

Visionist

Vol. 9, Nomor 1–Maret 2020

PERAN REPORTER DALAM MENINGKATKAN MUTU SIARAN PADA PROGRAM SIARAN LAMPUNG HARI INI DI TVRI LAMPUNG <i>Al Hadid, Andala Rama Putra Barusman dan Marzuki Noor</i>	1-5
PENGARUH SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN MODERN DAN KUALITAS LAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA TELUK BETUNG <i>M. Ardi, Tina Miniawati dan Defrizal</i>	6-15
PENGARUH MOTIVASI LINGKUNGAN KERJA DAN PROFESIONALISME KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN LAMPUNG SELATAN <i>Dian Riyanti, Iskandar A Alam dan Defrizal</i>	16-22
ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENDENGAR TERHADAP PROGRAM SIARAN TEMBANG KENANGAN RADIO RAJAWALI 95,2 FM LAMPUNG <i>Estrutyas P, Andala Rama Putra Barusman dan V. Saptarini</i>	23-28
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI INSTITUT TEKNOLOGI SUMATERA <i>M Nuzul, A Suharyo dan Habibburahman</i>	29-34
ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA PENGELOLAAN KEUANGAN PERGURUAN TINGGI SWASTA DI INDONESIA <i>Sri Surya, Andala Rama Putra Barusman dan Hendri Dunan</i>	35-41
PENGARUH PROGRAM PENCEGAHAN DAN KEBIJAKAN PERUSAHAAN TERKAIT PANDEMI COVID-19 TERHADAP PRODUKTIVITAS PEGAWAI DI PT BUKIT ASAM, TBK UNIT DERMAGA KERTAPATI SELAMA MASA SIAGA COVID-19 KOTA PALEMBANG <i>Tommy, Haninun dan M Oktavianur</i>	41-49
PENGARUH GAYA KOMUNIKASI, SENI MEDIASI DAN CARA PENDEKATAN MEDIATOR TERHADAP KEPUASAN KARYAWAN PT GREAT GIANT PINEAPPLE DALAM PENYELESAIAN KASUS HUBUNGAN INDUSTRIAL PADA DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI KABUPATEN LAMPUNG TENGAH <i>Yusnitalia, Iskandar A Alam dan Defrizal</i>	50-60

Jurnal Manajemen Visionist	Volume 9	Nomor 2	Halaman 1 – 60	Bandar Lampung Sept 2020	ISSN 1411 – 4186
-------------------------------	----------	---------	-------------------	-----------------------------	---------------------

ISSN 1411 – 4186

Jurnal Manajemen

Visionist

Volume 9, Nomor 1 – Maret 2020

DEWAN PENYUNTING

Penyunting Ahli

Sudarsono (Ketua)
Sri Utami Kuntjoro
Sinung Hendratno
Agus Wahyudi
Abdul Basit

Penyunting Pelaksana

Budhi Waskito
Ardansyah
Eka Kusmayadi
Zainal Abidin

Alamat:

Jl. Z.A. Pagar Alam No. 89, Bandar Lampung
Tel. 0721- 789825; Fax. 0721 - 770261
Email: visionist@ubl.ac.id

Diterbitkan oleh:

Program Studi Manajemen (S2)
Program Pascasarjana Universitas Bandar Lampung

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI INSTITUT TEKNOLOGI SUMATERA

M. Nuzul Mubarakah¹, A. Suharyo², Habbiburahman³
Program Studi Magister Manajemen Universitas Bandar Lampung

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan di Institut Teknologi Sumatera (ITERA) ditinjau dari aspek fisik (Tangibles), ditinjau dari aspek kehandalan (Reliability), ditinjau dari aspek daya tanggap (Responsiviness), ditinjau dari aspek jaminan (Assurance), ditinjau dari aspek empati (Emphaty) dan mengetahui kualitas pelayanan di Institut Teknologi Sumatera secara umum. Penelitian dilakukan di ITERA pada bulan April 2020. Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis secara deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di ITERA ditinjau dari aspek fisik (Tangibles) berada pada kategori baik, ditinjau dari aspek kehandalan (Reliability) berada pada kategori baik, ditinjau dari aspek daya tanggap (Responsiviness) berada pada kategori cukup baik, ditinjau dari aspek jaminan (Assurance) berada pada kategori cukup baik, ditinjau dari aspek empati (Emphaty) berada pada kategori baik. Berdasarkan indikator-indikator tersebut diperoleh bahwa kualitas pelayanan ITERA secara umum berada pada kategori baik.

Kata kunci: Daya tanggap, Empati, Fisik, Jaminan, Kehandalan, Kualitas pelayanan.

DOI :
Available at <http://jurnal.ubl.ac.id/index.php/JBMK>

Pendahuluan

Undang-Undang Nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi mendefinisikan bahwa pendidikan tinggi adalah jenjang pendidikan setelah pendidikan menengah yang mencakup program diploma, program sarjana, program magister, program doktor, dan program profesi, serta program spesialis, yang diselenggarakan oleh perguruan tinggi berdasarkan kebudayaan bangsa Indonesia. Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa, dan negara.

Peranan yang sangat penting pada Pendidikan Tinggi ini dalam menghasilkan lulusan yang berkompentensi dan mampu menerapkan kemampuan di tengah masyarakat agar meningkatkan berbagai kualitas yang ada di lingkungannya. Maka dari itu untuk mencapai tujuan-tujuan Pendidikan Tinggi tersebut perlu ada berbagai strategi dan kebijakan di dalam lingkungan pendidikan tinggi, salah satunya melalui pelayanan pendidikan yang baik. Pelayanan pendidikan yang baik dapat diukur melalui penilaian pelayanan pendidikan yang berorientasi pada nilai pengguna jasa (*costumer value*) yaitu mahasiswa dalam pengguna jasa Pendidikan Tinggi untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Pendidikan Tinggi yang diberikan.

Berdasarkan Pangkalan Data Pendidikan Tinggi 2019, Perguruan Tinggi Negeri di Lampung hanya memiliki satu PTN yang terakreditasi A yakni Universitas Lampung, sedangkan Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung dan Politeknik Negeri Lampung baru terakreditasi B. Tiga PTN ini merupakan Perguruan Tinggi yang cukup tua di Lampung sehingga akreditasi yang baik merupakan hal yang seharusnya ada pada PTN tersebut. Institut Teknologi Sumatera (ITERA) merupakan PTN termuda di Lampung yang beridiri sejak 2014 namun hingga kini belum terakreditasi. Sejalan dengan itu, pelayanan di ITERA merupakan salah satu hal penting yang dikedepankan untuk mendapatkan akreditasi terbaik dan mencapai tujuan pendidikan tinggi secara umum dan tujuan ITERA secara khusus.

Evaluasi pelayanan perguruan tinggi dapat dilakukan melalui pengukuran kualitas pelayanan kepada mahasiswa, dosen dan pegawai di ITERA, sasaran penilaian kualitas pelayanan di ITERA adalah mahasiswa, dosen dan pegawai ITERA yang aktif dalam pelaksanaan kegiatan perguruan tinggi di ITERA. Menurut Kotler dan Keller dalam Fandi Tjiptono (2014), Barusman (2014), menerangkan bahwa untuk melakukan pengukuran

kualitas pelanggan dapat dilakukan melalui sistem keluhan saran, *ghost/ mystery shopping*, *lost customer analysis* dan survei kepuasan pelanggan dengan memperhatikan beberapa indikator pengukuran kualitas pelayanan. Menurut Lupiyoadi (2001), Mega (2016), terdapat lima dimensi kualitas yang dapat menjadi dasar pengukuran kualitas pelayanan di ITERA yakni *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Sejalan dengan teori tersebut, ITERA sebagai perguruan tinggi yang baru dirasa masih memiliki fasilitas yang kurang memadai dalam hal fisik atau *tangible*, kemudian juga pada bidang kehandalan dimana sumberdaya yang ada mayoritas merupakan orang-orang baru dirasa kurang memiliki pengalaman yang berpengaruh kepada kehandalannya, begitu juga pada daya tanggap, jaminan dan empati.

Metodologi

Metode Analisis Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif sebagai metode ilmiah sering digunakan dan dilaksanakan oleh sekelompok peneliti dalam bidang ilmu sosial, termasuk juga ilmu pendidikan. Penelitian kualitatif dilaksanakan untuk membangun pengetahuan melalui pemahaman dan penemuan. Pendekatan penelitian kualitatif adalah suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metode yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia. Pada penelitian ini peneliti membuat suatu gambaran kompleks, meneliti kata-kata, laporan terinci dari pandangan responden (Iskandar, 2009).

Teknik analisis data menggunakan teknik analisis deskriptif yaitu penjelasan terkait gambaran pegawai, dosen dan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan di ITERA. Metode penelilitan menggunakan metode analisis kualitatif sebagai produser pemecahan masalah yang diselidiki dengan menjelaskan kriteria dan memudahkan dalam penentuan kesimpulan hasil penelitian.

Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data

Jenis data yang digunakan oleh peneliti terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli atau tidak melalui perantara. Data primer secara khusus dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari hasil wawancara kepada responden. Data sekunder merupakan data yang sudah dipublikasikan. Data sekunder dapat diperoleh melalui studi kepustakaan.

Alat pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah wawancara (interview), merupakan percakapan antara peneliti dengan seseorang yang berhadapan mendapatkan informasi, dan informan atau seorang yang diasumsikan mempunyai informasi penting tentang suatu obyek.

Hasil dan Pembahasan

Pelayanan di Institut Teknologi Sumatera

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dari berbagai sumber terkait pelayanan yang ada di ITERA terdapat empat program pokok pelayanan yang disusun secara *holistic* sehingga setiap program saling mendukung dan melempngkapi. Program-program pelayanan tersebut yakni Program Pelayanan dan Pengembangan Akademik, Program Pelayanan dan Pengembangan Kelembagaan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat, Program Pelayanan dan Pengembangan Sumber Daya dan Program Pelayanan dan Pengembangan Organisasi dan Manajemen. Penilaian kualitas pelayanan ITERA pada penelitian ini berdasarkan dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Lupiyoadi (2001), Barusman (2019), Menurutnya terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yang dapat digunakan untuk menilai suatu kualitas pelayanan.

a) Tangible (Bukti Fisik)

Tangible (bukti fisik) merupakan pelayanan yang diberikan melalui tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi dan hal lain yang dapat diperluas dalam bentuk hubungan dengan konsumen lain sebagai pengguna jasa. Indikator bukti fisik menurut Daryanto (2013), adalah fasilitas fisik, perlengkapan, penampilan karyawan dan bahan tertulis. Berdasarkan hasil wawancara kebutuhan fisik untuk setiap bidang pelayanan

khususnya empat pokok pelayanan ITERA yakni Pelayanan dan pengembangan akademik, Pelayanan dan pengembangan kelembagaan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, Pelayanan dan pengembangan sumber daya, dan Pelayanan dan pengembangan organisasi dan manajemen sudah terpenuhi dengan baik.

Kebutuhan fisik tersebut berupa gedung, ruang kerja, ruang kuliah, ruang rapat, mushola, gudang, aula, wisma, mobil dinas, toilet, koperasi, serta fasilitas penunjang berupa jaringan internet, telepon, komputer, proyektor, pendingin ruangan, ATM center dan fasilitas penunjang lainnya. Terpenuhinya kebutuhan fisik tersebut serta masih terpelihara kebutuhan fisik ini menjadi dasar responden untuk berpendapat bahwa kebutuhan fisik yang diberikan ITERA tergolong baik. Begitu juga dengan penampilan karyawan yang rapih dan menggunakan seragam ITERA pada hari-hari tertentu. Sebagai sivitas akademika sudah merupakan kewajiban untuk berpenampilan rapih dan baik, sehingga semua karyawan maupun dosen sudah memahami hal ini. Selain peraturan yang sudah ditetapkan juga sebagai contoh dan teladan bagi mahasiswa yang ada di ITERA. Bukti fisik untuk bahan tertulis merupakan bukti fisik berupa dokumen-dokumen tertulis yang dimiliki oleh bagian-bagian pelayanan di ITERA. Misalnya surat masuk dan surat keluar yang selalu diarsipkan, kemudian dokumen-dokumen SOP setiap unit yang disimpan pada tempat yang mudah dijangkau sehingga bias digunakan apabila dibutuhkan. Namun saat ini ITERA mulai melakukan pengurangan penggunaan kertas sehingga arsip-arsip dokumen yang ada sebagian besar sudah dipindahkan ke penyimpanan online *google drive*. Penyimpanan online pada *google drive* ini tidak terbatas sebagai bentuk keseriusan ITERA membeli layanan penyimpanan tersebut untuk menunjang kegiatan ITERA. Dengan adanya fasilitas ini juga memudahkan sivitas akademika untuk mengakses dokumen dimanapun berada tanpa harus mengambil di tempat penyimpanan dan tidak memakan tempat untuk penyimpanan.

Meskipun hasil dari pengumpulan data pada penelitian ini menilai kualitas fisik yang berada ITERA baik masih banyak hal fisik yang perlu dibangun dan dikembangkan di ITERA. Hal ini merupakan suatu yang wajar karena ITERA merupakan perguruan tinggi yang masih baru. Fasilitas fisik lain misalnya gedung khusus untuk jurusan masing-masing yang ada di ITERA, adanya gedung pusat kegiatan mahasiswa, kemudian adanya jalan aspal di semua lingkungan ITERA dan pemanfaatan lahan ITERA yang dimaksimalkan. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa bukti fisik pelayanan ITERA berada pada kategori baik.

b) Reliability (Kehandalan)

Reliability (kehandalan), merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat sasaran dan sesuai harapan (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*ontime*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan tiap waktu. Indikator kehandalan (*reliability*) menurut J. Supranto (2003), adalah prosedur pelayanan yang handal dan ketepatan pemenuhan janji.

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan para responden, diperoleh informasi kehandalan pelayanan ITERA dalam melaksanakan empat pokok pelayanan ITERA seperti menyelesaikan pekerjaan dengan handal yakni tepat waktu, pelayanan yang dilakukan sesuai harapan dan tepat sasaran. Contoh pekerjaan yang dilakukan tepat waktu misalnya kehadiran para sivitas akademika yang tepat waktu karena dikontrol melalui presensi finger print atau pocket ITERA yang dapat diakses melalui smartphone. Melalui kontrol presensi ini membuat sivitas akademika untuk hadir tepat waktu dan bersifat tegas, apabila terekam ada yang terlambat maka diharuskan mengambil lembur atas keterlambatannya. Namun jika melewati batas maksimal keterlambatan maka akan dianggap tidak masuk kerja. Contoh lain terkait pekerjaan tepat waktu adalah pada bagian akademik, pegawai bagian akademik harus datang lebih awal untuk menyediakan kebutuhan perkuliahan seperti ruangan, proyektor, spidol dan kebutuhan lainnya yang akan diambil mahasiswa sebelum melaksanakan perkuliahan. Kebutuhan ruangan perkuliahan ini juga berkaitan dengan pelayanan sumber daya sarana dan prasarana, jadi bidang akademik dengan sarana dan prasarana memiliki pekerjaan yang saling mendukung (*holistic*).

Bukti kehandalan pelayanan dan pengembangan organisasi dan manajemen ITERA seperti adanya pembentukan satuan tugas atau satgas untuk melakukan *follow-up* terhadap laporan pertanggung jawaban oleh pegawai dan dosen yang belum terselesaikan dibentuk sesuai harapan dan tepat sasaran. Berdasarkan hal tersebut pelayanan dan pengembangan organisasi dan manajemen ITERA sudah sesuai harapan dan tepat sasaran dengan kondisi yang dibutuhkan ITERA. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa kehandalan pelayanan ITERA berada pada kategori baik.

c) Responsiveness (Ketanggapan)

Responsiviness (ketanggapan), merupakan kemauan atau keinginan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen dengan sigap dan cepat serta mengatasi keluhan pelanggan. Indikator ketanggapan menurut J. Supranto (2003), adalah kemampuan perusahaan untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul, dan kemampuan perusahaan cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan pelanggan.

Bukti ketanggapan pada pelayanan akademik misalnya selalu dengan cepat dan sigap memenuhi permintaan terkait kebutuhan mahasiswa maupun sesama pegawai dan dosen tentang administrasi yakni pembuatan surat keterangan mahasiswa yang bisa ditunggu prosesnya, kemudian kebutuhan data terkait jumlah mahasiswa yang dibutuhkan sesama pegawai dan daftar presensi mahasiswa yang dibutuhkan oleh dosen. Berdasarkan pelayanan kelembagaan penelitian dan pengabdian masyarakat pada dasarnya cepat dan sigap dalam melaksanakan kegiatan pelayanannya namun karena alur yang cukup panjang dalam pelayanan ini dibutuhkan waktu lebih lama untuk menyelesaikan suatu layanan. Misalnya untuk pelayanan pembuatan surat turun lapang terkait penelitian dan pengabdian harus melalui prodi/jurusan masing-masing yang kemudian akan diproses bagian pelayanan kelembagaan penelitian dan pengabdian masyarakat sehingga proses ini dapat memakan waktu sekitar tiga hari atau lebih. Selanjutnya untuk bukti daya tanggap pelayanan sumber daya baik sumber daya manusia maupun sumber daya sarana dan prasarana seperti pembuatan surat keputusan tentang tugas fungsional tambahan bagi pegawai atau dosen. Pelayanan pembuatan surat keputusan ini sudah cepat dan sigap, bahkan data diri untuk surat keputusan tersebut dibantu untuk dilengkapi, sedangkan untuk pelayanan sumber daya sarana dan prasarana dalam bukti daya tanggap seperti memenuhi kebutuhan meja, kursi atau fasilitas lain dalam kegiatan di perguruan tinggi. Pada pelaksanaannya pelayanan ini masih dikatakan cukup baik, karena pemenuhan kebutuhan fasilitas terkadang masih lambat. Masalah ini disebabkan keterbatasan sumber daya manusia serta sarana dan prasarana itu sendiri. Keterbatasan sumber daya manusia serta sarana dan prasarana ini belum seimbang dengan beban kerja yang dilakukan ITERA sehingga berdampak pada cepat atau lambat nya dalam pelayanan sarana dan prasarana.

Bukti daya tanggap pelayanan dan pengembangan organisasi dan manajemen ITERA seperti adanya gugus kendali covid-19 ITERA untuk menanggulangi penyebaran virus tersebut di lingkungan ITERA. ITERA selalu terlibat aktif terhadap isu-isu yang beredar baik dalam skala lokal maupun nasional. Sehingga ITERA sering membentuk satuan tugas dalam menanggulangi atau mendukung suatu isu yang muncul. Berdasarkan hal tersebut pelayanan dan pengembangan organisasi dan manajemen ITERA sudah cepat dan tanggap. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa ketanggapan pelayanan ITERA berada pada kategori baik.

d) Assurance (Jaminan)

Indikator jaminan menurut Daryanto (2013) adalah bonus tambahan bimbingan belajar diluar jam pelajaran, kemampuan dan kesopanan karyawan, dan jaminan lulus. Bukti jaminan pelayanan ITERA adalah kompetensi sumber daya manusia yang baik, pemenuhan kebutuhan pengguna dan kredibilitas perguruan tinggi yang baik. Bukti jaminan pada pelayanan akademik misalnya kompetensi pegawai yang merupakan lulusan sarjana pendidikan, sehingga memang berkompeten di bidang akademik dan pelayanan akademik, kemudian dosen yang merupakan lulusan-lulusan perguruan tinggi terbaik di Indonesia dan perguruan tinggi luar negeri serta sesuai dengan bidang keahliannya dalam kegiatan belajar. Hal tersebut juga berlaku untuk pelayanan-pelayanan lain yakni pelayanan kelembagaan penelitian dan pengabdian masyarakat diisi oleh pegawai berpengalaman di bidang penelitian dan pengabdian masyarakat, pengalaman yang dimiliki yakni melakukan pelayanan di bidang tersebut di Universitas Lampung bertahun-tahun, kemudian pelayanan sumber daya diisi oleh lulusan manajemen dan hukum, dan pelayanan dan pengembangan organisasi dan manajemen yang diisi oleh lulusan manajemen, hukum, dan ilmu komunikasi.

Bukti jaminan lulus bagi mahasiswa merupakan hal yang harus dipenuhi dari pihak pemberi layanan dan penerima layanan itu sendiri yakni mahasiswa. Pada dasarnya jika mahasiswa mengikuti peraturan dan menjalankan kewajibannya sebagai mahasiswa maka jaminan lulus sudah pasti akan didapat oleh mahasiswa tersebut. Pelayanan akademik memiliki standar atau kriteria untuk menetapkan mahasiswa yang lulus yakni berdasarkan peraturan akademik dan kemahasiswaan ITERA Bab VI tentang Prestasi Akademik Mahasiswa dan Penyelesaian Tahap Pendidikan, Bagian keenam tentang Penyelesaian Program Sarjana pasal 33. Selain jaminan kelulusan ITERA juga menjamin lulusan mahasiswa ITERA memiliki masa tunggu lulusan mendapat pekerjaan pertama secepat mungkin. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa rata-rata masa tunggu lulusan mahasiswa untuk mendapatkan pekerjaan pertamanya selama 2,3 bulan. Hal ini dirasa sangat cepat untuk seorang yang belum memiliki pengalaman.

Jaminan pada pelayanan dan pengembangan sumber daya terdapat program penghargaan setiap tahun kepada pegawai yang baik. Kemudian terdapat juga program beasiswa pendidikan lanjut bagi dosen dan pegawai dalam rangka meningkatkan kompetensi mereka. Selain itu juga ITERA memiliki kerjasama yang banyak dengan pihak luar akibat kredibilitas yang baik sebagai satu-satunya perguruan tinggi negeri berbasis teknologi di Sumatera.

Bukti jaminan pelayanan dan pengembangan organisasi dan manajemen ITERA adalah memastikan sistem organisasi dan manajemen berjalan dengan baik. Contoh yang dilakukan adalah membentuk satuan tugas untuk melakukan follow-up dan pengumpulan laporan keuangan setiap unit kepada unit keuangan untuk berbagai maksud dan tujuan. Adanya kegiatan ini untuk menjamin semua proses kegiatan unit yang ada di ITERA agar berjalan dengan baik dan lancar. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa bukti jaminan pelayanan ITERA berada pada kategori baik.

e) Empathy (Empati)

Indikator empati menurut Daryanto (2013) adalah perhatian karyawan, dan pelayanan pribadi yang diberikan kepada pelanggan.

Bukti empati pada pelayanan akademik misalnya pegawai selalu memberikan masukan berupa saran kepada mahasiswa yang ingin menggunakan layanan akademik, begitu juga dengan dosen yang selalu memotivasi mahasiswanya untuk mendapat hasil maksimal dalam kegiatan perkuliahan dan perilaku yang baik dalam kehidupan sehari-hari. Adanya tindakan ini juga membuktikan bahwa mahasiswa dalam hal ini sebagai pengguna layanan juga memiliki akses kemudahan dalam berkomunikasi kepada pegawai dan dosen.

Jika berdasarkan pelayanan kelembagaan penelitian dan pengabdian masyarakat berupa saran yang dilakukan oleh pegawai kepada dosen yang melakukan kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat agar melakukan sesuai dengan prosedur yang sudah ada. Selain itu juga pegawai pada pelayanan ini sering membantu mengatasi keluhan yang dialami oleh dosen terkait pelaksanaan kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dan juga pembuatan laporan-laporan sebagai bukti pertanggungjawaban kegiatan. Berdasarkan hal tersebut, maka kemudahan akses komunikasi antara pemberi dan pengguna layanan sangat terbuka. Selanjutnya untuk bukti empati pelayanan sumber daya seperti memberikan saran untuk menyusun struktur tim yang akan dibuat dalam surat keputusan, kemudian memberikan masukan terkait masalah-masalah yang ditemukan pada kepegawaian.

Bukti empati pelayanan dan pengembangan organisasi dan manajemen ITERA seperti adanya gugus kendali covid-19 ITERA untuk menanggulangi penyebaran virus tersebut di lingkungan ITERA. Tim gugus kendali covid-19 ITERA melakukan pelayanan berupa akses komunikasi secara personal agar selalu membuat laporan kesehatan pegawai, dosen dan mahasiswa setiap hari. Hal ini penting dilakukan dalam rangka memonitor status kesehatan sivitas akademika ITERA dimanapun berada. Tim gugus kendali covid-19 ITERA selalu mengingatkan setiap hari kepada sivitas akademika ITERA untuk membuat laporan kesehatan mereka. Maka berdasarkan hasil penelitian didapat bahwa bukti empati pelayanan ITERA dalam kategori baik.

Berdasarkan pembahasan kualitas pelayanan ITERA yang sudah dibahas, penulis menyimpulkan bahwa secara keseluruhan responden berpendapat kualitas pelayanan ITERA masih dalam kategori baik. Hal ini disebabkan ITERA masih perlu banyak membenahi baik dalam segi fasilitas fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati. Indikator yang terbaik dalam kualitas pelayanan ITERA menurut responden adalah pelayanan dalam bukti fisik. Hasil ini disebabkan ITERA memiliki fasilitas primer yang cukup lengkap dan baik sebagai perguruan tinggi untuk melakukan pelayanan pokoknya.

Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *tangible* (Bukti Fisik) pada dasarnya yang sudah ada setiap bidang pelayanan ITERA, khususnya empat pokok pelayanan ITERA sudah terpenuhi dan masih dengan kondisi yang sangat baik. Meskipun hasil dari pengumpulan data pada penelitian ini menilai kualitas fisik yang berada ITERA sangat baik, namun masih banyak hal fisik yang perlu dibangun dan dikembangkan di ITERA. *Reliability* (Kehandalan) pelayanan ITERA seperti menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, pelayanan yang dilakukan sesuai harapan dan tepat sasaran sudah baik. *Responsiveness* (Ketanggapan) ITERA secara umum sudah baik contohnya memenuhi permintaan terkait kebutuhan mahasiswa maupun sesama pegawai dan dosen tentang administrasi yakni pembuatan surat keterangan mahasiswa yang bisa ditunggu prosesnya, kemudian

kebutuhan data terkait jumlah mahasiswa yang dibutuhkan sesama pegawai dan daftar presensi mahasiswa yang dibutuhkan oleh dosen. *Assurance* (Jaminan) pada pelayanan ITERA sudah baik. Contohnya pada pelayanan akademik memiliki kompetensi pegawai yang merupakan lulusan sarjana pendidikan, sehingga memang berkompeten di bidang akademik dan pelayanan akademik, kemudian dosen yang merupakan lulusan-lulusan perguruan tinggi terbaik di Indonesia dan perguruan tinggi luar negeri serta sesuai dengan bidang keahliannya dalam kegiatan belajar. *Empathy* (Empati) pelayanan ITERA secara umum sudah baik. Pelayanan akademik misalnya pegawai selalu memberikan masukan berupa saran kepada mahasiswa yang ingin menggunakan layanan akademik, begitu juga dengan dosen yang selalu memotivasi mahasiswanya untuk mendapat hasil maksimal dalam kegiatan perkuliahan dan perilaku yang baik dalam kehidupan sehari-hari. Kualitas pelayanan ITERA secara umum berdasarkan indikator-indikator kualitas pelayanan berada pada kategori baik.

Daftar Pustaka

- Barusman, Andala Rama Putra. 2014. *The Role Of Student Satisfacation at Private University*. Business and Entrepreneurial Review Vol. 14, No: 1, pp, 33 – 56.
- Barusman, Andala Rama Putra. 2019. *The Impact of 7p's (Marketing Mix) on Student Parents' Decision at School for Disable Students with Special Need*. IOSR Journal of Business and Management Vol, 21, Issue 5. Ser. II (May. 2019), PP 22-28.
- Daryanto. 2013. *Sari Kuliah Manajemen Pemasran*. Bandung. PT Sarana Tutorial Nurani Sejahtera.
- Fandy, Tjiptono. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta. Penerbit Andi.
- Iskandar. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta. Gaung Persada.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001 . *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek*. Jakarta. Salemba Empat.
- Mega, Selfia Alke. 2016. *The Effect of Services Quality on Satisfaction of Visitors Tourism in Recreation Park Mutun Beach Lampung*. International Conference On Law, Business and Governance (ICon-LBG)
- Supranto, J. 2003. *Metode Riset dan Aplikasinya dalam Pemasaran*. Jakarta. PT. Rineka Cipta.