

Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Akademik untuk Kepuasan Mahasiswa Poliban

Rudy Haryanto¹, Nia Afryana²

¹Program Studi Bisnis Digital, Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Banjarmasin, Banjarmasin, Indonesia.

²Program Studi Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Banjarmasin, Banjarmasin, Indonesia.

E-mail: roedy96@poliban.ac.id

* Corresponding Author



<https://doi.org/10.31004/jerkin.v5i1.7565>

ARTICLE INFO

Article history

Received: 18 July 2026

Revised: 25 July 2026

Accepted: 14 Aug 2026

Kata Kunci:

layanan akademik;
kepuasan mahasiswa;
kualitas pelayanan;
strategi layanan;
perguruan tinggi vokasi

Kata kunci

academic services;
student satisfaction;
service quality; service
strategy; vocational
higher education



ABSTRACT

Kualitas layanan akademik merupakan faktor strategis dalam membangun kepuasan mahasiswa dan reputasi perguruan tinggi vokasi. Penelitian ini bertujuan menganalisis kondisi layanan akademik dan merumuskan strategi peningkatan kualitas layanan akademik guna meningkatkan kepuasan mahasiswa Politeknik Negeri Banjarmasin. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dokumentasi, studi literatur, dan kuesioner mahasiswa. Data dianalisis secara deskriptif dengan memetakan temuan ke dalam dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy, komunikasi layanan, dan evaluasi berkelanjutan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas respons mahasiswa berada pada kategori puas, tetapi masih terdapat ketidakpuasan pada fasilitas pendukung sebesar 26%, ketepatan waktu layanan 20%, kesesuaian kualitas layanan dengan harapan 18%, daya tanggap staf 15%, dan kedisiplinan kerja 13%. Strategi prioritas meliputi standardisasi waktu layanan, pembagian tugas berbasis program studi, penguatan kanal pengaduan SIP, peningkatan kompetensi dan empati staf, optimalisasi komunikasi digital, evaluasi berkala berbasis data, serta perbaikan fasilitas pendukung secara berkelanjutan dan akuntabel bagi pengelola layanan institusi.

Academic service quality is a strategic factor in strengthening student satisfaction in vocational higher education. This study analyzed academic service conditions and formulated improvement strategies at Politeknik Negeri Banjarmasin. A descriptive qualitative approach was applied through interviews, observation, documentation, literature study, and student questionnaires. The findings showed that most responses were satisfied, but dissatisfaction remained in supporting facilities (26%), service timeliness (20%), conformity with expectations (18%), staff responsiveness (15%), and staff discipline (13%). Priority strategies include service-time standards, clearer staff responsibilities, SIP complaint channels, staff competence and empathy development, digital communication, periodic evaluation, and continuous facility improvement.



This is an open access article under the CC-BY-SA license.

How to Cite: Rudy Haryanto et al (2026). Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Akademik untuk Kepuasan Mahasiswa Poliban 5(1). <https://doi.org/10.31004/jerkin.v5i1.7565>

PENDAHULUAN

Layanan akademik merupakan salah satu titik sentuh utama antara perguruan tinggi dan mahasiswa. Dalam perguruan tinggi vokasi, mutu layanan akademik tidak hanya berhubungan dengan kelancaran administrasi pendidikan, tetapi juga dengan kecepatan informasi, kepastian prosedur, keandalan sistem, kemampuan staf, dan pengalaman mahasiswa dalam menyelesaikan kebutuhan akademiknya. Oleh karena itu, layanan akademik perlu ditempatkan sebagai bagian dari tata kelola mutu institusi yang harus dievaluasi dan diperbaiki secara berkelanjutan.

Kepuasan mahasiswa terbentuk ketika layanan yang diterima sesuai atau melampaui harapan mahasiswa. Layanan akademik yang responsif, jelas, sopan, tepat waktu, dan mudah diakses dapat memperkuat kepercayaan mahasiswa terhadap institusi. Sebaliknya, keterlambatan layanan, informasi yang tidak konsisten, fasilitas yang kurang memadai, atau kurangnya empati staf dapat menimbulkan ketidakpuasan dan memengaruhi citra perguruan tinggi. Dengan demikian, evaluasi layanan akademik perlu dilakukan berdasarkan suara mahasiswa sebagai penerima layanan.

Kajian kualitas layanan akademik banyak menggunakan kerangka SERVQUAL yang mencakup tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Parasuraman et al., 1988). Tangibles berkaitan dengan fasilitas fisik dan kenyamanan tempat layanan; reliability berkaitan dengan kemampuan memberikan layanan yang tepat dan konsisten; responsiveness berkaitan dengan ketanggapan staf; assurance berkaitan dengan kompetensi, kesopanan, dan kepastian layanan; sedangkan empathy berkaitan dengan perhatian terhadap kebutuhan mahasiswa. Studi terbaru juga menekankan pentingnya transparansi layanan dan kepercayaan institusional dalam membentuk kepuasan mahasiswa pada pendidikan tinggi (Bwachele et al., 2023).

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas layanan akademik memiliki hubungan erat dengan kepuasan mahasiswa. Assyahri dan Mardaus (2023) menemukan bahwa kualitas pelayanan akademik berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, terutama pada dimensi tangible, responsiveness, dan empathy. Ratnaningrum (2023) menunjukkan bahwa kesenjangan antara harapan mahasiswa dan kinerja layanan perlu menjadi dasar perbaikan layanan akademik. Studi lain juga menegaskan bahwa kualitas layanan, komunikasi interpersonal, citra institusi, dan pengelolaan layanan akademik berkontribusi terhadap kepuasan mahasiswa (Gunawan et al., 2024; Sulasmi et al., 2022; Susianti, 2019; Susetyo et al., 2022). Temuan-temuan tersebut memperkuat kebutuhan untuk menyusun strategi peningkatan layanan yang tidak bersifat umum, tetapi berbasis pada prioritas masalah yang paling dirasakan mahasiswa.

Politeknik Negeri Banjarmasin sebagai perguruan tinggi vokasi perlu memastikan bahwa layanan akademik berjalan efektif, mudah diakses, tepat waktu, transparan, dan berorientasi pada penyelesaian masalah mahasiswa. Layanan akademik mencakup pengurusan administrasi, penyampaian informasi, penyelesaian keluhan, dukungan kegiatan mahasiswa, layanan surat-menyurat, informasi beasiswa, dan penggunaan sistem informasi akademik. Dalam praktiknya, sejumlah aspek layanan masih perlu diperbaiki agar pengalaman mahasiswa menjadi lebih baik dan kepuasan mahasiswa meningkat.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas layanan akademik yang diberikan kepada mahasiswa Politeknik Negeri Banjarmasin dan merumuskan strategi peningkatan kualitas layanan akademik. Kontribusi utama artikel ini terletak pada pemetaan prioritas masalah layanan berdasarkan respons ketidakpuasan mahasiswa dan penyusunan strategi perbaikan yang aplikatif bagi pengelola layanan akademik.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan menggambarkan kondisi layanan akademik, mengidentifikasi aspek layanan yang belum optimal, dan merumuskan strategi peningkatan layanan berdasarkan data lapangan. Objek penelitian adalah strategi peningkatan kualitas layanan akademik guna meningkatkan kepuasan mahasiswa Politeknik Negeri Banjarmasin.

Sumber data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan Kepala Subbagian Akademik Poliban, observasi layanan akademik, dan kuesioner kepada mahasiswa aktif semester 6 dan 8. Data sekunder diperoleh dari dokumen institusi, literatur, dan referensi yang berkaitan dengan kualitas layanan akademik dan kepuasan mahasiswa. Data kuesioner dalam artikel ini disajikan sebagai agregat respons pada setiap butir layanan sehingga analisis difokuskan pada prioritas masalah, bukan pada generalisasi statistik yang luas. Dengan demikian, jumlah dan persentase pada tabel hasil dibaca sebagai respons kuesioner terolah per butir layanan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, kuesioner, dokumentasi, dan studi literatur. Wawancara digunakan untuk memperoleh informasi mengenai kanal layanan akademik, mekanisme penyelesaian keluhan, media komunikasi, dukungan akademik, serta rencana pengembangan layanan. Kuesioner digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap

berbagai aspek layanan. Observasi dan dokumentasi digunakan untuk melengkapi temuan agar interpretasi hasil menjadi lebih utuh.

Teknik analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif. Data wawancara direduksi, dikategorikan, dan dihubungkan dengan hasil kuesioner. Data kuesioner dianalisis melalui persentase respons puas dan tidak puas pada setiap butir, kemudian dipetakan ke dalam prioritas masalah layanan. Strategi peningkatan layanan dirumuskan dengan mengaitkan temuan lapangan, dimensi kualitas layanan, kebutuhan praktis mahasiswa, dan prinsip perbaikan berkelanjutan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan akademik Poliban telah memiliki beberapa kanal pelayanan, antara lain loket, WhatsApp, unit pelayanan, media sosial, dan sistem informasi akademik. Wawancara dengan pihak akademik menunjukkan bahwa layanan akademik diarahkan untuk mendukung validitas data mahasiswa, pelayanan administrasi, penyelesaian keluhan, dukungan kegiatan kemahasiswaan, informasi beasiswa, dan penyebaran informasi akademik melalui SIP serta media digital lainnya.

Pihak akademik juga telah mengembangkan fitur lapor akademik pada SIP sebagai sarana untuk menampung aspirasi dan keluhan mahasiswa. Selain itu, akademik berupaya membuka ruang komunikasi melalui unit kegiatan mahasiswa, menggunakan WhatsApp sebagai media layanan, dan menyebarkan informasi melalui media sosial serta SIP. Namun, hasil wawancara juga menunjukkan bahwa kedekatan dengan mahasiswa, keterbatasan operasional, konsistensi tindak lanjut, dan optimalisasi strategi layanan masih menjadi tantangan yang perlu diperbaiki.

Data kuesioner menunjukkan bahwa sebagian besar respons mahasiswa berada pada kategori puas atau sangat puas. Meskipun demikian, masih terdapat ketidakpuasan pada beberapa aspek yang perlu menjadi perhatian. Aspek yang paling menonjol adalah fasilitas pendukung, ketepatan waktu pelayanan, kesesuaian kualitas layanan dengan harapan mahasiswa, daya tanggap staf, dan kedisiplinan kerja. Ringkasan prioritas masalah disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Prioritas Masalah Layanan Akademik Berdasarkan Respons Ketidakpuasan

Aspek layanan	Jumlah	Persentase	Dimensi
Ketersediaan fasilitas pendukung, seperti kamar kecil yang cukup dan bersih	42	26%	Tangibles
Ketepatan waktu layanan dan penyelesaian masalah mahasiswa	33	20%	Reliability
Kesesuaian kualitas layanan akademik dengan harapan mahasiswa	29	18%	Reliability
Kecepatan dan ketanggapan staf dalam memberikan pelayanan	24	15%	Responsiveness
Kedisiplinan kerja staf akademik	21	13%	Assurance
Rasa aman dan nyaman dalam penyelesaian masalah akademik	20	12%	Assurance
Kejelasan dan kemudahan informasi akademik	19	12%	Communication
Kemudahan memperoleh pelayanan surat-menyurat/administrasi	19	12%	Reliability
Kesantunan dan keramahan staf dalam memberikan pelayanan	19	12%	Empathy
Bantuan staf saat mahasiswa menghadapi masalah akademik	19	12%	Empathy
Bimbingan dan arahan penyelesaian masalah secara efektif dan efisien	18	11%	Empathy
Pemahaman dan simpati staf terhadap permasalahan mahasiswa	14	9%	Empathy
Kebersihan dan kenyamanan tempat pelayanan akademik	14	9%	Tangibles
Kemudahan akses tempat pelayanan akademik	13	8%	Tangibles

Aspek layanan	Jumlah	Persentase	Dimensi
Kemampuan staf akademik dalam memberikan layanan	13	8%	Assurance

Keterangan: jumlah dan persentase menunjukkan respons tidak puas dan sangat tidak puas pada setiap butir layanan berdasarkan data kuesioner terolah.

Berdasarkan Tabel 1, aspek tangibles menjadi perhatian utama karena fasilitas pendukung memperoleh tingkat ketidakpuasan tertinggi. Fasilitas layanan yang bersih, nyaman, dan mudah diakses merupakan bagian awal dari pengalaman mahasiswa saat berinteraksi dengan layanan akademik. Ketidakpuasan pada fasilitas pendukung menunjukkan perlunya pengawasan kebersihan, penjadwalan petugas, penyediaan fasilitas dasar, dan pemantauan fasilitas secara rutin agar tempat layanan memberikan kesan profesional.

Pada dimensi reliability, ketepatan waktu dan kesesuaian kualitas layanan dengan harapan mahasiswa menjadi masalah penting. Ketepatan waktu berhubungan dengan janji layanan, penyelesaian surat, penyelesaian keluhan, dan pemberian informasi. Apabila penyelesaian layanan tidak sesuai dengan waktu yang dijanjikan, mahasiswa dapat mengalami kerugian waktu dan kesulitan dalam mengurus kebutuhan akademik. Oleh karena itu, layanan akademik perlu memiliki standar waktu layanan, pencatatan permohonan, dan pelaporan progres yang dapat dipantau oleh pimpinan unit.

Dimensi responsiveness tampak pada ketidakpuasan terhadap kecepatan dan ketanggapan staf. Temuan ini menunjukkan bahwa layanan akademik tidak hanya membutuhkan kehadiran staf, tetapi juga kesiapan staf dalam memahami kebutuhan mahasiswa, menjawab pertanyaan, memberikan solusi, dan menindaklanjuti masalah. Peningkatan daya tanggap dapat dilakukan melalui pembagian tugas berbasis jurusan atau program studi, penguatan helpdesk, dan pemanfaatan SIP sebagai kanal pelaporan yang lebih terpantau.

Dimensi assurance dan empathy berkaitan dengan kepercayaan mahasiswa terhadap kemampuan staf, kedisiplinan, kesopanan, rasa aman, dan kepedulian terhadap masalah mahasiswa. Ketidakpuasan pada aspek tersebut menunjukkan bahwa strategi peningkatan layanan tidak cukup hanya dengan memperbaiki prosedur, tetapi juga perlu membangun budaya layanan yang ramah, disiplin, komunikatif, dan berorientasi pada penyelesaian masalah. Pelatihan layanan prima, etika komunikasi, dan pemahaman psikologis mahasiswa menjadi bagian penting dari strategi ini.

Aspek komunikasi juga menjadi perhatian karena sebagian mahasiswa menilai informasi akademik belum mudah dan jelas dipahami. Dalam konteks layanan akademik modern, penyampaian informasi perlu dilakukan melalui kanal yang mudah dijangkau mahasiswa, seperti SIP, WhatsApp, Instagram, atau media sosial resmi. Namun, penggunaan media digital harus disertai konsistensi pesan, kejelasan alur, pembaruan informasi, dan forum tanya jawab agar mahasiswa memperoleh kepastian informasi.

Tabel 2. Rumusan Strategi Peningkatan Layanan Akademik

Dimensi	Fokus masalah	Strategi peningkatan
Tangibles	Fasilitas pendukung dan tempat layanan belum sepenuhnya bersih, nyaman, dan mudah diakses.	Membuat jadwal pengawasan kebersihan, menyediakan fasilitas dasar, memperbaiki akses layanan, dan mengevaluasi kondisi ruang layanan secara berkala.
Reliability	Ketepatan waktu dan kualitas penyelesaian layanan belum sepenuhnya sesuai harapan mahasiswa.	Menetapkan standar waktu layanan, mencatat setiap permohonan, membagi tanggung jawab per jurusan/prodi, dan melaporkan progres penyelesaian layanan.
Responsiveness	Sebagian mahasiswa menilai staf belum cukup cepat dan tanggap dalam membantu kebutuhan akademik.	Menguatkan helpdesk akademik, mengoptimalkan fitur lapor akademik di SIP, dan mempercepat tindak lanjut keluhan mahasiswa.
Assurance	Kedisiplinan dan kemampuan staf masih perlu diperkuat agar mahasiswa memperoleh kepastian layanan.	Melakukan pelatihan layanan akademik, evaluasi kinerja rutin, pembaruan SOP, dan pengembangan kompetensi teknologi informasi.

Dimensi	Fokus masalah	Strategi peningkatan
Empathy	Sebagian mahasiswa membutuhkan bimbingan, arahan, keramahan, dan perhatian yang lebih baik.	Membangun budaya layanan prima, meningkatkan etika komunikasi, memberikan arahan prosedural yang mudah dipahami, dan memperkuat koordinasi dengan dosen wali.
Communication	Informasi akademik belum selalu mudah diakses dan dipahami mahasiswa.	Menyediakan kanal informasi terpadu melalui SIP, WhatsApp, dan media sosial resmi; membuka forum tanya jawab; serta menyusun panduan layanan akademik.
Evaluation	Perbaikan layanan belum sepenuhnya berbasis pemantauan kepuasan yang teratur.	Melaksanakan survei kepuasan mahasiswa tiap semester, mendokumentasikan keluhan berulang, dan menggunakan hasil survei sebagai dasar perbaikan layanan.

Strategi peningkatan layanan akademik yang dihasilkan dari penelitian ini dapat dirumuskan dalam empat arah utama. Pertama, standardisasi proses layanan perlu dilakukan agar mahasiswa memperoleh kepastian waktu, alur, dan penanggung jawab. Kedua, penguatan kapasitas staf perlu dilakukan melalui pelatihan, evaluasi, pembagian tugas, dan pembaruan SOP. Ketiga, optimalisasi kanal digital seperti SIP dan media sosial perlu diarahkan pada penyampaian informasi, pengaduan, tindak lanjut, dan dokumentasi layanan. Keempat, pembenahan fasilitas pendukung perlu dilakukan secara konsisten agar pengalaman layanan mahasiswa menjadi lebih nyaman.

Temuan ini memperlihatkan bahwa peningkatan layanan akademik merupakan proses multidimensi. Layanan akademik tidak hanya bergantung pada fasilitas fisik, tetapi juga pada keandalan prosedur, daya tanggap staf, kejelasan informasi, jaminan kompetensi, empati, transparansi, dan kepercayaan mahasiswa terhadap institusi. Dengan demikian, strategi peningkatan layanan akademik perlu dilaksanakan secara terpadu antara pimpinan, staf akademik, program studi, dosen wali, dan mahasiswa sebagai penerima layanan.

Dari sisi kontribusi praktis, artikel ini menawarkan peta prioritas perbaikan layanan akademik yang dapat digunakan oleh pengelola layanan untuk menentukan tindakan jangka pendek dan jangka menengah. Tindakan jangka pendek dapat diarahkan pada penguatan kanal informasi, standar waktu layanan, dan pengawasan fasilitas. Tindakan jangka menengah dapat diarahkan pada pengembangan kompetensi staf, pembaruan SOP, integrasi data keluhan, dan survei kepuasan berkala.

Keterbatasan penelitian ini terletak pada penggunaan analisis deskriptif sehingga hasilnya belum dimaksudkan untuk menguji hubungan kausal antarvariabel. Selain itu, data kuesioner disajikan dalam bentuk agregat respons sehingga pembacaan hasil perlu difokuskan pada prioritas masalah layanan, bukan pada generalisasi statistik yang luas. Penelitian lanjutan dapat menggunakan pendekatan kuantitatif yang lebih kuat, misalnya pengukuran kepuasan berbasis SERVQUAL, Importance Performance Analysis, atau model layanan digital agar prioritas perbaikan layanan akademik dapat dirumuskan secara lebih presisi.

SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa layanan akademik Politeknik Negeri Banjarmasin secara umum telah berjalan dan sebagian besar respons mahasiswa berada pada kategori puas. Namun, masih terdapat sejumlah aspek yang perlu diperbaiki, terutama ketersediaan fasilitas pendukung, ketepatan waktu layanan, kesesuaian kualitas layanan dengan harapan mahasiswa, daya tanggap staf, kedisiplinan kerja, kejelasan informasi, kemudahan administrasi, keramahan, bantuan penyelesaian masalah, dan kemampuan staf dalam memberikan layanan.

Strategi peningkatan kualitas layanan akademik yang dapat dilakukan meliputi standardisasi waktu layanan, pembagian tugas yang lebih jelas, penguatan fitur lapor akademik pada SIP, optimalisasi kanal komunikasi digital, peningkatan kompetensi dan empati staf, evaluasi kinerja layanan secara berkala, serta perbaikan fasilitas pendukung. Strategi tersebut perlu diterapkan secara konsisten agar layanan akademik lebih responsif, mudah diakses, transparan, dan mampu meningkatkan kepuasan mahasiswa secara berkelanjutan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Politeknik Negeri Banjarmasin, khususnya Bagian Akademik, Jurusan Administrasi Bisnis, serta mahasiswa yang telah berpartisipasi dalam pengumpulan data penelitian ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, informasi, dan masukan dalam penyusunan artikel ini.

REFERENSI

- Assyahri, W., & Mardaus, M. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Padang. *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik*, 5(3), 239-247. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v5i3.638>
- Bwachele, V. W., Chong, Y. L., & Krishnapillai, G. (2023). Perceived service quality and student satisfaction in higher learning institutions in Tanzania. *Humanities and Social Sciences Communications*, 10, Article 444. <https://doi.org/10.1057/s41599-023-01913-6>
- Gunawan, D. T., Atmohadikusumo, D. R., & Gunotomo, D. T. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan komunikasi interpersonal terhadap kepuasan mahasiswa dan alumni: Studi kasus Universitas Gunadarma. *Journal of Business, Finance, and Economics (JBFE)*, 5(1), 97-110. <https://doi.org/10.32585/jbfe.v5i1.5077>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Ratnaningrum, L. P. R. A. (2023). Analisis kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik di Sekolah Tinggi Manajemen Informatika & Komputer Indonesia. *Bussman Journal: Indonesian Journal of Business and Management*, 3(1), 279-299. <https://doi.org/10.53363/buss.v3i1.124>
- Sulasmi, S., Prasetya, I., & Aktar, S. (2022). Analisis kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik di Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen (STIM) Sukma Medan. *Jurnal Pendidikan dan Konseling (JPDK)*, 4(6), 5840-5848. <https://doi.org/10.31004/jpdk.v4i6.9217>
- Susianti, S. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Prabumulih. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 3(1), 15-26. <https://doi.org/10.31539/costing.v3i1.744>
- Susetyo, D. P., Pranajaya, E., Setiawan, T., & Suryana, A. (2022). Kualitas pelayanan akademik dan citra institusi sebagai determinan kepuasan mahasiswa. *Formosa Journal of Applied Sciences*, 1(4), 473-492. <https://doi.org/10.55927/fjas.v1i4.1250>