

# Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pembelajaran di Universitas Mandiri

*Neneng Siti Maryam*

*Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis (Vokasi)  
Universitas Mandiri  
Jawa Barat, Indonesia  
E-mail [nenengsm70@gmail.com](mailto:nenengsm70@gmail.com)*

## **Abstract**

*To increase student satisfaction with learning services, both public and private university environments are required to provide excellent service. The purpose of this study is to find out how the implementation of excellent service provided by Universitas Mandiri in learning services can increase student satisfaction. This research uses a qualitative descriptive method with a field research approach. The informants consisted of 1 head of study program, 3 lecturers, 6 students, and 1 academic staff. The results showed that the excellent service provided by Universitas Mandiri to students in learning services has not been optimal because of the element of excellent service that is not fulfilled, namely the lack of facilities and infrastructure supporting the learning process. The conclusion from the results of the study is that the availability of facilities, namely internet, air conditioning, infocus, and infrastructure, namely classrooms, are factors that support student satisfaction in learning.*

*Keywords: satisfaction, learning services, excellent service*

## **Abstrak**

Untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa dalam layanan pembelajaran, lingkungan perguruan tinggi baik negeri maupun swasta dituntut dapat memberikan pelayanan prima. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan prima yang diberikan oleh Universitas Mandiri dalam layanan pembelajaran sehingga dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan penelitian lapangan. Adapun yang menjadi informan terdiri dari 1 orang ketua prodi, 3 orang dosen, 6 orang mahasiswa, dan 1 orang staf akademik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan prima yang diberikan Universitas Mandiri kepada mahasiswa dalam layanan pembelajaran belum optimal karena adanya unsur pelayanan prima yang tidak terpenuhi yaitu kurangnya sarana dan prasarana dalam mendukung proses pembelajarana. Kesimpulan dari hasil penelitian bahwa ketersediaan sarana yaitu internet, AC, infocus, dan prasarana yaitu ruang kelas merupakan faktor yang mendukung kepuasan mahasiswa dalam pembelajaran.

Kata Kunci: kepuasan, layanan pembelajaran, pelayanan prima

## **1. Pendahuluan**

Pendidikan adalah komponen penting dalam kehidupan seseorang karena memberi mereka kemampuan untuk memperoleh keterampilan dan kualitas lain yang diperlukan untuk berhasil dalam hidup. Perguruan tinggi memberikan kesempatan untuk belajar hingga tingkat tertinggi. Penyelenggara pendidikan tinggi harus memberikan pendidikan tinggi yang berkualitas. Ini berlaku untuk institusi pemerintah, swasta, atau publik (Marthalina, 2018). Semua perguruan tinggi, terutama perguruan tinggi swasta, harus memperhatikan pelayanan kepada mahasiswanya jika ingin bertahan, karena pelayanan adalah kunci keberlangsungan perguruan tinggi swasta (Aboubakr, R.M., & Bayoumy, H.M.M., 2022).

Karena perguruan tinggi swasta masih bergantung pada mahasiswa untuk biaya operasional seperti pembangunan fasilitas, pembayaran honor dosen, dan pengembangan pendidikan, perguruan tinggi swasta harus menerapkan konsep pelayanan prima di bidang pendidikan. Ini penting untuk mempertahankan

kepercayaan dan kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik yang diberikan. Proses belajar mengajar adalah bagian penting dari mencapai tujuan pendidikan (Tanjung, 2019).

Mahasiswa harus mendapatkan apa yang mereka butuhkan karena mereka adalah pemangku kepentingan utama dalam pendidikan tinggi. Oleh karena itu, harapan mahasiswa harus sesuai dengan tujuan, visi, dan misi pendidikan tinggi. Keselarasan ini akan tercapai ketika layanan pembelajaran mengutamakan kualitas, fasilitas memadai, dan manajemen yang baik (Amin, 2017). Ini berkaitan dengan kepuasan mahasiswa, yang merupakan kunci keberlanjutan perguruan tinggi, karena kepuasan mahasiswa mempengaruhi loyalitas mahasiswa. Mahasiswa yang setia merupakan aset berharga bagi perguruan tinggi, dan mereka bersedia merekomendasikan kampusnya kepada orang lain tanpa meminta izin. Karena kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama pelayanan prima, setiap penyedia layanan berkewajiban untuk memastikan bahwa mereka dapat memuaskan pelanggannya. Salah satu cara untuk mengetahui apakah pelanggan puas dengan layanan yang mereka terima atau tidak, adalah dengan mengetahui bahwa pelanggan tidak memiliki keluhan tentang layanan yang mereka terima (Ariyani, 2010).

Apabila mahasiswa merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh universitas, hal itu akan berdampak positif pada universitas. Oleh karena itu, sebagai penyedia layanan, perguruan tinggi swasta memiliki tanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan mahasiswanya. Kemampuan perguruan tinggi untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa dengan memberikan layanan terbaik yang mungkin akan menentukan keberhasilan pendidikan di perguruan tinggi karena kepuasan mahasiswa merupakan ukuran keberhasilan institusi dalam melayani pelanggannya (Fitriana, 2019).

Memberikan pelayanan prima tidak hanya penting untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa, tetapi juga dapat membangun hubungan yang baik antara perguruan tinggi dan mahasiswanya. Hal ini sejalan dengan tujuan utama pelayanan prima, yaitu kepuasan mahasiswa, yang indikatornya adalah tidak adanya keluhan dari mahasiswa tentang layanan yang mereka terima. Jika perguruan tinggi tidak memberikan layanan terbaik, opini publik akan menjadi negatif, sehingga lebih banyak peluang ditinggalkan (Helena Sitohang, 2023). Keberhasilan layanan pendidikan bergantung pada kualitas layanan (Amin, 2017). Oleh karena itu, karena kepuasan mahasiswa adalah tujuan utama perguruan tinggi, perguruan tinggi harus memprioritaskan kepuasan mahasiswa. Di era globalisasi saat ini, kepuasan pelanggan menjadi indikator kompetitif untuk melihat pesaing, sehingga untuk keberlanjutan bisnis dan mempertahankan citra perusahaan, kepuasan pelanggan harus menjadi prioritas utama (Sumardin, 2023).

Ketika mahasiswa merasa puas dan kebutuhan mereka terpenuhi melebihi harapan mereka, kepercayaan mereka terhadap kampus akan meningkat. Sebaliknya, jika kebutuhan dan harapan mereka tidak terpenuhi, mahasiswa akan kecewa, yang mengakibatkan kerugian dan menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap perguruan tinggi. Perguruan tinggi harus memberikan layanan berkualitas tinggi agar mahasiswa merasa puas dengan apa yang mereka dapatkan (Nurrohmah, 2023). Oleh karena itu, pelayanan prima yang dapat memuaskan kebutuhan dan kondisi mahasiswa diperlukan untuk mendukung dan memotivasi mereka (Ayuni, 2011). Karena mahasiswa tidak hanya pelanggan tetapi juga konsumen dari institusi pendidikan tinggi, perguruan tinggi harus memiliki kemampuan untuk memastikan kualitas pendidikan dan pelayanan akademik (Ratnasari, 2016).

Dengan memberikan layanan prima, tujuan pendidikan dicapai dengan kegiatan pembelajaran yang memenuhi kebutuhan mahasiswa (Rahman Tanjung, 2019). Salah satu hal penting dalam manajemen lembaga pendidikan adalah memberikan pelayanan prima kepada siswa (Mustopa Yakub Simbolon, 2022). Adapun standar pelayanan publik mencakup prosedur pelayanan adalah waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pemberi layanan (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, 2003). Perguruan tinggi harus terus mengembangkan diri untuk memberikan pelayanan prima kepada mahasiswanya. Langkah-langkah ini penting untuk meningkatkan pelayanan dari waktu ke waktu karena seiring dengan peningkatan kualitas pendidikan, kepuasan mahasiswa akan terus meningkat.

Universitas Mandiri bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan terbaik kepada mahasiswanya sebagai perguruan tinggi swasta yang bergerak di bidang jasa. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa. Universitas Mandiri terbentuk dari empat perguruan tinggi yang berada dalam naungan Yayasan Lembaga Pendidikan Yudistira yaitu: STKIP Subang, STMIK Subang, STIE Kridatama Bandung, dan Politeknik Kridatama Bandung. Pada bulan Februari tahun 2021 keempat perguruan tinggi tersebut bergabung menjadi Universitas Mandiri dengan kampus pusat di Subang. Mahasiswa dari kampus Bandung pindah ke Subang karena penggabungan, sehingga diperlukan ruang kelas tambahan. Namun, universitas belum membangun ruang kelas baru, sehingga masalah ini perlu ditangani.

Dengan demikian, ada beberapa masalah yang muncul di Universitas Mandiri. Pertama, jaringan internet kampus belum optimal dan tidak dapat menjangkau seluruh kampus, sehingga mahasiswa dan dosen harus

menggunakan jaringan pribadi untuk mengisi kehadiran, mengupload tugas atau ujian, dan dosen harus mengisi Berita Acara Perkuliahan melalui aplikasi Sistem Informasi Akademik (SIKAD); Kedua, tidak cukup ruang di kelas untuk kuliah, yang menghambat pembelajaran karena ruang akan diisi oleh kelas lain sebelum kuliah selesai; Ketiga, AC dan infocus sering tidak berfungsi dengan baik, sehingga mengganggu proses belajar mengajar.

Universitas Mandiri menggunakan Sistem Informasi Akademik (SIKAD), yang sebelumnya berbasis manual, untuk memanfaatkan teknologi informasi dalam pengelolaan pembelajaran. SIKAD memungkinkan mahasiswa mendapatkan informasi dengan cepat karena semua data akademik tersimpan dalam satu aplikasi dan dapat diakses melalui portal mahasiswa.

Jika mahasiswa merasa pelayanannya kurang maksimal, itu akan mempengaruhi kepuasan mahasiswa dan citra universitas secara keseluruhan. Sebaliknya, jika mahasiswa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, kepercayaan mereka akan meningkat, yang pada gilirannya akan berdampak pada peningkatan jumlah mahasiswa.

Sehubungan dengan permasalahan tersebut, maka perlu dilakukan penelitian mengenai pelayanan prima dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan pembelajaran di Universitas Mandiri, serta mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap layanan pembelajaran yang diberikan. Penelitian ini dilakukan di Prodi Administrasi Bisnis, sehingga berdasarkan pembatasan masalah tersebut, maka rumusan masalahnya adalah: "Bagaimana penerapan pelayanan prima dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan pembelajaran di Universitas Mandiri?".

Tujuan dari penelitian ini berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan adalah untuk menganalisis dan mengetahui penerapan pelayanan prima dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan pembelajaran di Universitas Mandiri. Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan dan pertimbangan untuk penelitian berikutnya, serta sebagai bahan evaluasi saat pihak penyedia layanan menetapkan arah kebijakan..

## 2. Metodologi

Artikel ini menggunakan metodologi penelitian deskriptif kualitatif, yang merupakan jenis penelitian lapangan. Ketua Prodi Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis (Vokasi), 3 orang dosen Prodi Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis (Vokasi), 6 orang mahasiswa Prodi Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, dan 1 orang staf bidang akademik adalah informan yang digunakan. Jumlah informan dihitung dengan teknik snowball sampling, dan informan dipilih dengan teknik purposive sampling. Wawancara, observasi, dokumentasi, dan lapangan adalah metode yang digunakan untuk mengumpulkan data.

Adapun jenis dan sumber data yang digunakan adalah:

1. Data primer, diperoleh langsung dari penelitian di lapangan. Data ini dikumpulkan dari tanggapan wawancara dengan informan yaitu ketua prodi, dosen, mahasiswa, dan bidang akademik mengenai pelaksanaan pelayanan prima.
2. Data sekunder adalah informasi yang dikumpulkan melalui dokumen, artikel jurnal, buku, peraturan perundang-undangan, dan dokumen lain yang mendukung penelitian.

Data penelitian dikumpulkan menggunakan:

1. Wawancara dan tanya jawab mendalam dilakukan dengan informan untuk mendapatkan informasi tentang pelaksanaan pelayanan prima dan proses belajar mengajar. 11 informan yang diwawancarai terdiri dari 1 orang ketua prodi, 3 orang dosen, 6 orang mahasiswa, dan 1 orang staf bidang akademik..
2. Observasi dilakukan dengan melihat langsung objek penelitian, yaitu pelayanan bidang akademik, proses belajar mengajar, dan ruang kuliah Universitas Mandiri, untuk mendapatkan informasi tentang pelayanan prima.
3. Tinjauan Pustaka dilakukan dengan membaca dan mempelajari dokumen pemerintah, laporan berkala, dan artikel jurnal tentang peraturan perundang-undangan terkait pelayanan prima.

Dalam penelitian ini terdapat sebelas orang informan yang diwawancarai, terdiri dari:

1. Ketua Prodi Administrasi Bisnis (Informan 1/I<sub>1</sub>)
2. Dosen Prodi Administrasi Bisnis (Informan 2,3,4/ I<sub>2</sub>, I<sub>3</sub>, I<sub>4</sub>)
3. Mahasiswa Prodi Administrasi Bisnis (Informan 5,6,7,8, 9, 10/ I<sub>5</sub>, I<sub>6</sub>, I<sub>7</sub>, I<sub>8</sub>, I<sub>9</sub>, I<sub>10</sub>)
4. Staf Bidang Akademik (Informan 11/ I<sub>11</sub>)

Analisis data dilakukan dengan triangulasi dan dilakukan dalam tiga tahap. Itu dimulai dengan data hasil penelitian yang dipilih sesuai dengan kebutuhan penelitian, kemudian dideskripsikan dan disajikan, dan

terakhir, data divalidasi untuk mendukung kesimpulan. Pelayanan prima Universitas Mandiri dapat didefinisikan dengan lima standar pelayanan publik, yaitu prosedur layanan, waktu penyelesaian, biaya layanan, produk layanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pemberi layanan.

Proses berikut digunakan untuk menganalisis data:

1. Reduksi data adalah proses mengubah data mentah yang dikumpulkan di lapangan menjadi data penting yang diperlukan untuk penelitian. Proses ini mencakup merangkum data, memilih komponen penting, memfokuskan pada komponen penting, dan mencari tema dan pola. Data yang diperoleh dari observasi, dokumentasi, dan wawancara tidak terstruktur sehingga diperlukan seleksi. Setelah itu, data yang relevan yang dapat menyelesaikan masalah dipilih, disederhanakan dan ditampilkan.
2. Penyajian data terbatas pada pengumpulan informasi yang memungkinkan pengambilan kesimpulan dan tindakan; ini adalah proses mengintegrasikan informasi yang diperoleh dari proses reduksi data dan menyajikannya dalam bentuk laporan yang disusun secara sistematis dan mudah dipahami. Salah satu cara untuk melakukan analisis kualitatif yang efektif adalah dengan menyajikan data dengan cara yang mudah dipahami..
3. Kesimpulan dibuat dengan menganalisis dan membandingkan teori-teori saat ini dengan hasil lapangan sebagai solusi untuk masalah pelayanan prima di Universitas Mandiri..

### 3. Hasil dan Analisis

Ruang lingkup standar pelayanan publik yang akan ditetapkan sesuai dengan standar pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, setidaknya mencakup hal-hal berikut ini (Daryanto, 2014):

1. Prosedur pelayanan; dalam hal ini, proses standarisasi pelayanan untuk penyedia dan penerima layanan harus ditetapkan, termasuk prosedur pengaduan..
2. Waktu penyelesaian; menetapkan batas waktu standar untuk menyelesaikan layanan, termasuk pengaduan, dimulai dari tanggal permohonan hingga tanggal penyelesaian layanan.
3. Biaya pelayanan; standar biaya atau tarif untuk layanan harus ditetapkan dengan rinci dalam proses pemberian layanan.
4. Produk pelayanan; standar produk (hasil) pelayanan yang akan diterima harus dibuat sesuai dengan spesifikasi yang ditentukan. Pelanggan berhak atas semua layanan karena mereka telah membayarnya.
5. Sarana dan prasarana; penyedia layanan harus menetapkan standar yang tepat untuk sarana dan prasarana pelayanan.
6. Kompetensi petugas pemberi layanan; standar kompetensi yang diperlukan untuk petugas pemberi layanan harus didasarkan pada pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Pelayanan prima adalah pelayanan yang menerapkan standar mutu yang sangat baik dengan tujuan untuk memuaskan dan memenuhi harapan mahasiswa. Salah satu upaya pemberi layanan untuk mencapai kepuasan pelanggan adalah memberikan pelayanan yang optimal. Ini karena tercapainya kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa pelayanan telah dilaksanakan dengan baik sehingga tujuan pelayanan tercapai (Fitriana, Purwanto, 2018). Universitas Mandiri menawarkan keunggulan berupa pelayanan yang menerapkan standar kualitas tertinggi untuk memenuhi harapan mahasiswanya, menunjukkan komitmen universitas untuk memberikan pelayanan terbaik. Penerapan pelayanan prima dalam penelitian yang dilakukan di Universitas Mandiri meliputi: prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pemberi layanan (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, 2003), yang diuraikan sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan;

Bentuk pelayanan prima Universitas Mandiri terdiri dari sistem dan mekanisme yang jelas dan mudah diterapkan oleh seluruh mahasiswa, terutama SIAKAD. Sistem informasi akademik adalah aplikasi online yang membantu mahasiswa memperoleh informasi tentang dosen dan mahasiswa, jadwal kuliah, mengisi KRS, perwalian, dan nilai.

Universitas Mandiri berusaha meningkatkan kualitas pelayanan dengan memastikan bahwa prosedur dan layanan yang diberikan mudah dipahami dan dilaksanakan, sederhana, dan tidak berbelit-belit bagi mahasiswa. Proses pelayanan dibidang akademik dirancang secara sederhana dan mudah dipahami oleh mahasiswa, terutama mahasiswa baru. Dalam hal ini, pihak universitas tidak ingin mempersulit mahasiswa dalam mengakses pelayanan akademik ( $I_1$ ).

Data menunjukkan bahwa mahasiswa, sebagai pengguna layanan, menganggap prosedur pelayanan prima Universitas Mandiri mudah dipahami dan diterapkan. Mahasiswa merasa puas ketika melakukan prosedur pelayanan yang sederhana ini. Misalnya, prosedur pembayaran SPP, UTS, UAS, dan KRS hanya perlu mentransfer uang ke nomor rekening penerima yang sudah diberikan. Bukti transfer kemudian dapat diunggah ke SIAKAD untuk memudahkan verifikasi dan validasi oleh bidang keuangan dan ketua prodi (I<sub>5</sub>).

Berdasarkan temuan dan wawancara tersebut, jelas bahwa pelayanan awal Universitas Mandiri mengikuti standar pelayanan yang telah ditetapkan, yang membuatnya mudah dipahami dan dilaksanakan oleh mahasiswa. Hasil wawancara menunjukkan bahwa prosedur pelayanan prima Universitas Mandiri memenuhi harapan mahasiswa dan mengikuti prinsip-prinsip pelayanan publik: prosedur yang sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan dilaksanakan (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, 2003).

#### 2. Waktu penyelesaian;

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang ditetapkan sejak pengajuan permohonan hingga proses pelayanan, termasuk pengaduan, diselesaikan.. Ada tenggat waktu yang ditetapkan untuk pelayanan. Untuk kepastian waktu, pihak universitas memberikan jangka waktu minimal seminggu untuk menyelesaikan berbagai jenis permohonan dari mahasiswa. Mahasiswa yang ingin membuat transkrip nilai atau mengurus surat-surat akan dilayani dengan cepat. Mereka juga dapat meminta tanda tangan untuk legalisir ijazah. (I<sub>9</sub>). Dalam situasi normal, proses menyelesaikan transkrip, surat-surat, atau legalisir ijazah dapat dilakukan dalam beberapa jam atau bahkan beberapa hari. Selanjutnya, Surat Keputusan ujian sidang (SK) dibuat lebih cepat, sehingga tidak ada mahasiswa yang ujiannya tertunda karena SK belum selesai. (I<sub>1</sub>). Hasil wawancara menunjukkan bahwa waktu penyelesaian pelayanan di Universitas Mandiri sudah sesuai dan mengikuti standar pelayanan publik yaitu ketepatan waktu, dengan kata lain, setiap jenis layanan diselesaikan pada waktu yang tepat dan sesuai dengan standar layanan (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, 2009)

#### 3. Biaya pelayanan;

Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa adalah biaya pelayanan. Oleh karena itu, biaya pelayanan, termasuk detailnya, harus ditetapkan secara konsisten dan tidak dibeda-bedakan, serta dapat dijangkau oleh semua mahasiswa. Semua biaya mulai dari biaya masuk kuliah hingga biaya UTS dan UAS, serta biaya lainnya dijelaskan dengan sangat detail, dan semua mahasiswa dikenakan biaya yang sama (I<sub>8</sub>). Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa biaya pelayanan di Universitas Mandiri telah dilakukan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

#### 4. Produk pelayanan;

Untuk memastikan bahwa mahasiswa merasa puas, produk pelayanan prima Universitas Mandiri harus sesuai dengan keinginan dan harapan mahasiswa. Produk dan layanan kampus telah memenuhi harapan mahasiswa karena kampus telah berusaha sebaik mungkin untuk membuat mahasiswa merasa puas (I<sub>5</sub>). Hal ini sejalan dengan apa yang dikatakan oleh informan lain bahwa hasil pelayanan kampus cukup memuaskan dan pelayanannya memenuhi harapan mahasiswa (I<sub>9</sub>).

Hasil wawancara menunjukkan bahwa produk pelayanan Universitas Mandiri telah dilaksanakan dengan baik dan memenuhi harapan dan keinginan mahasiswa..

#### 5. Sarana dan prasarana;

Sarana adalah segala sesuatu yang digunakan untuk mencapai tujuan tertentu, sedangkan prasarana berfungsi sebagai pendukung utama dalam pelaksanaan proses tersebut.. Kelengkapan sarana dan prasarana dapat membantu mencapai pelayanan prima karena ekektifitas pelayanan prima tercapai jika sarana dan prasarana yang disediakan membuat mahasiswa merasa nyaman selama proses pelayanan. Dengan fasilitas perguruan tinggi yang lengkap, pembelajaran akan menjadi lebih mudah. Ini karena fasilitas dan prasarana merupakan bagian penting dari proses akademik. Komputer, akses internet, proyektor LCD, gedung kuliah, dan lainnya adalah alat yang membantu kegiatan mahasiswa (Nurrohmah, 2023). Universitas Mandiri menawarkan berbagai fasilitas dan layanan, termasuk parkir, ruang kuliah yang ber-AC, infocus, Wi-Fi, toilet, perpustakaan, dan kantin kampus (I<sub>1</sub>).

Pengamatan menunjukkan bahwa fasilitas dan perlengkapan Universitas Mandiri belum lengkap dan memadai. Dengan jumlah mahasiswa yang meningkat setiap tahun dan ruang kuliah yang terbatas, pembelajaran tidak lagi dapat dilakukan secara penuh secara tatap muka tetapi dikombinasikan dengan pembelajaran online (I<sub>1</sub>). Karena ruang kuliah sering digunakan oleh lebih dari satu kelompok belajar dalam jam perkuliahan yang sama, proses pembelajaran menjadi kurang efektif. Mahasiswa, sebagai pengguna layanan, merasa tidak puas dengan fasilitas dan prasarana universitas. Mahasiswa terkadang berebut untuk masuk ke kelas, karena ruang perkuliahan yang sangat kurang. Meskipun kelas sudah diatur, masih ada rombongan belajar yang tidak dapat ruangan (I<sub>6</sub>). Ada kalanya, dosen dan mahasiswa menunggu

ruang kelas yang kosong sebelum memulai proses belajar mengajar. Hal ini sangat mengganggu karena mengurangi jumlah jam perkuliahan (I<sub>11</sub>).

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana yang diperlukan untuk melaksanakan pelayanan prima masih kurang. Selain itu, ruang kelas tidak nyaman karena beberapa AC tidak berfungsi dan infocus tidak dapat digunakan sepenuhnya karena layarnya buram (I<sub>2</sub>, I<sub>3</sub>). Sumber lain mendukung pernyataan ini dengan mengatakan bahwa udara panas di ruang kuliah membuatnya tidak nyaman (I<sub>4</sub>). Hasil wawancara menunjukkan bahwa sarana dan prasarana Universitas Mandiri masih kurang. Hal ini menimbulkan ketidaknyamanan dalam proses pembelajaran.

6. Kompetensi petugas pemberi layanan;

Petugas yang menawarkan layanan prima di bidang akademik harus memiliki keterampilan dan kemampuan dalam hal sikap dan perilaku ketika melayani mahasiswa. Petugas penyedia layanan harus ramah, sopan, memiliki pengetahuan, dan keterampilan. Petugas yang ramah akan memberikan penilaian yang baik untuk layanan mereka. Staf akademik melayani berdasarkan prinsip 3S (Senyum, Sapa, Salam) (I<sub>11</sub>). Sikap staf bidang akademik sangat ramah saat melayani siswa. Layanan yang diberikan staf bidang akademik sangat baik, dan selalu menerapkan 3S saat melayani mahasiswa (I<sub>7</sub>). Sumber lain menyatakan bahwa staf bidang akademik sangat sopan dan ramah terhadap mahasiswa saat memberikan layanan. (I<sub>8</sub>). Staf bidang akademik cepat, teliti, dan terampil dalam melaksanakan tugas pelayanan (I<sub>5</sub>). Semua tugas pelayanan diselesaikan dengan cepat dan tidak ada kesalahan atau kekeliruan yang membuat proses menjadi lebih lama dari yang seharusnya atau bahkan merugikan mahasiswa (I<sub>11</sub>).

Pernyataan tersebut sesuai dengan prinsip kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan, yang berarti bahwa pemberi pelayanan harus memberikan pelayanan dengan tulus, sopan, ramah, dan disiplin. (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, 2003).

Pelayanan prima di Universitas Mandiri didasarkan pada konsep 3A yaitu pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dengan menggunakan pendekatan sikap (*attitude*), perhatian (*attention*), dan tindakan (*action*) (Daryanto, 2014).

1. Konsep Sikap/*Attitude*

Sikap yang harus dimiliki antara lain ramah, peduli, dan bangga dengan universitas. Civitas akademika diharapkan dapat mencerminkan universitas itu sendiri, karena staf yang melayani mahasiswa adalah representasi universitas. Ketika mahasiswa berhadapan langsung dengan staf universitas, mereka akan memiliki kesan pertama. Universitas sangat bergantung pada orang-orang yang terlibat dalamnya.

Beberapa sikap yang diharapkan termasuk bangga dengan pekerjaan yang dilakukan, berdedikasi untuk pekerjaan yang dilakukan, dan selalu mempertahankan reputasi universitas yang baik. Dalam perspektif ini, staf harus memiliki pengetahuan, kemampuan, atau keterampilan yang sesuai dengan pekerjaannya dan kemampuan komunikasi yang baik. Selain itu, sesuai dengan peraturan universitas, staf harus berpenampilan sopan dan menarik.

2. Konsep Perhatian/*Attention*

Dalam memberikan layanan kepada mahasiswa, harus mempertimbangkan keinginan mereka. Konsep ini melibatkan beberapa hal yang harus diperhatikan, seperti menyapa mahasiswa saat memulai percakapan, menyadari apa yang diinginkan dan dibutuhkan mahasiswa, memahami keinginan mahasiswa, dan memberikan layanan yang ramah, tepat, dan cepat sambil mengutamakan kepentingan mahasiswa.

3. Konsep tindakan/*Action*

Konsep tindakan diantaranya staf harus selalu memperhatikan apa yang diinginkan mahasiswa. Beberapa bentuk pelayanan berdasarkan konsep ini termasuk menyelesaikan proses pelayanan, mengecek ulang apa yang dibutuhkan mahasiswa, dan melayani apa yang diinginkan mahasiswa.

#### 4. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan prima di Universitas Mandiri dapat dilihat dari beberapa indikator di bawah ini:

1. Prosedur Pelayanan;

Diharapkan setiap pelaksanaan pelayanan memiliki prosedur atau alur yang jelas untuk memudahkan mahasiswa sebagai pengguna layanan. Prosedur pelayanan merupakan komponen penting dalam pelaksanaan proses pelayanan. Salah satu prinsip dasar pelayanan publik adalah kesederhanaan. Artinya, prosedur pelayanan sederhana, mudah dipahami, dan dapat dilaksanakan. (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, 2003). Dalam proses penyelesaian suatu layanan, langkah-langkah yang harus dilakukan dikenal sebagai prosedur pelayanan. Berdasarkan penelitian

menunjukkan bahwa sistem pelayanan Universitas Mandiri dilaksanakan dengan baik. Pelayanan prima pada dasarnya adalah pelayanan yang dapat memuaskan mahasiswa. Mahasiswa yang mendapat layanan yang baik dari penyedia layanan akan memberikan kepercayaan kepada universitas.

#### 2. Waktu Penyelesaian

Salah satu hal yang paling penting untuk memastikan bahwa mahasiswa puas adalah waktu; waktu penyelesaian harus ditetapkan, karena waktu yang lebih cepat meningkatkan kepercayaan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan.

Berdasarkan penelitian menunjukkan bahwa pelayanan di Universitas Mandiri diselesaikan dengan cepat. Salah satu faktor penting dalam menjamin bahwa mahasiswa puas adalah waktu. Salah satu prinsip pelayanan publik adalah kepastian waktu, yang berarti bahwa pelayanan dapat diselesaikan dalam jangka waktu tertentu (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, 2003). Mahasiswa akan memiliki bukti bahwa setiap pengajuan layanan telah diselesaikan dalam waktu yang ditetapkan dan tepat waktu. Semakin awal layanan selesai, mahasiswa semakin percaya terhadap pelayanan tersebut. Waktu penyelesaian pelayanan tergantung pada jenis pelayanannya.

#### 3. Biaya pelayanan

Biaya pelayanan, termasuk detailnya, harus ditetapkan secara adil dan tidak diskriminatif. Jika tidak, universitas akan kehilangan kepercayaan mahasiswa. Setiap pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa harus memiliki biaya yang jelas. Misalnya biaya UTS, UAS, bimbingan tugas akhir, sidang akhir, wisuda, dan legalisir ijazah. Biaya untuk setiap pelayanan tersebut akan diberitahukan kepada mahasiswa melalui surat, baik berupa surat edaran maupun surat pemberitahuan. Salah satu prinsip pelayanan publik adalah kejelasan (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, 2003). Berdasarkan penjelasan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa biaya untuk menyelesaikan layanan di Universitas Mandiri ditetapkan dan disesuaikan sesuai dengan jenis layanan yang dibutuhkan mahasiswa.

#### 4. Produk Pelayanan

Produk pelayanan adalah produk dari layanan yang diberikan Universitas Mandiri kepada mahasiswanya. Produk pelayanan akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dan mahasiswa harus memahaminya dengan jelas. Berdasarkan penelitian menunjukkan bahwa produk pelayanan Universitas Mandiri sudah diberikan dengan baik. Misalnya untuk bimbingan tugas akhir akan dibuatkan Surat Keputusan (SK) Bimbingan, untuk pencetakan ijazah dan transkrip nilai terlebih dahulu akan dikonfirmasi kepada mahasiswa terkait dengan data-data yang ada di ijazah dan transkrip nilai apakah sudah sesuai atau belum, Akurasi dan keamanan adalah prinsip dasar pelayanan publik. (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, 2003). Dengan kata lain, produk pelayanan diterima dengan cara yang benar, tepat, dan sah. Produk pelayanan Universitas Mandiri sangat beragam. Setiap produk pelayanan yang telah selesai diproses kemudian diberikan kepada mahasiswa untuk dicek hasilnya. Jika terjadi kesalahan, produk pelayanan akan langsung diproses untuk diperbaiki, sehingga mahasiswa yang menerima layanan tidak perlu bolak-balik ke kampus.

#### 5. Sarana dan Prasarana Pelayanan

Segala jenis peralatan, perlengkapan kerja, dan fasilitas lainnya yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam melakukan pekerjaan disebut sarana pelayanan. Di sisi lain, barang atau benda tidak bergerak yang dapat membantu atau mendukung pelaksanaan pelayanan disebut prasarana pelayanan. Terlaksananya pelayanan prima dapat dibantu oleh kelengkapan sarana dan prasarana. Prinsip pelayanan publik adalah kelengkapan sarana dan prasarana, yang berarti tersedianya sarana dan prasarana kerja yang memadai, peralatan kerja, dan pendukung lainnya, serta ketersediaan teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika) (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, 2003).

Aspek pendukung, termasuk sarana dan prasarana, memengaruhi pelaksanaan pelayanan yang baik dan optimal, karena pencapaian tujuan yang diharapkan dipengaruhi oleh ketersediaan sarana dan prasarana yang baik dan memadai. Semakin lengkap sarana dan prasarana yang tersedia, semakin baik pelayanan yang diberikan. Berdasarkan penelitian menunjukkan bahwa sarana dan prasarana pelayanan Universitas Mandiri masih kurang dan belum memadai. Hal ini terlihat dari kurangnya ruang kelas perkuliahan. Mahasiswa dari kelompok belajar yang berbeda harus bergantian mengisi kelas yang sama, sehingga mengurangi jumlah waktu yang dihabiskan untuk belajar. Kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, dan kenyamanan adalah prinsip dasar pelayanan publik (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, 2003). Kenyamanan berarti lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, dan ruang perkuliahan harus nyaman, bersih, rapi, dan memiliki AC dan infocus yang berfungsi dengan baik untuk mendukung pelayanan. Dengan prinsip-prinsip pelayanan publik tersebut menunjukkan bahwa Universitas Mandiri tidak memiliki sarana dan prasarana yang mendukung proses pelayanan dalam

pembelajaran. Pelaksanaan sarana dan prasarana pelayanan di Universitas Mandiri belum memenuhi syarat untuk memenuhi prinsip-prinsip tersebut. Jika fasilitas dan prasarana yang disediakan memungkinkan mahasiswa merasa nyaman selama proses pelayanan, pelayanan prima dapat dicapai.. Mahasiswa sangat mengharapkan lebih banyak manfaat dari fasilitas dan layanan yang ditawarkan oleh universitas yang mereka pilih, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepuasan mahasiswa selama pendidikan mereka (Rachmawati, 2020)

#### 6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Petugas pemberi layanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang diperlukan untuk memberikan layanan berkualitas tinggi. Petugas pemberi layanan yang melayani mahasiswa dengan baik akan membuat mahasiswa merasa puas

Prinsip-prinsip pelayanan publik adalah disiplin, kesopanan, dan keramahan (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, 2003). Artinya, pemberi pelayanan harus memberikan layanan dengan tulus, disiplin, sopan, dan santun. Di Universitas Mandiri, staf pemberi pelayanan memiliki kompetensi yang baik sesuai dengan prinsip dan standar pelayanan publik.

Kemajuan perguruan tinggi bergantung pada kepuasan pengguna jasa pendidikan, sehingga kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa utama akan menentukan keberlanjutan universitas. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa kepuasan mahasiswa mempengaruhi loyalitas mereka terhadap institusi. Mahasiswa yang setia akan menjadi aset yang sangat berharga bagi institusi karena mereka akan bersedia mempromosikan institusi tersebut kepada orang lain, memberikan umpan balik yang positif, mengurangi dampak serangan dari institusi sejenis (*bergaining position*), dan meningkatkan reputasi universitas. Fakta ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa utama akan memengaruhi terhadap keberlangsungan perguruan tinggi (Amin, 2017) .

### 5. Kesimpulan

Berdasarkan temuan penelitian tentang penerapan pelayanan prima yang dilakukan di Universitas Mandiri, ada enam standar pelayanan publik yaitu prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Prosedur Pelayanan: Mahasiswa menilai prosedur pelayanan prima di Universitas Mandiri mudah dipahami dan digunakan. Selain itu, prosedur yang diterapkan sederhana dan tidak berbelit-belit, sehingga memenuhi harapan mahasiswa.
2. Waktu penyelesaian: Pelaksanaan layanan prima di Universitas Mandiri dinilai berdasarkan waktu penyelesaian cukup cepat. Untuk setiap pelayanan hanya memerlukan waktu minimal satu hari sampai satu minggu.
3. Biaya pelayanan; Pelaksanaan pelayanan prima di Universitas Mandiri ditinjau dari biaya pelayanan yaitu universitas telah menetapkan biaya untuk setiap proses pelayanan sesuai dengan ketentuan.
4. Produk pelayanan; Untuk menilai kualitas pelayanan prima Universitas Mandiri, produk pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa harus berkualitas tinggi dan sesuai dengan keinginan dan harapan mahasiswa.
5. Sarana dan Prasarana: Sarana dan prasarana Universitas Mandiri belum lengkap, sehingga diperlukan penambahan. Hal ini membuat mahasiswa tidak nyaman saat kuliah..
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan: Staf bidang akademik melayani mahasiswa dengan ramah dan sopan adalah cara Universitas Mandiri memberikan pelayanan prima. Mahasiswa yang membutuhkan bantuan dilayani secara adil tanpa membedakan agama, golongan, suku, atau ras mereka..

Akan tetapi, di Universitas Mandiri jumlah staf bidang akademik masih kurang sehingga tidak ada staf bidang akademik yang khusus melayani untuk setiap fakultas sehingga pelayanan menjadi kurang maksimal, meskipun secara keseluruhan pelayanan prima yang diberikan sudah sesuai dengan standar pelayanan publik kecuali untuk prinsip sarana dan prasarana.

Dengan adanya evaluasi dan perbaikan maka diharapkan dapat memberikan tingkat kepuasan yang lebih baik lagi. Oleh karena itu, merekomendasikan kepada Universitas Mandiri harus lebih memperhatikan pelayanan prima untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa terutama pada standar layanan sarana dan prasarana dalam proses belajar mengajar.

Diharapkan bahwa temuan penelitian yang lebih mendalam tentang pelayanan prima dan kepuasan pelanggan akan menjadi acuan untuk penelitian berikutnya.



**6. Daftar Rujukan**

- Aboubakr, R.M., & Bayoumy, H.M.M. (2022). Evaluating Educational Service Quality among Dentistry and Nursing Students with the SERVQUAL Model: A cross-sectional Study. *Journal of Taibah University Medical Sciences, Volume 17, Issue 4, August*, 648-657.
- Amin, S. (2017). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademik pada Sekolah Tinggi. *Wahana Akademika Volume 4 Nomor 2*, 193-202.
- Ariyani, E. D. (2010). Penerapan Pelayanan Prima sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Politeknik Manufaktur Negeri Bandung. *Jurnal Ilmu Administrasi Volume VII No. 1 Maret*, 19-24.
- Ayuni, D. S. (2011). Pengaruh Motivasi Mahasiswa dan Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Mahasiswa Lulusan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Terbuka. *Forum Pascasarjana Vol. 34 No. 3 Juli*, 155-164.
- Daryanto, I. S. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Fitriana, E. S. (2019). Transformasi Kepemilikan dari Swasta ke Pemerintah: Implementasi Pelayanan Prima Universitas Siliwangi kepada Mahasiswa. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi dan Bisnis, Vol.3, No.1, April*, 209-2018.
- Fitriana, Purwanto. (2018). Pelaksanaan Pelayanan Prima di Kantor Kecamatan Wadaslintang Kabupaten Wonosobo. *Journal Student UNY*, 712-724.
- Helena Sitohang, N. S. (2023). Pentingnya Penerapan Service Excellence di Perguruan Tinggi. *Jurnal Pengabdian pada Masyarakat Volume 2 Nomor 1*, 26-33.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003. (2003). *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jakarta: Republik Indonesia.
- Marthalina. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Akademik dan Kepuasan Mahasiswa di IPDN Kampus Jakarta. *Jurnal MSDM Vol.5 No.1*, 1-18.
- Mustopa Yakub Simbolon, A. ., (2022). Impelentasi Manajemen Pelayanan Prima di Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 13 Padang. *Produ: Prokurasi Edukasi-Jurnal Manajemen Pendidikan Islam, Volume 4 Nomor 2*, 56-66.
- Nurrohmah, U. S. (2023). Analisis Kualitas Layanan Jasa Pendidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi pada salah satu perguruan tinggi swasta di Yogyakarta). *Profit: Jurnal Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 114-129.
- Rachmawati, E. R. (2020). Pelaksanaan Service Excellent dalam Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa di Bagian Sistem Informasi Akademik Universitas Sangga Buana YPKP. *Jurnal Techno Socio Ekonomika Volume 13 No. 2 Oktober*.
- Rahman Tanjung, d. (2019). Manajemen Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pembelajaran . *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi) Volume 3 No. 1*, 235.
- Ratnasari, I. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Institusi terhadap Kepuasan Mahasiswa yang Berdampak pada Word of Mouth (Studi Kasus pada Mahasiswa Universitas Singaperbangsa Karawang). *Journal of Management and Business Vol. 1 No.1*, 51-63.
- Sumardin, S. H. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Ibnu Sina dalam Proses Perkuliahan. *SEIKO: Journal of Management & Business Volume 6 Issue 1*, 771-781.
- Tanjung, R. C. (2019). Manajemen Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pembelajaran (Studi Kasus di STIT Rakeyan Santang Karawang). *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi & Akuntansi) Volume 3 No.1*, 234-242.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. (2009). *Pelayanan Publik*. Jakarta: Republik Indonesia.