

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK DAN KEPUASAN MAHASISWA DI IPDN KAMPUS JAKARTA

Marthalina

Institut Pemerintahan Dalam Negeri

E-mail: marthalina88@gmail.com

ABSTRACT

Higher Education is an educational institution that is required to provide the best service in accordance with the needs and desires of the students. One of the quality of education can be seen from the quality of teaching staff and education in providing academic services. With the quality of education and good educational services, student satisfaction is achieved. In fact, universities still have some problems that cause dissatisfaction for students. This problem rests on aspects of academic administration services as well as facilities and infrastructure that are deemed not yet fully adequate.

Academic service problems that are often faced by students include unclear trusteeship schedules, inconsistent lecture schedules, busy lecturer lectures, late announcement of exam scores, lack of transparency in the value of lectures, and difficulty in contacting certain lecturers in conducting thesis preparation guidance. Based on the description above, it is necessary to conduct research on the quality of education services in an effort to increase student satisfaction in higher education.

This type of research is descriptive with a quantitative approach with a research locus in the Human Resource Management Study Program, Faculty of Government Management, IPDN Jakarta Campus. The research was conducted using a survey method with the population of respondents was students (Wasana Praja) class XXV totaling 36 people. The technique used is a nonprobability sampling technique with sampling purposive sampling. Data collection techniques using questionnaires and documentation. The results of the research show that the dimensions of Reliability and Responsiveness obtain the lowest percentage value (71.35%), followed by Assurance dimensions of 73.13%, and Emphaty of 73.74%, while the highest score is Tangible dimension of 81.25%.

Keywords: *service, satisfaction*

ABSTRAK

Perguruan Tinggi merupakan lembaga pendidikan yang dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan kebutuhan dan keinginan para mahasiswa. Salah satu mutu pendidikan terlihat dari kualitas tenaga pendidik dan kependidikan dalam memberikan pelayanan akademik. Dengan kualitas pendidikan dan layanan pendidikan yang baik maka tercapailah kepuasan mahasiswa. Pada kenyataannya, perguruan tinggi masih memiliki beberapa permasalahan yang menimbulkan ketidakpuasan bagi mahasiswa. Masalah tersebut bertumpu pada aspek pelayanan administrasi akademik serta sarana dan prasarana yang dinilai masih belum sepenuhnya memadai.

Masalah pelayanan akademik yang sering dihadapi oleh mahasiswa meliputi jadwal perwalian yang kurang jelas, jadwal kuliah yang tidak konsisten, kesibukan dosen

pengajar, keterlambatan pengumuman nilai ujian, tidak transparannya nilai perkuliahan, dan sulitnya menghubungi dosen tertentu dalam melakukan bimbingan penyusunan skripsi. Atas dasar uraian di atas, perlu untuk melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan pendidikan dalam upaya meningkatkan kepuasan mahasiswa di perguruan tinggi.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dengan lokus penelitian pada Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia Fakultas Manajemen Pemerintahan, IPDN Kampus Jakarta. Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode survei dengan populasi responden adalah mahasiswa (Wasana Praja) angkatan XXV berjumlah 36 orang. Teknik yang digunakan merupakan teknik sampel *nonprobability sampling* dengan pengambilan sample secara *purposive sampling*. teknik pengumpulan data menggunakan angket dan dokumentasi. Hasil penelitian bahwa dimensi *Reliability* dan *Responsiveness* memperoleh nilai persentase terendah (71,35%), diikuti oleh dimensi *Assurance* sebesar 73,13%, dan *Empathy* sebesar 73,74%, sementara skor tertinggi diperoleh dimensi *Tangible* sebesar 81,25%.

Kata kunci: pelayanan, kepuasan

PENDAHULUAN

Menurut (Amin, 2017) jasa pendidikan memegang peranan penting dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Namun, perhatian pada aspek kualitas jasa pendidikan bisa dikatakan baru berkembang dalam satu dekade terakhir. Keberhasilan jasa pendidikan ditentukan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para pengguna jasa pendidikan yakni peserta didik dan masyarakat. Rencana pembangunan pendidikan jangka panjang 2005-2025 telah dijabarkan ke dalam empat tema pembangunan pendidikan, yaitu peningkatan kapasitas dan modernisasi (2005-2009), penguatan pelayanan (2010-2015), penguatan daya saing regional (2015-2020) dan penguatan daya saing internasional (2020-2025). Rencana pembangunan ini berimplikasi kepada *stakeholders* pendidikan, sehingga dalam pembangunan pendidikan nasional bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan yang berdampak

pada peningkatan kepuasan akademik setiap pengguna jasa pendidikan, utamanya adalah peserta didik.

Peningkatan kualitas pendidikan tinggi harus dilaksanakan oleh penyelenggara pendidikan tinggi, baik pendidikan tinggi yang diselenggarakan oleh pemerintah, swasta maupun masyarakat. Kualitas pendidikan yang dicapai selama ini terasa kurang memberikan bekal kepada lulusan perguruan tinggi. Hal tersebut dapat dibuktikan dari lemahnya daya saing lulusan perguruan tinggi Indonesia di kancah Internasional. Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah sebagai *stakeholders* utama alumni IPDN perguruan tinggi sudah semestinya memperoleh apa yang diinginkan yaitu ASN yang profesional sesuai dengan keahliannya.

Agar mahasiswa yang dalam hal ini adalah praja IPDN memperoleh apa yang diharapkan, maka pihak perguruan tinggi harus dapat mensinergikan antara harapan mahasiswa dengan visi, misi dan tujuan organisasi. Sinergitas harapan mahasiswa

dan kepentingan perguruan tinggi akan tercapai apabila layanan akademik yang dilakukan mengedepankan aspek kualitas, fasilitas yang memadai, dan manajemen yang profesional.

Perguruan tinggi sesuai dengan visi dan misinya merupakan institusi penggarap dan penghasil SDM unggul sebagai jembatan di dalam menghasilkan produk berkualitas untuk mampu berkompetisi di pasar global. Mahasiswa merupakan elemen vital dan sentral dalam suatu perguruan tinggi. Perguruan tinggi berkepentingan untuk memenuhi aneka dimensi kepuasan, terutama bagi mahasiswa demi terwujudnya output yang berkualitas agar dapat memberikan kontribusi terbaik dalam pengabdianya terhadap masyarakat. Pengelola perguruan tinggi harus memiliki daya juang untuk membangun komitmen yang tinggi terhadap peningkatan kualitas sesuai dengan biaya APBN yang telah dikeluarkan oleh Pemerintah Pusat untuk membiayai pendidikan tinggi di IPDN. Komitmen tersebut dibuktikan dengan pengajar atau dosen yang memenuhi kualifikasi, dan fasilitas pembelajaran yang memenuhi standar menjadi prasyarat utama untuk memberikan kepuasan kepada praja.

Peran tenaga pendidik dan kependidikan dalam memberikan pelayanan akademik kepada praja harus sepadan dengan biaya yang telah dikeluarkan oleh Pemerintah Pusat. Di sisi lain, ketersediaan dan kelengkapan fasilitas pembelajaran di perguruan tinggi sangat dibutuhkan untuk menopang kualitas praja yang merupakan sosok yang tumbuh sebagai pribadi dan memiliki kematangan konsep diri, bergerak dari ketergantungan. Kematangan diri yang dimaksud ialah kematangan psikologis

mahasiswa sebagai pribadi yang mampu mengarahkan diri sendiri.

Menurut Miyono (105: 2005) Mendorong timbulnya kebutuhan psikologis, yaitu keinginan dipandang dan diperlakukan orang lain sebagai pribadi yang mengarahkan dirinya sendiri, bukan diarahkan, dipaksa ataupun dimanipulasi oleh orang lain.² Tingkat kematangan merupakan salah satu faktor yang mendorong mahasiswa memberikan persepsi terhadap sesuatu yang dapat mereka rasakan selama menjadi mahasiswa. Ada mahasiswa yang cukup senang dengan keadaan yang dirasakan selama menjadi mahasiswa baik dari sisi proses pembelajaran, fasilitas kampus, lingkungan maupun kehidupan kampus saat ini. Namun ada pula mahasiswa yang merasa kurang atau tidak puas terhadap proses pembelajaran, fasilitas kampus, lingkungan dan kehidupan kampus sehingga muncul ketidakpuasan dalam dirinya.

Mahasiswa dalam hal ini dapat dikatakan sebagai pelanggan perguruan tinggi yang mempunyai karakteristik relatif kompleks dan beragam, sehingga pelanggan tidak hanya tunggal (*single*) tetapi banyak pihak (*multiple*) dengan faktor atau kriteria kepuasan berbeda-beda. Salah satu pelanggan di perguruan tinggi, dalam hal ini mahasiswa, lebih cocok diidentikkan dengan istilah *stakeholders* karena menunjukkan adanya banyak pihak pelanggan dengan faktor kepuasan yang berbeda antara satu dengan yang lain. Jenis *stakeholders* perguruan tinggi yang lain di antaranya adalah pemakai lulusan (*end user*), masyarakat (*social*), serta dosen dan karyawan (*employee*).

Mahasiswa adalah *stakeholders* inti karena pihak yang berkepentingan dan

langsung dipengaruhi oleh pembelajaran dan manajemen pengelola perguruan tinggi. Pihak pemakai lulusan (*end user*) dan masyarakat (*social*) merupakan *stakeholders* yang berkepentingan terhadap hasil kontribusi nyata dari dosen dan karyawan, mahasiswa dan alumninya. Kontribusi penting yang dilakukan dosen dan karyawan adalah layanan pembelajaran, manajemen dan pemberian fasilitas perkuliahan yang memadai, keamanan yang terjamin dan adanya kehidupan serta lingkungan kampus yang nyaman bagi mahasiswa.

Kepuasan pengguna jasa pendidikan menjadi sangat penting bagi kemajuan perguruan tinggi. Kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa utama menjadi tonggak bagi keberlangsungan suatu perguruan tinggi. Hal ini dikarenakan kepuasan mahasiswa akan berdampak pada loyalitasnya terhadap perguruan tinggi tersebut. Seorang pengguna jasa (mahasiswa) yang loyal akan menjadi aset yang sangat bernilai bagi perguruan tinggi, karena mahasiswa akan bersedia mempromosikan perguruan tingginya kepada orang lain, memberikan umpan balik positif, mengurangi pengaruh serangan dari para *competitor* institusi sejenis (*bergaining position*), serta meningkatkan citra positif dari institusi tersebut.

Harga sebagai sesuatu yang harus diberikan pengguna jasa untuk memperoleh sejumlah jasa dan pelayanan menjadi salah satu komponen dari pemasaran yang memengaruhi pilihan pengguna jasa. Dalam beberapa kasus ditemukan bahwa pengguna jasa tidak segan-segan untuk mengeluarkan biaya yang cukup tinggi untuk memperoleh produk yang berkualitas. Penentuan

produk jasa dapat dikaitkan dengan konsep *net value*, semakin besar manfaat yang dirasakan disbanding biaya yang dikeluarkan akan dinilai konsumen sebagai *positif value*.

Menurut Kotler (2003: 52) Setiap mahasiswa menghendaki kepuasan maksimal dari setiap layanan yang terdapat di lingkungan kampus. Tentunya dengan kepuasan maksimal yang didapat mahasiswa akan dapat meningkatkan kesejahteraan bagi yang bersangkutan. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Begitu juga dengan mahasiswa yang merupakan pelanggan dari perguruan tinggi. Mahasiswa akan merasa puas apabila harapan mereka dipenuhi dan senang apabila harapan mereka dilebihi. Kepuasan mahasiswa akan tercermin dari loyalitasnya kepada almamater dan tentunya akan menghasilkan output yang baik kepada almamaternya.

Prodi S-1 Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan salah satu program studi yang ada pada Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN) yang didirikan pada 2011 dan berlokasi di kampus IPDN Jakarta. Prodi S-1 Manajemen Sumber Daya Manusia telah berperan aktif dalam mengembangkan ilmu pengetahuan terkait manajemen sumber daya manusia. Namun demikian, Prodi S-1 Manajemen Sumber Daya Manusia terus dituntut untuk selalu memperbaiki kualitas proses pendidikannya disertai dengan upaya peningkatan relevansinya dalam rangka persaingan global.

Upaya melakukan perbaikan baik dibidang pelayanan, akademik, infrastruktur telah banyak dilakukan, upaya ini dimaksudkan sebagai langkah untuk memperbaiki mutu praja yang mampu menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi sesuai dengan tuntutan perkembangan zaman. Praja Prodi S-1 Manajemen Sumber Daya Manusia diharapkan memiliki kemampuan bersaing pada era global, kompeten dan profesional di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia sehingga mampu menjadi kader pimpinan bangsa di masa mendatang.

Agar peserta didik maupun alumni memiliki kualifikasi tersebut di atas, maka Prodi S-1 Manajemen Sumber Daya Manusia IPDN melalui Rencana Strategis Prodi S-1 Manajemen Sumber Daya Manusia telah menetapkan program pengembangan kurikulum yang di dalamnya terdapat visi dan misi Prodi Manajemen Sumber Daya Manusia. Tujuannya adalah untuk mengembangkan kurikulum yang dinamis yang mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta kebutuhan stakeholders. Untuk mencapai salah satu tujuan tersebut Prodi S-1 Manajemen Sumber Daya Manusia telah melaksanakan pengukuran penilaian kepuasan praja terhadap pelayanan akademik Prodi S-1 Manajemen Sumber Daya Manusia dalam rangka mengetahui sejauh mana kemampuan atau kompetensi tenaga kependidikan dan organisasi Prodi S-1 Manajemen Sumber Daya Manusia dalam memberikan pelayanan akademik terhadap praja Prodi S-1 Manajemen Sumber Daya Manusia memiliki kompetensi yang baik dan sesuai yang diharapkan.

Pengukuran penilaian kepuasan praja terhadap pelayanan akademik Prodi

S-1 Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan salah satu agenda rutin yang biasanya diselenggarakan setiap akhir tahun ajaran baru ketika praja akan mengakhiri tahun ajaran yang sedang dilaksanakan dan akan memasuki tingkatan praja selanjutnya. Kegiatan ini diharapkan dapat memberikan informasi, masukan dan bahan perbaikan bagi tenaga kependidikan dan organisasi prodi terkait pelaksanaan program studi dan untuk mewujudkan pendidikan yang lebih berkualitas di Prodi S-1 Manajemen Sumber Daya Manusia

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Menurut Sularso (1997: 244) dimensi-dimensi kualitas yang dipaparkan oleh beberapa ahli menjadi sangat penting untuk diperhatikan guna memuaskan pelanggan. Terdapat tujuh dimensi dasar kualitas yaitu:

- a. Kinerja, yaitu tingkat absolut kinerja barang atau jasa pada atribut kunci yang diidentifikasi para pelanggan.
- b. Interaksi Pegawai, yaitu seperti keramahan, sikap hormat, dan empati ditunjukkan oleh masyarakat yang memberikan jasa atau barang.
- c. Reliabilitas, yaitu konsistensi kinerja barang, jasa dan toko.
- d. Daya Tahan, yaitu rentan kehidupan produk dan kekuatan umum.
- e. Ketepatan Waktu dan Kenyamanan, yaitu seberapa cepat produk diserahkan atau diperbaiki, seberapa cepat produk informasi atau jasa diberikan.
- f. Estetika, yaitu lebih pada penampilan fisik barang atau toko dan daya tarik penyajian jasa.

Kesadaran akan Merek, yaitu dampak positif atau negatif tambahan atas kualitas yang tampak, yang mengenal merek atau nama toko atas evaluasi pelanggan.

Pendapat di atas sejalan dengan pendapat Kotler dan Susanto (2003: 561) berikut.

Terdapat lima kriteria penentu kualitas jasa pelayanan yaitu keandalan, Keresponsifan, Keyakinan, Empati, dan berwujud. Kelima kriteria tersebut akan memengaruhi tanggapan pelanggan berupa harapan dan kenyataan, yang pada akhirnya bermuara pada kepuasan pelanggan. Pelanggan perguruan tinggi ialah pihak yang dipengaruhi oleh produk perguruan tinggi dan proses yang terjadi dalam produksi dan penyajian produk itu.

Menurut Tampubolon (2001: 72): Lulusan perguruan tinggi adalah produk parsial. Apabila merasa puas atas pelayanannya, maka jumlah pelanggan akan terus bertambah dan keuntungan dalam berbagai bentuk akan meningkat. Pertambahan itu mengimplikasikan bahwa para pelanggan menghayati dan menikmati pelayanan yang dihasilkan badan usaha jasa tersebut. Dengan kata lain, pelayanan yang terjadi pada suatu industri jasa memengaruhi perasaan pelanggan secara positif. Sebaliknya, apabila pelayanan tidak memuaskan, tentu pelanggan kecewa dan tidak akan kembali lagi.

Kebutuhan mahasiswa secara umum menurut Tampubolon (2001: 88) perlu dipahami terlebih dahulu. Kebutuhan ialah segala sesuatu yang diperlukan manusia untuk kehidupannya. Apabila dipandang dari sudut pendidikan, kebutuhan

mahasiswa adalah terkait dengan *the self actualization needs*.

Berdasarkan kajian teori di atas, yang dimaksud kualitas pelayanan adalah pelayanan yang memenuhi syarat, agar pelayanan memungkinkan untuk menimbulkan kepuasan pelanggan. Adapun indikator dalam penelitian adalah bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*).

Kualitas Pelayanan Akademik

Perguruan tinggi merupakan industri yang berinteraksi langsung antara penyedia jasa dengan pemakai jasa. Terdapat lima derajat yang menentukan kualitas perguruan tinggi berdasarkan derajat kepentingan relatifnya di mata pelanggan, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan,

Menurut Anastasia D. dan Ciptono (2001: 403):

Pelayanan akademik merupakan layanan kependidikan yang berkaitan langsung kepada pelanggan primer (mahasiswa) dari perguruan tinggi yang meliputi kurikulum, silabus, rancangan mutu perkuliahan, satuan materi sajian, penyajian materi, evaluasi, praktikum, dan pembimbingan.

Dikatakan demikian karena menurut Tampubolon (2001: 71) perguruan tinggi diibaratkan industri yang jasanya mempunyai produk pendidikan yang terdiri dari jasa akademik, jasa penelitian, jasa pengabdian pada masyarakat, jasa administrasi, dan jasa ekstrakurikuler.

Tabel 1
Konsep, Dimensi, dan Indikator Penelitian

KONSEP	DIMENSI	INDIKATOR
Kualitas Pelayanan Publik	Berwujud (<i>Tangible</i>)	1. Penampilan aparat dalam memberikan pelayanan
		2. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
		3. Kemudahan dalam proses pelayanan
		4. Kedisiplinan aparat dalam melakukan pelayanan
		5. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
		6. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	1. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
		2. Memiliki standar pelayanan yang jelas
		3. Kemampuan aparat dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
		4. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
	Respon/Tanggapan (<i>Responsiveness</i>)	1. Merespons setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
		2. Aparat melakukan pelayanan dengan cepat
		3. Aparat melakukan pelayanan dengan tepat
		4. Aparat melakukan pelayanan dengan cermat
		5. Aparat melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
		6. Semua kesalahan pelanggan direspon oleh petugas
	Jaminan (<i>Assurance</i>)	1. Aparat memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
		2. Aparat memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
		3. Aparat memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
		4. Aparat memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
Empati (<i>Empathy</i>)	1. Mendahulukan kepentingan pemohon	
	2. Aparat melayani dengan sikap ramah	
	3. Aparat melayani dengan sikap sopan santun dan ramah	
	4. Aparat melayani dengan tidak deskriminatif (membeda-bedakan)	

Sumber: Diadopsi dari Zeithaml dkk (1990) dalam Hardiansyah (2011: 46) dan Wirawan (2009).

Menurut Sallis (2006: 87) Kualitas pelayanan akademik adalah hal yang sangat penting dalam lembaga pendidikan. Pelayanan akademik dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan kebutuhan pelanggannya. Sedangkan Kualitas pelayanan akademik menurut Lupiyoadi (2013: 163) adalah nilai yang diberikan oleh pelanggan sejauh mana layanan akademik yang diberikan. Pelanggan, dalam hal ini mahasiswa, akan mengatakan pelayanan akademik berkualitas apabila sesuai dengan spesifikasi mereka.

Pasuraman dkk (1990: 24) dalam Supriatna (2010: 117) menyatakan bahwa terdapat lima dimensi pokok untuk menyatakan kualitas layanan jasa, *pertama* bukti langsung (tangibles), *kedua* keandalan (reliability), *ketiga* daya tanggap (responsiveness), *keempat* jaminan (assurance) dan *kelima* (empathy).

Pelayanan publik yang baik harus mempertimbangkan sisi kualitas yang menurut Goetsch dan Davis (2002) dalam Amin Ibrahim (2008) dirumuskan bahwa kualitas pelayanan sebagai:

“Suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau bahkan mungkin melebihi harapan. Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan (masyarakat), di mana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan atau jasa sesuai dengan kebutuhan para pelanggan (masyarakat).”

Pakar lainnya, yakni Evans dan Lindsay (1997) dalam Amin Ibrahim (2008) melihat kualitas pelayanan itu dari berbagai segi, yaitu:

“Segi pelanggan (masyarakat dan konsumen), dari sudut dasar produknya, dari sudut dasar pemakaiannya, dan dari sudut dasar nilainya. Dari sudut pelanggan, tentu kualitas pelayanan itu muaranya pada kepuasan. Dari sudut produknya, tentulah ada spesifikasi dari setiap pelayanannya, sedangkan dari dasar pemakaiannya bermakna tingkat kesesuaian dengan keinginan pelanggan/konsumen/masyarakat. Pada akhirnya dari dasar nilai, maka kualitas pelayanan itu merupakan hubungan antara kegunaan/kepuasan dengan harga yang harus dikeluarkan pelanggan/konsumen/masyarakat. Dari kedua pakar ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan hendaknya dapat memenuhi kebutuhan para pelanggan, dan sasaran pengelolaan pelayanan adalah kepuasan pelanggan/konsumen/masyarakat luas.”

Menurut Amin Ibrahim (2008: 28), upaya penyediaan layanan yang berkualitas akan dapat dilakukan dengan berkualitas antara lain harus mengandung unsur-unsur:

- Kesederhanaan, tata cara pelayanan dapat dilakukan dengan mudah, lancar, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh pelanggan/masyarakat.
- Tanggung jawab sepenuhnya dari para petugas pelayanan dengan pelayanan yang sesuai urutan waktunya, menghubungi pelanggan/masyarakat secepatnya, bila terjadi sesuatu yang perlu segera diberitahukan kepada pelanggan/masyarakat.
- Reabilitas, meliputi konsistensi/keajegan kinerja yang tetap dipertahankan dan menjaga saling ketergantungan/integrasi antara

penyedia pelayanan dan pelanggan/masyarakat, seperti menjaga ketepatan penghitungan uang/ongkos teliti dalam pencatatan data (sistem informasi yang baik), dan tepat waktu, tepat kualitas, tepat kuantitasnya.

- Kecakapan/kehandalan petugas pelayanan, dengan menguasai keterampilan serta pengetahuan pelayanan yang dibutuhkan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikannya.
- Dekat dengan pelanggan dan kemudahan berkomunikasi, tidak hanya secara tatap muka, tetapi dengan menggunakan kemajuan teknologi komunikasi dan informasi yang sesuai.
- Keramahan, yang termasuk di dalamnya kesabaran, penuh perhatian, empati, persahabatan, antara petugas dan pelanggan/masyarakat yang dilayani, walaupun tidak perlu berlebihan.
- Keterbukaan, pelanggan/masyarakat dapat mengetahui semua informasi yang mereka butuhkan secara mudah, meliputi tata cara/prosedur, syarat-syarat, waktu penyelesaian pelayanan, biaya, dan lain-lainnya.
- Komunikasi yang lancar dan kontinyu antara petugas dan pelanggan/masyarakat, sehingga setiap perubahan dapat diinformasikan sebelumnya (pelanggan/masyarakat tidak terkejut dengan perubahan mendadak, tanpa pemberitahuan lebih dulu).
- Kredibilitas, baik petugas pelayanan dan pelanggan/masyarakat yang dilayani, sehingga dengan mudah dapat dibangun suasana saling percaya.
- Kejelasan dan kepastian pelayanan, sehingga pelanggan/masyarakat dengan mudah memahami pelayanan

yang diberikan dengan segala konsekuensinya.

- Keamanan pelayanan, sehingga pelanggan/masyarakat merasa aman, bebas dari was-was dan bahaya, serta resiko yang tidak perlu dari pelayanan yang diberikan.
- Mengerti apa yang diharapkan pelanggan/masyarakat. Berusaha mengerti, memahami, mencari, mempelajari apa saja kebutuhan-kebutuhan pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan/masyarakat yang dilayani.
- Nyata, segala sesuatunya nyata atau berwujud dengan baik, misalnya alat peralatan, petugas yang cukup dan handal, identitas yang jelas, dan kelengkapan-kelengkapan penunjang lainnya.
- Efisiensi, bahwa pelayanan hanya dibatasi dalam konteks hal yang dilayani sehingga dapat berjalan dengan baik.
- Ekonomis, baik waktu, biaya dan tenaga, sesuai dengan jenis/kategori yang diberikan.

Menurut Tjiptono dalam (Sufiyah, 2011: 85):

“Perguruan tinggi sebagai salah satu institusi pendidikan supaya akuntabel dan bermutu dituntut untuk memberikan pelayanan akademik yang berkualitas. Perguruan tinggi sebagai industri jasa harus mulai 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.”

Menurut Avianti dalam (Sufiyah, 2011: 88):

“Kualitas adalah sesuatu yang dinamis terus bergerak, jika bergerak maju dikatakan ada peningkatan mutu, jika bergerak mundur dikatakan mutunya. Kualitas dapat berarti *superiority* atau *excellence* yaitu melebihi standar umum yang berlaku. Sesuatu dapat dikatakan berkualitas jika terdapat kecocokan antara syarat-syarat yang dimiliki oleh benda atau jasa yang menghendaknya.”

Sedangkan menurut Sviokla dalam (Sufiyah, 2011: 88):

“Kualitas layanan adalah sejauh mana layanan yang diberikan oleh perusahaan sesuai dengan kebutuhan dan harapan dari pelanggan. Kualitas layanan akademik merupakan nilai yang diberikan oleh pelanggan sejauh mana layanan akademik yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan. Pelanggan dalam hal ini mahasiswa yang akan mengatakan layanan akademik itu berkualitas apabila sesuai dengan spesifikasi mereka. Kualitas pelayanan akademik dalam penelitian ini adalah nilai yang diberikan mengenai seberapa bagus layanan akademik yang diberikan biro akademik administrasi (BAA) mampu sesuai dengan harapan mahasiswa.”

Menurut Collier dalam Yamit, (2002: 22)”

“Kualitas jasa merupakan kualitas yang lebih menekankan pada kata pelanggan, pelayanan, kualitas dan level atau tingkat. Pelayanan terbaik

pada pelanggan (*excellent*) dan tingkat kualitas pelayanan merupakan cara terbaik yang konsisten untuk dapat mempertemukan harapan konsumen (standar pelayanan eksternal dan biaya) dan sistem kinerja cara pelayanan (standar pelayanan internal, biaya dan keuntungan). Kualitas adalah salah satu konsep yang sulit untuk didefinisikan, sehingga ditemukan adanya berbagai definisi yang berbeda oleh pakar yang berbeda. Dengan begitu kualitas jasa dapat merupakan kemampuan suatu jasa yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen (Mahasiswa).”

Menurut Sviokla (Lupiyoadi, 2013: 214-115):

“Kualitas memiliki delapan dimensi pengukuran yang terdiri atas aspek-aspek yaitu, 1) Kinerja (*performance*), 2) Keistimewaan Produk (*features*), 3) Reliabilitas/keterbatasan (*reliability*), 4) Kesesuaian (*conformance*), 5) Ketahanan (*durability*), 6) Kemampuan pelayanan (*serviceability*), 7) Estetika (*aesthetics*), dan 8) Kualitas yang dirasakan (*perceived quality*).”

Menurut Oliver dalam (Tjiptono, 2007: 349)

“Kepuasan adalah Evaluasi terhadap surprise yang inheren atau melekat pada pemerolehan produk atau pengalaman konsumsi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna jasa”.

Menurut (Taman, *et al*, 2013: 103):

“Kepuasan Mahasiswa adalah suatu bentuk seseorang yang mendapatkan pengalaman kinerja (atau hasil) yang telah memenuhi harapannya, yang meliputi; 1) Waktu yang digunakan untuk menunggu dilayani, 2) Kecepatan dan ketepatan dalam pelayan kepada mahasiswa, 3) Ketepatan dalam melak-sanakan janji, 4) Keramahan dan kesopanan pimpinan, dosen dan dalam karyawan dalam bersikap dan berbicara, 5) Pengetaahuan dosen dan karyawan dalam pelayanan, 6) Prosedur dalam pelayanan dan penyesuaian layanan, 7) Kemudahan pimpinan, dosen dan karyawan dalam dihubungi, 8) Tempat pelayanan nyaman, bersih bagi mahasiswa, 9) Menciptakan kelancaran dalam pelayanan, 10) Keramahan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.”

Sarana adalah segala sesuatu dapat yang dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud atau tujuan. Dengan demikian segala sesuatu yang digunakan sebagai alat atau penunjang suatu pelaksanaan proses pendidikan disebut sebagai sarana. Sarana diartikan oleh B. Suryosubroto sebagai semua fasilitas yang diperlukan dalam proses belajar mengajar, baik yang bergerak, maupun yang tidak bergerak pencapaian tujuan dapat tercapai dengan lancar, teratur, efisien, dan efektif. Sarana berfungsi untuk memudahkan pelayanan, memberikan kecepatan pelayanan yang lebih tinggi, menciptakan keakuratan dan kehandalan serta kejelasan informasi yang seharusnya dicatat yang hasil akhir

bermuara pada efisiensi dan efektivitas pelayanan.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dengan lokus penelitian pada Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia Fakultas Manajemen Pemerintahan, IPDN Kampus Jakarta. Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode survei dengan populasi responden adalah mahasiswa (Wasana Praja) angkatan XXV berjumlah 36 orang. Teknik yang digunakan merupakan teknik sampel *nonprobability sampling* dengan pengambilan sample secara *purposive sampling*. teknik pengumpulan data menggunakan angket dan dokumentasi. Penelitian ini dilakukan secara intensif, peneliti ikut berpartisipasi di lapangan, mencatat secara hati-hati apa yang terjadi, melakukan analisis reflektif terhadap berbagai dokumen yang ditemukan di lapangan, dan membuat laporan penelitian secara mendetail.

PEMBAHASAN

Kegiatan pengukuran penilaian kepuasan praja terhadap pelayanan akademik Prodi S-1 Manajemen Sumber Daya Manusia dilaksanakan untuk seluruh praja Prodi S-1 Manajemen Sumber Daya yang diselenggarakan setiap akhir tahun ajaran yang sedang dilaksanakan dan akan memasuki tingkatan praja selanjutnya. Adapun beberapa butir pertanyaan dalam pengukuran penilaian kepuasan praja terhadap pelayanan akademik Prodi S-1 Manajemen Sumber Daya Manusia yang dilakukan adalah sebagai berikut.

Tabel 2

Aspek Penilaian Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik

NO	ASPEK YANG DINILAI
• Aspek <i>Tangibles</i> (Sarana pendidikan, Alat perkuliahan, Media pengajaran dan Prasarana pendidikan).	
1	Ruang kuliah yang nyaman, bersih dan rapi
2	Prodi MSDM menyediakan sarana pembelajaran yang memadai diruang kuliah
3	Prodi MSDM mempunyai perpustakaan yang memadai
4	Prodi MSDM menyediakan buku referensi yang memadai di perpustakaan
5	Prodi MSDM menyediakan fasilitas kamar kecil yang bersih
6	Prodi MSDM mempunyai fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh praja
• Aspek <i>Reliability</i> dan <i>Responsiviness</i> (Keandalan dan sifat tanggap).	
1	Pelaksanaan ujian yang tepat waktu
2	Pembelajaran sesuai dengan waktu yang telah ditentukan
3	Prodi MSDM membantu praja apabila menghadapi masalah dibidang akademik
4	Prodi MSDM memberikan kemudahan dalam memperoleh informasi akademik
5	Prodi MSDM memfasilitasi kegiatan, invitasi, dan kejuaraan dengan mahasiswa luar uni-versitas
6	Staf akademik mempunyai kemampuan untuk melayani kepentingan praja
• Aspek <i>Assurance</i> (Perlakuan pada praja)	
1	Staf akademik santun, ramah, dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada praja
2	Permasalahan/keluhan praja selalu di tangani oleh prodi MSDM
3	Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada praja
4	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pembelajaran
5	Adanya sanksi bagi praja yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk praja tanpa terkecuali
• Aspek <i>Empathy</i> (Pemahaman terhadap kepentingan praja)	
1	Prodi MSDM selalu berusaha memahami kepentingan dan kesulitan praja
2	Prodi MSDM selalu memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen wali atau dosen bimbingan konselling
3	Dosen bersedia membantu praja yang mengalami kesulitan studi
4	Dosen bersikap bersahabat kepada praja
5	Prodi MSDM berusaha memahami minat dan bakat praja dan berusaha untuk mengembangkannya

Sumber: Diolah oleh peneliti

Tabel 3

Hasil Perhitungan Penilaian Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Akademik
Prodi S-1 MSDM

PERTANYAAN SANGAT KURANG		PENILAIAN (dalam persen)				TOTAL
		KU- RANG	BAIK	SANGAT BAIK		
• Aspek <i>Tangibles</i> (Sarana pendidikan, Alat perkuliahan, Media pengajaran dan Prasarana pendidikan).						
1	Ruang kuliah yang nyaman, bersih dan rapi	0	3,125	15,625	81,25	100
2	Prodi MSDM menyediakan sarana pembelajaran yang memadai diruang kuliah	0	0	18,75	81,25	100
3	Prodi MSDM mempunyai perpustakaan yang memadai	0	3,125	12,5	84,375	100
4	Prodi MSDM menyediakan buku referensi yang memadai di perpustakaan	0	0	21,875	78,125	100
5	Prodi MSDM menyediakan fasilitas kamar kecil yang bersih	0	0	18,75	81,25	100
6	Prodi MSDM mempunyai fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh praja	0	0	18,75	81,25	100
NILAI RATA-RATA		0,00	1,04	17,71	81,25	100,00
• Aspek <i>Reliability</i> dan <i>Responsiviness</i> (Keandalan dan sifat tanggap).						
1	Pelaksanaan ujian yang tepat waktu	0	3,125	21,875	75	100
2	Pembelajaran sesuai dengan waktu yang telah ditentukan	0	3,125	37,5	59,375	100
3	Prodi MSDM membantu praja apabila menghadapi masalah dibidang akademik	0	0	37,5	62,5	100
4	Prodi MSDM memberikan kemudahan dalam memperoleh informasi akademik	0	3,125	25	71,875	100
5	Prodi MSDM memfasilitasi kegiatan, invitasi, dan kejuaraan dengan mahasiswa luar universitas	0	0	21,875	78,125	100
6	Staf akademik mempunyai kemampuan untuk melayani kepentingan praja	0	3,125	15,625	81,25	100
NILAI RATA-RATA		0,00	2,09	26,56	71,35	100,00

• Aspek Assurance (Perlakuan pada praja)						
1	Staf akademik santun, ramah, dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada praja	0	6,25	12,5	81,25	100
2	Permasalahan/keluhan praja selalu di tangani oleh prodi MSDM	0	0	37,5	62,5	100
3	Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada praja	0	3,125	21,875	75	100
4	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pembelajaran	0	0	37,5	62,5	100
5	Adanya sanksi bagi praja yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk praja tanpa terkecuali	0	0	15,625	84,375	100
NILAI RATA-RATA		0,00	1,87	25,00	73,13	100,00
• Aspek Empathy (Pemahaman terhadap kepentingan praja)						
1	Prodi MSDM selalu berusaha memahami kepentingan dan kesulitan praja	0	0	21,875	78,125	100
2	Prodi MSDM selalu memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen wali atau dosen bimbingan konselling	0	0	31,25	68,75	100
3	Dosen bersedia membantu praja yang mengalami kesulitan studi	0	3,125	28,125	68,75	100
4	Dosen bersikap bersahabat kepada praja	0	3,125	28,125	68,75	100
5	Prodi MSDM berusaha memahami minat dan bakat praja dan berusaha untuk mengembangkannya	0	0	15,652	84,348	100
NILAI RATA-RATA		0,00	1,25	25,01	73,74	100,00
NILAI RATA-RATA (TOTAL)		0,00	1,56	23,57	74,87	100,00

Sumber: Diolah oleh peneliti

Dari beberapa indikator di atas, akan memberikan kepuasan kepada mahasiswa apabila telah tercapai semuanya, dengan diberikan pelayanan yang berkualitas yang ditandai dengan kenyamanan mahasiswa dalam menerima pelayanan akademik yang diberikan oleh perguruan tinggi dan biaya

perkuliahan yang diimplementasikan ke dalam nilai (manfaat) yang sesuai dengan harapan mahasiswa. Dari uraian di atas, dapat diambil simpulan strategi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan akademik pada perguruan tinggi dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut.

Tabel 4

Strategi yang Dapat Dilakukan untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Akademik pada Perguruan Tinggi

Kualitas Pelayanan:	Kepuasan Akademik Mahasiswa:
1. Bukti langsung (<i>tangibles</i>)	1. Kesesuaian kurikulum antara harapan dan kenyataan
2. Keandalan (<i>reliability</i>)	2. Kesesuaian sarana prasarana perkuliahan antara harapan dan kenyataan
3. Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	3. Kesesuaian pelaksanaan perkuliahan antara harapan dan kenyataan,
4. Jaminan (<i>assurance</i>)	4. Kesesuaian pembimbingan akademik antara harapan dan kenyataan
5. Empati (<i>emphaty</i>)	

Sumber: Diolah oleh peneliti

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil dan analisis data maka laporan kepuasan mahasiswa (Wasana Praja) terhadap pelayanan akademik Prodi S-1 Manajemen Sumber Daya Manusia tahun 2017 dapat disimpulkan bahwa pelayanan akademik Prodi S-1 Manajemen Sumber Daya Manusia telah berjalan dengan **sangat baik** dengan **persentase total rata-rata 74,87 %**.

Saran

Sesuai dengan hasil simpulan maka disarankan perlu mengidentifikasi beberapa kelemahan yang adapada proses pelayanan akademik Prodi S-1 Manajemen Sumber Daya Manusia tahun 2017.

Rencana tindak lanjut oleh program studi Manajemen Sumber Daya Manusia adalah sebagaimana tertera pada tabel berikut.

Tabel 5

Saran Hasil Penilaian Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Prodi S-1 MSDM

NO	INDIKATOR PELAYANAN AKADEMIK	SARAN PENINGKATAN
• Aspek <i>Tangibles</i> (Sarana pendidikan, Alat perkuliahan, Media pengajaran dan Prasarana pendidikan).		
1	Ruang kuliah yang nyaman, bersih dan rapi	Lembaga harus meningkatkan fasilitas ruang kuliah yang nyaman, bersih dan rapi
2	Prodi MSDM menyediakan sarana pembelajaran yang memadai di ruang kuliah	Lembaga harus meningkatkan fasilitas sarana pembelajaran yang memadai di ruang kuliah

4	Prodi MSDM menyediakan buku referensi yang memadai di perpustakaan	Lembaga harus meningkatkan fasilitas jumlah buku referensi yang memadai di perpustakaan
5	Prodi MSDM menyediakan fasilitas kamar kecil yang bersih	Lembaga harus meningkatkan fasilitas kamar kecil yang bersih
6	Prodi MSDM mempunyai fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh praja	Lembaga harus meningkatkan fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh praja
• Aspek Reliability dan Responsiviness (Keandalan dan sifat tanggap).		
1	Pelaksanaan ujian yang tepat waktu	Prodi harus terus meningkatkan kualitas pelayanan akademik dalam pelaksanaan ujian yang tepat waktu
2	Pembelajaran sesuai dengan waktu yang telah ditentukan	Prodi harus terus meningkatkan kualitas pelayanan akademik dalam proses pembelajaran agar dapat berjalan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan
3	Prodi MSDM membantu praja apabila menghadapi masalah dibidang akademik	Prodi harus terus meningkatkan kualitas pelayanan akademik dalam hal membantu praja apabila menghadapi masalah dibidang akademik
4	Prodi MSDM memberikan kemudahan dalam memperoleh informasi akademik	Prodi harus terus meningkatkan kualitas pelayanan akademik dalam memberikan kemudahan dalam memperoleh informasi akademik
5	Prodi MSDM memfasilitasi kegiatan, invitasi, dan kejuaraan dengan mahasiswa luar universitas	Prodi harus terus meningkatkan kualitas pelayanan akademik dalam memfasilitasi kegiatan, invitasi, dan kejuaraan dengan mahasiswa luar universitas
36 6	Staf akademik mempunyai kemampuan untuk melayani kepentingan praja	Prodi harus terus meningkatkan kualitas pelayanan akademik terutama peningkatan kapasitas, kualitas dan kuantitas Staf akademik mempunyai kemampuan untuk melayani kepentingan praja

• Aspek Assurance (Perlakuan pada praja)		
1	Staf akademik santun, ramah, dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada praja	Prodi harus terus meningkatkan kualitas pelayanan akademik terutama peningkatan kapasitas, kualitas dan kuantitas Staf akademik dalam memberikan pelayanan yang santun, ramah, dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada praja
2	Permasalahan/keluhan praja selalu di tangani oleh prodi MSDM	Prodi harus terus meningkatkan kualitas pelayanan akademik terutama peningkatan kapasitas, kualitas dan kuantitas Staf akademik dalam mendengarkan permasalahan/keluhan praja
3	Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada praja	Prodi harus mengingatkan dosen untuk selalu mengembalikan setiap pekerjaan/tugas pada praja

4	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pembelajaran	Prodi harus mengingatkan dosen untuk selalu mempergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pembelajaran
5	Adanya sanksi bagi praja yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk praja tanpa terkecuali	Prodi harus terus meningkatkan penerapan tata peraturan kehidupan praja sehingga jika ada praja yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan maka dikenakan sanksi tanpa terkecuali
• Aspek <i>Empathy</i> (Pemahaman terhadap kepentingan praja)		
1	Prodi MSDM selalu berusaha memahami kepentingan dan kesulitan praja	Prodi harus terus meningkatkan pelayanan dan pemahaman dalam hal memahami kepentingan dan kesulitan praja
2	Prodi MSDM selalu memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen wali atau dosen bimbingan konselling	Prodi harus terus meningkatkan pelayanan dan pemahaman dalam hal memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen wali atau dosen bimbingan konselling
3	Dosen bersedia membantu praja yang mengalami kesulitan studi	Prodi harus terus meningkatkan pelayanan dan mengingatkan dosen dalam hal ketersediaan membantu praja yang mengalami kesulitan studi
4	Dosen bersikap bersahabat kepada praja	Prodi harus terus meningkatkan pelayanan dan mengingatkan dosen dalam hal kemampuan bersikap bersahabat kepada praja
5	Prodi MSDM berusaha memahami minat dan bakat praja dan berusaha untuk mengembangkannya	Prodi harus terus meningkatkan pelayanan dan pemahaman dalam hal berusaha memahami minat dan bakat praja dan berusaha untuk mengembangkannya

DAFTAR PUSTAKA

- Anastasia, D, dan Ciptono. 2001. *Total Quality Management (TQM)*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Ariani, Doromea Wahyu. 2003. *Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi Kualitatif*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Bungin, Burhan. 2011. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Prenada Media Group
- Chandra Gregorius, dan Tjiptono Fandy. 2009. *Service, Quality & satisfaction*. Jogyakarta: Andi.
- Gasperz, Vincent. 2002. *Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep-Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*. Jakarta: Gramedia.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media: Yogyakarta.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Irawan, Handi. 2003. *10 Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Jurnal Madaniyah, Volume 7 Nomor 2 Edisi Agustus 2017 ISSN (printed): 2086-3462
- Solekhul Amin, Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademik pada Perguruan Tinggi
- Kotler, Philip dan Susanto, A. B. 2000. *Manajemen Pemasaran di Indonesia, Analisis Perencanaan Implementasi dan Pengendalian*, Jakarta: Salemba Empat.

- Kotler, Philip. 2003. *Marketing Management*, New Jersey: Mico International Inc.
- Lupiyoadi, Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Miyono, Narimo. 2005. "Analisis Kepuasan dan Pengaruhnya terhadap Perilaku Pelanggan pada Tingkat Sekolah Dasar Swasta Islam di Kota Semarang", dalam *Jurnal Ilmiah Aset*. Vol. 7 No. 1
- Narimo Miyono. "Analisis Kepuasan dan Pengaruhnya terhadap Perilaku Pelanggan pada Tingkat Sekolah Dasar Swasta Islam di Kota Semarang", *Jurnal Ilmiah Aset*, Vol. 7 No. 1 Tahun 2005. hlm. 105
- Philip Kotler. *Marketing Management*, (New Jersey: Mico International Inc, 2003). Hlm. 52
- Rothery, Brian. 1993. *ISO 9000*. New York: Grower Press.
- Sallis, Edward. 2006. *Total Quality Management in Education*. Terj. Ahmad. Yogayakarya: Ircisod.
- Sangadji Mamang Etta dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CV. Andi
- Solekhul Amin, Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademik pada Perguruan Tinggi, *Jurnal Madaniyah*, Volume 7 Nomor 2 Edisi Agustus 2017
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan kelimabelas. Bandung: CV. Alfabeta
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV. Alfabeta
- Sularso. 1997. *Pembelajaran Memasuki Era Kesenjangan*. Jakarta: PT. Sinar Agape Press.
- Sufiyah, Arrafiyatus. 2011. *Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Birokrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa*, *Jurnal ISSN*. Vol. 13 No. 2 September 2011, Hal. 85-93.
- Supriatna, Tjahya. 2010. *Sistem Administrasi Pemerintah di Daerah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Taman Abdullah, Sukirno, Dkk. 2013. "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta". *Jurnal Fakultas Ekonimi*. Vol. II No. I. Tahun 2013. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Tampubolon. 2001. *Perguruan Tinggi Bermutu Paradigma Baru dan Manajemen Pendidikan Tinggi Menghadapi Tantangan Abad ke-21*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Tilaar, H. A. R. 1994. *Manajemen Pendidikan Nasional*. Bandung; PT Remaja Rosda Karya.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- . 2007. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Wadwa, Raja. 2006. "School Organization", in *Journal of Education*. Vol.72.
- Wirawan. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia: Teori, Aplikasi, dan Penelitian*. Penerbit Salemba Empat: Jakarta.
- Yamit, Zulian. 2002. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Yanisma, Rosmida, dan Mujiono. 2013. "Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Pada Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan (Studi kasus Mahasiswa Politeknik Negeri Bengkalis)". Tahun 2013. Bengkalis: Universitas Negeri Bengkalis.