

Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademik Berdasarkan Perspektif Mahasiswa

Lidia Yesa Mega Wijayanti¹, Qoni'ah Diah Amalia², Yusrika Dwi Susilawati³

^{1,2,3}Manajemen, Universitas 17 Agustus 1945 Banyuwangi

lidiayesa88@gmail.com¹, qoniahdiyahamalia@gmail.com²,
yusrikadwisusilawati02@gmail.com³

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan akademik berdasarkan perspektif mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Banyuwangi angkatan 2023. Permasalahan utama yang ditemukan adalah ketidaknyamanan mahasiswa terhadap pelayanan akademik, terutama pada aspek kecepatan layanan, aksesibilitas *Sistem Informasi Akademik (SIKAD)*, serta perhatian staf dan dosen wali terhadap mahasiswa. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dokumentasi, dan kuesioner pendukung. Analisis data dilakukan dengan tahapan kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 58,3% mahasiswa pernah mengalami gangguan SIKAD, 41,7% menilai staf belum cukup tanggap, dan 83,3% mengetahui adanya keluhan mahasiswa lain terhadap pelayanan akademik. Berdasarkan temuan tersebut, disusun beberapa strategi perbaikan, yaitu optimalisasi SIKAD, pelatihan *service excellence* bagi staf, penyederhanaan SOP administrasi, penguatan peran dosen wali, serta pengembangan sistem pengaduan digital. Dengan implementasi strategi ini, diharapkan Fakultas Ekonomi dapat mewujudkan pelayanan akademik yang lebih cepat, responsif, dan berorientasi pada kepuasan mahasiswa.

Kata Kunci : Pelayanan akademik, Kepuasan mahasiswa, SIKAD, Responsivitas, Strategi peningkatan

Abstract

This study aims to formulate strategies for improving the quality of academic services based on the perspectives of students from the Faculty of Economics, University of 17 August 1945 Banyuwangi, class of 2023. The main issues identified include students' discomfort with academic services, particularly in the areas of service speed, accessibility of the Academic Information System (SIKAD), and the attentiveness of administrative staff and academic advisors. The research employed a qualitative descriptive approach using interviews, observations, documentation, and supporting questionnaires. Data analysis involved condensation, data display, and conclusion drawing stages. The results revealed that 58.3% of students experienced SIKAD errors, 41.7% felt staff responsiveness was insufficient, and 83.3% were aware of complaints from other students regarding academic services. Based on these findings, several improvement strategies were proposed, including SIKAD optimization, service excellence training for staff, simplification of administrative procedures, strengthening the role of academic advisors, and developing a digital complaint system. Implementation of these strategies is expected to create faster, more responsive, and student-oriented academic services.

Keyword : Academic service, Student satisfaction, SIKAD, Responsiveness, Improvement strategy

1. PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi dan kemajuan teknologi informasi yang pesat, perguruan tinggi dituntut tidak hanya menghasilkan lulusan yang kompeten, tetapi juga mampu memberikan *service quality* yang prima kepada mahasiswa sebagai pengguna utama layanan pendidikan (Jinatan, 2023). Kualitas pelayanan akademik menjadi salah satu indikator penting dalam menilai mutu penyelenggaraan pendidikan tinggi karena secara langsung memengaruhi kepuasan, loyalitas, dan citra institusi (Astuti & Darma, 2019).



Pelayanan akademik yang tidak optimal dapat berdampak pada menurunnya kenyamanan mahasiswa dalam menjalani aktivitas perkuliahan dan melemahkan reputasi lembaga (Suryani, 2020).

Berdasarkan hasil observasi awal di Universitas 17 Agustus 1945 Banyuwangi (UNTAG Banyuwangi), khususnya pada Fakultas Ekonomi, ditemukan sejumlah permasalahan terkait pelayanan akademik. Mahasiswa kerap menghadapi keterlambatan dalam proses administrasi seperti pengurusan Kartu Rencana Studi (KRS) atau surat keterangan, serta kesulitan mengakses *Sistem Informasi Akademik (SIKAD)* karena gangguan teknis yang menyebabkan sistem sering *error* atau keluar secara tiba-tiba. Selain itu, terdapat keluhan mengenai kurangnya empati dan konsistensi informasi dari petugas administrasi dan dosen wali, yang membuat mahasiswa merasa bingung dan kurang percaya terhadap sistem pelayanan yang berjalan (Rahmawati, 2021).

Masalah tersebut tidak hanya berdampak pada efektivitas proses akademik, tetapi juga berpotensi menurunkan citra baik Fakultas Ekonomi UNTAG Banyuwangi di mata masyarakat. Oleh karena itu, perlu adanya strategi peningkatan kualitas pelayanan akademik yang berfokus pada aspek teknis, administratif, dan humanis agar tercipta pengalaman belajar yang lebih baik bagi mahasiswa (Santi, Tomahuw, Hutagalung, & Tobing, 2024).

Solusi yang diharapkan dalam penelitian ini adalah penyusunan strategi peningkatan kualitas pelayanan akademik berbasis *student perspective*, dengan menekankan pada dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* dari model *SERVQUAL* (Kotler & Keller, 2016). Pendekatan ini memungkinkan institusi memahami pengalaman nyata mahasiswa dan mengidentifikasi aspek yang paling membutuhkan perbaikan, seperti peningkatan stabilitas *SIKAD*, penyederhanaan alur pelayanan, pelatihan *service excellence* bagi staf, serta penguatan peran dosen wali dalam bimbingan akademik (Sofyan et al., 2025).

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan hubungan erat antara kualitas pelayanan akademik dan kepuasan mahasiswa. Astuti dan Darma (2019) menemukan bahwa aspek *responsiveness* dan *empathy* berpengaruh dominan terhadap kepuasan mahasiswa di perguruan tinggi. Mokodompit dan Luneto (2019) menyimpulkan bahwa persepsi terhadap kualitas pelayanan akademik berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa. Rahmawati (2021) menegaskan pentingnya dukungan dosen wali dan kejelasan informasi dalam meningkatkan kepuasan akademik mahasiswa. Santi et al. (2024) menyoroti bahwa fasilitas dan sarana prasarana berperan besar dalam memperkuat persepsi positif terhadap pelayanan. Sofyan et al. (2025) menekankan perlunya pendekatan partisipatif antara mahasiswa dan staf dalam perbaikan sistem administrasi agar pelayanan lebih adaptif.

Berdasarkan hasil-hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar studi masih berfokus pada analisis pengaruh antarvariabel secara kuantitatif, dengan objek yang bervariasi di luar UNTAG Banyuwangi. *Gap analysis* penelitian ini terletak pada pendekatan yang digunakan, yaitu eksplorasi kualitatif berbasis persepsi mahasiswa Fakultas Ekonomi angkatan 2023 di UNTAG Banyuwangi, yang hingga kini belum banyak dikaji secara mendalam. Pendekatan ini diharapkan mampu memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang aspek-aspek pelayanan yang benar-benar berdampak terhadap pengalaman mahasiswa.

Dengan demikian, tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi permasalahan yang terjadi dalam pelayanan akademik Fakultas Ekonomi UNTAG Banyuwangi, serta merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan berdasarkan perspektif mahasiswa. Harapannya, hasil penelitian ini dapat menjadi acuan praktis bagi fakultas dalam meningkatkan mutu layanan akademik secara berkelanjutan, sekaligus memperkuat citra positif universitas di mata masyarakat.

2. METODE

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan **kualitatif deskriptif**, dengan tujuan untuk memahami strategi peningkatan kualitas pelayanan akademik berdasarkan perspektif mahasiswa Fakultas Ekonomi

Universitas 17 Agustus 1945 Banyuwangi. Desain penelitian berfungsi menggambarkan hubungan antar konsep secara sistematis dan logis, sehingga membantu peneliti menentukan fokus, alur, dan hasil akhir penelitian.

Lokasi dan Subjek Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Universitas 17 Agustus 1945 Banyuwangi, tepatnya di Fakultas Ekonomi. Lokasi ini dipilih karena adanya fenomena pelayanan akademik yang belum optimal, seperti lamanya proses pengurusan berkas KRS dan gangguan pada *Sistem Informasi Akademik (SIKAD)*. Subjek penelitian adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi angkatan 2023 yang memiliki pengalaman langsung terhadap pelayanan akademik.

Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian disusun berdasarkan model analisis interaktif Miles, Huberman & Saldaña (2014) yang terdiri dari tiga komponen utama yaitu kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Setiap tahapan dijelaskan berikut ini:

a. Tahap Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui empat metode utama:

1. Wawancara, yaitu percakapan mendalam antara peneliti dan informan mahasiswa. Contohnya wawancara dengan informan “Gita” pada tanggal 21 November 2025
2. Observasi, yakni pengamatan langsung terhadap aktivitas pelayanan di Fakultas Ekonomi.
3. Dokumentasi, berupa data foto, surat, dan arsip akademik fakultas.
4. Kuesioner pendukung, untuk memvalidasi persepsi mahasiswa secara kuantitatif sederhana.

b. Tahap Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Tahapan ini merupakan proses penyaringan dan pemfokusan pada data penting yang relevan dengan tujuan penelitian. Data yang diperoleh dari wawancara dan observasi dipilah, dikelompokkan, dan disederhanakan untuk menemukan tema utama.

Contohnya, peneliti mengelompokkan lima kategori utama temuan lapangan:

1. Keandalan pelayanan administrasi akademik,
2. Aksesibilitas *SIKAD*,
3. Responsivitas staf akademik dan dosen wali,
4. Empati terhadap kesulitan mahasiswa, dan
5. Fasilitas pendukung pelayanan akademik.

c. Tahap Penyajian Data (*Data Display*)

Data yang telah dikondensasi disusun dalam bentuk narasi, tabel, dan bagan agar mudah dianalisis. yang berisi ringkasan temuan lapangan seperti kendala KRS, kecepatan layanan, hingga perhatian fakultas terhadap mahasiswa.

d. Tahap Penarikan dan Verifikasi Kesimpulan (*Drawing and Verifying Conclusions*)

Tahapan ini merupakan proses interpretasi hasil penyajian data untuk memperoleh temuan baru. Hasil interpretasi kemudian diverifikasi dengan data awal guna memastikan konsistensi dan keabsahan.

Keabsahan data diperkuat dengan triangulasi sumber dan triangulasi metode,

Tahapan Metode Penyelesaian Masalah

Langkah-langkah penyelesaian masalah dalam penelitian ini diilustrasikan dengan urutan sebagai berikut:

Tabel 1. Tahapan Metode Penelitian

Tahap	Uraian Kegiatan
Identifikasi Masalah	Mengamati fenomena ketidakpuasan mahasiswa terhadap layanan akademik.

Perumusan Masalah	Menentukan fokus pada aspek keandalan, responsivitas, empati, dan aksesibilitas sistem.
Pengumpulan Data	Wawancara, observasi, dokumentasi, dan kuesioner.
Analisis Data	Menggunakan tahapan kondensasi, penyajian, dan verifikasi kesimpulan.
Penyusunan Strategi	Menyusun strategi peningkatan kualitas layanan berdasarkan temuan penelitian.

Persamaan Analisis Data

Untuk menjaga kejelasan hubungan antar variabel konseptual, model hubungan antara *input-process-output* dapat dijelaskan dengan persamaan sederhana sebagai berikut:

$$Q = f(R, E, S, A)$$

dengan:

- Q = Kualitas Pelayanan Akademik
- R = *Reliability* (keandalan layanan)
- E = *Empathy* (kepedulian staf terhadap mahasiswa)
- S = *System Accessibility* (aksesibilitas sistem informasi akademik)
- A = *Assurance/Responsiveness* (jaminan dan ketanggapan layanan)

Persamaan ini menggambarkan bahwa kualitas pelayanan akademik merupakan fungsi dari empat dimensi utama yang saling berpengaruh.

Validasi dan Pengujian Metode

Tahapan akhir dalam metode penelitian ini adalah pengujian keabsahan data melalui:

1. Triangulasi sumber - membandingkan hasil wawancara dari berbagai informan mahasiswa.
2. Triangulasi metode - mencocokkan data dari observasi, wawancara, dan dokumentasi.
3. Member checking - meminta konfirmasi kembali dari informan atas interpretasi peneliti.

Dengan kombinasi langkah-langkah di atas, hasil penelitian diharapkan mampu menggambarkan kondisi riil pelayanan akademik di Fakultas Ekonomi UNTAG Banyuwangi dan menghasilkan strategi peningkatan yang komprehensif dan aplikatif.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Penelitian mengenai strategi peningkatan kualitas pelayanan akademik di Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Banyuwangi menghasilkan berbagai temuan penting yang diperoleh melalui tahapan wawancara, observasi, dokumentasi, dan penyebaran kuesioner. Hasil penelitian menggambarkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa cukup puas dengan pelayanan akademik yang diberikan, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, khususnya pada kecepatan layanan, aksesibilitas *Sistem Informasi Akademik (SIKAD)*, serta perhatian fakultas terhadap permasalahan mahasiswa.

Proses penelitian lapangan dilaksanakan pada tanggal 21 November 2025, dengan melibatkan mahasiswa aktif angkatan 2023 sebagai informan utama. Melalui wawancara tersebut diperoleh data kualitatif berupa pengalaman, keluhan, dan saran mahasiswa terkait kualitas layanan fakultas.

Berdasarkan hasil analisis data (reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan), ditemukan enam tema utama yang menggambarkan kondisi pelayanan akademik saat ini, yaitu:

1. Kendala Teknis pada Pengurusan KRS Masih Terjadi - sebagian mahasiswa mengalami error pada *SIKAD*, keterlambatan akses informasi KRS, dan kurangnya respons dosen wali saat konsultasi.

2. Kecepatan Pelayanan Akademik Belum Konsisten – meskipun layanan tergolong cukup cepat, antrean panjang dan penundaan dokumen masih sering terjadi.
3. Proses Pelayanan Cukup Mudah Tetapi Belum Efisien – mahasiswa baru masih mengalami kebingungan karena alur layanan belum dijelaskan secara terpusat.
4. Sikap Petugas Ramah Tetapi Responsivitas Belum Maksimal – sebagian staf akademik masih kurang cepat menanggapi kebutuhan mahasiswa.
5. Kesesuaian Layanan dengan Kebutuhan Mahasiswa Belum Optimal – layanan belum menjangkau aspek nonadministratif seperti bimbingan akademik dan informasi beasiswa.
6. Perhatian Fakultas terhadap Mahasiswa Perlu Ditingkatkan – sebagian mahasiswa menilai belum ada perhatian merata terhadap keluhan dan kendala individu.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan akademik di Fakultas Ekonomi UNTAG Banyuwangi telah berjalan cukup baik, namun masih menyisakan celah yang perlu dibenahi agar mampu memberikan pengalaman akademik yang optimal bagi mahasiswa. Pembahasan berikut mengaitkan hasil temuan dengan teori dan penelitian terdahulu.

a. Dimensi *Responsiveness*

Dimensi *responsiveness* atau ketanggapan menjadi faktor yang paling banyak dikeluhkan mahasiswa. Layanan administrasi akademik masih belum memiliki mekanisme antrean digital dan waktu penyelesaian yang konsisten. Kondisi ini sejalan dengan temuan Astuti & Darma (2019) dan Prasetyo & Widodo (2018) yang menegaskan bahwa ketanggapan merupakan salah satu indikator utama yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

b. Dimensi *Empathy*

Mahasiswa merasa staf dan dosen wali belum menunjukkan empati yang memadai terhadap kesulitan mereka. Sebagian mahasiswa menilai komunikasi dua arah dengan pihak fakultas masih terbatas. Fenomena ini mendukung hasil penelitian Rahmawati (2021) yang menyatakan bahwa aspek empati memiliki kontribusi signifikan terhadap persepsi kualitas layanan di perguruan tinggi.

c. Dimensi *Reliability* dan *Assurance*

Dari sisi *reliability* (keandalan), mahasiswa menilai proses administrasi sudah memiliki sistem yang cukup jelas, namun masih terganggu oleh kesalahan teknis pada *SIKAD*. Ketika sistem sering error atau sulit diakses, kepercayaan mahasiswa terhadap ketepatan layanan (*assurance*) ikut menurun. Hasil ini serupa dengan penelitian Mokodompit & Luneto (2019) yang menemukan bahwa persepsi terhadap sistem pelayanan digital sangat berpengaruh pada kepuasan pengguna.

d. Dimensi *Tangibles*

Fasilitas fisik seperti ruang layanan, komputer, dan sistem informasi juga menjadi perhatian. Walau sudah tersedia dengan cukup baik, kapasitasnya masih perlu ditingkatkan untuk menghindari antrean panjang dan memperlancar akses mahasiswa. Sejalan dengan Santi et al. (2024), peningkatan sarana prasarana mendukung kepuasan mahasiswa dalam memanfaatkan layanan akademik.

Implikasi Strategis

Berdasarkan hasil dan pembahasan di atas, diperoleh sejumlah strategi yang dapat diimplementasikan fakultas guna meningkatkan kualitas pelayanan akademik, antara lain:

1. Optimalisasi Sistem Informasi Akademik (SIKAD) melalui peningkatan stabilitas server dan antarmuka pengguna (*user-friendly*).
2. Pelatihan *Service Excellence* bagi Staf Akademik agar meningkatkan kemampuan komunikasi dan kecepatan respons.
3. Penyederhanaan SOP Administrasi Akademik dalam bentuk panduan visual dan informasi terpusat bagi mahasiswa baru.

4. Penguatan Fungsi Dosen Wali melalui penjadwalan konsultasi rutin dan kanal komunikasi daring.
5. Penyediaan Sistem Pengaduan Digital yang memungkinkan mahasiswa menyampaikan keluhan dan mendapat tindak lanjut dengan cepat.

Analisis Keterbacaan

Dibandingkan penelitian terdahulu, keunikan studi ini terletak pada fokus lokasi dan tahun penelitian. Peneliti menyoroti mahasiswa Fakultas Ekonomi angkatan 2023 sebagai responden utama, berbeda dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan di universitas lain dengan konteks berbeda. Analisis ini menegaskan *research gap* bahwa meskipun prinsip *service quality* telah banyak diteliti, penerapannya dalam konteks fakultas daerah dengan keterbatasan sumber daya digital masih jarang dibahas.

4. KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan akademik di Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Banyuwangi berdasarkan perspektif mahasiswa angkatan 2023 sudah berjalan cukup baik dalam memenuhi kebutuhan akademik dasar, namun masih belum sepenuhnya optimal pada beberapa aspek yang menjadi sumber utama ketidaknyamanan mahasiswa. Permasalahan yang paling menonjol berkaitan dengan aksesibilitas *Sistem Informasi Akademik (SIKAD)* yang masih sering mengalami gangguan teknis (*error*) dan sulit diakses sehingga menghambat mahasiswa memperoleh informasi akademik secara cepat dan akurat. Selain itu, kecepatan pelayanan administrasi belum konsisten terutama pada periode tertentu seperti awal semester, yang memunculkan antrean dan keterlambatan penyelesaian dokumen. Pada aspek layanan humanis, sebagian mahasiswa menilai respons staf administrasi maupun dosen wali belum selalu tanggap, empati belum merata, serta masih ditemukan perbedaan informasi antar petugas yang dapat menimbulkan kebingungan dan menurunkan keyakinan mahasiswa terhadap layanan. Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan akademik perlu dilakukan secara komprehensif melalui optimalisasi sistem layanan digital, perbaikan prosedur agar lebih efisien dan terpusat, serta penguatan kompetensi pelayanan (ketanggapan, komunikasi, dan empati) dari pihak yang terlibat dalam pelayanan akademik, sehingga layanan yang diberikan benar-benar sesuai dengan kebutuhan dan harapan mahasiswa.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, Y., & Darma, D. (2019). *Analisis kualitas pelayanan akademik di perguruan tinggi*. Jurnal Ilmu Manajemen, 7(2), 115-128.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Mokodompit, F., & Luneto, B. (2019). Pengaruh persepsi dan kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa. *Al-Minhaj: Jurnal Pendidikan Islam*, 2(1), 93-110. <https://doi.org/10.36722/alminhaj.v2i1.147>
- Prasetyo, A., & Widodo, S. (2018). *Kualitas pelayanan akademik dan kepuasan mahasiswa fakultas ekonomi*. Jurnal Administrasi Pendidikan, 25(1), 55-66.
- Qomaruddin, M., & Sa'diyah, N. (2024). Analisis data kualitatif pada penelitian pendidikan: pendekatan Miles, Huberman & Saldaña. *Jurnal Riset dan Evaluasi Pendidikan*, 10(1), 22-36. <https://doi.org/10.24127/jrep.v10i1.3024>
- Rahmawati, S. (2021). *Evaluasi pelayanan akademik mahasiswa menggunakan model SERVQUAL*. Jurnal Pendidikan dan Kebijakan, 8(3), 145-156.

- Santi, S., Tomahuw, R., Hutagalung, A., & Tobing, S. H. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan sarana prasarana terhadap kepuasan mahasiswa Prodi Manajemen Universitas Utpadaka Swastika. *Jurnal Penelitian Manajemen*, 2(2), 44–53. <https://doi.org/10.70429/jpema.v2i2.137>
- Sofyan, A., Refra, M. S., Lestari, A., Muhdar, A., Salmah, U., Jondeway, A. H., Sangadji, I. M., & Abd Kadir, M. A. (2025). Efektivitas pelayanan administrasi akademik di FISIP Universitas Muhammadiyah Sorong: Perspektif mahasiswa sebagai pengguna layanan. *Abdimas: Papua Journal of Community Service*, 7(2), 99–104. <https://doi.org/10.33506/pjcs.v7i2.4491>
- Suryani, T. (2020). Hubungan kualitas layanan akademik dengan kepuasan mahasiswa. *Jurnal Pendidikan Manajemen*, 6(1), 23–31.
- Susanto, R., & Hartati, E. (2022). Implementasi *service excellence* dalam peningkatan mutu pelayanan administrasi akademik. *Jurnal Administrasi Pendidikan Modern*, 4(3), 201–213.
- Tobing, S. H., & Hutagalung, A. (2023). Strategi peningkatan kepuasan mahasiswa melalui inovasi layanan akademik digital. *Jurnal Manajemen Pendidikan Tinggi*, 11(2), 78–92.
- Universitas 17 Agustus 1945 Banyuwangi. (2025). *Laporan internal peningkatan pelayanan akademik Fakultas Ekonomi*. Banyuwangi: Dokumen Fakultas Ekonomi.