



ARTIKEL RISET

URL artikel: <http://jurnal.fkm.umi.ac.id/index.php/woph/article/view/woph4301>

GAMBARAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK DI FAKULTAS
KESEHATAN MASYARAKAT UNIVERSITAS MUSLIM INDONESIA

^KHardiyanti Nur Arifin¹, Reza Aril Ahri, Nurmiati Muchlis³

^{1,2,3} Peminatan Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat,
Universitas Muslim Indonesia

Email Penulis Korespondensi/penulis pertama (^K): dianhrdyntii@gmail.com
dianhrdyntii@gmail.com¹, reza.ahri@gmail.com², nurmiati.muchlis@umi.ac.id³

ABSTRAK

Kualitas merupakan sebuah produk atau layanan yang memadai, mudah dijangkau, efisien, efektif, dan aman sehingga harus terus menerus dievaluasi dan ditingkatkan. Tujuan khusus untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan mahasiswa pada pelayanan administrasi akademik di FKM UMI dilihat dari *tangibles* (bukti fisik), *responsivness* (daya tanggap dalam membantu mahasiswa), *reability* (keandalan pelayanan), *emphaty* (keinginan memberikan kepuasan pribadi kepada mahasiswa), dan *assurance* (keyakinan dan kemampuan pegawai akademik membangun rasa percaya mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan). Pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, dengan menggunakan analisis yang mendalam, dan berfokus pada makna menurut perspektif Partisan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa FKM UMI tentang kualitas pelayanan administrasi akademik FKM UMI masih kurang memuaskan dengan dilihat dari berbagai aspek, seperti Pegawai akademik FKM UMI bisa dihubungi via online untuk mendapatkan pelayanan, akan tetapi pegawai akademik FKM UMI terkesan masih lambat dalam merespon pesan dari mahasiswa ada yang berhari-hari, ada yang lebih dari seminggu, bahkan ada yang sejak berbulan-bulan yang lalu tidak mendapat respon, bahkan hanya sekedar dibaca saja oleh pegawai akademik, dalam penerapan pelayanan akademik, Pegawai Akademik terkesan kurang ramah kepada mahasiswa karena pada saat mahasiswa datang ke ruangan akademik, para pegawai akademik sebagian besar tidak menyambut mahasiswa dengan senyuman, untuk pengurusan pembuatan persuratan dan lain-lain, sudah dipenuhi oleh pihak akademik FKM UMI sesuai keinginan mahasiswa sebagaimana mestinya

Kata kunci : Bukti fisik; daya tanggap; keandalan; empati; keyakinan.

PUBLISHED BY :

Pusat Kajian dan Pengelola Jurnal
Fakultas Kesehatan Masyarakat UMI

Address :

Jl. Urip Sumoharjo Km. 5 (Kampus II UMI)
Makassar, Sulawesi Selatan.

Email :

jurnal.woph@umi.ac.id

Article history :

Received : 14 Oktober 2022

Received in revised form : 18 Oktober 2022

Accepted : 26 Mei 2023

Available online : 30 Juni 2023



licensed by [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

ABSTRACT

Quality is a product or service that is adequate, easily accessible, efficient, effective and safe so that it must be continuously evaluated and improved. The specific objective is to describe the level of student satisfaction in academic administration services at FKM UMI tangible(physical evidence), responsiveness (responsiveness in helping students), reliability (service reliability), empathy (the desire to provide personal satisfaction to students), and assurance (belief and ability of academic staff to build student confidence in the services provided). The approach in this study is a qualitative approach, using in-depth analysis, and focusing on meaning according to the Partisan perspective. The results showed that FKM UMI student satisfaction regarding the quality of FKM UMI academic administration services was still unsatisfactory in terms of various aspects, such as FKM UMI academic staff could be contacted online to get service, but FKM UMI academic staff seemed to be still slow in responding to messages from some students go for days, some take more than a week, some even get no response months ago, even just read it by academic staff, in the application of academic services, academic staff seem less friendly to students because at that time students come to the academic room, most of the academic staff do not welcome students with a smile, for the management of making correspondence and others, the academic staff of FKM UMI has fulfilled the students' wishes as they should

Keywords : Tangible ; responsivness ; realibility; emphaty; assurance

PENDAHULUAN

Era globalisasi pada saat ini, kualitas pelayanan dipandang sebagai salah satu alat dalam mencapai suatu keunggulan kompetitif, karena kualitas pelayanan adalah salah satu faktor yang menentukan dalam pemilihan untuk memuaskan mahasiswa. Apabila kualitas jasa yang diberikan telah sesuai dengan kebutuhannya maka akan tercapai kepuasan mahasiswa. Kualitas layanan merupakan suatu tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian terhadap tingkat keunggulan tersebut dilakukan untuk memenuhi keinginan mahasiswa.¹

Persaingan yang semakin ketat dan tuntutan kebutuhan masyarakat akan kualitas yang berorientasi pada nilai pengguna jasa pada akhirnya menekan organisasi untuk dapat menanggapi dengan cepat, pada kondisi ini hal utama yang harus diprioritaskan oleh perguruan tinggi adalah kepuasan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa ditentukan oleh kualitas yang dikehendaki mahasiswa, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perguruan tinggi, yang saat ini dijadikan sebagai tolok ukur keunggulan daya saing perguruan tinggi.²

Pada perkembangannya perguruan tinggi tidak hanya dilihat sebagai pusat ilmu pengetahuan, pusat penelitian, dan pusat pengabdian kepada masyarakat, tetapi juga suatu entitas korporat “penghasil ilmu pengetahuan” yang perlu bersaing untuk menjamin kelangsungan hidup. Perubahan ini dapat dilihat dari ketatnya persaingan kualitas layanan, harga, dan promosi perguruan tinggi.³

Layanan pendidikan dikategorikan sebagai *pure service* atau *high contact service*. Dalam hal ini mahasiswa menjadi bagian dari sistem pendidikan dengan tingkat kontak yang tinggi antara mahasiswa dengan pemberi layanan pada saat layanan tersebut dihasilkan. Lembaga pendidikan khususnya perguruan tinggi menawarkan tidak hanya satu macam jasa/layanan (*services*) namun berbagai layanan.⁴

Di bidang pendidikan, Ruang lingkup sumber daya dalam mengelola pendidikan dipisahkan kedalam 2 jenis yaitu SDM Pendidikan di dalam dan di luar sekolah. Bila dilihat menurut tupoksinya dibagi menjadi 3 yaitu tenaga teknis, administratif dan penunjang. Berikutnya menurut PP 38/1992 mengenai tendik dikelompokkan menjadi pendidik (pembimbing, pengajar, pelatih), pengelolaan, pengawas, laporan, teknisi sumber belajar, peneliti dan penguji.⁵

Perguruan tinggi dalam menjalankan proses bisnisnya perlu mempertimbangkan relevansi proses dengan berbagai kebutuhan mahasiswa sehingga dapat mengantisipasi perubahan dalam menciptakan strategi dan kebijakan untuk meningkatkan pelayanan jasa pendidikan yang dilakukan. Keberhasilan perguruan tinggi dapat diukur melalui kepuasan mahasiswa. Ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan akan berakibat pada rendahnya tingkat kepuasan mahasiswa. Pelayanan dapat membentuk persepsi positif bagi individu mahasiswa itu sendiri.⁶

Pelayanan administrasi akademik merupakan suatu bagian yang tidak dapat terpisahkan dalam kegiatan pendidikan pada perguruan tinggi. Untuk menunjang kelancaran studi di perguruan tinggi, sangat penting adanya pelayanan administrasi akademik. Perannya pun perlu mendapat perhatian dari seluruh komponen yang terlibat. Pada prosesnya pelayanan administrasi akademik tersebut bersentuhan langsung dengan mahasiswa. Dengan mengingat betapa penting peran suatu kualitas pelayanan bagi kehidupan organisasi untuk berupaya dalam meningkatkan potensi yang dimiliki maka pelayanan terhadap mahasiswa sangat penting bagi suatu kinerja sebuah prodi.¹

Universitas Muslim Indonesia sebagai salah satu organisasi jasa yang bergerak dibidang pendidikan, terkhusus pada Fakultas Kesehatan Masyarakat tidak boleh menutup mata terhadap aspek pelayanannya. Oleh karena itu Universitas Muslim Indonesia sebagai lembaga yang sudah go international perlu melakukan evaluasi atas kualitas jasa yang diberikan kepada konsumennya, yaitu mahasiswa.

Kebijakan dalam menetapkan mutu akademik pendidikan tinggi mempertimbangkan kaidah-kaidah penetapan suatu kebijakan di perguruan tinggi. Selain mengacu pada Undang-undang nomor 20 tahun 2003 tentang sisdiknas, peraturan pemerintah nomor 60 tahun 1999 tentang pendidikan tinggi, peraturan pemerintah nomor 19 tahun 2005 tentang standar nasional pendidikan, juga mengacu pada kaidah-kaidah penetapan kebijakan, seperti mempertimbangkan tujuan yang ingin dicapai, preferensi nilai seperti apa yang perlu dipertimbangkan dalam pembuatan kebijakan, sumber daya yang mendukung kebijakan, kemampuan sumber daya manusia penyusun kebijakan, strategi pencapaian tujuan kebijakan, serta faktor lingkungan.⁷

Pada saat ini, pelayanan memegang peranan yang sangat penting sebagai sumber kepuasan mahasiswa dari hasil kerja administrasi akademik FKM UMI. Pegawai yang sudah mengikuti pendidikan dan pelatihan pasti lebih ahli dan lebih terampil melaksanakan pelayanan administrasi akademik kepada mahasiswa FKM UMI.

Dirangkum dari beberapa pendapat perwakilan dari mahasiswa aktif kuliah di FKM UMI, diantaranya mengeluhkan tentang pelayanan yang terkesan lambat, pegawai akademik ada yang menghilang saat jam kerja masih berlangsung, terkadang tidak memberikan solusi saat mahasiswa mengalami masalah, adanya miss com karena terkadang informasi dari pegawai akademik satu beda dengan pegawai akademik lainnya, dan yang paling banyak dikeluhkan dari banyaknya mahasiswa adalah pegawai akademik kurang ramah.

Berangkat dari beberapa teori, maka peneliti ingin meneliti Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik di Fakultas Kesehatan Masyarakat UMI.

METODE

Pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan metode setting alamiah, menggunakan analisis yang mendalam, dan berfokus pada makna menurut perspektif partisan yang bertujuan Untuk mendapatkan informasi secara mendalam, mendeskripsikan dan menjelaskan pelayanan administrasi akademik mengenai gambaran kualitas pelayanan Administrasi Akademik di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muslim Indonesia. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi. Analisis data yaitu pengolahan data secara manual dan pengelompokan hasil wawancara dan pengamatan lapangan, dengan pengujian keabsahan data. Keabsahan data triangulasi sumber, triangulasi data, serta triangulasi metode. Penyajian data di sajikan dalam bentuk narasi yaitu Reduksi Data, Display data, Kesimpulan dan verivikasi. Penelitian ini akan dilaksanakan di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muslim Indonesia pada bulan Februari-Maret 2021.

HASIL

Informan dalam penelitian ini ada 12 orang yang terdiri dari 1 informan kunci dan 11 informan pendukung. Adapun yang menjadi informan kunci adalah pegawai akademik FKM UMI. Dan informan pendukung adalah mahasiswa FKM UMI angkatan 2016, 2017, 2018, dan 2019. Adapun karakteristik informan berdasarkan hasil penelitian dapat terlihat pada tabel 1 berikut.

Tabel 1. Karakteristik informan penelitian

Informan	Jenis Kelamin	Jabatan	Keterangan
MA	P	Pegawai Akademik	IK
IL	P	Mahasiswa	IP
MI	L	Mahasiswa	IP
DE	P	Mahasiswa	IP
AY	P	Mahasiswa	IP
PR	L	Mahasiswa	IP
TY	L	Mahasiswa	IP
AS	P	Mahasiswa	IP
IC	P	Mahasiswa	IP
FM	L	Mahasiswa	IP
NS	P	Mahasiswa	IP
RD	P	Mahasiswa	IP

Sumber: Data Primer 2021

Keterangan:

IK : Informan Kunci

IP : Informan Pendukung

L : Laki-laki

P : Perempuan

Informasi Tentang *Tangibles* (bukti fisik/sarana dan prasarana)

Dalam hal ini, *Tangibles* (bukti fisik/sarana dan prasarana) merupakan segala sesuatu yang diperoleh oleh mahasiswa pada saat mendapat layanan dari administrasi akademik FKM UMI yakni penampilan

pegawai akademik, petugas selalu ada di loket pelayanan saat jam kerja masih berlangsung, tersedianya tempat tunggu, tata ruang pelayanan, maupun kelengkapan fasilitas pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan mengenai penampilan pegawai akademik FKM UMI pada saat memberikan pelayanan kepada mahasiswa, peneliti memperoleh jawaban sebagai berikut:

"...kalau masalah penampilannya rapi ji, tapi ada juga pernah satu kali ku dapat ada yang pakai sandal ji, kalau untuk yang lainnya itu rapi ji semua..."

(IL, Perempuan, 13 Maret 2021)

Hal ini dikuatkan oleh informan kunci, pegawai akademik FKM UMI yang mengungkapkan bahwa:
"...emmm kita disini selama saya disini sih alhamdulillah selalu kasi yang terbaik masalah penampilan, karena semua pegawai disini rapi ji..."

(MA, Perempuan, 10 September 2021)

Informasi Tentang *Responsivness* (daya tanggap)

Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada mahasiswa dengan menyampaikan informasi yang jelas sehingga *responsiveness* dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan.. Peneliti memperoleh jawaban sebagai berikut:

"...kalau saya biasa langsungji ku temui, karena langsungji biasa ada disitu..."

(IL, Perempuan, 13 Maret 2021)

"...kalau saya selama berhubungan sama akademik ada terusji, belum pernah ji ke akademikka ada yang hilang-hilang..."

(TY, Laki-Laki, 13 Maret 2021)

Berbeda dengan informan IL dan TY, informan MI dan informan lainnya mengungkapkan hal berikut:

"...eee kalau untuk urusan akademik, ee apadih.. kadang tidak dikasi ki hal yang pasti, misalkan disuruhki datang jam sekian, kita sudah datangmi di tempatnya itu ujung-ujungnya lama tong meki menunggu orangnya tidak ada. Yaaa jadi tidak ada kepastian. Begituuuu..."

(MI, Laki-Laki, 13 Maret 2021)

Informasi Tentang *Reliability* (keandalan pelayanan)

Kemampuan suatu perusahaan dimana dalam hal ini adalah Administrasi Akademik FKM UMI untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

Hasil wawancara dengan informan mengenai *Reliability*, tentang pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan dengan cepat jika dihubungi melalui WhatsApp atau telpon, dan kejelasan penyampaian informasi jika ditanya tentang informasi tertentu apakah jelas, peneliti memperoleh jawaban sebagai berikut:

"...ituji saya, kalau saya hubungi di WA biasa saya nda na balaspi temanku na balasmi, padahal duluanka. Selesaiji pengurusan tapi begitu mi lambat..."

(IL, Perempuan, 13 Maret 2021)

“...selesai ji kalau ada diurus, tapi haruski berulang-ulang. Kalau informasi begitu saya kurang tahu karena untuk sekarang biasa KETI ji yang urus begitu, kayak tanya tentang informasi untuk buat surat magang biasa KETI yang uruskan semua itu...”

(MI, Laki-laki, 13 Maret 2021)

Adapun pernyataan dari informan kunci yaitu pegawai akademik yang menyatakan sebagai berikut:
“...iya alhamdulillah sudah lancar sebagaimana mestinya, meskipun masih ini.. eee.. pandemic tapi yah lumayan kita online dan offline...” **(MA, Perempuan, 10 September 2021)**

Informasi Tentang *Empathy* (keinginan memberikan kepuasan pribadi kepada mahasiswa)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para mahasiswa dengan berupaya memahami keinginan mahasiswa.

Hasil wawancara dengan informan mengenai *Empathy* dari pegawai akademik tentang pelayanan pegawai akademik saat memberikan penjelasan mudah dimengerti oleh mahasiswa dan mengenai ketepatan waktu pengambilan layanan yang dijanjikan, peneliti memperoleh jawaban sebagai berikut:

“...iye, mengerti ji tapi begitu mi balasannya biasanya Cuma bilang “iye”, sejenis itu singkat. Cuma itu ji kemarin pengambilan data awalji itu yang lama dijanji 1 hari dikirimnya 2 atau 3 hari...”

(IL, Perempuan, 13 Maret 2021)

“...terpenuhi ji kalau ada informasi diminta atau ditanya, Cuma biasa kalau ada pengurusan itu na undurki dari pertama na janjikan...”

(DE, Perempuan, 13 Maret 2021)

Adapun pernyataan dari informan kunci yaitu pegawai akademik yang menyatakan sebagai berikut:
“...menurut saya pribadi, saya rasa untuk pelayanan di akademik ini sepertinya harus ada tambahan pegawai untuk beberapa staff entah 2 atau 3 orang, karena saya rasa supaya lebih maksimal pelayanan tepat waktu juga...”

(MA, Perempuan, 10 September 2021)

Informasi Tentang *Assurance* (keyakinan dan kemampuan pegawai akademik membangun rasa percaya mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan)

Pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai akademik untuk menumbuhkan rasa percaya para mahasiswa kepada administrasi akademik, yaitu meliputi kemampuan pegawai akademik atas pengetahuannya terhadap pelayanan secara tepat, keramahtamahan, perhatian dan kesopanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan mahasiswa terhadap administrasi akademik, sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pegawai akademik, bebas dari bahaya, risiko atau pun keraguan.

Hasil wawancara dengan informan mengenai *Assurance*, tentang setiap layanan yang diminta apakah selalu terpenuhi, peneliti memperoleh jawaban sebagai berikut:

“...eee untuk sekarang masih selalu terpenuhi iye’...”

(IL, Perempuan, 13 Maret 2021)

“...kalau untuk saat ini saya apadhn nda adaji saya urus...”

(MI, Laki-Laki, 13 Maret 2021)

Adapun pernyataan dari informan kunci yaitu pegawai akademik yang menyatakan sebagai berikut:

“...iya, kalau memang mereka tidak puas yah kita arahkan lagi ke tempat lain...”

(MA, Perempuan, 10 September 2021)

PEMBAHASAN

Tangibles (bukti langsung/sarana dan prasarana)

Tangibles adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan oleh keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Selain itu, *Tangibles* juga merupakan penampilan personal, instrumen dan alat komunikasi.⁸

Pelanggan akan memiliki harapan mengenai bagaimana produk tersebut seharusnya berfungsi (*performance expectation*) dan harapan tersebut adalah standar kualitas yang akan dibandingkan dengan fungsi atau kualitas produk yang sesungguhnya dirasakan pelanggan (*actual performance*).⁹

Berdasarkan wawancara mendalam dengan informan, untuk pegawai akademik FKM UMI mengenai *Tangibles* (bukti fisik/sarana dan prasarana) masih kurang efisien karena pihak akademik FKM UMI masih kurang memberi sambutan yang ramah kepada sebagian besar mahasiswa yang datang mengurus ke Akademik FKM UMI, pihak akademik yang bersangkutan yang ingin ditemui oleh mahasiswa yang sebagian besar juga terkadang sedang tidak berada di tempat saat jam kerja masih berlangsung, keberadaan komputer di ruangan akademik FKM UMI yang diperuntukkan untuk mahasiswa tidak begitu efisien penggunaannya, dan juga pegawai akademik terkesan lambat dalam merespon pesan *WhatsApp* atau telpon seluler dari mahasiswa yang menghubungi via *online*. Walaupun demikian, pegawai akademik FKM UMI telah sangat baik dalam segi kerapian berpakaian dalam bekerja.

Responsivness (daya tanggap)

Responsivness (daya tanggap) merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada mahasiswa dengan menyampaikan informasi yang jelas sehingga *responsiveness* dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan. Kemampuan dari karyawan dan penguasaha untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan/*complaint* yang diajukan pelanggan.⁴

Berdasarkan wawancara mendalam dengan informan, untuk pegawai akademik FKM UMI mengenai *Responsivness* (daya tanggap) hampir seluruhnya mengeluhkan respon yang lambat dari pihak pegawai akademik apabila dihubungi via *online* dengan keadaan pandemi sekarang ini. Selain itu, informan juga mengeluhkan pegawai akademik terkesan tidak ramah dikarenakan para informan sebagian besar tidak disambut dengan senyuman apabila masuk ke dalam ruangan akademik FKM UMI.

Reliability (keandalan pelayanan)

Reliability (keandalan pelayanan) merupakan Kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Pelayanan akan dikatakan reliabel apabila dalam perjanjian yang telah diungkapkan dicapai secara akurat¹⁰. Maka dari itu kinerja layanan yang diberikan oleh fakultas haruslah sesuai dengan harapan mahasiswa sebagai konsumen, dalam hal ketepatan waktu, minim kesalahan, sikap, dan akurasi tinggi.¹¹ Dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasakan puas. Semakin baik pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi maka akan memberikan dampak positif bagi kemajuan organisasi itu sendiri¹².

Hal itu dapat diperjelas dari hasil wawancara oleh peneliti dengan informan di atas. Seperti dalam pengurusan persuratan mahasiswa, banyak diantaranya yang mengalami jika surat akan dibuatkan tidak sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Kelebihan dari waktu yang dijanjikan bisa sampai sehari-hari, bahkan ada yang lebih dari seminggu. Ada juga salah satu informan yang menyatakan, jika respon balasan chat yang diberikan pegawai akademik tidak adil, karena ia lebih dahulu menghubungi pihak pegawai akademik yang bersangkutan beberapa kali menanyakan sesuatu hal, akan tetapi salah seorang temannya baru menghubungi pegawai akademik tersebut hari ini, dan pegawai akademi tersebut membalas chat dari temannya lebih dahulu dibandingkan dengan chat dari dia yang sudah beberapa hari tidak direspon, bahkan dengan pertanyaan dan keluhan yang sama.

Emphaty (perhatian)

Emphaty (perhatian) adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Cara untuk mewujudkan sifat *empathy*, setiap anggota perusahaan hendaknya dapat mengelola waktu agar mudah dihubungi, baik melalui telepon ataupun bertemu langsung.¹³

Emphaty, berhubungan dengan kemudahan dalam menjalin relasi dan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual mahasiswa¹⁴.

Dan ada beberapa informan mengeluhkan uang pembayaran SPP yang kelebihan, belum dikembalikan sudah hampir 2 semester terakhir, semuanya sama senilai 2,5 juta rupiah. Kelebihan pembayaran terjadi karena mahasiswa tingkat akhir yang sudah tidak memiliki mata kuliah, tersisa ujian akhir, seharusnya membayar setengah dari pembayaran 1 semester yaitu 5 juta rupiah, tetapi mereka membayar 5 juta rupiah yang seharusnya hanya 2,5 juta rupiah, dan mereka menyelesaikan studi dan wisuda sebelum semester selanjutnya, jadi itulah mengapa pembayaran mereka lebih dari yang seharusnya dibayarkan.

Assurance (jaminan dan kepastian)

Assurance (jaminan dan kepastian) merupakan pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan¹⁵. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.

Berdasarkan wawancara mendalam dengan informan, 120 untuk pegawai akademik FKM UMI mengenai *Assurance* (jaminan dan kepastian) yang didapatkan setiap pelayanan yang diminta informan mengatakan segala layanan yang diminta selalu terpenuhi walaupun dalam prosesnya memakan waktu

yang lama akan tetapi tetap akan terpenuhi dan juga pegawai akademik selalu mengarahkan mahasiswa harus kemana apabila datang ke akademik FKM UMI.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian *Responsivness* (daya tanggap) pada umumnya masih sangat kurang, karena Pegawai Akademik terkesan kurang ramah kepada mahasiswa karena pada saat mahasiswa datang ke ruangan akademik.

Guna meningkatkan dan memaksimalkan kualitas pelayanan administrasi akademik di Fakultas Kesehatan Universitas Muslim Indonesia, selanjutnya beberapa saran yaitu untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap *Tangibles* (sarana dan prasarana), pihak akademik FKM UMI agar dapat lebih memperhatikan penggunaan komputer yang ada di ruangan, akademik, dan mengarahkan mahasiswa untuk mempergunakannya sebagaimana mestinya.

DAFTAR PUSTAKA

1. Rusmawati S. kualitas pelayanan administrasi akademik pada program studi ilmu keperawatan fakultas kedokteran ULM Banjarbaru. 2018;03(Xvi).
2. Majid A, Nurdiana R, Mas'adah N, Faizah EN, Astuti SY. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Fakultas Ilmu Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Lamongan. *Jesya (Jurnal Ekon Ekon Syariah)*. 2020;3(2):413–25.
3. Alfiani A. KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK DI SUBBAG PENDIDIKAN FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA. 2016;152(3):28.
4. Hamza NS. pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa. 2021;1–23.
5. Widyakto A. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Sub Bagian Akademik Terhadap Loyalitas Mahasiswa Di Feb Undip Semarang. 2021;14(2):144–52.
6. Handayani CMS, Fauziyah F, Aripriabowo T. Pengaruh Kualitas Layanan Tenaga Kependidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adibuana Surabaya. *Maj Ekon*. 2019;24(2):252–60.
7. Widawati E, Siswohadi. Analisis Tentang Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Dan Pelayanan Administrasi. *J Mitra Manaj*. 2020;4(10):1500–13.
8. Anita. kualitas pelayanan administrasi akademik dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa. 2021;
9. Setiawardani M. Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Politeknik Negeri Bandung. *J Ris Bisnis dan Investasi*. 2018;4(1):40.
10. Ramadhani N. Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Peserta Dididk di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo. *Inst Agama Islam Negeri Palopo*. 2021;1–18.
11. Chairiyaton, Zhafira NH, Ertika Y. Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik Di Masa Pandemi Covid-19. *J Bisnis dan Kaji Strateg Manaj*. 2020;4(2):267–76.
12. Maspira. Pengaruh Kompotensi Kepala Tata Usaha (KTU) Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Di MTs Madani Alauddin Kabupaten Gowa. 2020;1–9.
13. Sumarni Y. Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Dan Kemahasiswaan Terhadap

- Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Iain Bengkulu. J BAABU AL-ILMI Ekon dan Perbank Syariah. 2019;3(1):71–91.
14. Fauzyah NA. Hubungan Kualitas Pelayanan Akademik Dan Administrasi Dengan Kepuasan Mahasiswa Jurusan Manajemen Di Universitas Ma'rif Hasyim Latif Sepanjang Taman Sidoarjo. 2019;
 15. Marlius D, Ananda F. Pengaruh Kualitas Pelayanan Website Akademik Terhadap Minat Kuliah Di Akbp Padang. J Pundi. 2019;3(3):191.