



Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik di Politeknik LP3I Bandung

Risman Irawan, Putri Amelia, Salwa Aminah Oktaviani, Cindy Yulisa Herdianti

^{1,2,3,4} Politeknik LP3I Bandung

*Penulis Korespondensi: rismanirawan.r24ab@plb.ac.id, putriamelia.r24ab@plb.ac.id,
salwaaminahoktaviani.r24ab@plb.ac.id, cindyulisaherdianti.r24ab@plb.ac.id

Abstract. *Academic services are an important aspect in the implementation of higher education that plays a role in supporting the smooth learning process and student administration. Good quality academic services are expected to increase the level of student satisfaction as users of educational services. This study aims to determine the level of student satisfaction with the quality of academic services at the LP3I Bandung Polytechnic and identify service aspects that need to be improved to support more optimal academic service quality. This study uses a quantitative approach with a descriptive survey method. Data collection was carried out by distributing online questionnaires using Google Forms to 18 active students of the LP3I Bandung Polytechnic. The data obtained were analyzed descriptively to provide an overview of the level of student satisfaction with the academic services provided. The results show that the majority of respondents are in the category of being quite satisfied with the quality of academic services. However, there are still several aspects that require attention, such as the speed of response to student complaints, the accuracy of the delivery of academic information, and the improvement of learning support facilities. Therefore, continuous improvement and evaluation efforts are needed to improve the quality of academic services and student satisfaction. Based on the results of the study, it can be concluded that academic services at the LP3I Bandung Polytechnic have been running quite well, but still need to be developed in several service aspects to be able to meet student expectations more optimally.*

Keywords: *student satisfaction, academic service quality, educational services, higher education, survey.*

Abstrak. Pelayanan akademik merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi yang berperan dalam mendukung kelancaran proses pembelajaran serta administrasi mahasiswa. Kualitas pelayanan akademik yang baik diharapkan mampu meningkatkan tingkat kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan pendidikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik di Politeknik LP3I Bandung serta mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan guna mendukung mutu layanan akademik yang lebih optimal. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara daring menggunakan Google Form kepada 18 mahasiswa aktif Politeknik LP3I Bandung. Data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif untuk memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik yang diberikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada kategori cukup puas terhadap kualitas pelayanan akademik. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang memerlukan perhatian, seperti kecepatan respons terhadap keluhan mahasiswa, ketepatan penyampaian informasi akademik, serta peningkatan fasilitas pendukung pembelajaran. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan dan evaluasi secara berkelanjutan guna meningkatkan kualitas pelayanan akademik dan kepuasan mahasiswa. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan akademik di Politeknik LP3I Bandung telah berjalan dengan cukup baik, namun masih perlu dilakukan pengembangan pada beberapa aspek pelayanan agar mampu memenuhi harapan mahasiswa secara lebih optimal.

Kata kunci: kepuasan mahasiswa, kualitas pelayanan akademik, pelayanan pendidikan, perguruan tinggi, survei.

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan akademik merupakan bentuk layanan yang diberikan oleh institusi Pendidikan tinggi kepada mahasiswa dalam rangka mendukung proses pembelajaran dan pengembangan akademik secara menyeluruh. Beberapa ahli telah merumuskan definisi pelayanan akademik dari berbagai sudut pandang. Menurut (Susetyo dkk., 2022), kualitas pelayanan akademik merupakan faktor penting yang memengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap institusi pendidikan. Pelayanan yang berkualitas mampu meningkatkan persepsi positif mahasiswa terhadap layanan yang diberikan perguruan tinggi, tergantung kepada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan pengguna. Dalam konteks Pendidikan. (Khasanaton Ristinah dkk., 2021) , pelayanan akademik merupakan layanan yang diberikan perguruan tinggi untuk mendukung proses pembelajaran dan memenuhi kebutuhan mahasiswa selama menjalani kegiatan akademik. Sementara itu, (Setiawardani, 2018) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan akademik mencakup berbagai aspek layanan yang diterima mahasiswa, termasuk pelayanan administrasi, penyampaian informasi akademik, serta dukungan institusi dalam menunjang proses pembelajaran.

Mengacu pada definisi – definisi tersebut, kualitas pelayanan akademik menjadi tolak ukur penting dalam menilai efektivitas penyelenggaraan perguruan tinggi. Politeknik LP3I Bandung sebagai institusi Pendidikan vokasi tidak terlepas dari tantangan tersebut. Berdasarkan observasi awa, ditemukan indikasi ketidakpuasan mahasiswa pada aspek ketepatan waktu layanan administrasi, daya tanggap tenaga kependidikan, dan ketersediaan fasilitas akademik. Kondisi ini mendorong perlunya kajian empiris yang sistematis guna memperoleh Gambaran nyata mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik di institusi tersebut.

2. KAJIAN TEORITIS

Menurut (Susetyo dkk., 2022), kepuasan mahasiswa merupakan hasil evaluasi mahasiswa terhadap kualitas layanan yang diterima selama proses pendidikan berlangsung. Dalam konteks Pendidikan tinggi, kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh kualitas interaksi akademik, mutu pengajaran, dan ketanggapan layanan administrative. Tingkat kepuasan yang tinggi berkorelasi positif dengan loyalitas dan motivasi belajar mahasiswa. Sedangkan (Setiawardani, 2018) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan akademik mencerminkan kemampuan institusi dalam memberikan layanan yang efektif, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. Dalam lingkup perguruan tinggi, kualitas layanan akademik mencakup seluruh proses layanan mulai dari administrasi akaddemik, proses perkuliahan, bimbingan akademik, hingga pengelolaan sarana dan prasarana. (Cronin & Taylor, 1992) membuktikan secara empiris bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dalam konteks pendidikan, semakin baik kualitas pelayanan akademik yang diberikan institusi, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan mahasiswa. Dengan demikian, pengukuran kepuasan mahasiswa secara deskriptif per dimensi layanan menjadi Langkah strategis dalam mengidentifikasi aspek pelayanan yang perlu diprioritaskan untuk ditingkatkan.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei deskriptif yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik di Politeknik LP3I Bandung. Populasi penelitian adalah mahasiswa aktif Politeknik LP3I Bandung, dengan sampel sebanyak 18 mahasiswa yang dipilih sebagai responden. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara daring menggunakan Google Form. Instrumen penelitian berisi pernyataan yang berkaitan dengan berbagai aspek pelayanan akademik, seperti kecepatan pelayanan, kejelasan informasi akademik, penanganan keluhan, dan fasilitas pendukung pembelajaran. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif untuk memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik yang diberikan oleh institusi. Hasil analisis disajikan dalam bentuk deskripsi dan interpretasi untuk mengidentifikasi aspek pelayanan yang telah berjalan baik maupun aspek yang masih memerlukan perbaikan

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara daring kepada mahasiswa aktif Politeknik LP3I Bandung. Jumlah responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini sebanyak 18 mahasiswa yang berasal dari berbagai program studi dan angkatan.

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner, mayoritas responden memberikan penilaian pada kategori cukup puas terhadap kualitas pelayanan akademik yang diberikan oleh Politeknik LP3I Bandung. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan akademik yang diberikan telah mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa dalam mendukung kegiatan pembelajaran dan administrasi akademik.

Pada aspek kecepatan pelayanan, sebagian besar responden menyatakan cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu, kejelasan informasi akademik juga memperoleh penilaian yang cukup baik dari mahasiswa. Namun demikian, beberapa responden masih mengharapkan peningkatan dalam penyampaian informasi agar lebih tepat waktu dan tidak dilakukan secara mendadak.

Pada aspek fasilitas pendukung akademik, mahasiswa memberikan beberapa masukan terkait peningkatan kualitas jaringan internet, optimalisasi sistem akademik (SIAKAD), serta penyediaan sarana pendukung pembelajaran yang lebih memadai. Selain itu, responden juga mengharapkan peningkatan respons terhadap keluhan mahasiswa agar permasalahan yang dihadapi dapat ditangani dengan lebih cepat dan efektif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akademik di Politeknik LP3I Bandung secara umum berada pada kategori cukup baik. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Setiawardani, 2018) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi akademik berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa. Pelayanan yang baik akan memberikan pengalaman akademik yang lebih positif bagi mahasiswa.

Selain itu, hasil penelitian ini juga mendukung penelitian (Susetyo dkk., 2022) yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang menentukan kepuasan mahasiswa terhadap institusi pendidikan. Meskipun sebagian besar responden telah merasa cukup puas, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan,

terutama pada kecepatan respons pelayanan, penyampaian informasi akademik, dan kualitas fasilitas pendukung.

Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan akademik secara berkelanjutan menjadi langkah penting untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa dan menjaga kualitas layanan pendidikan di Politeknik LP3I Bandung

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap mahasiswa Politeknik LP3I Bandung, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan akademik memiliki peranan yang penting dalam membentuk tingkat kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum mahasiswa memberikan penilaian yang positif terhadap pelayanan akademik yang diberikan, sehingga tingkat kepuasan mahasiswa berada pada kategori cukup puas.

Temuan penelitian ini mengindikasikan bahwa pelayanan akademik yang meliputi kecepatan pelayanan, kejelasan informasi, kemudahan proses administrasi, penanganan keluhan, serta ketersediaan fasilitas pendukung telah mampu memenuhi sebagian besar kebutuhan mahasiswa. Kondisi tersebut mencerminkan bahwa sistem pelayanan akademik yang diterapkan telah berjalan dengan baik dalam mendukung proses pembelajaran dan aktivitas akademik mahasiswa.

Meskipun demikian, masih ditemukan beberapa aspek yang memerlukan perhatian dan pengembangan lebih lanjut, terutama dalam meningkatkan kecepatan respons terhadap kebutuhan mahasiswa, optimalisasi penyampaian informasi akademik, serta peningkatan kualitas fasilitas pendukung pembelajaran. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan akademik secara berkelanjutan perlu dilakukan sebagai upaya untuk menciptakan layanan yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan mahasiswa.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi Politeknik LP3I Bandung dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan akademik, yaitu sebagai berikut :

1. Pihak institusi diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan akademik melalui penguatan sistem pelayanan yang lebih responsif, cepat, dan tepat dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa.
2. Perlu dilakukan optimalisasi dalam penyampaian informasi akademik agar informasi yang diberikan dapat diterima mahasiswa secara jelas, akurat, dan tepat waktu sehingga meminimalkan terjadinya kesalahpahaman maupun keterlambatan informasi.
3. Institusi perlu melakukan pengembangan dan pemeliharaan fasilitas pendukung akademik secara berkelanjutan, termasuk peningkatan kualitas jaringan internet, sistem informasi akademik, serta sarana pembelajaran lainnya guna menunjang kenyamanan dan efektivitas proses belajar mengajar.
4. Diperlukan evaluasi pelayanan akademik secara berkala melalui survei kepuasan mahasiswa sebagai bentuk pengendalian mutu layanan dan dasar pengambilan keputusan dalam melakukan perbaikan pelayanan.
5. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan kajian dengan menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan mahasiswa, sehingga diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kualitas layanan pendidikan tinggi.

DAFTAR REFERENSI

- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55–68. <https://doi.org/10.1177/002224299205600304>
- Khasanatul Ristinah, Made Ngurah Partha, & Noor Ellyawati. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI UNIVERSITAS MULAWARMAN. *Jurnal Prospek: Pendidikan Ilmu Sosial dan Ekonomi*, 3(2), 22–32. <https://doi.org/10.30872/prospek.v3i2.811>
- Martínez Argüelles, M. J., Blanco Callejo, M., & Castán Farrero, J. M. (2013). Dimensions of Perceived Service Quality in Higher Education Virtual Learning Environments. *RUSC. Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento*, 10(1), 89-106 | 268-285. <https://doi.org/10.7238/rusc.v10i1.1411>
- Setiawardani, M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Politeknik Negeri Bandung. *Jurnal Riset Bisnis dan Investasi*, 4(1), 40–56. <https://doi.org/10.35313/jrbi.v4i1.991>
- Sultan, P., & Yin Wong, H. (2013). Antecedents and consequences of service quality in a higher education context: A qualitative research approach. *Quality Assurance in Education*, 21(1), 70–95. <https://doi.org/10.1108/09684881311293070>
- Susetyo, D. P., Pranajaya, E., Setiawan, T., & Suryana, A. (2022). Kualitas Pelayanan Akademik dan Citra Institusi sebagai Determinan Kepuasan Mahasiswa. *Formosa Journal of Applied Sciences*, 1(4). <https://doi.org/10.55927/fjas.v1i4.1250>