

**PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
AKADEMIK DI MASA PANDEMI COVID-19**

**Chairiyaton<sup>a</sup>, Nabila Hilmy Zhafira<sup>b</sup>, Yenny Ertika<sup>c</sup>**

<sup>abc</sup>**Fakultas Ekonomi , Universitas Teuku Umar**

Corresponding author : Chairiyaton@utu.ac.id

**ABSTRACT**

*This study aims to determine students' perceptions of the quality of academic services during the Covid-19 pandemic at the Faculty of Economics, Teuku Umar University. To measure the quality of service, researchers used a descriptive method. Assessment of service quality is reflected in students' perceptions based on five dimensions of service quality evaluation according to Kotler (2007), namely the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible dimensions. The population used in this study were all students of the UTU Faculty of Economics consisting of three study programs, namely Development Economics, Management, and Accounting. The sampling technique was proportional simple random sampling with a sample size of 15 percent of the total population. The sampling technique uses an online questionnaire. The reliability test used the Cronbach Alpha correlation formula, while the data analysis used descriptive statistics with the SPSS application. The results obtained from the analysis of each of the variables of reliability, assurance, empathy and tangible during the Covid-19 pandemic as a whole the respondents perceived it was good, but for the responsiveness dimension, there were four items in sufficient value for the other three items, the responsiveness dimension was the same as four. Another dimension where students perceive the quality of academic services at the Faculty of Economics, Teuku Umar University during the Covid-19 pandemic is good.*

**Keywords: service quality, student perceptions**

**ABSTRAK**

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Akademik pada masa pandemi covid-19 di Fakultas Ekonomi Universitas Teuku Umar. Untuk mengukur kualitas layanan, peneliti menggunakan metode deskriptif. Penilaian kualitas layanan dicerminkan dari persepsi mahasiswa berdasarkan lima dimensi evaluasi kualitas layanan menurut Kotler (2007) yaitu dimensi kehandalan (reliability), ketanggapan(responsiveness), keyakinan/jaminan (assurance), empati (emphaty) dan dimensi berwujud (tangible). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Fakultas Ekonomi UTU yang terdiri dari tiga program studi yaitu Ekonomi Pembangunan, Manajemen, dan Akuntansi. Teknik pengambilan sampel yaitu proportional simple random sampling dengan jumlah sampel 15 persen dari total jumlah populasi. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan kuisisioner secara online. Uji realibilitas menggunakan rumus korelasi Alpha Cronbach, sedangkan analisis data menggunakan statistik deskriptif dengan aplikasi SPSS. Hasil yang di peroleh dari analisis tersebut dari masing-masing variabel reability, Assurance, empaty dan Tangible masa pandemi covid-19 secara keseluruhan responden berpersepsi sudah baik namun untuk dimensi responsiveness ada empat item di nilai cukup untuk tiga item lainnya dari dimensi responsiveness sama seperti empat dimensi lain dimana mahasiswa berpersepsi kualitas pelayanan akademik Fakultas Ekonomi Universitas Teuku Umar masa pandemi covid-19 sudah baik.*

**Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Persepsi mahasiswa**

## 1. Pendahuluan

Mewujudkan lembaga pendidikan dengan status akreditasi sangat baik merupakan hal penting dunia pendidikan, Pencapaian peringkat tersebut salah satunya sangat dipengaruhi oleh kemampuan penyampaian penyelenggara pendidikan dengan kualitas pelayanan secara maksimal sesuai dengan kebutuhan pengguna. (Thorik & Utus, MARKETING, 2006) menyatakan pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas disebabkan pelayanan (*service*) tidak hanya sebatas mengantarkan atau melayani. *Service* berarti mengerti, memahami, dan merasakan sehingga penyampaiannya pun akan mengenai *heart share* konsumen dan pada akhirnya memperkokoh posisi dalam *mind share* konsumen. Dengan adanya *heart share* dan *mind share* yang tertanam, loyalitas seorang konsumen pada produk atau usaha perusahaan tidak akan diragukan.

Jika dilihat dari sudut kepentingan kuliahnya pada lembaga penyelenggara pendidikan tinggi tertentu, layanan pendidikan yang berkualitas adalah keseluruhan bentuk pelayanan pendidikan yang diterima oleh semua kalangan mahasiswa terutama yang berhubungan dengan kelancaran proses selama masa pendidikan mahasiswa tersebut berlangsung. Jika dilihat dari sudut pandang bahwa lembaga penyelenggara pendidikan sebagai lembaga bisnis dengan produk yang ditawarkan berupa jasa maka posisi mahasiswa disini adalah sebagai konsumen atau pelanggan dimana kepuasan mereka terutama terhadap pelayanan harus senantiasa selalu diperhatikan dan dipenuhi oleh lembaga pendidikan tempat proses kegiatan pendidikan itu berlangsung. Karena baik buruknya persepsi mahasiswa atas kualitas pelayanan sebagai pengguna jasa berdampak pada *brand image* (citra merek) lembaga pendidikan tinggi tersebut yang pada akhirnya akan mempengaruhi keputusan memilih dari calon mahasiswa.

Berdasarkan interaksi lembaga pendidikan sebagai pihak yang menawarkan jasa dan mahasiswa sebagai pengguna jasa tentunya kualitas layanan sebagai produk yang ditawarkan akan menjadi penilaian mahasiswa. Hasil penilaian kualitas layanan dapat tercermin dari persepsi mahasiswa atas lima dimensi evaluasi kualitas layanan yang mereka rasakan dalam proses penyampaian layanan (*servicedelivery*). Menurut (Kotler, 2007) yaitu dimensi kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan/jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan dimensi berwujud (*tangible*).

Munculnya wabah covid-19 di akhir 2019 yang pada awalnya di temukan di Wuhan Cina menyebar dengan cepat keseluruh penjuru dunia termasuk negara Indonesia sampai saat ini menyebabkan perubahan begitu cepat yang memaksa semua kita untuk beradaptasi dengan berbagai bentuk kebiasaan-kebiasan baru dalam menjalankan berbagai aktivitas sosial, ekonomi termasuk perubahan aktivitas penyelenggaraan pendidikan. Fenomena seperti ini tentunya juga terjadi pada pelayana Fakultas Ekonomi Universitas Teuku Umar sehingga memunculkan pertanyaan bagaimana persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik pada Fakultas Ekonomi Universitas Teuku Umar masa pandemi covid-19 secara umum ?. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Teuku Umar terhadap kualitas pelayanan Akademik pada masa pandemi covid-19 yang diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi untuk salah satu dasar dalam

pengambilan keputusan untuk tercapainya program Fakultas Ekonomi sebagai pusat model pelayan akademik yang baik di Universitas Teuku Umar.

## 2. Kerangka Teoritis dan Pengembangan Hipotesis

Layanan merupakan salah satu aspek yang paling penting dalam kesuksesan sebuah organisasi, begitu juga pada instansi pendidikan. Layanan akademik yang terdapat pada instansi pendidikan sepatutnya dapat memberi kontribusi positif terhadap keberhasilan proses pembelajaran, bahkan pada tingkat kelulusan (Pakpahan, 2004). Dengan puasnya mahasiswa maka fakultas dan universitas bisa mendapatkan keuntungan non-material. Kepuasan merupakan rasa senang yang dapat muncul akibat seorang individu telah mencapai suatu tujuan (Chaplin, 2002). Maka penting bagi instansi pendidikan untuk mengetahui persepsi mahasiswa terhadap tingkat layanan akademik yang diberikan. Layanan akademik yang berkualitas dapat dianalisa dengan menggunakan lima dimensi, yaitu : dimensi kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan/jamianan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan dimensi berwujud (*tangible*) (Kotler, 2007).

*Reliability* atau keandalan merupakan tingkat kemampuan dari pemberi layanan dalam memberikan layanan sesuai janji atau aturan yang telah ditentukan dengan segera dan memuaskan (Mulyawan & Sidharta, 2014). Maka dari itu kinerja layanan yang diberikan oleh fakultas haruslah sesuai dengan harapan mahasiswa sebagai konsumen, dalam hal ketepatan waktu, minim kesalahan, sikap, dan akurasi tinggi.

*Responsiveness* atau daya tangkap merupakan tingkat keinginan yang dimiliki oleh pemberi jasa layanan untuk memberi bantuan dan layanan pada konsumen dan memberikan solusi atas masalah mereka (Mulyawan & Sidharta, 2014). Hal ini juga berkaitan dengan cepatnya respon dari pemberi layanan, sehingga dapat meminimalisir munculnya masalah dan keluhan terkait waktu pelayanan.

*Assurance* atau kepastian merupakan dimensi yang berkaitan dengan pengetahuan dan kemampuan pemberi layanan sehingga dapat memunculkan keyakinan pada konsumen (Tjiptono, 2008). Kepastian pemberi layanan terbagi menjadi tiga dimensi lagi, yaitu : sopan santun (*courtesy*) yang terangkum didalamnya keramahan, perhatian, dan tingkah laku pemberi layanan, yang kedua ialah kompetensi yang mencakup *skill* dari pemberi layanan untuk melakukan tugasnya, dan yang terakhir ialah kredibilitas yaitu hal yang berkaitan dengan reputasi dari instansi tersebut.

*Emphaty* merupakan rasa peduli yang diberikan oleh penyedia layanan kepada konsumen yang dapat berupa kedekatan emosional sehingga tercipta hubungan baik (Tjiptono, 2008), kedekatan hubungan, komunikasi yang baik, dan dengan memahami kebutuhan dari mahasiswa sebagai konsumen.

*Tangible* adalah dimensi yang meliputi kegiatan langsung, terkait hal yang dapat dilihat dari penyedia layanan kepada mahasiswa sebagai konsumen. Hal ini juga merupakan kemampuan penyedia layanan kepada pihak eksternal. Maka sarana dan prasarana sudah sepatutnya diperhatikan oleh penyedia layanan.

Dengan memperhatikan lima dimensi tersebut maka layanan yang ditawarkan kepada konsumen diharapkan dapat menjadi lebih optimal. Sehingga persepsi dan harapan konsumen menjadi lebih sesuai dengan tingkat layanan yang diberikan.

## 3. Metode Penelitian

Analisis penelitian ini adalah metode deskriptif digunakan untuk *melukiskan secara sistematis fakta atau karakteristik populasi tertentu atau bidang tertentu*, dalam hal ini bidang secara aktual dan cermat. Metode deskriptif bukan saja menjabarkan (analitis), akan tetapi juga memadukan. Bukan saja melakukan klasifikasi, tetapi juga organisasi (Nurdin & Hartati, 2019). Kajian analisis deskriptif pada penelitian ini yakni persepsi mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Teuku Umar mengenai

indikator pelayanan dari dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Capaian hasil penelitian ini diharapkan akan mampu mendeskripsikan suasana pelayanan akademik yang selanjutnya dapat dijadikan sebagai salah satu landasan dalam pengambilan keputusan kebijakan menciptakan suana akademik melalui perbaikan dan pengembangan indikator pelayanan sesuai yang diharapkan mahasiswa pada Fakultas Ekonomi Universitas Teuku Umar.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Teuku Umar yang terbagi dalam tiga jurusan yakni Jurusan Ekonomi Pembangunan, Manajemen dan Akuntansi .dengan jumlah 956 orang mahasiswa. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Teuku Umar yang terbagi dalam tiga jurusan yakni Jurusan Ekonomi Pembangunan, Manajemen dan Akuntansi .dengan jumlah 956 orang mahasiswa. Penarikan jumlah sampel merujuk pada pendapat (Arikunto, 2006) apabila subjek kurang dari 100, maka sampel lebih baik diambil semua. Selanjutnya jika lebih besar dari 100, maka sampel dapat diambil antara 10%-15%, atau 20%-25% atau lebih. Berdasarkan pendapat tersebut maka penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 15 % dari jumlah populasi sehingga diperoleh sampel sebesar:  $n = 956 \times 15\% = 144$  orang dengan distribusi sampel dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 1. Jumlah Populasi dan Sampel

No	Nama Jurusan	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel (15%)
1	Ekonomi Pembangunan	325 Orang	49 Orang
2	Manajemen	366 Orang	55 Orang
3	Akuntansi	265 Orang	40 Orang
	Jumlah	956 Orang	144 Orang

Responden dari masing-masing populasi dilakukan secara acak atau random. Pengumpulan data dilakukan dengan melibatkan mahasiswa dalam hal menyebarkan kuesioner yang di edarkan secara *online* kepada responden. Selanjutnya pengolahan data dilakukan menggunakan bantuan SPSS.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 2. Uji reliabilitas terhadap lima dimensi *service quality*

No	Variabel	Cronbach's alpha	N of Item
1	<i>Reliability</i>	0,954	13
2	<i>Responsiveness</i>	0,868	7
3	<i>Assurance</i>	0,942	7
4	<i>Emphaty</i>	0,894	4
5	<i>Tangible</i>	0,905	6

Sumber : Hasil Penelitian, 2020 (Data Diolah)

### Analisis Statistik Deskriptif

Gambaran persepsi responden terhadap pertanyaan masing-masing dimensi kulalitas pelayanan dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

### Penjelasan Jawaban Responden Terhadap Dimensi *Reliability*

Tabel 3. Penjelasan Persepsi Responden Terhadap Dimensi *Reability*

No	Pernyataan	Dimensi Reability					Kategori
		Jawaban Responden	Mean	Std	Min	Max	

						Dev				
		K (%)	C (%)	B (%)	SB (%)					
1	Keterbukaan Informasi Administrasi dapat diakses dengan mudah	9,6	21,2	60,3	9,0	2,69	,769	1	4	Baik
2	[Pelayanan yang ramah dan santun dari staf akademik	12,2	28,8	51,9	7,1	2,54	,798	1	4	Baik
3	Layanan Adminstrasi dapat diperoleh dengan mudah	5,8	33,3	51,3	9,6	2,65	,734	1	4	Baik
4	Kemudahan dalam akses pelayanan administrasi	6,4	31,4	53,2	9,0	2,65	,734	1	4	Baik
5	Pengurusan surat/berkas administrasi (KRS, Transkrip Nilai, Surat-surat dll) dengan mudah, cepat serta sesuai ketentuan yang berlaku	7,7	22,4	54,5	15,4	2,78	,800	1	4	Baik
6	Adanya Informasi peraturan (Kode etik) dan prosedur yang dibuat (ditempel atau di share)	3,2	28,2	59,6	9,0	2,74	,661	1	4	Baik
7	Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit dan mudah dilaksanakan	7,7	30,1	58,3	3,8	2,58	,691	1	4	Baik
8	Segala peraturan dan prosedur dapat diakses dengan mudah 3 manual maupun online	6,4	25,6	56,4	11,5	2,73	,748	1	4	Baik
9	Proses pelayanan administrasi cepat dan tepat	7,1	34,0	50,6	8,3	2,60	,742	1	4	Baik
10	Kegiatan administrasi rapi dan teratur	4,5	26,9	57,7	10,9	2,75	,706	1	4	Baik
11	2. Peraturan Prosedur [Kepuasan hasil pelayanan yang didapat]	7,7	25,6	59,6	7,1	2,66	,723	1	4	Baik
12	Ketepatan waktu kehadiran	5,8	26,3	57,1	10,9	2,73	,730	1	4	Baik
13	Ketepatan waktu pulang	3,2	23,1	60,9	12,8	2,83	,680	1	4	Baik

Sumber Hasil penelitian, 2020 (Data Diolah)

Berdasarkan Tabel 3 diatas dapat terlihat bahwa perentase responden yang berpersepsi *reliability* pelayanan akademik kurang adalah pada pernyataan adanya Informasi peraturan (Kode etik) dan prosedur yang dibuat (ditempel atau di share) dan ketepatan waktu pulang dengan besaran yang sama yaitu 3,2% namun sebagian besar mahasiwa berpesepsi ketepatan waktu pulang selama masa pademi covid-19 sudah baik dengan persentase 60,9% selanjutnya diikuti dengan persepsi terhadap keterbukaan Informasi Administrasi dapat diakses dengan mudah 60,3%.

Secara keseluruhan/an responden berpersepsi kualitas pelayanan dari masing-masing pernyataan dimensi *reliability* kehandalan) sudah baik pada masa pandemi covid-19.

**Penjelasan Jawaban Responden Terhadap Dimensi *Responsiveness***

**Tabel 4. Penjelasan Persepsi Responden Terhadap Dimensi *Responsiveness***

No	Pertanyaan	Dimensi <i>Responsiveness</i>				Mean	Std Dev	Min	Max	Kategori
		Jawaban Responden								
		K (%)	C (%)	B (%)	SB (%)					

14	Daya tanggap petugas dalam memberikan pelayanan administrasi	11,5	42,9	36,5	9,0	2,43	,812	1	4	Cukup
15	Daya tanggap petugas dalam menerima dan menjawab permasalahan (Keluhan) mahasiswa	16,7	41,7	34,0	7,7	2,33	,844	1	4	Cukup
16	Memberikan respon positif setiap pengaduan mahasiswa	12,2	42,9	35,3	9,6	2,42	,827	1	4	Cukup
17	Tanggap terhadap kebutuhan/keperluan prasarana perkuliahan	12,2	39,7	35,9	12,2	2,48	,861	1	4	Cukup
18	Ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas	7,7	25,6	56,4	10,3	2,69	,759	1	4	Baik
19	Pelayanan tetap ada pada waktu istirahat	16,7	25,0	51,3	7,1	2,49	,854	1	4	Baik
20	Pemberian informasi akademik secara cepat	7,7	22,4	60,9	9,0	2,71	,736	1	4	Baik

Sumber Hasil penelitian, 2020 (Data Diolah)

Selanjutnya dari Tabel 4 dapat dilihat dimana persepsi responden mahasiswa terhadap *responsiveness* (ketanggapan) kualitas pelayanan Fakultas Ekonomi Universitas Teuku Umar masa pandemi covid-19 baru dinilai berkategori cukup untuk empat pernyataan namun telah berpersepsi baik untuk tiga kualitas pelayanan lain dari dimensi ketanggapan yakni Ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas, Pelayanan tetap ada pada waktu istirahat dan Pemberian informasi akademik secara cepat.

Gambaran persepsi mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Teuku Umar terhadap ketanggapan pelayanan akademiknya dimana masih menunjukkan persepsi belum memperoleh layanan maksimal(berkategori cukup) dalam hal ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan administrasi 42,9%, menerima dan menjawab permasalahan (Keluhan) mahasiswa 41,7% dan memberikan respon positif setiap pengaduan mahasiswa 42,9 serta tanggap terhadap kebutuhan/keperluan prasarana perkuliahan sebesar 39,7%.

### Penjelasan Jawaban Responden Terhadap Dimensi Assurance

**Tabel 5. Penjelasan Persepsi Responden Terhadap Dimensi Assurance**

No	Pernyataan	Dimensi Assurance				Mean	Std Dev	Min	Max	Kategori
		K (%)	C (%)	B (%)	SB (%)					
21	Kemampuan, pengetahuan, dan kecakapan dalam menjalankan tugas	5,1	25,6	60,9	8,3	2,72	,687	1	4	Baik
22	Kemampuan petugas dalam melayani mahasiswa	8,3	25,6	55,8	10,3	2,68	,770	1	4	Baik

23	Kemampuan petugas dalam menyelesaikan keluhan/masalah mahasiswa	7,7	24,4	58,3	9,6	2,70	,749	1	4	Baik
24	Petugas akademik memberikan kemudahan dalam akses pelayanan administrasi akademik	5,8	24,4	59,6	10,3	2,74	,717	1	4	Baik
25	Petugas akademik selalu ada pada jam kerja	6,4	24,4	59,0	10,3	2,73	,730	1	4	Baik
26	Melaksanakan prosedur dan patuh terhadap peraturan yang berlaku	3,2	25,6	61,5	9,6	2,78	,658	1	4	Baik
27	Berusaha secara transparan dalam menjelaskan pengumuman dana kemahasiswaan, beasiswa dan lain-lain	10,3	21,8	60,3	7,7	2,65	,768	1	4	Baik

Sumber Hasil penelitian, 2020 (Data Diolah)

Tabel 5 menggambarkan persepsi responden terhadap dimensi keyakinan/jaminan (*Assurance*) dimana dari ketujuh item pernyataan responden presentasi kategori baik tertinggi pada pelaksanaan prosedur dan patuh terhadap peraturan yang berlaku sebesar 61.5% dan kualitas pelayanan akademik sangat baik pada Petugas akademik memberikan kemudahan dalam akses pelayanan administrasi akademik serta selalu ada pada jam kerja dengan persentase masing-masing 10,3%..Secara keseluruhan jawaban responden menunjukkan dominan persepsi mahasiswa untuk dimensi *Assurance* dari pelayanan akademik Fakultas Ekonomi Universitas Teuku Umar pada masa pandemi covid-19 sudah baik.

## Penjelasan Jawaban Responden Terhadap Dimensi *Empaty*

**Tabel 6. Penjelasan Persepsi Responden Terhadap Dimensi *Empaty***

No	Pertanyaan	Dimensi <i>Empaty</i>				Mean	Std Dev	Min	Max	Kategori
		Jawaban Responden								
		K (%)	C (%)	B (%)	SB (%)					
28	Petugas akademik bertugas sepenuh hati dalam memberikan pelayanan	8,3	25,6	56,4	9,6	2,67	,763	1	4	Baik
29	Komunikasi petugas akademik dalam memberikan layanan akademik	9,0	22,4	59,6	9,0	2,69	,760	1	4	Baik
30	Petugas akademik ramah, sopan, jujur, dalam memberikan pelayanan	12,2	19,2	55,8	12,8	2,69	,847	1	4	Baik

31	Membuka layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan	9,6	21,2	59,6	9,6	2,69	,776	1	4	Baik
----	---	-----	------	------	-----	------	------	---	---	------

Sumber Hasil penelitian, 2020 (Data Diolah)

Berikutnya Tabel 6 menggambarkan hasil jawaban mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Teuku Umar selaku responden terhadap penilaian kualitas pelayanan empati yang dirasakannya selama pandemi covid-19 terjadi dengan persentase dari keempat item pertanyaan berada pada kisaran 50%. dan capaian presentase tertinggi pada layanan ramah, sopan, jujur, dalam memberikan pelayanan yakni 12.8%.i artinya responden menilai bahwa layanan akademik Fakultas Ekonomi Univeritas Teuku Umar telah berempati dengan baik dalam memberikan pelayan kepada mahasiswanya meski dalam masa Pandemi covid-19 belum teratasi namun pelayanan dimensi empati tetap di jalankan seoptimal mungkin.

**Penjelasan Jawaban Responden Terhadap Dimensi *Tangible***

**Tabel 8. Penjelasan Persepsi Responden Terhadap Dimensi *Tangible***

No	Pertanyaan	Dimensi <i>Tangible</i>				Mean	Std Dev	Min	Max	Kategori
		Jawaban Responden								
		K (%)	C (%)	B (%)	SB (%)					
32	Ketersediaan jumlah petugas akademik mencukupi	9,0	28,8	56,4	5,8	2,59	,735	1	4	Baik
33	Kecukupan sarana dan prasarana demi kelancaran kerja	9,0	23,7	60,3	7,1	2,65	,742	1	4	Baik
34	Kenyamanan ruang / media komunikasi akademik	5,8	23,1	60,9	10,3	2,76	,713	1	4	Baik
35	Ruang akademik dan file arsip tertata secara teratur, bersih dan rapi	4,5	23,7	59,0	12,8	2,80	,713	1	4	Baik
36	Petugas akademik mampu bekerja sesuai aturan	3,2	26,3	58,3	12,2	2,79	,688	1	4	Baik
37	Memberikan informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk pengumuman, sms, telfon, website (online)	6,4	25,0	60,3	8,3	2,71	,711	1	4	Baik

Sumber Hasil penelitian, 2020 (Data Diolah)

Selanjutnya dari tabel 8 dapat dilihat bahwa persepsi mahasiswa terhadap dimensi tangible kualitas pelayanan Fakultas Ekonomi Universitas Teuku Umar di masa pandemi covid-19 dinilai Baik untuk enam pernyataan yang diajukan dalam kuesioner. Gambaran persepsi mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Teuku Umar terhadap dimensi tangible atau adanya bukti fisik atau bentuk layanan yang dapat dilihat secara langsung. Beberapa contoh bukti layanan akademik yang diwakilkan oleh pertanyaan dalam kuesioner ialah : adanya jumlah petugas yang mencukupi untuk melakukan layanan, adanya sarana dan prasarana, ruang dan komunikasi yang nyaman, file yang



tertata rapi, dan adanya bentuk layanan melalui berbagai media seperti papan pengumuman hingga website.

Kenyamanan ruang/ media elektronik menjadi aspek yang dinilai baik dengan persentase tertinggi, hal ini menunjukkan bahwa komunikasi dengan pemberi layanan akademik selama masa pandemic cukup mudah dan adanya kebijakan dan peraturan mengenai kuliah daring tidaklah menyurutkan semangat civitas akademika untuk memberi layanan kepada konsumennya.

#### 4. Kesimpulan, Keterbatasan, dan Saran

Setelah melakukan pengolahan dan analisa data dari responden maka dapat digambarkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayan akademik masa pandemi covid-19 dinilai sudah dikategorikan baik namun yang masih dirasakan cukup adalah pada empat bentuk pelayanan dari dimensi responsiveness yakni dalam hal uraian pelayanan ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan administrasi, menerima dan menjawab permasalahan (Keluhan) mahasiswa serta memberikan respon positif setiap pengaduan mahasiswa dan tanggap terhadap kebutuhan/keperluan prasarana perkuliahan. berdasarkan hasil tersebut guna peningkatan kualitas pelayanan akademik Fakultas Ekonomi Universitas Teuku Umar kepada pihak terkait dapat melakukan berbagai putusan kebijakan seperti penambahan jumlah personel petugas akademik terutama pada bagian yang berhubungan langsung dengan administrasi mahasiswa, mengadakan pelatihan dan pengembangan lebih lanjut untuk sistem pengelolaan keluhan mahasiswa yang cepat, tepat sesuai dengan kebutuhan sehingga brand image Fakultas Ekonomi Universitas Teuku Umar dari kategori baik menjadi sangat baik artinya mewujudkan kualitas pelayanan prima sebagai pusat model sistem pelayanan akademik terbaik pada lingkup internal Universitas tercapai.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian ; suatu pendekatan praktek (ed revisi)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Chaplin, JP (2002). *Kamus lengkap psikologi*. Jakarta : Raja Grafindo Persada
- Kotler, P. (2007). *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mulyawan, A., & Sidharta, I. (2014). Determinan Kualitas Layanan Akademik di STMIK Mardira Indonesia Bandung. *Jurnal Computech & Bisnis* , 13-24.
- Nurdin, I., & Hartati. (2019). *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: MEdia Sahabat Cendekia.
- Pakpahan, S. P. (2004). Persepsi Mahasiswa UPBJJ-UT Medan Tentang Pelayanan Akademik Dan Non-Akademik Yang Diberikan Oleh UPBJJ-Ut Medan. *Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh*, 47-58.
- Thorik, G., & Utus, H. (2006). *MArketing*. Bandung: Takbir Publishing House.

# **Jurnal Bisnis dan Kajian Strategi Manajemen**

Volume 4 Nomor 2, 2020

ISSN : 2614-2147

Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi .