi dapat mendukung mahasiswa mendapatkan informasi secara transparan, dengan demikian mahasiswa dengan mudah mendapatkan informasi seputar kampus.

Dalam wawancara dengan ibu Irma Yanti mengatakan:

“Penyediaan informasi di STIKes KJP masih minim, kampus belum sepenuhnya menyediakan akses informasi tersistematis dimana semua kegiatan civitas akademik dapat diketahui oleh mahasiswa lewat internet. Kekurangan ini yang menjadi evaluasi kami sebagai pelaksana civitas akademik agar kekurangan-kekurangan yang ada dapat disediakan.”¹²

Berdasarkan hasil penelitian di atas menurut peneliti sistem berbasis IT mendorong percepatan akses informasi, jika sistem tersebut masih terbatas akan mengalami keterlambatan informasi. Melalui evaluasi sistem pengelolaan adalah upaya yang dilakukan untuk membenahan internal. Tak dapat di pungkiri bahwa kemajuan zaman menuntut lembaga pendidikan menerapkan sistem berbasis IT. Informasi merupakan hal penting bagi mahasiswa sebab dengan sistem berbasis IT dapat memudahkan mengakses berbagai hal.

Misalnya informasi mengenai nilai mahasiswa dengan muda dapat di akses lewat internet sehingga tidak menyulitkan untuk mengaksesnya, sementara

¹¹ Lihat Website, *stikeskjp.ac.id*.

¹² Irma Yanti, S.ST., M.Keb., Tenaga Kependidikan “Wawancara” dilakukan Jl. Dr. Ratulangi STIKes Kurnia Jaya Persada Palopo pada tanggal 31 November 2018.

sekarang karena sistem terbatas sehingga mahasiswa harus menyiapkan waktunya untuk ke kampus guna mendapat informasi terkait jadwal dan penempatan lokasi praktik. Pola ini belum menunjukkan bahwa kampus sudah sepenuhnya menerapkan sistem berbasis IT. Namun peneliti juga melakukan wawancara kepada Nirma Yulan yang mengatakan:

“Kampus sudah menyiapkan sistem berbasis IT. Kampus sendiri sudah memiliki *Website*, di *Website* Mahasiswa dapat mengakses berbagai informasi, baik informasi mengenai kegiatan, perkuliahan, dan lain-lain. Dengan sistem berbasis IT ini memudahkan mahasiswa misalnya untuk mendapatkan informasi apa nilai sudah keluar atau belum tanpa harus datang lagi ke kampus cukup mencari lewat internet.”¹³

Berdasarkan hasil penelitian di atas menurut peneliti dari keterangan mahasiswa cukup puas menilai ketersediaan sistem berbasis IT, memudahkan mendapat informasi mengenai perkuliahan atau mengenai program-program kampus. Menurut peneliti Era modern saat ini, informasi merupakan salah satu hal yang paling penting. Mahasiswa haus akan informasi karena itu ketika mereka mudah mendapatkan informasi tersebut mahasiswa akan merasa puas dan menganggap bahwa mereka dimanjakan serta mendapatkan pelayanan yang baik. Seiring berjalannya waktu dan perkembangan terus melaju dengan pesatnya, Setiap informasi sangat dibutuhkan mahasiswa rasa ingin tau membuat para mahasiswa tidak ketinggalan informasi.

Dalam wawancara dengan ibu Reski mengatakan:

“Pihak kampus telah menyediakan beberapa sistem: 1) Sistem informasi manajemen akademik. Memberikan layanan informasi proses kegiatan administrasi akademik dan kemahasiswaan. 2) Sistem informasi

¹³Nirma Yulan, Mahasiswa, “Wawancara” dilakukan Jl. Dr. Ratulangi STIKes Kurnia Jaya Persada Palopo pada tanggal 30 November 2018.

kepegawaian. Memberikan layanan informasi. 3) Sistem informasi perpustakaan. Memberikan informasi, menggabungkan layanan proses belajar, penelitian dan pengabdian masyarakat.”¹⁴

Berdasarkan keterangan di atas bahwa ketersediaan informasi telah diakses oleh mahasiswa melalui *website*¹⁵ kampus besar atau kecil informasi tersebut akan berpengaruh signifikan bagi mahasiswa yang membutuhkannya, sehingga memperbaharui tentang institusi pendidikan memang perlu dilakukan terus menerus demi memenuhi kebutuhan mahasiswa maupun masyarakat pada umumnya. Berkaitan dengan hal tersebut sebagaimana dalam wawancara dengan Agus mengatakan:

“Suatu kesyukuran dengan tersedianya internet di kampus, kami mahasiswa dapat mengakses berbagai informasi lewat internet, termasuk mengenai perkuliahan, Pendaftaran Calon Mahasiswa Baru, kegiatan-kegiatan ke mahasiswaan, SIAKAD, juga dapat mengakses jurnal-jurnal hasil penelitian dosen STIKes KJP Palopo, lewat sistem berbasis IT ini memudahkan mahasiswa dalam hal pelayanan akademik.”¹⁶

Berdasarkan keterangan di atas menurut peneliti adanya respon baik dari mahasiswa terhadap ketersediaan fasilitas termasuk ketersediaan informasi berbasis teknologi informasi. Ketersediaan fasilitas tersebut memudahkan mahasiswa dalam mendapatkan berbagai informasi seperti dapat melihat sendiri nilainya tanpa harus datang ke prodi untuk mengeceknya. Pelayanan akademik tidak harus dilaksanakan secara fisik dengan kemajuan sistem.

¹⁴Resky, S.ST., M.Kes, Sekretaris Prodi Kebidanan “Wawancara”, dilakukan Jl. Dr. Ratulangi Kampus STIKes Kurnia Jaya Persada Palopo pada tanggal 16 Oktober 2018.

¹⁵ Lihat Website, stikeskjp.ac.id.

¹⁶ Agus, Mahasiswa “Wawancara” dilakukan Jl. Dr. Ratulangi Kampus STIKes Kurnia Jaya Persada Palopo pada tanggal 30 November 2018.

Pelayanan akademik dapat dirasakan dengan muda dan cepat, kepuasan mahasiswa dalam pelayanan akademik berbasis IT adalah upaya kampus untuk mewujudkan. Informasi itu sangat penting bagi kalangan mahasiswa erat kaitannya dengan kebiasaan mahasiswa dimana hampir separuh waktunya dihabiskan di dunia maya, untuk itu selain ketersediaan informasi berbasis IT juga diharapkan kepada civitas akademik untuk mendorong metode perkuliahan berbasis internet (*classroom*), sistem/model *classroom* belum diterapkan di STIKes, karena itu untuk mendorong hal tersebut kampus menyiapkan pelatihan atau sejenisnya guna menunjang mutu dosen. Sehingga sistem perkuliahan juga memudahkan mahasiswa dapat mengikuti perkuliahan walaupun tanpa harus ke ruang kelas. Dalam wawancara dengan ibu Resky mengatakan:

“Walaupun masih banyak yang harus dibenahi dari segi fasilitas perkuliahan. Termasuk *wifi* disediakan kampus, masih terbatas pada saat bersama menggunakannya untuk mengaksesnya. Akan tetapi selama ini belum ada keluhan mahasiswa mengenai kurangnya fasilitas yang disediakan kampus”.¹⁷

Berdasarkan keterangan di atas menurut peneliti upaya mewujudkan kualitas dalam pembelajaran maupun proses layanan akademik untuk performa lebih baik serta menyediakan informasi akurat, tepat, tidak bisa terlepas sarana dan prasarana begitu pula dengan peran tenaga kependidikan ditempatkan pada posisi strategis untuk melayani setiap keperluan mahasiswa guna menunjang kelancaran proses perkuliahan.

¹⁷ Resky, S.ST., M.Kes, Sekretaris Prodi Kebidanan “Wawancara”, dilakukan Jl. Dr. Ratulangi Kampus STIKes Kurnia Jaya Persada Palopo pada tanggal 16 Oktober 2018.

Berbagai macam informasi disediakan baik berbentuk elektronik maupun manual. Kedua hal ini diperlukan, untuk mengantisipasi mahasiswa belum mengerti atau belum memahami cara penggunaan sistem berbasis IT (internet) jadi bisa juga mendapatkan melihat pengumuman yang telah disediakan oleh pihak pengelola STIKes KJP Palopo. Berkaitan dengan hal tersebut sebagaimana dalam wawancara dengan Nur Safitri mengatakan:

“Layanan akademik yang diberikan pengelola kampus dirasa sudah cukup baik walaupun beberapa pelayanan diberikan belum saya anggap belum maksimal baik, patut untuk dimaklumi karena setiap upaya yang dilakukan oleh pengelola pasti ada kekurangannya. Untuk itu saya sangat menghargai upaya pelayanan yang baik selama ini diberikan kepada kami. Kita selaku mahasiswa harus juga memahami apabila ada kekurangan terkait kepuasan pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa.”¹⁸

Berdasarkan keterangan di atas peneliti menilai dari keterangan mahasiswa di atas pelayanan akademik di STIKes KJP berjalan lancar dan jauh dari stigma negatif yang menempel pada diri mahasiswa. Kualitas layanan pelaksana administratif juga dilihat dari daya tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Pegawai yang responsif memahami kebutuhan mahasiswa dan berusaha memenuhi kebutuhannya ketika data, informasi, dan perbekalan dibutuhkan. Pentingnya pemberian layanan yang disesuaikan dengan keinginan mahasiswa. Hal ini ditempuh dengan memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan serta kenyamanan, sehingga mampu memikat penerima layanan dan memberi kesan yang terbaik kepada mahasiswa.

¹⁸Nur Safitri, Mahasiswa, “Wawancara” dilakukan Jl. Dr. Ratulangi STIKes Kurnia Jaya Persada Palopo pada tanggal 30 November 2018.

Pengguna layanan administratif hendaknya segera dilayani, jangan sampai mahasiswa menunggu terlalu lama untuk dilayani. Dimensi kepastian kualitas pelayanan pelaksana administratif perguruan tinggi menunjuk pada gejala di mana pemakai jasa mengharapkan personil pelaksana administratif sopan dan terpelajar, menampilkan kepercayaan dan keyakinan diri dalam tindakan dan penampilannya ketika menjalankan fungsi dan tugas administratif yang menjadi tanggung jawabnya.

Masalah kepuasan adalah relatif, artinya bagi seseorang suatu layanan yang diterimanya dirasa sudah memuaskan, sementara individu yang lain merasa belum puas. Namun berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa mahasiswa memahami pelayanan yang diberikan oleh kampus STIKes KJP sehingga tidak mempermasalahkan apabila pelayanan akademik yang diberikan kurang maksimal.

3. Bentuk Pelayanan Akademik di STIKes Kurnia Jaya Persada

Pelaksana administrasi di perguruan tinggi menjadi suatu unsur yang harus diperhatikan keberadaannya guna mendukung dan memperlancar unsur-unsur lain yang ada di perguruan tinggi seperti halnya, pimpinan, tenaga pengajar (dosen), senat, pelaksana tri dharma perguruan tinggi (pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat), dan unsur penunjang seperti perpustakaan serta mahasiswa dan masyarakat lain di dalam melaksanakan dan menyelesaikan aktivitas, fungsi, tugas dan masalah masing-masing. Kegiatan administratif selalu

menyertai unsur-unsur perguruan tinggi tersebut sebelum, sedang, dan sesudah melaksanakan tanggung jawabnya.

Kualitas layanan perguruan tinggi memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perguruan tinggi tersebut. Ikatan seperti ini dalam jangka panjang memungkinkan perguruan tinggi untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka, dengan demikian perguruan tinggi tersebut dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa dari segi pelayanan akademik dimana perguruan tinggi memaksimalkan pengalaman pelayanan mahasiswa yang menyenangkan dan meminimalkan atau meniadakan pengalaman pelayanan mahasiswa yang kurang menyenangkan.

Dalam wawancara dengan ibu Lestari Lorna Lolo mengatakan:

“Penyediaan pelayanan akademik di STIKes KJP dibagi menjadi 2 kelompok layanan: 1) layanan yang diberikan kepada calon mahasiswa mulai dari perekrutan mahasiswa baru, kuliah sampai pada layanan terakhir sebelum mahasiswa menyelesaikan masa studinya yaitu wisuda. 2) layanan yang diberikan selain kepada mahasiswa seperti alumni, kopertis, instansi lain diluar STIKes KJP.¹⁹

Berdasarkan keterangan di atas menurut peneliti pelayanan ada dua 1) melayani calon mahasiswa dan yang terdaftar sebagai mahasiswa, 2) Membentuk IKA sebagai wadah membangun komunikasi antara alumni dan kampus dengan para alumni. Serta membangun kerjasama berbagai instansi guna distribusi alumni.

¹⁹Lestari Lorna Lolo, S.Kep., Ns., M.Kep., LP2M “Wawancara” dilakukan Jl. Dr. Ratulangi Kampus STIKes Kurnia Jaya Persada Palopo pada tanggal 12 Oktober 2018.

Pelayanan akademik merupakan salah satu komponen yang harus terpenuhi dalam pendidikan. Kualitas menjadi sangat penting untuk diperhatikan guna memuaskan mahasiswa. Terdapat tujuh dimensi dasar kualitas yaitu:

- a. Kinerja, yaitu tingkat ketepatan dan kecepatan dalam memberikan pelayanan
- b. Interaksi pegawai, yaitu seperti keramahan, sikap hormat, dan empati ditunjukkan oleh pegawai yang memberikan pelayanan
- c. Reliabilitas, yaitu konsistensi kepuasan dalam pelayanan yang diberikan
- d. Ketepatan waktu dan kenyamanan, yaitu seberapa cepat produk diserahkan atau diperbaiki, seberapa cepat produk informasi atau jasa diberikan.
- e. Estetika, yaitu lebih pada pelayanan yang diberikan dan daya tarik mahasiswa
- f. Kesadaran akan kepuasan pelayanan yaitu dampak positif atau negatif atas kualitas pelayanan yang tampak.

Untuk itu pengelolaan dalam organisasi diharapkan berjalan sistematis, yang terpenting bagaimana terbangun relasi di semua unit pengelola agar tujuan memberikan pelayanan baik kepada mahasiswa berjalan dengan baik. Dalam wawancara dengan ibu Devi Darwin mengatakan:

“Bentuk layanan akademik di STIKes KJP sebagaimana tugas tenaga kependidikan seperti pada saat penerimaan mahasiswa baru menyusun NIM, melakukan penginputan data mahasiswa, Menyusun jadwal perkuliahan, menyiapkan kebutuhan-kebutuhan mahasiswa seperti keterangan kuliah, izin penelitian, layanan KRS, KHS, Transkrip Nilai, Ijazah.”²⁰

Berdasarkan hasil penelitian di atas menurut peneliti semua unit pengelolaan memiliki peran dan tugas masing-masing dalam hal pelayanan

²⁰Devi Darwin, S.ST., M.Keb., BAAK “Wawancara” dilakukan Jl. Dr. Ratulangi Kampus STIKes Kurnia Jaya Persada Palopo pada tanggal 12 Oktober 2018.

akademik. Menyediakan kebutuhan mahasiswa menjadi tanggung jawab kampus, pelayanan yang diharapkan untuk memberikan kepuasan karena itu tugas yang diemban masing-masing unit bagaimana memberikan pelayanan agar mendapat penilaian baik dari mahasiswa. Seperti bentuk layanan yang disebutkan di atas sangat penting disajikan kepada mahasiswa karena menyangkut dengan kebutuhan.

Melayani secara adil tanpa harus didahulukan yang lain dan menyajikan pelayanan yang secara etika dianggap kesopanan selayaknya dilakukan setiap memberikan pelayanan. Pelayanan dengan wajah yang dihiasi dengan senyuman memancarkan rasa kepuasan dalam hati. Hati yang menyenangkan dapat menumbuhkan rasa bahagia.

Sikap ramah dan sopan santun yang diperagakan oleh para pegawai STIKes sudah memperlihatkan pelayanan yang baik dan bagus menurut mereka sendiri tanpa mempertimbangkan mahasiswa yang menggunakan pelayanan akademik berbagai macam suku dan ras otomatis cara pandang mereka pasti berbeda-beda mengenai perlakuan sopan kepada orang yang mendapatkan layanan tersebut, maka perlu pegawai lihai melihat persoalan ini, nantinya ditakutkan hanya tataran konsep semata yang diperkuat namun aplikasi dari konsep sopan itu sendiri tidak dilaksanakan dengan baik kemudian membutuhkan penjelasan yang mendetail kepada mahasiswa apabila tidak mengetahui secara detail birokrasi.

Pegawai setiap harinya memberikan pelayanan dan berhadapan langsung dengan mahasiswa dari berbagai latar belakang pendidikan yang berbeda-beda. Ketepatan dan kecepatan melayani permintaan setiap mahasiswa adalah hal

terpenting dalam sistem layanan akademik karena bisa mempengaruhi persepsi seseorang yang merasakan langsung layanan tersebut.

Dalam wawancara dengan ibu Lestari Lorna Lolo mengatakan:

“Walaupun kemungkinan ada yang dianggap kurang pelayanan akan tetapi usaha yang kami lakukan untuk memaksimalkan pelayanan. Prinsip kami mengutamakan kebutuhan mahasiswa menjadi kewajiban yang harus dipenuhi.”²¹

Berdasarkan hasil penelitian di atas menurut peneliti pegawai merespon permintaan mahasiswa dengan lambat baik dari pihak pegawai, dosen, maupun ketua prodi akan mengurangi kepercayaan mereka ditambah lagi dengan ketidak konsistenan memberikan layanan serta membutuhkan waktu cukup lama, sehingga menimbulkan rasa ketidakpercayaan mahasiswa terhadap pegawai serta kurang berkenan menggunakan jasa/layanan, hal inilah yang dihindari oleh pegawai di STIKES KJP. Agar tidak menimbulkan rasa kekecewaan dari mahasiswa prinsip yang dipegang oleh pegawai mengutamakan pelayanan baik.

Pegawai telah melayani mahasiswa dengan sebaik mungkin, menunjukkan dedikasi tinggi serta selalu membantu di kala mahasiswa kesulitan ketika sedang mengurus sesuatu menyangkut perkuliahan misalkan, izin penelitian, keterangan kuliah, tanda tangan dan sebagainya, peneliti mengamati bahwa mahasiswa tersebut merasa senang dilayani oleh pegawai, begitupun dengan pegawai yang melayani mahasiswa dengan senyum dan ramah.

Dalam wawancara dengan ibu Irma Yanti mengatakan:

“Kami berupaya memberikan pelayanan sebaik mungkin dan memegang prinsip *one day servis*, maksudnya pelayanan yang diberikan 1 hari dan

²¹Lestari Lorna Lolo, S.Kep., Ns., M.Kep., LP2M “Wawancara” dilakukan Jl. Dr. Ratulangi Kampus STIKes Kurnia Jaya Persada Palopo pada tanggal 12 Oktober 2018.

tanpa biaya apapun. Melayani mahasiswa dengan cepat tanpa ada perbedaan pelayanan. Pegawai dituntut untuk selalu bersifat kooperatif dalam memberikan pelayanan, saya selalu tekankan kepada setiap pegawai untuk lebih mengutamakan pelayanan yang baik kepada mahasiswa.”²²

Berdasarkan hasil penelitian di atas menurut peneliti prinsip *one day servis* berjalan sebaik mungkin. Bentuk pelayanan akademik yang diberikan kepada mahasiswa dengan memberikan pelayanan yang berkualitas yang ditandai dengan kenyamanan mahasiswa dalam menerima pelayanan akademik yang diberikan oleh perguruan tinggi dan biaya perkuliahan yang diimplementasikan kedalam nilai (manfaat) yang sesuai dengan harapan pelanggan dalam hal ini mahasiswa.

Memberikan pelayanan sudah keharusan menjadi tugas pokok dalam bekerja, pelayanan baik impian semua orang, sebaliknya pelayanan yang buruk akan menuai kritikan. STIKes KJP Palopo banyak diminati masyarakat Luwu raya, kampus tersebut sudah banyak melahirkan alumni-alumni yang berkontribusi di beberapa daerah berdasarkan pelacakan data alumni STIKes KJP. Oleh karena itu pelayanan akademik yang baik mesti dipertahankan untuk terus menjaga eksistensinya di dunia akademik. Dalam wawancara dengan ibu Devi Darwin mengatakan:

“Pelayanan diberikan sesuai dengan SOP, memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa, dan selalu siap ditempatkan untuk memberikan pelayanan”²³

²²Irma Yanti, S.ST., M.Keb, Tenaga Kependidikan “Wawancara”, dilakukan Jl. Dr. Ratulangi Kampus STIKes Kurnia Jaya Persada Palopo pada tanggal 16 Oktober 2018.

²³Devi Darwin, S.ST., M.Keb., BAAK “Wawancara” dilakukan Jl. Dr. Ratulangi Kampus STIKes Kurnia Jaya Persada Palopo pada tanggal 12 Oktober 2018.

Lanjut wawancara ibu Lestari Lorna Lolo mengatakan:

“Dalam mengelola kampus STIKes KJP berdasarkan Standar Operasional Prosedural (SOP), sebagaimana mekanisme dan aturan kerja kami dituntut untuk datang tidak lewat dari pukul 7.30 dan pulang pada pukul 17.00, aturan tersebut ini kami upayakan untuk terus dapat melaksanakan, agar dapat memberikan pelayanan prima.”²⁴

Berdasarkan hasil penelitian di atas menurut peneliti memberikan pelayanan akademik yang memuaskan dan menunjang kelancaran proses belajar-mengajar. Pegawai di STIKes telah berupaya untuk hadir dan pulang tepat waktu, walaupun ada beberapa peneliti temukan cepat pulang bukan karena melanggar SOP yang berlaku akan tetapi mereka karena ada urusan yang penting untuk diselesaikan. Pelayanan akademik yang baik akan menghasilkan *output* yang baik pula dan secara tidak langsung akan memberikan manfaat yang signifikan terhadap keberlangsungan perguruan tinggi.

Standar kerja sebagai bentuk pengefektifan pelayanan prima, berdasarkan aturan yang berlaku pegawai wajib hadir pukul 7.30 wita dan pulang pukul 17.00 wita adalah bentuk ketegasan dalam pengelolaan kampus. Pelayanan diberikan berdasarkan SOP, memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa, dan selalu siap ditempatkan untuk memberikan pelayanan. Dalam wawancara dengan Irma Yanti mengatakan:

“Kami sangat berempati dalam pelayanan, terutama mengutamakan kebutuhan mahasiswa agar tidak dirasakan kekurangan pelayanan yang didapatkan”²⁵

²⁴Lestari Lorna Lolo, S.Kep., Ns., M.Kep., LP2M “Wawancara” dilakukan Jl. Dr. Ratulangi Kampus STIKes Kurnia Jaya Persada Palopo pada tanggal 12 Oktober 2018.

²⁵Irma Yanti, S.ST., M.Keb, Tenaga Kependidikan “Wawancara”, dilakukan Jl. Dr. Ratulangi Kampus STIKes Kurnia Jaya Persada Palopo pada tanggal 16 Oktober 2018.

Lanjut wawancara ibu Devi Darwin mengatakan:

“Kepuasan mahasiswa dalam pelayanan akademik kami upayakan semaksimal mungkin, memperhatikan kebutuhan mahasiswa, juga melakukan pendekatan agar mahasiswa peduli terhadap kuliahnya.”²⁶

Berdasarkan keterangan di atas menurut peneliti dalam memberikan pelayanan akademik agar dapat menunjang kepuasan mahasiswa pegawai sangat *kooperatif* memberikan pelayanan kepada mahasiswa berdasarkan dengan kebutuhannya/keperluan terkait perkuliahan, pelayanan prima didorong untuk memberikan kepuasan, kesiapan pegawai ditempatkan dimana pun demi memberikan pelayanan terbaik, menggambarkan pelayanan akademik benar-benar sangat diutamakan dan diperhatikan. Kesiapan pegawai dalam melayani mahasiswa dapat menunjang kualitas pelayanan akademik, dengan jumlah mahasiswa yang banyak adalah apresiasi terhadap pelayanan pegawai dalam mendorong pelayan baik demi kepuasan mahasiswa

Dalam wawancara dengan ibu Resky mengatakan:

“Pelayanan akademi di STIKes KJP dengan menyiapkan perangkat pembelajaran, menyajikan kurikulum berdasarkan kompetensi bidang, tidak hanya itu kurikulum umum juga diberikan seperti mata kuliah keagamaan, mahasiswa yang beragama Islam mendapat matakuliah Pendidikan Agama Islam, mahasiswa Kristen mendapat Pendidikan Agama Kristen begitupun juga Hindu.”²⁷

Berdasarkan hasil penelitian di atas menurut peneliti kurikulum disusun berdasarkan kompetensi bidang dengan tujuan untuk melahirkan mahasiswa yang berkualitas. Dalam menyiapkan lulusan STIKes KJP yang mampu bersaing secara

²⁶Devi Darwin, S.ST., M.Keb., BAAK “Wawancara” dilakukan Jl. Dr. Ratulangi Kampus STIKes Kurnia Jaya Persada Palopo pada tanggal 12 Oktober 2018.

²⁷Resky, S.ST., M.Kes, Sekretaris Prodi Kebidanan “Wawancara”, dilakukan Jl. Dr. Ratulangi Kampus STIKes Kurnia Jaya Persada Palopo pada tanggal 16 Oktober 2018.

global, Program Keperawatan telah menerapkan kurikulum berbasis kompetensi secara bertahap dengan pendekatan pembelajaran SCL (*Student Centered Learning*). Kurikulum KBK STIKes KJP telah mengintegrasikan praktik klinik dalam setiap tahun sehingga mahasiswa mempunyai kesempatan menerapkan teori dalam praktik secara dini. Dalam wawancara peneliti dengan ibu Lestari Lorna Lolo mengatakan:

“Setiap akhir semester STIKes KJP mengeluarkan mahasiswa praktik lapangan dengan tujuan agar mahasiswa dapat bersentuhan langsung dengan pasien di samping itu mahasiswa juga berada dalam bimbingan dosen yang ditunjuk oleh kampus sebagai pamong, tugas pamong aktif membimbing dan memberi materi di lokasi tempat dimana mahasiswa praktik”²⁸

Berdasarkan hasil penelitian di atas menurut peneliti praktik lapangan belum diterapkan kepada mahasiswa semester 1 dan semester 2, program praktik lapangan mulai diberlakukan kepada mahasiswa yang sudah sampai pada semester akhir semester 3. Dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas mahasiswa, dengan praktik lapangan mahasiswa juga dibekali teori.

Praktik Lapangan diprioritaskan untuk melatih dan meningkatkan kualitas mahasiswa, melalui praktik lapangan mahasiswa dapat bersentuhan langsung dengan masyarakat sebagaimana kesesuaian konsentrasi pendidikannya, dalam pelaksanaan praktik dibentuk tim pembimbing (pamong) yang ditugaskan untuk membimbing dan memberikan kuliah pada saat praktik di Rumah Sakit, Klinik, Puskesmas.

²⁸Lestari Lorna Lolo, S.Kep., Ns., M.Kep., LP2M “Wawancara” dilakukan Jl. Dr. Ratulangi Kampus STIKes Kurnia Jaya Persada Palopo pada tanggal 12 Oktober 2018.

Setelah rancangan pelayanan dan rencana kegiatan pelayanan tersusun dengan baik maka Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) tinggal mengimplementasikannya. Hal ini berhubungan dengan pelaksanaan proses pelayanan akademik di Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) Pada aspek ini banyak tugas-tugas yang harus dilakukan dan banyak pelayanan yang bisa diterima oleh salah satu mahasiswa, salah satu pelayanan yang diberikan adalah pelayanan *herregistrasi* mahasiswa baru dan lama. Untuk melihat sejauh mana pelayanan akademik di STIKes Kurnia Jaya Persada dalam wawancara dengan ibu Lestari Lorna Lolo mengatakan:

“Yang sesuai dengan prosedur biasanya, prosedurnya ditempel supaya mahasiswa dapat mengetahui dengan jelas. Kalau *herregistrasi* biasanya juga sudah masuk secara otomatis dari akademik. Kami hanya melakukan tindak lanjut untuk mengelola data mahasiswa dan administrasi yang berkaitan dengan perkuliahan. Semua mahasiswa yang datang pasti dilayani. Seiring mahasiswa yang tidak mau mengantri malah saling serobot. Karena jumlah pegawai yang sedikit tidak bisa memantau betul mana yang harus didahulukan sesuai yang duluan datang dan mana yang datang terlambat, jadi tergantung kesadaran mahasiswa yang siap mengantri, akan tetapi untuk pelayanan kami pihak kampus selalu adil dan tidak membedakan sikap antara mahasiswa satu dan mahasiswa lainnya.”²⁹

Berdasarkan hasil penelitian di atas menurut peneliti dalam pelaksanaannya penyediaan fasilitas penunjang perkuliahan, pegawai tidak hanya melayani administrasi, tetapi juga memberikan kenyamanan dalam beraktivitas, terutama sarana prasarana, ketersediaan sarana disesuaikan dengan kebutuhan mahasiswa, demi kelancaran proses perkuliahan. Fasilitas yang disediakan untuk menunjang perkuliahan sudah lengkap, mulai dari ruang kelas, Full AC, LCD,

²⁹Lestari Lorna Lolo, S.Kep., Ns., M.Kep., LP2M “Wawancara”, dilakukan Jl. Dr. Ratulangi Kampus STIKes Kurnia Jaya Persada Palopo pada tanggal 12 Oktober 2018.

kemudian *wifi*, Lab Komputer, Lab Bahasa, Lab Praktik terdiri dari enam ruangan hingga pelayanan pengembangan karir pun disiapkan untuk mahasiswa.

Dalam wawancara dengan ibu Irma Yanti mengatakan:

“Fasilitas yang disediakan untuk menunjang perkuliahan sudah lengkap, mulai dari ruang kelas, full AC, LCD, kemudian *wifi*, Lab Komputer, Lab Bahasa, Lab Praktikan terdiri dari enam ruangan hingga pelayanan pengembangan karir pun disiapkan untuk mahasiswa”³⁰

Berdasarkan keterangan di atas menurut peneliti ketersediaan prasarana tentu diharapkan tidak hanya mahasiswa, juga kepada seluruh pihak yang terkait dalam pengelola STIKes KJP. STIKes adalah perguruan tinggi yang berorientasi pada kesehatan tentu sangat membantu fasilitas berupa Lab. Praktik, sebagai sarana bagi mahasiswa dalam pembelajaran. Dalam pengembangan akademik demi mendorong kualitas sumber daya manusia yang berkompeten dalam bidangnya, STIKes KJP membangun kerjasama beberapa rumah sakit baik di dalam daerah maupun diluar daerah.

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan KJP juga memberikan beasiswa kepada mahasiswa yang berprestasi dan beasiswa miskin. Beasiswa dalam bentuk bantuan berupa peringanan biaya kuliah atau pemberian bantuan secara langsung kepada mahasiswa. Segala bentuk administrasi mulai dari pendaftaran, seleksi dan pengambilan keputusan salah satunya adalah tugas dan tanggung jawab dari akademik. Prosedur yang digunakan pun harus jelas agar proses pelaksanaan dapat berjalan dengan objektif.

³⁰Irma Yanti, S.ST., M.Keb, Tenaga Kependidikan “Wawancara”, dilakukan Jl. Dr. Ratulangi Kampus STIKes Kurnia Jaya Persada Palopo pada tanggal 16 Oktober 2018.

Dalam wawancara dengan ibu Devi Darwin mengatakan:

“Penyediaan pelayanan akademik di STIKes Kurnia Jaya Persada dibagi menjadi 2 kelompok layanan. Pertama, layanan yang diberikan kepada calon mahasiswa mulai dari prekrutan mahasiswa baru, kuliah sampai pada layanan terakhir sebelum mahasiswa menyelesaikan masa studinya yaitu wisuda. Kedua, pelayanan yang diberikan selain kepada mahasiswa seperti alumni, kopertis, instansi lain diluar STIKes Kurnia Jaya Persada”³¹

Berdasarkan keterangan di atas bahwa kualitas jasa atau layanan kepuasan individu dipengaruhi oleh faktor kebutuhan dan persepsi terhadap kinerja, layanan atau produk, tetapi faktor kualitas jasa dan layanan yang diberikan oleh kampus STIKes KJP atau perorangan juga ikut menentukan. Sistem informasi manajemen yang ada sebagaimana dalam wawancara dengan ibu Reskiyah Hoesny mengatakan:

“Pihak kampus telah menyediakan beberapa sistem: 1) Sistem informasi manajemen akademik. Memberikan layanan informasi proses kegiatan administrasi akademik dan kemahasiswaan. 2) Sistem informasi kepegawaian. Memberikan layanan informasi. 3) Sistem informasi perpustakaan. Memberikan informasi, menggabungkan layanan proses belajar, penelitian dan pengabdian masyarakat.”³²

Berdasarkan keterangan di atas menurut peneliti ketersediaan sistem yang tersedia diharapkan dapat memberikan manfaat besar bagi mahasiswa karena itu seluruh sumber daya perlu disiapkan dengan optimal dan sistemik untuk mendukung pelaksanaan program dan kegiatan-kegiatan. Kesiapan dan alokasi dana tahunan yang dibuat secara terprogram oleh berbagai tingkatan unit kerja, selayaknya dilakukan melalui kesepakatan bersama.

³¹Devi Darwin, S.ST., M.Keb., BAAK “Wawancara” dilakukan Jl. Dr. Ratulangi Kampus STIKes Kurnia Jaya Persada Palopo pada tanggal 12 Oktober 2018.

³² Reskiyah Hoesny, S.Kep., M.Kep, Ketua Prodi Keperawatan “Wawancara” dilakukan Jl. Dr. Ratulangi Kampus STIKes Kurnia Jaya Persada Palopo pada tanggal 16 Oktober 2018.

Dalam pengembangan sumber daya manusia yang unggul STIKes KJP mengupayakan semaksimal lewat pelayanan akademik dengan ketersediaan infrastruktur untuk mendukung layanan akademik dan non akademik yang berkualitas sebagaimana hasil wawancara peneliti bahwa:

“Saranan yang disiapkan untuk mencapai sesuai dengan tri darma perguruan tinggi. 1) tersedianya dosen dan tenaga kependidikan dalam jumlah yang cukup dan kompetensi yang sesuai dengan kebutuhan. 2) mengembangkan kompetensi dan profesionalisme dosen kependidikan dan secara berkelanjutan. 3) menyediakan sarana dan prasarana utama dalam menunjang penyelenggaraan pendidikan. 4) pemeliharaan dan peningkatan pemanfaatan sarana dan prasarana secara berkelanjutan”.³³

Berdasarkan hasil penelitian di atas menurut peneliti untuk melahirkan sumber daya manusia berkualitas tidak terlepas seluruh pihak, baik pimpinan pegawai maupun dosen selaku tenaga pendidik serta sarana prasarana siap untuk dimanfaatkan dalam menunjang perkuliahan, pelayanan akademik STIKes KJP terus dilakukan demi kenyamanan mahasiswa.

Layanan akademik meliputi proses layanan yang dilakukan oleh dosen dalam memberikan layanan pembelajaran dan bimbingan kepada mahasiswa. Layanan pembelajaran dalam penelitian ini berkaitan erat dengan proses belajar mengajar atau interaksi mahasiswa dan dosen dalam sistem kurikulum, dan kegiatan perkuliahan aktif. Sedang layanan pembimbingan yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah sejauh mana dosen memberikan layanan orientasi dan informasi, layanan bimbingan belajar, layanan bimbingan karir, layanan bimbingan pribadi/sosial, dan layanan konseling.

³³Lestari Lorna Lolo, S.Kep., Ns., M.Kep., LP2M “Wawancara” dilakukan Jl. Dr. Ratulangi Kampus STIKes Kurnia Jaya Persada Palopo pada tanggal 12 Oktober 2018.

4. Strategi Pelayanan Akademik dalam Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa

Dalam mendorong kualitas pelayanan mahasiswa yang harus dijaga yakni pelayanan yang ramah. Pegawai dituntut untuk memberikan pelayanan baik dengan sikap ramah dan sopan kepada mahasiswa dalam sistem pelayanan, sikap sopan santun perlu ditumbuhkan kepada setiap insani apalagi dalam lingkungan kerja yang menuntut memperlihatkan performa baik, untuk itu kampus menerapkan aturan etika dosen dan tenaga kependidikan dan etika mahasiswa. Melalui surat keputusan pimpinan terkait etika tenaga kependidikan akan mengatur norma-norma pelayanan baik sehingga dengan mantaati peraturan tersebut dalam hal pelayanan mahasiswa memberikan penilaian baik. Kepuasan yang dirasakan mahasiswa dalam pelayanan baik akan menunjukkan betapa berkualitaskannya pelayanan akademik di STIKes KJP.

Dalam wawancara dengan ibu Irma Yanti mengatakan bahwa:

“Dalam mempertahankan kualitas pelayanan di STIKes KJP, tentu upaya kami memberikan suatu keunggulan yang diperuntukkan kepada mahasiswa, termasuk distribusi alumni, dengan mendirikan rumah sakit dibawah naungan yayasan STIKes KJP untuk diperuntukkan kepada pemberdayaan alumni”³⁴

Berdasarkan hasil penelitian di atas peneliti menilai dalam menjaga eksistensi perguruan tinggi kesehatan (STIKes) tidak hanya mengutamakan pelayanan kepada mahasiswa yang aktif akan tetapi juga memperhatikan alumni-alumni mereka. Di tengah ketatnya persaingan dunia pendidikan STIKes KJP

³⁴Irma Yanti, S.ST., M.Keb, Tenaga Kependidikan “Wawancara”, dilakukan Jl. Dr. Ratulangi Kampus STIKes Kurnia Jaya Persada Palopo pada tanggal 16 Oktober 2018.

tumbuh subur dan mampu bertahan hingga sekarang ini selain STIKes KJP juga beberapa sekolah kesehatan yang bertahan sampai karena itu yayasan STIKes KJP mendirikan Rumah Sakit, selain untuk memperhatikan alumni dalam hal ini pendistribusian alumni juga dalam sebagai bentuk untuk menjaga kualitas minat mahasiswa.

Dalam wawancara dengan ibu Devi Darwin mengatakan:

“Manajemen pengelolaan baik dengan mengutamakan kualitas mahasiswa, mempertahankan eksistensi kampus agar terus berkembang serta mendorong kualitas kampus baik dari segi penelitian dosen-dosen, maupun pemberdayaan masyarakat.”³⁵

Berdasarkan keterangan di atas menurut peneliti STIKes KJP salah satu diantara 6 (enam) kampus kesehatan di Kota Palopo, yang tidak mengalami penurunan mahasiswa, ini menggambarkan STIKes mampu mempertahankan kualitasnya selama ini. Kerja keras dalam memberikan kepuasan pelayanan kepada mahasiswa, salah satu indikator tegaknya STIKes. Melahirkan alumni-alumni yang berkontribusi di tengah-tengah masyarakat. Itu semua tidak terlepas oleh manajemen pengelolaan yang baik.

Kesediaan membantu mahasiswa dan memberikan layanan tepat waktu. Dalam hal ini adalah selalu memberitahukan kepada mahasiswa kebutuhan mengenai pelayanan yang akan dilaksanakan, layanan tepat waktu bagi mahasiswa sudah keharusan untuk dilaksanakan oleh pegawai, kesediaan untuk membantu, dan kesiapan untuk merespon permintaan mahasiswa.

³⁵Devi Darwin, S.ST., M.Keb., BAAK “Wawancara” dilakukan Jl. Dr. Ratulangi Kampus STIKes Kurnia Jaya Persada Palopo pada tanggal 12 Oktober 2018.

Sikap profesionalisme inilah sepatutnya yang harus terus dikembangkan tanpa henti demi menumbuhkan rasa motivasi, etos kerja dan percaya diri, baik bekerja kelompok maupun berkerja perorangan dalam melayani setiap kebutuhan pimpinan, dosen dan mahasiswa maka lingkungan organisasi tempat bekerja akan terasa nyaman serta kondusif, menciptakan rasa nyaman bagi setiap penggunaan jasa secara tidak langsung akan melahirkan sebuah dampak positif baik yang dilayani maupun yang melayani.

Dalam wawancara dengan ibu Lestari Lorna Lolo mengatakan:

“Mendorong dosen-dosen melakukan penelitian untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia di bidang tenaga pengajar, harapannya adalah tenaga pengajar yang berkualitas dapat mendorong pengembangan kampus, mendidik mahasiswa yang unggul dan berkualitas”³⁶

Berdasarkan keterangan di atas menurut peneliti kampus dituntut untuk meningkatkan sumber daya manusia dengan mendorong dosen-dosen untuk aktif melakukan penelitian hal tersebut dapat meningkatkan kualitas dosen-dosen agar memberikan pengaruh kepada pengembangan kampus dan kualitas mahasiswa.

Dalam wawancara dengan ibu Reski mengatakan bahwa:

“Salah satu langkah yakni menyediakan beasiswa, penyaluran beasiswa hanya diperuntukkan yang sifatnya tidak memihak, penyaluran beasiswa belum menyeluruh aturan yang berlaku beasiswa diperuntukkan kepada mahasiswa yang memiliki prestasi, penyediaan beasiswa prestasi untuk mendorong semangat mahasiswa agar terus mengasa diri. Ketersediaan beasiswa sangat terbatas, langkah yang kami ambil untuk mengusulkan agar ada penambahan jumlah penerima.”³⁷

³⁶Lestari Lorna Lolo, S.Kep., Ns., M.Kep., LP2M “Wawancara” dilakukan Jl. Dr. Ratulangi Kampus STIKES Kurnia Jaya Persada Palopo pada tanggal 12 Oktober 2018.

³⁷Resky, S.ST., M.Kes, Sekretaris Prodi Kebidanan “Wawancara”, dilakukan Jl. Dr. Ratulangi Kampus STIKES Kurnia Jaya Persada Palopo pada tanggal 16 Oktober 2018.

Lanjut dalam wawancara dengan ibu Devi mengatakan:

“Sebelum dibuka pendaftaran beasiswa pimpinan terlebih dahulu mengadakan rapat terkait jumlah penerima beasiswa, syarat dan ketentuan, sampai pada proses tahap seleksi. Semua dikordinir sebaik mungkin. Selain itu untuk menginformasikan kami selalu mengupdate informasi beasiswa melalui Website resmi kampus dan melibatkan ketua prodi terkait prosedur administrasi kelengkapan berkas pengajuan beasiswa mahasiswa”³⁸

Berdasarkan keterangan di atas bahwa Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan melaksanakan pengajuan beasiswa terlebih dahulu melakukan koordinasi kepada seluruh pihak, baik dengan prodi dan para pimpinan, kemudian pendistribusian informasi juga dilaksanakan seoptimal mungkin, dengan harapan seluruh mahasiswa dapat mengetahui secara langsung dengan adanya pendaftaran beasiswa.

B. Pembahasan

Perguruan tinggi yang memiliki standar mutu yang tinggi akan dapat mempengaruhi para calon mahasiswa yang betul-betul ingin menuntut ilmu untuk masuk ke perguruan tinggi tersebut. Hal ini juga akan mempengaruhi tingkat prestasi dan kepuasan mahasiswa baik secara langsung maupun tidak langsung melalui kebijakan pimpinan, kompetensi dosen dan pelayanan karyawan yang kesemuanya itu inklud dalam mutu internal perguruan tinggi.

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) Kurnia Jaya Persada dalam melaksanakan pendidikan bertujuan untuk menghasilkan insan akademik yang

³⁸Devi Darwin, S.ST, M.Keb., BAAK “Wawancara” dilakukan Jl. Dr. Ratulangi Kampus STIKes Kurnia Jaya Persada Palopo pada tanggal 11 Oktober 2018.

berkualitas. Kualitas diukur berdasarkan segi penguasaan ilmu dan teknologi, serta sikap dan budi pekerti luhur, aktif, kreatif, dan inovatif. Tujuan tersebut menjadi sulit dicapai karena terkendala oleh berbagai faktor, baik faktor mahasiswa maupun faktor dari luar yang berkaitan dengan pelayanan kemahasiswaan yang diberikan.³⁹

Mahasiswa dikatakan sebagai pelanggan karena dia membayar jasa pendidikan untuk menuntut ilmu. Hal ini tentunya diiringi dengan harapan-harapan yang diinginkan dalam proses pendidikan. Seperti pelayanan, fasilitas, kualitas dosen, dan kepemimpinan. Dengan mengacu pada harapan tersebut maka tentunya setiap mahasiswa memiliki persepsi yang berbeda-beda antara satu dengan yang lain. Ada yang berpersepsi dengan standar yang tinggi sehingga tidak dapat dipenuhi oleh lembaga, ada yang sedang dan ada juga yang rendah. Perguruan Tinggi yang membangun harapan tinggi kepada semua mahasiswa dan memberikan dorongan untuk mencapai harapan-harapan tersebut akan mempunyai tingkat kesuksesan akademik yang tinggi.

Mengukur kepuasan mahasiswa menggunakan suatu ukuran subjektif atau soft measures sebagai indikator mutu atau kualitas. Ukuran ini disebut lunak (soft), sebab ukuran-ukuran ini berfokus pada persepsi dan sikap daripada hal-hal yang konkre yang disebut kriteria objektif. Oleh karena berfokus pada persepsi dan sikap maka alat pengukur yang digunakan dapat berupa kuesioner kepuasan mahasiswa yang dapat diukur melalui mutu atau kualitas pelayanan dari institusi

³⁹ Marzuki, Mahmud, *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*, (Jakarta: Raja Graffindo Persada, 2012), h. 57.

pendidikan tinggi tersebut. Mutu merupakan suatu istilah yang dinamis yang terus bergerak; jika bergerak maju dikatakan mutunya bertambah baik, sebaliknya jika bergerak mundur dikatakan mutunya merosot. Mutu dapat berarti superiority atau excellence yaitu melebihi standar umum yang berlaku.

Karakteristik pertama dari kualitas pelayanan menurut konsep ServQualini adalah tangible karena suatu jasa tidak dapat dicium dan tidak dapat diraba, maka tangible menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan. Mahasiswa akan menggunakan indra penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan.

Kedua, dimensi reliability yaitu dimensi yang mengukur kehandalan dari pendidikan tinggi dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswanya. Ada dua aspek dari dimensi ini yakni (1) kemampuan perguruan tinggi untuk memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan, dan (2) seberapa jauh perguruan tinggi memberikan pelayanan yang akurat atau tidak error.

Ketiga, responsiveness adalah dimensi kualitas pelayanan yang dinamis. Harapan mahasiswa terhadap kecepatan pelayanan hampir dapat dipastikan akan berubah dengan kecenderungan naik dari waktu ke waktu.

Dimensi keempat dari 5 dimensi kualitas pelayanan yang menentukan kepuasan pelanggan adalah assurance, yaitu dimensi jaminan kualitas yang berhubungan dengan kemampuan perusahaan dan perilaku frontline staff dalam menanamkan rasa percaya diri pada para mahasiswa.

Berdasarkan beberapa aspek dari dimensi ini, yaitu keramahan, kompetensi, kredibilitas, dan keamanan. Kelima, empati yang dipersepsi kurang

penting dibandingkan dengan reliability dan responsiveness di mata kebanyakan mahasiswa. Empati ini berkaitan dengan teori perkembangan kebutuhan manusia dari Maslow. Pada tingkat semakin tinggi, kebutuhan manusia tidak lagi dengan hal-hal yang primer seperti kebutuhan fisik, keamanan dan sosial terpenuhi, maka dua kebutuhan lagi akan dikejar oleh manusia yaitu kebutuhan akan ego dan aktualisasi diri.

Pelayanan prima bentuk kepedulian kepada mahasiswa dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya agar merasa diperlakukan dengan sebaik mungkin. Pelayanan akademik tidak hanya berpusat pada pelayanan administrasi akademik akan tetapi semua komponen yang berkaitan dengan dengan layanan akademik ikut serta melaksanakan pelayanan baik agar dapat memuaskan mahasiswa. Pelayanan berkaitan erat dengan integritas seorang pemimpin organisasi dalam menjalankan roda ke organisasian mengatur semua unsur agar berkegerak dalam mewujudkan pelayanan prima.

Berkenaan dengan respon mahasiswa dalam menanggapi pelayanan yang diberikan kepada STIKes KJP, menurutnya pelayanan yang diberikan sangat baik/bagus sebab telah melayani dengan baik jika ada kebutuhan mahasiswa dan mengerti akan keperluan. Pelayanan yang baik tidak hanya berpusat pada administrasi akademik, dalam proses perkuliahan pun diberikan pelayanan sebaik mungkin, seperti dosen diharapkan komunikatif pada saat belajar sehingga nuansa emosional terbagun antara mahasiswa dan dosen.

Konteks pelayanan sikap baik pimpinan maupun pegawai diperlihatkan sesuai berdasarkan kode etik kampus, serta konsistensi dalam memberikan pelayanan baik merupakan suatu sikap yang berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan akademik yang dihasilkan dan dipersepsikan oleh mahasiswa bila hal tersebut diabaikan atau sengaja dilupakan, maka dalam waktu yang tidak terlalu lama maka akan mendapatkan penilaian yang kurang baik dari mahasiswa apabila tidak bisa memahami kebutuhan spesifik mahasiswa dan memberikan pelayanan yang lebih baik.

Berdasarkan hasil penelitian sikap yang selama ini diperlihatkan menunjukkan penilaian baik dari mahasiswa, dengan percayataan tegas mahasiswa bahwa pelayanan kampus sangat memuaskan. Efektifnya pelayanan di STIKes KJP sangat erat kaitannya dengan pemahaman dan tugas masing-masing. Mahasiswa diharapkan dapat memahami tugas dan wewenang struktur keorganisasian agar tidak menimbulkan persepsi dalam hal pelayanan akademik. Juga sikap atau cara pegawai dalam melayani mahasiswa dengan baik berperan besar dalam menciptakan keunggulan layanan. Keunggulan seperti ini dibentuk melalui pengintegrasian empat pilar yang saling berkaitan erat:

1. Kecepatan
2. Ketepatan
3. Keramahan dan
4. Kenyamanan layanan.

Keunggulan layanan tidak bisa terwujud apabila salah satu pilar lemah, untuk mencapai tingkat keunggulan pelayanan, setiap pegawai harus memiliki

keterampilan khusus, diantaranya memahami pekerjaannya secara mendalam, bersikap ramah dan bersahabat, menunjukkan komitmen dan *responsivitas* dalam melayani mahasiswa, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan, menguasai pekerjaan yang langsung maupun tidak langsung dengan job pekerjaannya, dan mampu menangani keluhan mahasiswa secara profesional. Sekalipun upaya mewujudkan keunggulan layanan bukanlah pekerjaan mudah, namun apabila kampus mampu melakukannya maka manfaat didapatkan sangat besar baik lembaga pendidikan, mahasiswa maupun pegawai.

Keempat pilar di atas menurut peneliti sesuai pelayanan akademik di STIKes KJP, memberikan pelayanan kepada mahasiswa dengan cepat dan tepat, baik pimpinan, dosen maupun pegawai memperlihatkan sikap keramahan agar pelayanan terasa nyaman. Kualitas pelayanan dapat diukur sejauhmana tingkat pelayanan yang diberikan, mampu sesuai dengan *ekspektasi* pemberi layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ditemukan adanya pelayanan buruk di STIKes KJP begitupun juga pernyataan mahasiswa kenyamanan pelayanan yang mereka rasakan selama ini. Upaya yang dilakukan untuk mempertahankan kualitas ditengah ketatnya persaingan antara perguruan tinggi kesehatan di Kota Palopo. Pegawai terlihat lebih aktif membangun komunikasi yang baik kepada mahasiswa, pada saat jam istirahat mahasiswa terlihat baik bercengkrama dengan pimpinan, dosen maupun pegawai.

Dalam hal layanan juga penting memperhatikan kebutuhan mahasiswa. Kualitas pelayanan akademik bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan mahasiswa serta kecakapan dalam memberikan pelayanan baik untuk

mengimbangi harapan mereka. Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan/dipersepsikan. Apabila sesuai dengan prosedur pelayanan, maka kualitas pelayanan bersangkutan akan dipersepsikan baik atau positif. Jika melebihi keinginan dalam kepuasan mahasiswa maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Ciri-ciri yang menentukan kualitas pelayanan akademik diantaranya:

- 1) Ketepatan waktu pelayanan yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses dalam pelayanan, termasuk kecakapan pegawai dalam merespon kebutuhan mahasiswa,
- 2) Akurasi pelayanan yang meliputi bebas dari kesalahan,
- 3) Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalkan banyaknya pegawai disiapkan untuk melayani dan fasilitas pendukung memadai,
- 4) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan,
- 5) Fasilitas pendukung lainnya.

Dengan memperhatikan hal tersebut telah dipaparkan secara jelas dimensi dan ciri-ciri kualitas pelayanan yang baik, jika hal ini di kesampirkan dan menutup mata untuk mewujudkannya maka niscaya pelayanan yang diharapkan mahasiswa masih jauh dari kata ungkapan berkualitas. Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan lembaga pendidikan dalam menyediakan layanan dan sumber daya manusia (SDM) serta memenuhi harapan mahasiswa secara konsisten dan berkesinambungan. Dengan demikian, menciptakan pelayanan berkualitas sesuai keinginan pengguna layanan dan melampaui harapan mereka.

Dalam menunjang kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik tak luput perhatian yakni ketersediaan sarana prasarana yang harus berkesinambungan dalam pengembangan akademik, ketersediaan sarana dan prasarana berupa laboratorium, perpustakaan ruang kuliah memadai dapat melancarkan proses aktifitas perkuliahan selain kebutuhan perkuliahan STIKes KJP juga menyediakan lainnya seperti sekretariat lembaga kemahasiswaan. Nirma Yulan mengatakan “di STIKes memiliki lembaga kemahasiswaan seperti BEM dan MPM dengan adanya lembaga kemahasiswaan, kampus menyediakan sekretariat yang dilengkapi sarana prasarana sesuai kebutuhan kelembagaan selain itu setiap kegiatan kemahasiswaan selalu mendapat *support* dari pimpinan yayasan, terutama kegiatan se Luwu Raya, menurut pimpinan yayasan kegiatan tersebut dapat menarik perhatian masyarakat Luwu Raya terhadap kampus STIKes KJP.”⁴⁰

Terdapat lima indikator kepuasan mahasiswa dalam kaitannya dengan mutu pendidikan, yaitu:

1. Keandalan, berhubungan dengan kebijakan pimpinan, kompetensi dosen dan pelayanan karyawan dalam memberikan pelayanan yang bermutu dengan yang dijanjikan, konsisten, yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan mahasiswa,
2. Daya tanggap, kesedian personil sekolah untuk mendengarkan dan mengatasi keluhan mahasiswa/siswa yang berhubungan dengan masalah kuliah yang menyangkut masalah-masalah sekolah,

⁴⁰Nirma Yulan, Mahasiswa “*Wawancara*” dilakukan Jl. Dr. Ratulangi Kampus STIKES Kurnia Jaya Persada Palopo pada tanggal 30 November 2018

3. Kepastian, yaitu suatu keadaan di mana lembaga/sekolah memberikan jaminan kepastian layanan kepada mahasiswa yang tidak terlepas dari kemampuan personil lembaga/sekolah, terutama pimpinan, dosen dan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji-janji sekolah terhadap mahasiswa, disamping layanan-layanan lainnya,

4. Empati, merupakan keadaan mental yang membuat seseorang merasa dirinya di keadaan orang lain. Dengan demikian bentuk empati lembaga/sekolah terhadap kebutuhan mahasiswa adalah adanya pemahaman personil lembaga/terhadap kebutuhan mahasiswa dan berupaya kearah pencapaiannya,

5. Berwujud, dalam dunia pendidikan berhubungan dengan aspek fisik sekolah yang diperlukan untuk menunjang proses belajar mengajar, meliputi; bangunan, kebersihan lingkungan, taman, laboratorium, perpustakaan dan lainnya.⁴¹

Kepuasan mahasiswa akan tercapai apabila ada kesesuaian antara layanan akademik yang diberikan kepada mahasiswa dengan harapan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa akan layanan akademik yang diterimanya dilihat dari kesesuaian antara harapan dan kinerja layanan yang diterimanya. Kepuasan mahasiswa akan memberikan manfaat bagi perguruan tinggi. Mahasiswa yang puas terhadap pelayanan perguruan tinggi tersebut dengan studi lanjut pada perguruan tinggi yang sama. Kualitas layanan akademik dalam mewujudkan kepuasan mahasiswa akan mempromosikan layanan terhadap kampusnya kepada calon mahasiswa yang lain sehingga akan meningkatkan jumlah mahasiswa yang kuliah di perguruan tinggi tersebut.

⁴¹Sopiatin Popi, *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*, h. 37.

Kepuasan mahasiswa dalam penelitian ini adalah kesesuaian antara harapan dan kinerja dari layanan akademik dan birokrasi yang diterima oleh mahasiswa. Termasuk dalam kepuasan mahasiswa antara lain kurikulum yang sesuai dengan harapan mahasiswa, rancangan perkuliahan yang sesuai harapan mahasiswa, penyajian materi dan evaluasi yang sesuai dengan harapan mahasiswa, sarana dan prasarana perkuliahan yang sesuai dengan harapan mahasiswa, laboratorium yang sesuai dengan harapan mahasiswa, dan pembimbingan yang sesuai dengan harapan mahasiswa.

Struktur pelayanan akademik yang telah dirancang guna mendukung hasil proses pelayanan berorientasi kepada mahasiswa pada saat pengurusan misalnya dapat berjalan lancar, tentu ditunjang dengan sarana dan prasaran, dengan mengaitkan tersedianya perlengkapan maka semakin jelas bahwa pelayanan dirancang dan ditetapkan untuk memenuhi tuntutan dan perkembangan zaman baik dari ilmu pengetahuan, tingkat kerja, teknologi serta fasilitas khususnya.

Upaya yang ditempuh pada dasarnya adalah untuk peningkatan mutu dan kualitas layanan. Semua akan berhasil dengan baik, manakala didukung sarana dan prasarana yang cukup memadai. Apabila dikaitkan dengan pemberian layanan demi kelangsungan dan keberadaan institusi, lembaga telah melaksanakan berbagai promosi. Sedangkan kiat yang ditempuh adalah dengan mengikutsertakan tenaga administrasinya pada pendidikan dan pelatihan. Namun karena sarana dan prasarana yang tersedia belum cukup memadai, sehingga hasil itu belum dapat dicapai secara maksimal.

Apabila dikaji secara mendalam, prinsip pelayanan kenyamanan tersebut meliputi komponen yang bisa dilakukan melalui langkah sebagai berikut. Adanya komitmen terhadap manajemen, membangun tim sebagai penjamin mutu, adanya pengukuran kualitas, membangun kesadaran kualitas kepada pegawai akademik, menerapkan evaluasi sebagai tindakan perbaikan, perlunya pendidikan dan pelatihan dan hal ini telah dilakukan baik untuk tenaga edukatif maupun tenaga administrasi, menyusun tujuan dengan jelas, dalam hal ini tujuan umum telah dicanangkan dalam visi dan misi lembaga, sedangkan secara khusus setiap pegawai atau person yang menjabat memiliki tugas, sehingga dalam menjalankan tugasnya tidak terjadi tumpang tindih.

Pilihan yang dipergunakan untuk membangun model ini adalah uraian yang menjelaskan peranan pegawai, terutama hubungan dengan proses pelayanan kepada mahasiswa, prinsip-prinsip efisien. Hal Ini mesti menjadi perhatian oleh STIKes KJP sebagai titik utama untuk memperbaiki secara terus menerus agar pelayanan administrasi akademik tidak memberikan ruang dan waktu kepada siapa pun untuk diperlakukan secara istimewa demi terwujudnya pelayanan yang berkualitas dan berorientasi kepada mahasiswa.

Penempatan adalah pemberian tugas atau penugasan kembali seorang pegawai kepada pekerjaan barunya. Penempatan tenaga kerja merupakan suatu usaha untuk menyalurkan kemampuan sumber daya manusia sebaik-baiknya dengan jalan menempatkan pegawai yang tepat atau jabatan yang paling sesuai sebagaimana firman Allah swt dalam QS. An-Nisa/ 4: 58.

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا
بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴿٥٨﴾

Terjemahnya:

Sesungguhnya Allah menyuruh kalian menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kalian) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kalian menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepada kalian. Sesungguhnya Allah adalah maha mendengar lagi maha melihat.⁴²

Dalam penempatan seorang pegawai yang harus diperhatikan, yakni dari segi kemampuan dan keahlian yang dimiliki, sehingga apabila penempatan pegawai sesuai dengan kemampuan dan keahlian yang dimilikinya, maka pegawai tersebut akan lebih mudah dan cepat dalam menjalankan serta menyelesaikan segala tugas dan tanggungjawab yang telah dibebankan kepadanya, sehingga tujuan akan lebih mudah tercapai.

Penempatan pegawai pada dasarnya bertujuan untuk menempatkan manusia yang tepat pada jabatan yang sesuai dengan minat dan kemampuannya. Hal tersebut dapat berpengaruh terhadap peningkatan prestasi kerja pegawai. Manusia sebagai tenaga kerja merupakan unsur yang sangat penting bagi organisasi, maka pengelolaan SDM harus dilakukan secara profesional agar terwujud keseimbangan antara kebutuhan akan kemampuan SDM atau yang sesuai dengan tuntutan lembaga. Keseimbangan tersebut merupakan kunci utama organisasi agar dapat berkembang secara produktif. Dengan demikian, pelaksanaannya hendaknya memerhatikan prinsip efisiensi yaitu kesesuaian antara

⁴² Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Quran dan Terjemahan* h. 110.

keahlian yang dipersyaratkan oleh lembaga yang bersangkutan dengan yang dimiliki oleh pegawai.

Salah satu kekhawatiran yang tergolong fundamentalis terhadap pelayanan modern sekarang ini adalah memberikan rasa nyaman kepada pengunajasa dalam mengakses layanan yang telah disediakan untuk mendorong timbulnya rasa ingin terus menerus menggunakan layanan tersebut. Terselenggaranya pelayanan baik untuk memberikan akuntabilitas kepada mahasiswa merupakan hal yang mendasar dilakukan pihak kampus.

Menghasilkan pelayanan baik perlu dipandang ke depan bahwa tingkat kualifikasi dan profesionalitas pegawai berpengaruh signifikan terhadap hasil kerja berdasarkan dari kompetensi dan kualifikasi adalah hal terpenting dalam pelaksanaan administratif.

Sumber daya manusia meliputi tiga pengertian, yakni: Pertama, sumber daya manusia adalah manusia yang bekerja pada suatu lingkungan organisasi tertentu yang kemudian dinamakan personil, tenaga kerja, pegawai atau karyawan. Kedua, sumber daya manusia merupakan potensi manusiawi yang menjadi penggerak organisasi dalam mencapai tujuan. Ketiga, sumber daya manusia merupakan asset yang berfungsi sebagai modal di dalam organisasi yang dapat mewujudkan sebagai potensi nyata secara fisik dan non fisik dalam mewujudkan tujuan⁴³

⁴³ Danang Sunyoto, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Cet. II; CAPS, Yogyakarta 2013), h. 3.

Pada hakikatnya sumber daya manusia merupakan inti dari semua sumber daya organisasi yang ada, karena hanya manusia yang mampu untuk mengatur arah dan tujuan organisasi.

Sumber daya yang ada tidak dapat berfungsi secara optimal tanpa adanya SDM sebagai sumber daya utama. Untuk memanfaatkan sumber daya yang lainnya, maka syarat utama yang dibutuhkan manusia adalah potensi untuk memanfaatkan secara efektif dan efisien. Seorang pimpinan harus menyediakan sumber daya yang cukup dan penempatan pegawai tepat untuk menerapkan sistem kualitas.

Pelayanan berkualitas memberikan kepuasan kepada mahasiswa, pelayanan berkualitas sangat penting di era persaingan ini semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin puas pula orang menggunakan jasa tersebut. Mengkaji masalah pelayanan. Hal yang tidak bisa terlepas darinya adalah orang-orang atau personal yang terlibat, baik langsung memberikan pelayanan maupun orang yang tidak secara langsung memberikan pelayanan kepada mahasiswa, yaitu pimpinan. Personal di lingkungan organisasi kerja di sebut sebagai karyawan atau pegawai, merupakan orang-orang terpilih untuk melaksanakan tugas-tugas pokok tertentu yang menjadi bidang garapan dari organisasi tersebut.

Peningkatan SDM ini sangat penting, sebab tanpa adanya SDM yang cukup, maka tingkat pemikiran akan selalu kepada hal-hal yang konvensional dan terjadi asing dengan hal-hal yang bersifat pembaharuan. Bahkan semua permasalahan yang muncul baik dari prinsip, standar, langkah dan strategi dalam pelaksanaan layanan. Secara singkat dikemukakan bahwa manfaat potensial dari

pemberian layanan yang dikaitkan dengan manajemen atau pengelolaan dalam suatu organisasi ditunjukkan dengan adanya keefektifan dan keefisienan dalam pemberian layanan, sehingga semuanya mendukung jalannya sistem administrasi.

Begitu pula dengan pentingnya pemberian pelayanan yang dikaitkan dengan perangkat elektronik atau sarana dan prasarana sebagai pendukung pelaksanaan layanan. Ini menunjukkan bahwa sarana dan prasarana pendukung dalam pelayanan akademik tidak bisa terpisahkan dari pelaksanaan pemberian pelayanan. Pentingnya pemberian pelayanan yang disesuaikan dengan kebutuhan mahasiswa, upaya ini ditempuh dengan memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan serta kenyamanan, sehingga mampu memikat mahasiswa dan memberi kesan yang terbaik kepada mahasiswa.

Selain itu juga terpusatnya tempat layanan, hal ini tidak membuat bingung bagi mahasiswa dalam menerima layanan, bahkan untuk memberikan layanan mahasiswa yang berasal dari berbagai kalangan dan berbagai latar belakang kelulusan, pemberian layanan juga dilakukan dengan tiga model, baik itu layanan manual yang mahasiswa datang langsung, internet, dan media promosi. Langkah fundamental yang harus dilakukan oleh kampus menjawab berbagai kendala dihadapi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan akademik, harus menentukan arah, tujuan atau sasaran, kegiatan, fungsi dan tugas dari pelayanan administrasi dari setiap unit yang ada di STIKes KJP yang menyangkut layanan. Sebagai langkah meningkatkan kualitas pelayanan akademik upaya yang dilakukan oleh Pimpinan STIKes KJP demi meningkatkan kualitas pelayanan akademik.

1. Menambah kuantitas pegawai mengingat pegawai masih kurang.
2. Memberikan penghargaan kepada pegawai yang dinilai berprestasi agar bisa meningkatkan lagi kinerjanya dan sebagai memotivasi buat yang lain agar memacu kinerjanya.
3. Menambah fasilitas pendukung untuk memaksimalkan pelayanan akademik dan
4. Melakukan pengawasan kepada pengawasan dan evaluasi internal terhadap kinerja dalam rangka menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Keempat poin yang ada di atas sudah menggambarkan langkah yang ditempuh oleh pimpinan STIKes KJP untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan akademik. Untuk mendukung upaya yang dilakukan oleh Pimpinan STIKes KJP dalam meningkatkan kualitas pelayanan merupakan hal yang penting untuk dilaksanakan demi peningkatan kualitas perlu adanya beberapa dasar yang kuat yaitu:

- a) Komitmen pada perubahan: pengelolaan yang ingin menerapkan konsep kualitas pelayanan harus memiliki komitmen yang kuat atau tekad untuk berubah, sebab peningkatan kualitas pada intinya adalah melakukan perubahan ke arah yang lebih baik, lebih berbobot. Perubahan pada dasarnya menimbulkan rasa takut, komitmen dapat menghilangkan rasa takut.
- b) Pemahaman yang jelas terhadap kondisi yang telah ada; banyak kegagalan yang dialami dalam melaksanakan perubahan karena melakukan sesuatu sebelum sesuatu itu jelas.

c) Mempunyai visi yang jelas tentang masa depan; perubahan yang dilakukan hendaknya didasarkan pada visi tentang perkembangan, tantangan, kebutuhan, masalah, peluang yang akan dihadapi masa yang akan datang. Visi dapat menjadi pedoman yang akan membimbing tim dalam menjalankan peningkatan kualitas pelayanan

d) Mempunyai rencana yang jelas; rencana adalah pegangan dalam proses pelaksanaan peningkatan kualitas yang dipengaruhi oleh faktor-faktor internal maupun eksternal yang akan selalu berubah. Rencana harus selalu di *update* sesuai dengan perubahan tersebut dan keinginan para pengguna jasa.

Mencermati hal tersebut di atas, pengelola STIKes KJP harus lebih cermat dan teliti memperhatikan hal-hal yang bisa memberikan manfaat kepada pegawai diantaranya yaitu dalam peningkatan kualitas:

- 1) Pegawai yang termotivasi untuk bekerja secara produktif
- 2) Pelayanan akademik yang berkualitas tinggi.
- 3) Pegawai yang lebih terampil dan lebih profesional dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya.
- 4) Berkurangnya pemborosan waktu.

Dengan demikian peningkatan kualitas tersebut tidak hanya sebagai pelaksanaan aturan saja, tetapi juga memberikan konsekuensi dari pelaksanaan aturan tersebut.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Bentuk pelayanan akademik di STIKes Kurnia Jaya Persada Kota Palopo yakni melayani mahasiswa dengan cepat, ramah, dan sopan selain itu menyediakan sarana prasaran berupa fasilitas ruangan, laboratorium, perpustakaan yang dilengkapi AC dan LCD, juga menyediakan akses internet untuk memudahkan mendapatkan bahan-bahan pembelajaran, Kemudian untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih mempertahankan tingkat layanan yang memenuhi ekspektasi mahasiswa, maka dipandang perlu menyamaratakan pelayanan tanpa membeda-bedakan golongan.

2. Strategi pelayanan dalam meningkatkan kualitas akademik yakni a) bukti langsung meliputi adanya fasilitas yang disediakan, b) meliputi kecakapan pegawai dalam memberikan pelayanan, c) daya tangkap kesediaan pegawai melayani mahasiswa mulai pagi hingga sore hari, d) jaminan meliputi kemampuan dan kesopanan, serta terpercaya dalam memberikan pelayanan, empati menjaga komunikasi kepada mahasiswa.

3. Kepuasan mahasiswa dalam pelayanan akademik di STIKes KJP dibuktikan dengan respon mahasiswa dalam memberikan penilaian pelayanan akademik, keterlibatan semua unsur (*Stakeholder*) demi tercapainya kualitas pelayanan sangat dirasakan oleh mahasiswa.

B. Implikasi Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian ini dengan harapan dapat memberikan masukan yang membangun untuk meningkatkan mutu pelayanan akademik ke depan;

1. STIKes KJP telah berupaya memberikan kepuasan pelayanan akademik kepada mahasiswa, namun harapan itu seiring berjalannya tidak belum menuai untuk itu diharapkan kepada biro administrasi akademik dan kemahasiswaan agar lebih meningkatkan hubungan emosional dengan mahasiswa, dengan membangun komunikasi yang baik, dengan adanya saling pengertian antara mahasiswa dan pegawai akademik akan terbangun rasa kepuasan dalam diri mahasiswa itu sendiri.

2. Pelayanan yang baik selamanya sulit diwujudkan untuk itu mahasiswa dapat pula mengerti keadaan dan situasi, menghargai upaya pihak STIKes Kurnia Jaya Persada dalam upaya memberikan pelayanan terbaik. Dengan sikap ke sama pemahaman akan tumbuh rasa kepuasan dalam diri setiap individu.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an Al- Karim

Barata Adya, Atep, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: Elex Media Komputindo, 2004.

Bungin Burhan, *Analisis Data Kualitatif: Pemahaman Filosofis dan Metodologis ke Arah Penguasaan Model Aplikasi*, Cet. III; Jakarta: Rajawali Press, 2009.

Chandra dan Tjiptono, *Service Quality and Satisfaction*, Edisi IV Yogyakarta: Andi Offset, 2016.

Daryanto M., *Administrasi Pendidikan*, Cet. VI: Jakarta: Rineka Cipta, 2010.

DharsonoWahyuWardhana, *Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Non Akademik Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa*, Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri, Vol. 1 No. 2, PPs Malang, Agustus 2015.

Djakfar Muhammad, *Agama Etika dan Ekonomi; Wacana menuju Pengembangan Ekonomi Rabbaniyah*, Malang: UIN-Malang Perss, 2014.

HamidIrawan,*Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta : Gramedia, 2003.

Hartini Sugih Ninik, "*Pelaksanaan Sistem Administrasi Akademik di Politeknik Seni*, Yogyakarta: UNJ, 2010.

Indrirwan, *Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik Pascasarjana UIN Alauddin Makassar*" Tesis. Makassar: PPs UIN Makassar, 2016.

Istianto Bambang, *Manajemen Pemerintahan dalam Perspektif Pelayanan Publik*, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2011.

Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Quran dan Terjemahan*, Jakarta: Pantja Cemerlang, 20017.

L. Dgoetsch, & S. Davis, *Quality Management For Organizational Excellence: Introduction to Total Quality*, NJ: Printice Hall International Inc, 2010.

- Mahmud, Marzuki, *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*, Jakarta: Raja Graffindo Persada, 2012.
- Moenir S. A, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Cet X: Jakarta: Bumi Aksara, 2014.
- Moleong J. Lexi, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Cet. XXVII; Bandung: Remaja Rosdakarya, 2010.
- Muhaimin, *Manajemen Pendidikan Aplikasinya dalam Penyusunan Rencana Pengembangan Sekolah/Madrasah*, Jakarta: Kencana, 2010.
- Nata Abudin, *Metodologi Studi Islam*, Jakarta: Rajawali Pers, 2015.
- Nasution Nur M., *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management*, Edisi 3 ; Ghalia Indonesia, 2010.
- Nursalam, *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Professional*, Edisi 4; Jakarta: Salemba Medika, 2014.
- Philip Kotler dan Amstrong Gary, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Edisi ke 12: Cet. Ke VI; Jakarta: Erlangga, 2012.
- dan Amstrong Gary, *Knowledge Management and Development MIM Academy, Service Operation*, Jakarta: Esensi, 2009.
-, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12, Cet. Ke 4 Jakarta: Indeks, 2009.
-*Marketing Management*, Prentice Hall Intl, Inc New Jersey, Edisi ke 14, 2012.
- Popi Sopiadin, *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.
- Qomar Mujamil, *Manajemen Pendidikan Islam; Strategi Baru Pengelolaan Lembaga Pendidikan Islam*, Malang: Erlangga, 2007.
- Quraisy Mathar Muh., *Manajemen dan Organisasi Perpustakaan*, Cet.II; Makassar: Alauddin Press, 2014.
- Raja Vidhdwa, *School Organization*, Journal of Education, Vol 5 Nomor 1, 2018.
- Rakhmat Jalaluddin, *Metode Penelitian Komunikasi: dilengkapi Contoh Analisis Statistik*, Cet. XIII; Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007.

- Ramli Muhammad, *Manajemen Pelayan Publik Berbasis Kemanusiaan*, Makassar: Alauddin University Press, 2013.
- Rangkuti Freddy, *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus*, Jakarta: Gramedia, 2010.
- Rasyid Harun, *Metode Penelitian Kualitatif Bidang Ilmu Sosial dan Agama*, Pontianak: STAIN Pontianak, 2000.
- Ratminto, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: PustakaPelajar, 2010.
- Rohiat, *Manajemen Sekolah Teori Dasar dan Praktik*, Cet. IV; Bandung: Refika Adinata, 2012.
- Sallis Edwar, *Total Quality Management in Education Manajemen Mutu Pendidikan*, Cet.VII; Jogjakarta: IRCiSoD, 2008.
- Samosir Zahara Zurni, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU*, Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi, Vol. 1, No. 1.
- Siagian P. Sondang, *Filsafat Administrasi*, Cet. 7; Jakarta: Bumi Aksara, 2014.
- Siradjuddin, *Perilaku Kepemimpinan dan Kinerja Karyawan Bank Perkreditan Rakyat di Sulawesi Selatan*, Makassar: Alauddin Press, 2011 .
- Sopiatin, *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Cet. XIV; Bandung: Alfabeta, 2012.
- Sukmadinata Syaodih, *Metode Penelitian Pendidikan*, Cet. III; Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007.
- Sunyoto Danang, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cet. II; CAPS, Yogyakarta 2013.
- Supranto J., *Metode Riset Aplikasi dalam Pemasaran*, Cet. 2; Jakarta: Rineka Cipta, 2012.
-*Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Cet. IV; Jakarta: Rineka Cipta, Jakarta, 2011.

- Suprayogo Imam dan Tobroni, *Metode Penelitian Sosial-Agama*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2001.
- Syakuro Abdan Alek, *Pengaruh Peningkatan Pelayanan dengan Prinsip-Prinsip Syariah pada Rumah Sakit Islam Terhadap Kepuasan Pelanggan; Studi Kasus pada RSI Sultan Agung Semarang*, Tesis: Semarang: IAIN Walisongo, 2010 .
- Tjiptono Fandi, *Strategi Pemasaran*, Edisi 4; Yogyakarta: Andi Offset: 2015.
-*Pemasaran Jasa, Penerapan, Penelitian*, Yogyakarta: Andi Offset, 2014.
-*Service Management, Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: Andi Offset, 2012.
-*Service Quality and Satisfaction*, Edisi IV; Yogyakarta: Andi Offset, 2016.
- Thoha Mifta, *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*, Cet. III; Jakarta: Kencana, 2010.
- Yuniarti, *Pengaruh Kualitas Terhadap Kepuasan Mahasiswa*, Jurnal Trikonomika Vol 13, No. 1, 2014.
- ZahirAbdul, *Analisis Kualitas Layanan Akademik Universitas Cokroaminoto Palopo*, Prosiding Seminar nasional, ISSN 2433-1109, Vol 2, No.1 tahun 2017.
- Zeithaml, A.V.A., Parasuraman, & L.L., *A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research*, Journal of Marketing, Vol. 49.

TRANSKRIP WAWANCARA

Nama : Lestari Lorna Lolo, S.Kep., Ns., M.Kep.,

Jabatan :LP2M STIKES KJP

No.	Pertanyaan	Jawaban
1	Pelayanan yang baik diharapkan semua manusia, termasuk mahasiswa. Bagaimana Prinsip efisiensi pelayanan akademik di STIKES KJP?	Penyediaan pelayanan akademik di STIKES KJP dibagi menjadi 2 kelompok layanan: 1) layanan yang diberikan kepada calon mahasiswa mulai dari perekrutan mahasiswa baru, kuliah sampai pada layanan terakhir sebelum mahasiswa menyelesaikan masa studinya yaitu wisuda. 2) layanan yang diberikan selain kepada mahasiswa seperti alumni, kopertis, instansi lain diluar STIKES KJP.
2	Kewajiban kampus menyediakan pelayanan baik terhadap mahasiswa! Bagaimana bentuk pelayanan yang diberikan agar mahasiswa merasa puas ?	Dalam mengelola kampus STIKES KJP berdasarkan Standar Operasional Prosedural (SOP), sebagaimana mekanisme dan aturan kerja kami dituntut untuk datang tidak lewat dari pukul 7.30 dan pulang pada pukul 17.00, aturan tersebut ini kami upayakan untuk terus dapat melaksanakan, agar dapat memberikan pelayanan prima.
3	Menurut anda! Sejauh mana peranan civitas akademik atas kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang didapat selama kuliah?	Setiap akhir semester STIKES KJP mengeluarkan mahasiswa praktik lapangan dengan tujuan agar mahasiswa dapat bersentuhan langsung dengan pasien di samping itu mahasiswa juga berada dalam bimbingan dosen yang ditunjuk oleh kampus sebagai pamong, tugas pamong aktif membimbing dan memberi materi di lokasi tempat dimana mahasiswa praktik
4	Dalam pelayanan akademik, ketersediaan sarana prasarana suatu kebutuhan yang harus disediakan demi kelancaran jalannya proses perkuliahan. Terkait	Saranan yang disiapkan untuk mencapai sesuai dengan tri darma perguruan tinggi. 1) tersedianya dosen dan tenaga kependidikan dalam jumlah yang cukup dan kompetensi yang sesuai dengan kebutuhan. 2) mengembangkan kompetensi dan profesionalisme dosen kependidikan dan secara berkelanjutan. 3)

	ketersediaan fasilitas pelayanan akademik. Apa saja fasilitas yang disediakan STIKES KJP	menyediakan sarana dan prasarana utama dalam menunjang penyelenggaraan pendidikan. 4) pemeliharaan dan peningkatan pemanfaatan sarana dan prasarana secara berkelanjutan
5	Menurut anda langkah-langkah yang harus dilakukan terkait dengan Pelayanan Akademik dalam meningkatkan kepuasan Mahasiswa	Mendorong dosen-dosen melakukan penelitian untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia di bidang tenaga pengajar, harapannya adalah tenaga pengajar yang berkualitas dapat mendorong pengembangan kampus, mendidik mahasiswa yang unggul dan berkualitas
6	Bagaimana empati dalam hal pelayanan untuk memberi perhatian kepada mahasiswa	Walaupun kemungkinan ada yang dianggap kurang pelayanan akan tetapi usaha yang kami lakukan untuk memaksimalkan pelayanan. Prinsip kami mengutamakan kebutuhan mahasiswa menjadi kewajiban yang harus dipenuhi.



IAIN PALOPO

TRANSKRIP WAWANCARA

Nama : Devi Darwin, S.ST., M.Keb.

Jabatan :BAAK

No.	Pertanyaan	Jawaban
1	Pelayanan yang baik diharapkan semua manusia, termasuk mahasiswa. Bagaimana Prinsip efisiensi pelayanan akademik di STIKES KJP?	Pelayanan diberikan sesuai dengan SOP, memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa, dan selalu siap ditempatkan untuk memberikan pelayanan
2	Kewajiban kampus menyediakan pelayanan baik terhadap mahasiswa! Bagaimana bentuk pelayanan yang diberikan agar mahasiswa merasa puas ?	Bentuk layanan akademik di STIKES KJP sebagaimana tugas tenaga kependidikan seperti pada saat penerimaan mahasiswa baru menyusun NIM, melakukan penginputan data mahasiswa, Menyusun jadwal perkuliahan, menyiapkan kebutuhan-kebutuhan mahasiswa seperti keterangan kuliah, izin penelitian, layanan KRS, KHS, Transkrip Nilai, Ijazah
3	Menurut anda! Sejauh mana peranan civitas akademik atas kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang didapat selama kuliah?	Penyediaan pelayanan akademik di STIKES Kurnia Jaya Persada dibagi menjadi 2 kelompok layanan: 1. layanan yang diberikan kepada calon mahasiswa mulai dari prekrutan mahasiswa baru, kuliah sampai pada layanan terakhir sebelum mahasiswa menyelesaikan masa studinya yaitu wisuda. 2. layanan yang diberikan selain kepada mahasiswa seperti alumni, kopertis instansi lain diluar STIKES Kurnia Jaya Persada
4	Dalam pelayanan akademik, ketersediaan sarana prasarana suatu kebutuhan yang harus disediakan demi kelancaran jalannya proses perkuliahan. Terkait ketersediaan fasilitas	Sarana prasarana yang tersedia berupa Laboratorium, Perpustakaan, jaringan internet gratis.

	pelayanan akademik. Apa saja fasilitas yang disediakan STIKES KJP	
5	Menurut anda langka-langkah yang harus dilakukan terkait dengan Pelayanan Akademik dalam meningkatkan kepuasan Mahasiswa	Manajemen pengelolaan baik dengan mengutamakan kualitas mahasiswa, mempertahankan eksistensi kampus agar terus berkembang serta mendorong kualitas kampus baik dari segi penelitian dosen-dosen, maupun pemberdayaan masyarakat
6	Bagaimana empati dalam hal pelayanan untuk memberi perhatian kepada mahasiswa	Kepuasan mahasiswa dalam pelayanan akademik kami upayakan semaksimal mungkin, memperhatikan kebutuhan mahasiswa, juga melakukan pendekatan agar mahasiswa peduli terhadap kuliahnya.



IAIN PALOPO

TRANSKRIP WAWANCARA

Nama : Irma Yanti, S.ST., M.Keb

Jabatan : Administrasi Kepegawaian

No.	Pertanyaan	Jawaban
1	Pelayanan yang baik diharapkan semua manusia, termasuk mahasiswa. Bagaimana Prinsip efisiensi pelayanan akademik di STIKES KJP?	Kami berupaya memberikan pelayanan sebaik mungkin dan memegang prinsip <i>one day servis</i> , maksudnya pelayanan yang diberikan 1 hari dan tanpa biaya apapun. Melayani mahasiswa dengan cepat tanpa ada perbedaan pelayanan. Pegawai dituntut untuk selalu bersifat kooperatif dalam memberikan pelayanan, saya selalu tekankan kepada setiap pegawai untuk lebih mengutamakan pelayanan yang baik kepada mahasiswa
2	Kewajiban kampus menyediakan pelayanan baik terhadap mahasiswa! Bagaimana bentuk pelayanan yang diberikan agar mahasiswa merasa puas ?	Peran kami di sini secara umum membantu kegiatan proses perkuliahan, jadi bisa dikatakan penunjang perkuliahan. Misalnya sebelum ada perkuliahan mahasiswa disodorkan untuk mengisi Kartu Rencana Studi (KRS), jika masih ada mahasiswa yang belum melakukan pengisian KRS, kami terlebih dahulu menghubunginya untuk menghindari munculnya kekecewaan dalam diri yang bersangkutan. Pengisian KRS dilakukan secepat mungkin untuk menghindari adanya mahasiswa terlambat melunasi biaya semester, dan dapat diberi tenggang waktu untuk mengusahakan melunasi biaya semester, agar dapat mengikuti perkuliahan selanjutnya
3	Menurut anda! Sejauh mana peranan civitas akademik atas kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang didapat	Penyediaan informasi di STIKES KJP masih minim, kampus belum sepenuhnya menyediakan akses informasi tersistematis dimana semua kegiatan civitas akademik dapat diketahui oleh mahasiswa lewat internet. Kekurangan ini yang

	selama kuliah?	menjadi evaluasi kami sebagai pelaksana civitas akademik agar kekurangan-kekurangan yang ada dapat disediakan
4	Dalam pelayanan akademik, ketersediaan sarana prasarana suatu kebutuhan yang harus disediakan demi kelancaran jalannya proses perkuliahan. Terkait ketersediaan fasilitas pelayanan akademik. Apa saja fasilitas yang disediakan STIKES KJP	Fasilitas yang disediakan untuk menunjang perkuliahan sudah lengkap, mulai dari ruang kelas, full AC, LCD, kemudian wifi, Lab Komputer, Lab Bahasa, Lab Praktikan terdiri dari enam ruangan hingga pelayanan pengembangan karir pun disiapkan untuk mahasiswa
5	Menurut anda langkah-langkah yang harus dilakukan terkait dengan Pelayanan Akademik dalam meningkatkan kepuasan Mahasiswa	Dalam mempertahankan kualitas pelayanan di STIKES KJP, tentu upaya kami memberikan suatu keunggulan yang diperuntukkan kepada mahasiswa, termasuk distribusi alumni, dengan mendirikan rumah sakit dibawah naungan yayasan STIKES KJP untuk diperuntukkan kepada pemberdayaan alumni
6	Bagaimana empati dalam hal pelayanan untuk memberi perhatian kepada mahasiswa	Kami sangat berempati dalam pelayanan, terutama mengutamakan kebutuhan mahasiswa agar tidak dirasakan kekurangan pelayanan yang didapatkan

IAIN PALOPO

TRANSKRIP WAWANCARA

Nama : Resky, S.ST., M.Kes,

Jabatan :Ketua Prodi Kebidanan

No.	Pertanyaan	Jawaban
1	Pelayanan yang baik diharapkan semua manusia, termasuk mahasiswa. Bagaimana Prinsip efisiensi pelayanan akademik di STIKES KJP?	Pihak kampus telah menyediakan beberapa sistem: 1) Sistem informasi manajemen akademik. Memberikan layanan informasi proses kegiatan administrasi akademik dan kemahasiswaan. 2) Sistem informasi kepegawaian. Memberikan layanan informasi. 3) Sistem informasi perpustakaan. Memberikan informasi, menggabungkan layanan proses belajar, penelitian dan pengabdian masyarakat.”
2	Kewajiban kampus menyediakan pelayanan baik terhadap mahasiswa! Bagaimana bentuk pelayanan yang diberikan agar mahasiswa merasa puas ?	Bentuk pelayanan akademik yang diberikan kepada mahasiswa yakni melayani mahasiswa dengan cepat tanpa ada perbedaan pelayanan. Pegawai dituntut untuk selalu bersifat kooperatif dalam memberikan pelayanan, saya selalu tekankan kepada setiap pegawai untuk lebih mengutamakan pelayanan yang baik kepada mahasiswa
3	Menurut anda! Sejauh mana peranan civitas akademik atas kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang didapat selama kuliah?	Pelayanan akademi di STIKES KJP dengan menyiapkan perangkat pembelajaran, menyajikan kurikulum berdasarkan kompetensi bidang, tidak hanya itu kurikulum umum juga diberikan seperti mata kuliah keagamaan, mahasiswa yang beragama Islam mendapat matakuliah Pendidikan Agama Islam, mahasiswa Kristen mendapat Pendidikan Agama Kristen begitupun juga Hindu
4	Dalam pelayanan akademik, ketersediaan sarana prasarana suatu kebutuhan yang harus disediakan demi	Sarana dan prasarana di STIKES KJP Palopo sudah memadai dalam hal perkuliahan, pihak kampus sangat memperhatikan fasilitas penunjang perkuliahan, fasilitas yang disediakan ruang kelas yang nyaman, kamar mandi yang

	kelancaran jalannya proses perkuliahan. Terkait ketersediaan fasilitas pelayanan akademik. Apa saja fasilitas yang disediakan STIKES KJP	bersih, mushollah dan ruang sebagai tempat berkreasi mahasiswa (sekretariat) Walaupun masih banyak yang harus dibenahi dari segi fasilitas perkuliahan. Termasuk <i>wifi</i> disediakan kampus, masih terbatas pada saat bersama menggunakannya untuk mengaksesnya. Akan tetapi selama ini belum ada keluhan mahasiswa mengenai kurangnya fasilitas yang disediakan kampus
5	Menurut anda langkah-langkah yang harus dilakukan terkait dengan Pelayanan Akademik dalam meningkatkan kepuasan Mahasiswa	Salah satu langkah yakni menyediakan beasiswa, penyaluran beasiswa hanya diperuntukkan yang sifatnya tidak memihak, penyaluran beasiswa belum menyeluruh aturan yang berlaku beasiswa diperuntukkan kepada mahasiswa yang memiliki prestasi, penyediaan beasiswa prestasi untuk mendorong semangat mahasiswa agar terus mengasa diri. Ketersediaan beasiswa sangat terbatas, langkah yang kami ambil untuk mengusulkan agar ada penambahan jumlah penerima.
6	Bagaimana empati dalam hal pelayanan untuk memberi perhatian kepada mahasiswa	Yang sering kami tekankan kepada staf untuk memperhatikan kebutuhan mahasiswa.

TRANSKRIP WAWANCARA

Nama : Nirma Yulan

Status : Mahasiswa

No.	Pertanyaan	Jawaban
1	Dengan adanya pelayanan akademik yang baik dapat menunjang kepuasan mahasiswa. Menurut anda selaku mahasiswa STIKES KJP bagaimana bentuk pelayanan akademik yang diberikan kepada anda	Kampus memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan kepada mahasiswa, pelayanan yang diberikan seperti menyusun mata kuliah yang sesuai dengan jurusan, menyiapkan kebutuhan mahasiswa berupa jadwal mata kuliah, absen belajar, begitupun ketika memberikan pelayanan memperlihatkan sikap keramahan.
2	Bagaimana respon civitas Akademik saat anda sedang membutuhkan pelayanan mengenai pelayanan akademik	Responnya sangat baik, walaupun kadang kami secara bersamaan ingin dilayani sikap pegawai tetap ramah, pelayanan yang diberikan pun cepat bahkan walaupun waktu istirahat kalau ada mahasiswa yang mendesak untuk dilayani, pegawai yang berada dikantor langsung memberikan pelayanan.
3	Selama anda kuliah di STIKES apa saja kekurangan yang anda dapatkan terkait pelayanan akademik yang diberikan kepada anda	Kekurangannya wifi kampus terbatas, kalau secara bersamaan akses internet langsung loading, harapannya si kapasitas wifi ditambah karena mahasiswa banyak tugas-tugas yang membutuhkan internet untuk mengaksesnya.
4	Apa saja fasilitas yang telah disediakan STIKES KJP	Kampus sudah menyiapkan sistem berbasis IT. Kampus sendiri sudah memiliki <i>Website</i> , di <i>Website</i> Mahasiswa dapat mengakses berbagai informasi, baik informasi mengenai kegiatan, perkuliahan, dan lain-lain. Dengan sistem berbasis IT ini memudahkan mahasiswa misalnya untuk mendapatkan informasi apa nilai sudah keluar atau belum tanpa harus datang lagi ke kampus cukup mencari lewat internet
5	Menurut anda sejauhmana kepuasan anda dalam hal pelayanan akademik di STIKES KJP	Sangat puas pelayanan yang diberikan kepada saya selama ini, kampus menyediakan beragam fasilitas, seperti AC, Perpustakaan, Laboratorium, dan lapangan olahraga. Begitupun yang berkaitan dengan perkuliahan, dosen-dosen

		yang mengajar sangat berkompeten juga rama terhadap mahasiswa. Begitupun dengan pegawai saya sering bercengkrama dan tidak membedakan ketika melayani mahasiswa.
--	--	--



IAIN PALOPO

TRANSKRIP WAWANCARA

Nama : Agus

Status : Mahasiswa

No.	Pertanyaan	Jawaban
1	Dengan adanya pelayanan akademik yang baik dapat menunjang kepuasan mahasiswa. Menurut anda selaku mahasiswa STIKES KJP bagaimana bentuk pelayanan akademik yang diberikan kepada anda	Saya merasa senang dan puas kuliah di STIKES, karena selama ini pelayanannya baik, terutama kepada ketua prodi, selalu memberikan bantuan kepada mahasiswa di saat meminta bantuan juga cepat respon ketika ada keluhan atau masukan terkait perkuliahan
2	Bagaimana respon civitas saat anda sedang membutuhkan pelayanan mengenai pelayanan akademik	Bersyukur kuliah di STIKES, pelayanannya sangat baik, dalam melayani mahasiswa tidak membedakan, jutru dosen, pegawai memberikan perhatian besar kepada mahasiswa. Kadang mengajak berdialog terkait kekurangan kampus yang dirasakan.
3	Selama anda kuliah di STIKES apa saja kekurangan yang anda dapatkan terkait pelayanan akademik yang diberikan kepada anda	Mengenai kekurangan di STIKES, misalnya Penyediaan wifi terbatas, kemudian akreditasi kampus perlu ditingkatkan dari B ke A. Pemberian Beasiswa ditambah jumlahnya bukan Cuma yang berpertasi dapat tetapi juga yang status kurang mampu diberikan.
4	Apa saja fasilitas yang telah disediakan STIKES KJP	Pelayanan yang diberikan kampus sangat memuaskan, seperti menyediakan ruangan yang dilengkapi dengan fasilitas AC dan LCD, fasilitas tersebut sangat membantu terutama dalam hal kenyamanan proses belajar mahasiswa, ketersediaan LCD sangat membantu dalam memahami materi yang disampaikan oleh dosen. Begitupun LCD sangat membantu dalam presentasi tugas mahasiswa
5	Menurut anda sejauhmana kepuasan anda dalam hal pelayanan akademik di STIKES KJP pelayanan	Suatu kesyukuran dengan tersedianya internet di kampus, kami mahasiswa dapat mengakses berbagai informasi lewat internet, termasuk mengenai perkuliahan, Pendaftaran Calon

	akademik menurut anda	Mahasiswa Baru, kegiatan-kegiatan ke mahasiswaan, SIAKAD, juga dapat mengakses jurnal-jurnal hasil penelitian dosen STIKES, lewat sistem berbasis IT ini memudahkan mahasiswa dalam hal pelayanan akademik
--	-----------------------	--



IAIN PALOPO

TRANSKRIP WAWANCARA

Nama : Nur Safitri

Status : Mahasiswa

No.	Pertanyaan	Jawaban
1	Dengan adanya pelayanan akademik yang baik dapat menunjang kepuasan mahasiswa. Menurut anda selaku mahasiswa STIKES KJP bagaimana bentuk pelayanan akademik yang diberikan kepada anda	Pelayanan akademik yang diberikan sangat memuaskan, mulai dari masa orientasi, hingga masa perkuliahan, terutama dosen penasehat akademik, memberikan bimbingan dan motivasi agar dapat menyelesaikan studi dengan cepat
2	Bagaimana respon civitas akademik saat anda sedang membutuhkan pelayanan mengenai pelayanan akademik	Hubungan Mahasiswa dengan civitas akademik sangat baik, kami tidak merasa dipersulit ketika ada yang sedang diurus.
3	Selama anda kuliah di STIKES apa saja kekurangan yang anda dapatkan terkait pelayanan akademik yang diberikan kepada anda	Layanan akademik yang diberikan pengelola kampus dirasa sudah cukup baik walaupun beberapa pelayanan diberikan belum saya anggap belum maksimal baik, patut untuk dimaklumi karena setiap upaya yang dilakukan oleh pengelola pasti ada kekurangannya. Untuk itu saya sangat menghargai upaya pelayanan yang baik selama ini diberikan kepada kami. Kita selaku mahasiswa harus juga memahami apabila ada kekurangan terkait kepuasan pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa.
4	Apa saja fasilitas yang telah disediakan STIKES KJP	Fasilitas yang ada di STIKES KJP Palopo baik, walaupun kampus terlihat kecil dari luar namun ketersediaan fasilitas sudah memadai, ruangan untuk perkuliahan mencukupi begitupun fasilitas dalam ruangan lengkap, seperti AC LCD dan sebagainya
5	Menurut anda sejauhmana	Sangat bersyukur dan sangat membantu

	<p>kepuasan anda dalam hal pelayanan akademik di STIKES KJP</p>	<p>adanya perpustakaan kampus, mahasiswa dapat mengakses buku-buku terutama buku perkuliahan, tugas dari dosen dapat dikerjakan karena tidak kesulitan mendapatkan referensi, sebab setiap kali pertemuan mata kuliah mahasiswa selalu diberikan tugas. Saya senang ke perpustakaan buku-buku yang berkaitan dengan mata kuliah lengkap disediakan, kampus juga memprogramkan setiap mahasiswa diberi kartu perpustakaan guna untuk peminjaman buku</p>
--	---	---



IAIN PALOPO



Wawancara Kepada Pihak Kampus
STIKES Kurnia Jaya Persada



Wawancara Kepada Pihak Kampus
STIKES Kurnia Jaya Persada



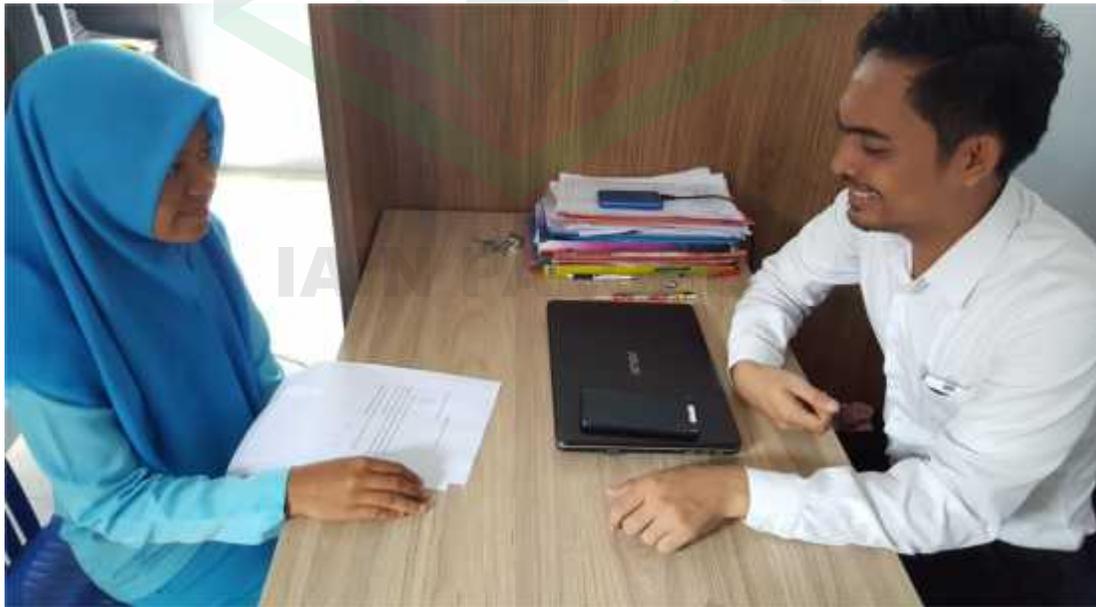
Wawancara Kepada Pihak
Kampus STIKES Kurnia Jaya



Foto Bersama dengan Pihak
Kampus STIKES Kurnia Jaya

Wawancara kepada Mahasiswa
STIKES Kurnia Jaya Persada









DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Bahwa yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **Abdul Muhrijul Mujahid**
Tempat / Tgl. Lahir : Palopo, 24 Juli 1990
Alamat : Jl Sulawesi XV B 13/7 Kota Palopo
Status : Belum Menikah
Agama : Islam
Kebangsaan : Indonesia
Tinggi Badan : 165 cm
Berat Badan : 60 kg
Telepon : 081 242 007 361



RIWAYAT PENDIDIKAN :

- SDN 81 Langkanae Palopo 1996-2002
- SMP Negeri 3 Palopo 2002-2005
- SMA Negeri 3 Palopo 2005-2008
- STIM-LPI Makassar (Strata I) 2008-2012

Demikianlah daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Hormat saya,
IAIN PALOPO

Abdul Muhriju Mujahid