

Gambaran Kualitas Pelayanan Non Akademik pada Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

Annah Fitria¹, Nanda Aula Rumana², Noor Yulia³, Laela Indawati⁴

¹²³⁴Universitas Esa Unggul, Jalan Arjuna Utara No.9, Kebon Jeruk, Jakarta Barat

E-mail: ¹annahfitria@gmail.com, ²nanda.rumana@esaunggul.ac.id, ³noor.yulia@esaunggul.ac.id,

⁴laela.indawati@esaunggul.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.33560/jmiki.v13i2.704>

Abstract

This research was conducted to evaluate non-academic services provided by the campus and which are not related to the curriculum in the form of supporting resources (responsiveness, neatness and politeness to officers), campus atmosphere, facilities on campus, and soft skills development. The aim of this research is to determine the characteristics and quality of non-academic services for RMIK Study Program students at Esa Unggul University, Jakarta using the servqual method introduced by Zeithaml, Parasuraman and Berry. The sample in this research was active students from the 2019-2023 class based on parallel and regular classes, totaling 74 students. The research method is quantitative with descriptive analysis using the normality test. The research results obtained from the description of characteristics based on gender are dominated by women, based on age dominated by an average age of 22 years, based on class year dominated by class of 2022 and based on class basis dominated by regular class base. Based on the description of the quality of non-academic services that have been carried out as a whole using the servqual method, students feel satisfied. Even though it was found that there were more Satisfied categories, there are several things that must be paid attention to, especially aspects that have low scores compared to others for the next Campus Image.

Keywords: Non-Academic Services, RMIK, Servqual.

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi pelayanan non akademik yang telah disediakan oleh kampus dan tidak berkaitan dengan kurikulum berupa sumber daya pendukung (daya tanggap, kerapian dan kesopanan pada petugas), suasana kampus, fasilitas pada kampus, dan pengembangan *soft skill*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran karakteristik dan kualitas pelayanan non akademik pada mahasiswa Prodi RMIK di Universitas Esa Unggul Jakarta dengan menggunakan metode *servqual* yang diperkenalkan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry. Sampel dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif angkatan tahun 2019-2023 basis kelas pararel dan reguler sebanyak 74 mahasiswa. Metode penelitian adalah kuantitatif dengan analisis deskriptif menggunakan uji normalitas. Hasil penelitian yang didapatkan dari gambaran karakteristik berdasarkan jenis kelamin didominasi oleh perempuan, berdasarkan usia didominasi oleh rata-rata usia 22 tahun, berdasarkan tahun angkatan didominasi oleh angkatan tahun 2022 dan berdasarkan basis kelas didominasi oleh basis kelas reguler. Berdasarkan gambaran kualitas pelayanan non akademik yang telah dilakukan secara keseluruhan dengan menggunakan metode *servqual* yakni mahasiswa sudah merasakan Puas. Meskipun didapati bahwa kategori Puas lebih banyak, namun ada beberapa hal yang harus diperhatikan khususnya pada aspek yang memiliki nilai rendah dibandingkan dengan lainnya untuk Citra Kampus selanjutnya.

Kata kunci: Pelayanan Non Akademik, RMIK, Servqual.

PENDAHULUAN

Pendidikan Tinggi adalah tingkat pendidikan setelah sekolah menengah yang mencakup diploma, program sarjana, program magister, program doktor, profesi, dan spesialis yang dirancang oleh perguruan tinggi berdasarkan budaya Indonesia. Perguruan Tinggi Swasta (PTS) adalah perguruan

tinggi yang didirikan dan/atau diselenggarakan oleh masyarakat. Sedangkan Mahasiswa adalah siswa yang ada pada Perguruan Tinggi tersebut (Kemdikbud, 2012).

Universitas Esa Unggul merupakan perguruan tinggi swasta yang berdiri sejak tahun 1993, menjadi pelopor dibentuknya Program Studi Rekam

Medis dan Informasi Kesehatan (RMIK) sejak tahun 1989 dan memperoleh Akreditasi “A”. Salah satu perguruan tinggi dengan populasi mahasiswa yang cukup padat, mempunyai 10 fakultas dengan jumlah 38 program studi. Universitas Esa Unggul membuka Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan sebagai salah satu wujud dari wadah bagi perekam medis untuk meningkatkan pengetahuan. Salah satu tujuan Universitas Esa Unggul menyediakan dan/atau membuka Program Studi RMIK ialah agar dapat menjadikan masyarakat sebagai individu yang peka terhadap masalah dan perkembangan IPTEK di bidang Rekam Medis dan Informasi Kesehatan dengan menerapkan pengetahuan dan keterampilan serta memahami tanggung jawab secara profesional. Universitas Esa Unggul menyediakan kuesioner pada aplikasi berbasis *website* atau dikenal dengan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) yang dimilikinya dan wajib diisi oleh setiap mahasiswa pada saat akan kenaikan semester baru. Dalam kuesioner tersebut terdapat beberapa pertanyaan mengenai kualitas pelayanan akademik dan non akademik serta sarana dan prasarana yang diberikan oleh kampus. Di sana mahasiswa juga dapat memberikan saran dan keluhan atau masukan mereka atas fasilitas kampus dan kualitas pelayanan yang didapatkan. Kualitas pelayanan akademik adalah hasil perbandingan antara apa yang dirasakan saat mendapatkan pelayanan tersebut dengan harapan sebelumnya. Dan kualitas pelayanan dikatakan berkualitas apabila hasil yang diperoleh sama atau bahkan melebihi (Kurbani, 2017). Pelayanan Akademik adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh karyawan akademik kepada mahasiswa agar pelayanan terlaksana dengan baik. Agar suatu perguruan tinggi dikatakan perguruan dengan standar baik mereka menggunakan pelayanan prima (Nofriavani dkk., 2022). Sedangkan Pelayanan Non Akademik merupakan layanan tambahan dan/atau ekstrakurikuler yang diberikan oleh universitas, dalam meningkatkan kemampuan siswa dan tidak berhubungan dengan kurikulum (Masyita, 2020).

Menurut Hidayah dalam penelitiannya, cara untuk mengetahui apakah mereka puas dengan kualitas pelayanan pada perguruan tinggi yang diberikan bukan dilihat dari bagaimana konsumen mengulang program dan pemakaian jasa yang sama. Akan tetapi, tergambar dari kesediaannya mahasiswa perguruan tinggi tersebut dalam menyebarkan berita positif dengan melakukan rekomendasi kepada orang lain atau melanjutkan ke jenjang

pasca sarjana dikemudian hari (Hidayah, 2016). Persepsi mahasiswa mengenai kualitas pelayanan yang diberikan sangat penting karena akan menjadi salah satu tolak ukur bagi sebuah perguruan tinggi agar dapat melihat secara langsung apakah kinerja mereka sudah maksimal (Pramusti, 2020). Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Kurbani didapatkan saran dan keluhan yang diambil dari beberapa mahasiswa mengenai tentang kualitas pelayanan, sistem administrasi, sarana dan prasarana yang masih banyak sekali dipertanyakan. Sehingga hal tersebut perlu mendapat jawaban, perhatian dan perbaikan yang lebih serius untuk dilakukan agar pelaksanaan kegiatan belajar mengajar di kampus dapat berjalan dengan baik (Kurbani, 2017).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Anila Umriana dan Dwimey Ayudewandari Pranatami dengan judul “Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik dan Non Akademik UIN WALISONGO Semarang” hasil yang didapatkan oleh peneliti dalam bentuk diagram dapat disimpulkan bahwa pada layanan akademik kepuasan mahasiswa tertinggi ada pada indikator Perwalian *Online* dengan indeks sebesar 2,99 dan kepuasan terendah ada pada indikator Sistem Perkuliahan *Online (e-learning)* dengan indeks sebesar 2,27 disebabkan karena belum optimalnya penggunaan *e-learning* yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. Kemudian pada layanan non akademik indikator tertinggi yaitu Pelayanan Pembinaan Keagamaan untuk mahasiswa dengan indeks sebesar 3,01, sedangkan indeks terendah yaitu Layanan Bimbingan Karir dan Informasi Kerja (Walisono *Career Centre*) dengan indeks sebesar 2,69 dikarenakan masih belum ada beberapa mahasiswa yang mendapatkan banyak informasi dengan hal tersebut (Umriana dan Pranatami, 2022).

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti melalui data laporan rekapitulasi kuesioner kepuasan mahasiswa pada Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Universitas Esa Unggul Jakarta Tahun Akademik 2021/2022 dan 2022/2023 yang peneliti dapatkan dari bagian Komisi Penjamin Mutu (KPM) Universitas Esa Unggul Jakarta. Dari data laporan rekapitulasi kuesioner mahasiswa terdapat 209 mahasiswa dengan jumlah 22 pertanyaan terkait pelayanan non akademik yang diajukan dan diperoleh rata-rata indeks kepuasan mahasiswa yang berbeda dari setiap komponen pertanyaan. Dari hasil observasi awal

yang telah dilakukan oleh peneliti, hasil kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan non akademik pada mahasiswa tahun akademik 2021/2022 diperoleh indeks kepuasan mahasiswa dengan total rata-rata yaitu 3,21/4,00 dan tahun akademik 2022/2023 dengan total rata-rata 2,91/4,00. Oleh karena itu, berdasarkan observasi awal dapat disimpulkan hasil rekapitulasi kepuasan mahasiswa pada Prodi RMIK UEU Jakarta tahun akademik 2022/2023 mengalami angka penurunan pada indeks kepuasan mahasiswa dibandingkan pada tahun akademik 2021/2022.

Dampak yang terjadi apabila menurunnya kepuasan pada mahasiswa, akan terjadi beberapa hal diantaranya menurunnya kualitas pendidikan karena banyak mahasiswa yang mungkin tidak puas dengan kualitas pendidikan yang diberikan oleh kampus. Menurunnya loyalitas mahasiswa akan menyebabkan mereka berpikir untuk mencari alternatif lain seperti pindah dan mengambil program studi yang sama di perguruan tinggi lain. Apabila kepuasan pada mahasiswa internal juga rendah hal tersebut dapat mempengaruhi citra perguruan tinggi di mata masyarakat, akhirnya dapat mempengaruhi penurunan jumlah calon mahasiswa yang akan mendaftar di perguruan tinggi tersebut (Surianti dkk., 2020).

METODE

Metode penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif yang mana peneliti mendeskripsikan mengenai subjek penelitian berdasarkan data variabel yang telah diperoleh. Peneliti mengumpulkan dan mengolah informasi menggunakan kuesioner dalam bentuk *google forms* yang disebar secara *online* dengan menggunakan skala *likert* dengan skala *interval* 1 sampai 5. Lalu data akan diolah menggunakan SPSS versi 25 dan disajikan dalam bentuk tabel. Kuesioner disebar untuk mengidentifikasi gambaran karakteristik mahasiswa, dan gambaran kualitas pelayanan non akademik pada mahasiswa Prodi RMIK UEU Jakarta dengan menggunakan metode *servqual* yang terdiri dari 5 indikator yaitu Dimensi *Empathy*,

Dimensi *Assurance*, Dimensi *Reliability*, Dimensi *Responsiveness*, dan Dimensi *Tangible*.

Tempat penelitian berada di Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Universitas Esa Unggul yaitu kampus utama Jakarta, Jalan Arjuna Utara No.9, Kebon Jeruk, Jakarta 11510. Waktu penelitian dimulai dari bulan Oktober 2023 – Mei 2024. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa aktif program studi RMIK angkatan tahun 2019-2023 basis kelas reguler dan pararel. Besaran sampel menggunakan rumus slovin dengan hasil sampel 74 responden. Dalam penelitian ini menggunakan teknik *stratified random sampling*. Diperoleh untuk basis kelas reguler 47 mahasiswa dan basis kelas pararel 27 mahasiswa.

HASIL

Tabel 1 Gambaran Karakteristik Mahasiswa Berdasarkan Jenis Kelamin dan Basis Kelas

No	Karakteristik Responden	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	20	27%
	Perempuan	54	73%
2	Basis Kelas		
	Reguler	49	66,2%
	Pararel	25	33,8%
	Total	74	100%

Berdasarkan tabel 1 di atas diketahui karakteristik jenis kelamin, total responden berjenis kelamin perempuan lebih banyak yaitu 73% dibandingkan dengan total responden berjenis kelamin laki-laki yang berjumlah 27%. Kemudian untuk karakteristik berdasarkan basis kelas, total responden kelas reguler lebih besar yaitu 66,2% dibandingkan dengan responden kelas pararel yang berjumlah 33,8%.

Tabel 2 Gambaran Karakteristik Mahasiswa Berdasarkan Usia

Variabel	N	Mean	Min-Max	SD	95% CI
Usia Responden	74	22 tahun	18-36 tahun	3,07 tahun	21,03-22,46

Berdasarkan tabel 2 di atas diketahui bahwa karakteristik berdasarkan usia, total responden dengan jumlah 74 didapati rata-rata usia responden dalam penelitian ini yaitu 22 tahun (95% CI 21,03-22,46), usia termuda ialah 18 tahun sedangkan usia tertua ialah 36 tahun.

Tabel 3 Gambaran Hasil Kualitas Pelayanan Non Akademik Secara Keseluruhan

Pelayanan Non Akademik		
Kategori	Jumlah	Persentase
Puas	39	52,7%
Tidak Puas	35	47,3%
Total	74	100%

Berdasarkan tabel 3 di atas diketahui bahwa secara keseluruhan Kualitas Pelayanan Non Akademik pada Prodi RMIK di Universitas Esa Unggul Jakarta didapati persentase Puas yaitu 52,7% dan persentase Tidak Puas yaitu 47,3%.

Tabel 4 Gambaran Kualitas Pelayanan Non Akademik Menggunakan Metode *Servqual*

Kategori	Jumlah	Persentase
Dimensi <i>Tangible</i>		
Puas	42	56,8%
Tidak Puas	32	43,2%
Total	74	100%
Dimensi <i>Reliability</i>		
Puas	44	59,5%
Tidak Puas	30	40,5%
Total	74	100%
Dimensi <i>Responsiveness</i>		
Puas	41	55,4%
Tidak Puas	33	44,6%
Total	74	100%
Dimensi <i>Assurance</i>		
Puas	61	82,4%
Tidak Puas	13	17,6%
Total	74	100%
Dimensi <i>Empathy</i>		
Puas	46	62,2%
Tidak Puas	28	37,8%
Total	74	100%

Berdasarkan tabel 4 di atas diketahui bahwa pada indikator Dimensi *Tangible* menunjukkan bahwa persentase Puas yaitu 56,8% dan Tidak Puas 43,2%. Pada indikator Dimensi *Reliability* menunjukkan bahwa persentase Puas yaitu 59,5% dan Tidak Puas 40,5%. Pada indikator Dimensi *Responsiveness* menunjukkan bahwa persentase Puas yaitu 55,4% dan Tidak Puas 44,6%. Pada indikator Dimensi *Assurance* menunjukkan bahwa persentase Puas yaitu 82,4% dan Tidak Puas 17,6%. Pada indikator Dimensi *Empathy* menunjukkan bahwa persentase Puas yaitu 62,2% dan Tidak Puas 37,8%.

PEMBAHASAN

Gambaran Hasil Karakteristik Mahasiswa Berdasarkan Jenis Kelamin, Basis Kelas dan Usia

Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa dari 74 responden yang merupakan mahasiswa aktif semester genap tahun 2023/2024 angkatan tahun 2019-2023 pada Prodi RMIK di Universitas Esa Unggul Jakarta. Dari karakteristik berdasarkan jenis kelamin, lebih didominasi oleh mahasiswa berjenis kelamin perempuan yang berjumlah 53 mahasiswa atau sebanyak 73%. Berdasarkan data yang didapat, hal ini dikarenakan jumlah mahasiswa Prodi RMIK di Universitas Esa Unggul Jakarta didominasi mahasiswa berjenis kelamin perempuan dengan jumlah 149 dari total 209 mahasiswa. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang mengatakan bahwa kejadian ini adalah normal karena kebanyakan responden berjenis kelamin perempuan saat akan mengisi kuesioner dengan persentase 79,801% (Bunardi dkk., 2021).

Dari karakteristik berdasarkan basis kelas, lebih didominasi oleh mahasiswa yang berasal dari kelas reguler sebanyak 49 mahasiswa dengan persentase 66,2%. Sedangkan mahasiswa yang berasal dari kelas paralel hanya berjumlah 25 dengan persentase 33,8%. Hal ini dikarenakan dari total 209 mahasiswa aktif angkatan tahun 2019-2023 basis kelas reguler berjumlah 133 mahasiswa dan sisanya adalah basis kelas paralel yaitu 76 mahasiswa. Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Tati Sugiarti, dijelaskan bahwa ada beberapa upaya yang dilakukan dalam berbagai faktor baik eksternal maupun internal, yang dimana seorang mahasiswa tersebut mendapatkan dukungan dari keluarga dan saudara untuk semangat dalam melakukan apa yang di inginkan oleh dirinya seperti minat dan

bakat, keterampilan dan sebagainya. Selain itu, ketika mahasiswa tersebut merasa bahagia dengan apa yang dilakukan olehnya karena melakukan apa yang disukai serta mendapatkan dukungan baik dari keluarga maupun saudara, mahasiswa tersebut akan lebih fokus dalam menyerap ilmu yang diberikan (Sugiarti, 2021).

Selanjutnya, karakteristik berdasarkan usia, didapatkan hasil bahwa rata-rata usia responden ialah 22 tahun, usia termuda ialah 18 tahun dan usia tertua ialah 36 tahun. Hal tersebut juga didasari oleh penelitian yang dilakukan oleh penelitian sebelumnya, bahwa usia dewasa yang dimana mereka dapat menentukan karir yang akan mereka jalankan, salah satunya ialah dengan menentukan tingkat pendidikan selanjutnya, melalui pendidikan tersebut mereka akan lebih fokus agar suatu saat nanti dapat bekerja dengan sesuai karir yang telah dijalankan (Chairiah dkk., 2020).

Gambaran Hasil Kualitas Pelayanan Non Akademik

Hasil analisis data yang dilakukan kepada 74 mahasiswa aktif angkatan tahun 2019-2023 Prodi RMIK UEU Jakarta dengan menggunakan metode *servqual* yang terdiri dari 5 indikator disingkat dengan kata TERRA (*Tangible, Empathy, Responsiveness, Reliability, Assurance*) menunjukkan bahwa pada kualitas pelayanan non akademik secara keseluruhan mahasiswa sudah merasakan “Puas”. Hasil yang didapatkan sejalan dengan penelitian sebelumnya, yang dilakukan penelitian terhadap Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan UIN Walisongo dengan diperolehnya indeks kepuasan mahasiswa lebih tinggi yaitu sebesar 2,83 pada layanan non akademik dibandingkan dengan layanan akademik yaitu 2,74 dapat disimpulkan bahwa kampus sudah memfasilitasi mahasiswanya dalam kegiatan dan layanan non akademik yang cukup memadai dengan harapan mahasiswa mampu berprestasi bukan hanya pada bidang akademik saja tetapi pada bidang non akademik juga (Umriana dan Pranatami, 2022). Pelayanan Non Akademik merupakan layanan tambahan dan/atau ekstrakurikuler yang diberikan oleh universitas, dalam meningkatkan kemampuan siswa dan tidak berhubungan dengan kurikulum (Masyita, 2020). Meskipun didapati bahwa secara keseluruhan persentase Puas lebih banyak, namun ada beberapa hal yang harus diperhatikan khususnya pada aspek yang memiliki persentase

rendah dibandingkan dengan lainnya untuk Citra Kampus seterusnya.

Berdasarkan dimensi *tangible* mahasiswa sudah merasakan “Puas”. Hasil yang didapatkan sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh I Putu Ayub Darmawan dan Edi Sujoko bahwa dari hasil skor yang diperoleh pada dimensi *tangible* secara keseluruhan ialah 4,01/5,00 artinya masih dalam kategori “Puas” (Darmawan dan Sujoko, 2017). Kualitas pelayanan dalam bukti fisik merupakan poin yang terpenting bagi penyelenggara pendidikan. Penerima layanan akan merasa puas jika tempat dimana dirinya menempuh pendidikan terasa nyaman dan menarik (Dharsono dkk., 2015). kualitas dosen dan karyawan serta suasana lingkungan akademik untuk keberlanjutannya dan keberhasilan didalam memasarkan pendidikannya. Penelitian bertujuan untuk menganalisis pengaruh variable Pelayanan Non Akademik, Akademik dan Citra Lembaga terhadap kepuasan mahasiswa dan loyalitas. Penelitian adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif kausalistik, dengan populasi seluruh mahasiswa Universitas Satya Wiyata Manda I, teknik pengambilan sampel dengan proportional random sampling dan pengumpulan data primer dilakukan dengan menggunakan metode angket, sedangkan analisis yang digunakan adalah *Structural Equation Model* (SEM. Namun, pada hasil yang didapatkan berdasarkan dimensi *tangible* ada hal yang harus tetap diperhatikan khususnya pada sub pertanyaan dengan persentase rendah yaitu “mempunyai kantin yang terjamin bersih dan sehat” dengan persentase 77,84%. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Junaidi Sagir, Alamsyah AB dan Emilia Septiani bahwa hasil yang diperoleh pada dimensi *tangible* memiliki persentase Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM) paling rendah yaitu 69,03% dibandingkan dengan persentase IKM pada dimensi lainnya (Sagir dkk., 2021).

Berdasarkan dimensi *reliability* mahasiswa sudah merasakan “Puas”. Hasil yang didapatkan sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Dennisa Dwi Lestari, Siti Khodijah Parinduri dan Ratih Fatimah bahwa hasil yang didapatkan dari kepuasan pasien yang dilakukan pada bagian Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam berdasarkan dimensi *reliability* dengan jumlah 43 responden memberikan jawaban “Puas” dengan persentase 72,8% (Lestari dkk., 2020). Hal yang berkaitan dengan dimensi *reliability* merupakan kemampuan

dan kemauan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara tepat, akurat dan handal (Umriana dan Pranatami, 2022). Namun, pada hasil yang didapatkan berdasarkan dimensi *reliability* ada hal yang harus diperhatikan khususnya pada sub pertanyaan dengan persentase rendah yaitu “kampus mempunyai jaringan internet dengan akses yang cepat” dengan persentase 71,62%. Untuk hasil dari sub pertanyaan dengan persentase terendah sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dimana pada sub pertanyaan penelitian tersebut terkait “memiliki jaringan internet dengan akses yang cepat” adalah sub pertanyaan dengan skor terendah yaitu 4,05/5,00 berdasarkan dimensi *reliability* (Darmawan dan Sujoko, 2017).

Berdasarkan dimensi *responsiveness* mahasiswa sudah merasakan “Puas”. Hasil yang didapatkan sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Tartini dengan melakukan penelitian kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik Prodi Manajemen Administrasi didapatkan skor total 850 dengan persentase sebesar 71,00% dengan kategori “Puas” berdasarkan dimensi *responsiveness* (Tartini, 2022). Dimensi *responsiveness* merupakan daya tanggap petugas dalam menanggapi keluhan, permintaan maupun pertanyaan konsumen, proaktif dan kesigapan dalam melayani pelanggan (Umriana dan Pranatami, 2022). Namun, pada hasil yang didapatkan berdasarkan dimensi *responsiveness* ada hal yang harus diperhatikan khususnya pada sub pertanyaan dengan persentase rendah yaitu “mahasiswa tidak perlu menunggu lama dalam mendapatkan pelayanan dari pihak kampus” dengan persentase 75,41%. Untuk hasil dari sub pertanyaan dengan persentase terendah sejalan dengan penelitian sebelumnya didapatkan sub pertanyaan dengan persentase terendah yaitu “petugas tidak membiarkan pengguna layanan menunggu terlalu lama” dengan skor 308 atau persentase sebesar 61,6% (Mahyaruddin, 2020).

Berdasarkan dimensi *assurance* mahasiswa sudah merasakan “Puas”. Hasil yang didapatkan sejalan dengan penelitian sebelumnya, dengan melakukan penelitian kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik berdasarkan dimensi *assurance* didapatkan skor total 131 dengan persentase sebesar 70,80% menunjukkan bahwa hasil tersebut dalam kategori “Puas” (Majid dkk., 2020). Pada dimensi *assurance* ini berkaitan

dengan sopan santun, pengetahuan, menanamkan kepercayaan dan keyakinan kepada pelanggan. Dimensi ini memiliki peran yang sangat penting dalam suatu jasa layanan karena membutuhkan tingkat kepercayaan tinggi agar pelanggan merasa aman dan terjamin kepada pemberi jasa tersebut (Tjoanoto dan Kunto, 2009). Namun, pada hasil yang didapatkan berdasarkan dimensi *assurance* ada hal yang harus diperhatikan khususnya sub pertanyaan dengan persentase rendah yaitu “memiliki area parkir yang aman” dengan persentase 83,24%. Untuk hasil dari sub pertanyaan dengan persentase terendah sejalan dengan penelitian sebelumnya, dengan didapkannya skor terendah pada sub pertanyaan “memiliki area parkir yang aman” yaitu dengan skor 4,21/5,00 berdasarkan dimensi *assurance* (Darmawan dan Sujoko, 2017).

Berdasarkan dimensi *empathy* mahasiswa sudah merasakan “Puas”. Hasil yang didapatkan sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Junaidi Sagir, Alamsyah AB dan Emilia Septiani bahwa hasil yang diperoleh pada dimensi *empathy* diperoleh persentase Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM) dengan persentase sebesar 73,59% dengan kategori “Puas” (Sagir dkk., 2021). Pada dimensi *empathy* ini berkaitan dengan keinginan karyawan secara individu dengan menjalin hubungan dan komunikasi yang baik dilakukan dengan cara rasa peduli, memberikan perhatian, memahami kebutuhan dan keluhan pelanggan (Bulkia, 2018). Namun, pada hasil yang didapatkan berdasarkan dimensi *empathy* ada hal yang harus diperhatikan khususnya sub pertanyaan dengan persentase rendah yaitu “memahami kebutuhan setiap mahasiswa secara spesifik” dengan persentase 74,86%. Untuk hasil dari sub pertanyaan dengan persentase terendah sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Indrajit dengan melakukan penelitian kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan. Didapatkan 2 sub pertanyaan dengan skor terendah dibandingkan dengan sub pertanyaan lainnya yaitu pada sub pertanyaan “pengertian akan kebutuhan mahasiswa” dengan skor 3.939 dan sub pertanyaan “rasa hormat kepada mahasiswa” dengan skor 3.906 (Indrajit, 2020).

SIMPULAN

Berdasarkan gambaran karakteristik, responden yang merupakan mahasiswa Prodi RMIK UEU Jakarta pada penelitian ini berdasarkan jenis kelamin didominasi oleh perempuan dengan

persentase 73%, berdasarkan usia didominasi oleh rata-rata usia ialah (22 tahun), berdasarkan tahun angkatan didominasi oleh angkatan tahun 2022 dengan persentase 41,9%, dan berdasarkan basis kelas didominasi oleh basis kelas reguler dengan persentase 66,2%.

Berdasarkan gambaran kualitas pelayanan non akademik yang dilakukan pada mahasiswa Prodi RMIK UEU Jakarta secara bersama-sama dengan menggunakan metode *servqual* yakni mahasiswa sudah merasakan puas dengan persentase 52,7% dan tidak puas dengan persentase 47,3%. Berdasarkan dimensi *tangible* mahasiswa sudah merasakan puas dengan persentase 56,8% dan tidak puas dengan persentase 43,2%, berdasarkan dimensi *reliability* mahasiswa sudah merasakan puas dengan persentase 59,5% dan tidak puas dengan persentase 40,5%, berdasarkan dimensi *responsiveness* mahasiswa sudah merasakan puas dengan persentase 55,4% dan tidak puas dengan persentase 44,6%, berdasarkan dimensi *assurance* mahasiswa sudah merasakan puas dengan persentase 82,4% dan tidak puas dengan persentase 17,6%, berdasarkan dimensi *empathy* mahasiswa merasakan sudah puas dengan persentase 62,2% dan tidak puas dengan persentase 37,8%. Meskipun didapati bahwa kategori Puas lebih banyak, namun ada beberapa hal yang harus diperhatikan khususnya pada aspek yang memiliki nilai rendah dibandingkan dengan lainnya untuk Citra Kampus selanjutnya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini. Kepada Bapak Daniel Happy Putra, S.K.M., M.K.M. selaku Ketua Program Studi D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan yang telah memberikan penulis izin untuk melakukan penelitian di Universitas Esa Unggul Jakarta. Kepada Ibu Nanda Aula Rumana, S.K.M., M.K.M. selaku Dosen Pembimbing Akademik dan Karya Tulis Ilmiah yang telah memberikan dorongan semangat, selalu mengingatkan serta memberikan masukan demi kelancaran penulisan Karya Tulis Ilmiah ini dengan baik. Para Responden Mahasiswa Aktif Semester Genap Tahun 2023/2024 Prodi RMIK Basis Kelas Reguler dan Pararel Angkatan Tahun 2019-2023 Universitas Esa Unggul Jakarta.

DAFTAR PUSTAKA

- Bulkia, S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 2(1), 49–58.
- Bunardi, A., Rizkifani, S., & Nurmainah, N. (2021). Studi Tingkat Pengetahuan dan Perilaku Swamedikasi Penggunaan Obat Analgesik Pada Mahasiswa Kesehatan. *Jurnal Mahasiswa Farmasi Fakultas Kedokteran UNTAN*, 4(1), 109–117.
- Chairiah, M. N., Rohaeti, E. E., & Fatimah, S. (2020). Pengambilan Keputusan Karier Siswa Cerdas Istimewa Bakat Istimewa (CIBI). *FOKUS (Kajian Bimbingan & Konseling Dalam Pendidikan)*, 3(2), 72–79.
- Darmawan, I. P. A., & Sujoko, E. (2017). Survei Terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Kualitas Layanan di STT Simpson Ungaran, Semarang, Jawa Tengah. *Satya Widya*, 33(1), 45. <https://doi.org/10.24246/j.sw.2017.v33.i1.p45-53>
- Dharsono, W. W., Nursanti, E., & Hutabarat, J. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Non Akademik Citra Lembaga Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa (Studi Kasus di Universitas Satya Wiyata Mandala Nabire). *Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri*, 1(2), 28–35. <http://eprints.itn.ac.id/id/eprint/3659>
- Hidayah, L. N. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Buana Perjuangan Karawang. *Jurnal Manajemen & Bisnis Kreatif*, 1(3), 275–287. <https://doi.org/10.36805/manajemen.v2i1.351>
- Indrajit. (2020). Analisa Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan di Perguruan Tinggi: Studi Kasus Universitas Swasta di Minahasa Utara. *Klabat Journal of Management*, 1(1), 55–65.
- Kemdikbud. (2012). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi. In *Undang-Undang* (pp. 3–5).
- Kurbani, A. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Fasilitas Pendidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa Kuliah pada Universitas PGRI Palembang. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 13(4), 22–35.

- Lestari, D. D., Parinduri, S. K., & Fatimah, R. (2020). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik Spesialis Penyakit dalam RSUD Kota Bogor Tahun 2018-2019. *Promotor*, 3(3), 231–240. <https://doi.org/10.32832/pro.v3i3.4172>
- Mahyaruddin, A. (2020). Analisis Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan (FISIP) terhadap Pelayanan Biro Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan UIN Ar-Raniry. *Electoral Governance Jurnal Tata Kelola Pemilu Indonesia*, 12(2), 6. <https://talenta.usu.ac.id/politeia/article/view/3955>
- Majid, A., Nurdiana, R., Mas'adah, N., Faizah, E. N., & Astuti, S. Y. (2020). Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Fakultas Ilmu Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Lamongan. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 3(2), 413–425. <https://doi.org/10.36778/jesya.v3i2.223>
- Masyita, S. (2020). Kepuasan Mahasiswa ditinjau dari Kualitas Pelayanan Akademik dan Non Akademik (Studi pada Program Studi Manajemen STIEM Bongaya). *Jurnal Brand*, 2(1), 90. <https://forlap.ristekdikti.go.id>
- Nofriavani, Winarno, M., & Zakir, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kampus terhadap Kepuasan Mahasiswa Angkatan 2018-2021 di Institut Teknologi & Bisnis Master Pekanbaru. *Sharing: Journal of Islamic Economics, Management and Business*, 1(1), 29–43.
- Pramusti, R. D. (2020). *Pengaruh Persepsi Siswa tentang Fasilitas Belajar dan Variasi Metode Mengajar terhadap Prestasi Belajar pada Mata Pelajaran PAI di SMAN 1 Taman Sidoarjo* (Vol. 19, Issue 932100920). Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
- Sagir, J., Abubakar, A., & Septiani, E. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pendidikan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram. *Distribusi - Journal of Management and Business*, 9(2), 237–256. <https://doi.org/10.29303/distribusi.v9i2.176>
- Sugiarti, T. (2021). Tantangan Mahasiswa Autis Belajar Bahasa Mandarin di Kelas Reguler Malam Tingkat 1 Akademi Bahasa Asing Internasional Bandung. *Jurnal Cakrawala Mandarin*, 5(2), 138. <https://doi.org/10.36279/apsmi.v5i2.137>
- Surianti, S., Mattalatta, M., & Tamsah, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Lamappapoleonro Soppeng. *Journal of Management*, 3(2), 15–26. <https://doi.org/10.31539/costing.v3i1.744>
- Tartini. (2022). Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Prodi Manajemen Administrasi Akademik Manajemen Belitung. *Jurnal Cafetaria*, 3(1), 141–150.
- Tjoanoto, M. T., & Kunto, Y. S. (2009). Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Satisfaction di Restoran Jade Imperial. *Manajemen Pemasaran Petra*, 1(1), 480–480. https://doi.org/10.1007/978-3-540-72816-0_11862
- Umriana, A., & Pranatami, D. A. (2022). Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Akademik dan Non Akademik UIN Walisongo Semarang. *Jurnal Penjaminan Mutu*, 8(1), 95–103. <https://doi.org/10.25078/jpm.v8i1.767>