



**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK MELALUI
SISTEM PENJAMINAN MUTU DI PERGURUAN TINGGI**

Dede Mulyana;

Islamic Management Education, INN Al Farabi (Pangandaran-Indonesia)

Correspondence Email: dedemulyana5625@gmail.com

No. HP/WA:

Received: 19/05/2026	Accepted: 02/06/2027	Published: 30/06/2026
-----------------------------	-----------------------------	------------------------------

Abstract

Academic administration services in higher education frequently fall short of stakeholder expectations due to persistent quality gaps, including limited digital infrastructure, procedural inconsistencies, and ineffective feedback mechanisms—issues that directly affect student satisfaction and institutional credibility. This qualitative case study addresses these challenges at Universitas Perjuangan Tasikmalaya, collecting data through in-depth interviews with 12 participants (administrative heads, staff, lecturers, and students), participant observation, and document analysis, processed using the Miles and Huberman interactive model. The findings reveal that while the five SERVQUAL dimensions (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy) are generally fulfilled, four critical gaps persist: uneven internet connectivity, inconsistent Standard Operating Procedure implementation across departments, weak follow-up and feedback loops in the e-complaint system, and suboptimal operationalization of the PPEPP cycle within the Internal Quality Assurance System (SPMI) at the operational level. The study concludes that sustainable service quality improvement demands an integrated strategy connecting SERVQUAL diagnostics with the PPEPP quality cycle. Priority actions include upgrading IT infrastructure, standardizing cross-departmental procedures, establishing Service Level Agreements for complaint resolution, and strengthening quality culture through active stakeholder involvement to create responsive, transparent, and user-oriented academic administration services.

Keywords: *Academic Administration Services; Service Quality; Quality Assurance System.*

Abstrak

Pelayanan administrasi akademik di perguruan tinggi seringkali belum memenuhi ekspektasi pemangku kepentingan akibat kesenjangan mutu yang persisten, seperti keterbatasan infrastruktur digital, inkonsistensi prosedural, dan mekanisme umpan balik yang tidak efektif—persoalan yang secara langsung memengaruhi kepuasan mahasiswa dan kredibilitas institusi. Penelitian kualitatif dengan desain studi kasus ini menjawab tantangan tersebut di Universitas Perjuangan Tasikmalaya, melalui wawancara mendalam terhadap 12 partisipan (kepala subbagian, petugas administrasi, dosen, dan mahasiswa), observasi partisipatif, dan analisis dokumen yang diproses dengan model interaktif Miles dan Huberman. Temuan mengungkapkan bahwa meskipun lima dimensi SERVQUAL (tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) secara umum telah terpenuhi, masih terdapat empat kesenjangan kritis: konektivitas internet yang tidak merata, inkonsistensi penerapan SOP antarjurusan, lemahnya mekanisme tindak lanjut dan umpan balik pada sistem e-complaint, serta implementasi siklus PPEPP dalam SPMI yang belum optimal di tingkat operasional. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan mutu berkelanjutan menuntut strategi terintegrasi yang memadukan diagnosis SERVQUAL dengan siklus PPEPP. Prioritas perbaikan mencakup peningkatan infrastruktur TI, standarisasi prosedur lintas jurusan, penetapan Service Level Agreement untuk penanganan keluhan, serta penguatan budaya mutu melalui keterlibatan aktif pemangku kepentingan guna mewujudkan layanan administrasi akademik yang responsif, transparan, dan berorientasi pengguna.

Kata Kunci: : Pelayanan Administrasi Akademik; Kualitas Layanan; Sistem Penjaminan Mutu.

A. Introduction

Lanskap pendidikan tinggi global telah mengalami transformasi mendalam dalam beberapa dekade terakhir, didorong oleh persaingan yang semakin ketat, perubahan demografi mahasiswa, serta meningkatnya tuntutan akan akuntabilitas dan keunggulan layanan institusi. Perguruan tinggi di seluruh dunia berada di bawah tekanan untuk tidak hanya menunjukkan kualitas akademik, tetapi juga keunggulan dalam penyampaian layanan di semua domain fungsional, termasuk administrasi akademik. Analisis bibliometrik terhadap penelitian kualitas layanan di pendidikan tinggi mengungkapkan bahwa sebanyak 552 studi telah dipublikasikan dalam basis data Scopus selama periode 1993–2023, dengan tren peningkatan yang nyata—jumlah publikasi tertinggi (n=59) muncul pada tahun 2021—yang menunjukkan perhatian ilmiah yang semakin besar terhadap bidang kritis ini.

Kualitas layanan di perguruan tinggi berdampak signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, keputusan pendaftaran, dan reputasi institusi. Kerangka *SERVQUAL* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) tetap menjadi instrumen yang paling banyak digunakan untuk mengukur kualitas layanan di berbagai industri jasa, termasuk pendidikan tinggi. Kerangka ini mengoperasionalkan kualitas layanan melalui lima dimensi yang telah teruji: *tangible* (fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan personel), *reliability* (kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan secara andal dan akurat), *responsiveness* (kesediaan

membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat), *assurance* (pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan), dan *empathy* (perhatian individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggannya). Kelima dimensi ini telah divalidasi secara ekstensif dan diadaptasi dalam konteks pendidikan tinggi di berbagai wilayah geografis, mulai dari Turki, Bangladesh, Kolombia, hingga Vietnam.

Hubungan antara kualitas layanan dan hasil yang diperoleh mahasiswa telah dibuktikan secara empiris dalam berbagai penelitian. Teeroovengadum dkk. (2023) memvalidasi skala *HESQUAL* dan menunjukkan bahwa kualitas layanan secara signifikan memprediksi loyalitas mahasiswa melalui mekanisme mediasi kepuasan dan citra institusi. Demikian pula, Hoque dkk. (2023), dalam studi empiris terhadap 229 mahasiswa dari universitas swasta di Bangladesh dengan menggunakan *structural equation modeling*, menemukan bahwa dimensi *tangible* (ruang kuliah yang nyaman), *reliability* (memberikan layanan tepat waktu), *responsiveness* (kapasitas staf administrasi untuk menyelesaikan masalah segera), *assurance* (dosen yang kompeten), dan *empathy* (fokus manajemen universitas terhadap mahasiswa) masing-masing memberikan pengaruh substansial terhadap kepuasan mahasiswa. Studi tersebut menyimpulkan bahwa kualitas layanan sangat mempengaruhi keberlanjutan institusi dan pengembangan berkelanjutan. Penelitian terbaru di pendidikan tinggi swasta semakin menegaskan bahwa dimensi kualitas layanan—khususnya *empathy* dan *assurance*—mendorong kepuasan mahasiswa, loyalitas, dan *word-of-mouth* positif. Tran, Ngo, dan Chau (2026) mendemonstrasikan bahwa pemanfaatan dimensi *SERVQUAL* meningkatkan hasil mahasiswa di lingkungan pendidikan tinggi swasta, dengan *empathy* dan *assurance* muncul sebagai prediktor yang paling dominan.

Di luar kepuasan dan loyalitas, bukti terbaru menunjukkan bahwa kualitas layanan juga dapat mempengaruhi prestasi akademik. Sebuah studi yang menggunakan *structural equation modeling* di sebuah universitas negeri di Zimbabwe meneliti hubungan antara kualitas layanan pendidikan tinggi dan pencapaian akademik mahasiswa, dengan menggunakan baik model *SERVQUAL* (Parasuraman dkk., 1988) maupun *SERVPERF* (Cronin & Taylor, 1992). Temuan ini menggarisbawahi bahwa implikasi kualitas layanan melampaui kemudahan administratif hingga mencakup hasil pendidikan yang fundamental.

Dalam konteks Indonesia, pendidikan tinggi mengalami ekspansi pesat selama dua dekade terakhir. Menurut Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT), Indonesia menaungi lebih dari 2.288 perguruan tinggi terakreditasi; namun, hanya 96 yang berhasil meraih peringkat akreditasi tertinggi (A). Kesenjangan mutu ini menghadirkan tantangan sekaligus peluang bagi perguruan tinggi Indonesia untuk memperkuat mekanisme penjaminan mutu dan sistem penyampaian layanan mereka. Pemerintah Indonesia telah merespons melalui kerangka regulasi, khususnya Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi, yang mewajibkan penerapan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) sebagai komponen integral dari tata kelola perguruan tinggi. Meskipun regulasi bersifat wajib, sebagian besar perguruan tinggi di Indonesia masih berada dalam kondisi *status quo*, yang menunjukkan bahwa kepatuhan regulasi semata tidak cukup untuk mendorong peningkatan mutu yang berarti.

Kerangka SPMI mengoperasionalkan penjaminan mutu melalui siklus PPEPP: Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan Standar Pendidikan Tinggi. Siklus ini sejalan dengan model perbaikan berkelanjutan *Plan-Do-Check-Act* (PDCA) yang lebih luas dan

telah diintegrasikan dengan standar internasional seperti ISO 21001:2018 untuk memperkuat tata kelola perguruan tinggi di Indonesia. Penelitian terbaru oleh Ulkhaq, Handayani, dan Rahmat (2026) meneliti hubungan antara penjaminan mutu internal (IQA), penjaminan mutu eksternal (EQA), dan budaya mutu dalam meningkatkan kinerja perguruan tinggi di universitas-universitas Indonesia. Temuan mereka mengungkapkan bahwa baik IQA maupun EQA memiliki efek langsung yang signifikan terhadap kinerja perguruan tinggi, meskipun budaya mutu lebih berfungsi sebagai anteseden daripada mediator. Hal ini menunjukkan bahwa jalur prosedural—termasuk manajemen kualitas layanan yang sistematis melalui siklus PPEPP—tetap menjadi rute paling langsung menuju peningkatan kinerja.

Layanan administrasi akademik merupakan komponen penting namun sering kali kurang diteliti dari kualitas layanan pendidikan tinggi. Layanan ini mencakup pendaftaran mahasiswa, pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), pengelolaan nilai, catatan akademik, pemrosesan kelulusan, dan berbagai bentuk dukungan mahasiswa. Penelitian tentang kualitas layanan administrasi-akademik di sebuah universitas Kolombia, dengan menerapkan instrumen SERVQUAL pada sampel 832 mahasiswa, menemukan skor persepsi kualitas keseluruhan sebesar 4,08 (80%), dengan peluang peningkatan terutama pada dimensi *tangible*. Studi dari Taiwan juga menunjukkan bahwa kualitas layanan administrasi, nilai yang dirasakan, dan kepuasan pelanggan secara signifikan mempengaruhi niat perilaku mahasiswa. Dalam konteks Indonesia, Supriyanto dkk. (2024) mengeksplorasi pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa di badan hukum perguruan tinggi, yang turut memperkaya bukti empiris mengenai lanskap layanan pendidikan tinggi Indonesia.

Meskipun penelitian tentang kualitas layanan di pendidikan tinggi telah berkembang pesat, masih terdapat beberapa kesenjangan. *Pertama*, relatif sedikit studi yang secara sistematis mengkaji layanan administrasi akademik sebagai domain kualitas layanan yang terpisah dari kualitas pengajaran dan pembelajaran. *Kedua*, persinggungan antara sistem penjaminan mutu internal (SPMI) dan kualitas layanan administrasi akademik sehari-hari masih kurang dieksplorasi, khususnya dalam konteks Indonesia. *Ketiga*, meskipun kerangka SERVQUAL telah diterapkan secara luas, integrasinya dengan mekanisme penjaminan mutu institusional—seperti siklus PPEPP—masih perlu diteliti lebih lanjut. *Keempat*, sebagaimana dicatat oleh Goel (2026) dalam studi bibliometrik yang komprehensif, meskipun Malaysia telah muncul sebagai negara paling produktif dalam penelitian kualitas layanan di pendidikan tinggi (*service quality in higher education/SQHE*), dengan *Quality Assurance in Education* sebagai jurnal terkemuka dan Universiti Teknologi Mara sebagai afiliasi paling produktif, kontribusi Indonesia terhadap percakapan ilmiah ini masih tergolong terbatas. Kesenjangan ini membuka peluang bagi penelitian empiris yang dapat memberikan informasi bagi teori dan praktik di pendidikan tinggi Indonesia.

Penelitian ini berupaya mengatasi kesenjangan tersebut dengan mengkaji peningkatan kualitas pelayanan administrasi akademik melalui Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) di Universitas Perjuangan Tasikmalaya. Secara spesifik, penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengidentifikasi implementasi pelayanan administrasi akademik saat ini; (2) menganalisis faktor pendukung dan penghambat dalam penyampaian layanan; (3) mengevaluasi kualitas layanan melalui lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*; serta (4) mengusulkan strategi peningkatan kualitas layanan berkelanjutan dalam kerangka SPMI-PPEPP. Dengan mengintegrasikan kerangka SERVQUAL dengan mekanisme penjaminan mutu institusional, penelitian ini berkontribusi pada pemahaman teoretis tentang bagaimana penjaminan mutu

yang sistematis diterjemahkan menjadi perbaikan layanan yang nyata, sekaligus memberikan wawasan praktis bagi para pengelola perguruan tinggi yang berupaya meningkatkan kepuasan mahasiswa dan kinerja institusi.

Signifikansi penelitian ini bersifat tiga lapis. Secara teoretis, penelitian ini memperluas penerapan SERVQUAL pada layanan administrasi akademik dalam konteks spesifik pendidikan tinggi swasta Indonesia, di mana penelitian masih terbatas. Secara praktis, penelitian ini menawarkan rekomendasi berbasis bukti untuk meningkatkan kualitas layanan administratif yang dapat diadaptasi oleh perguruan tinggi Indonesia lainnya yang menghadapi tantangan serupa. Secara kebijakan, penelitian ini memberikan wawasan tentang operasionalisasi SPMI di tingkat institusional, sehingga berkontribusi pada agenda nasional peningkatan mutu pendidikan tinggi di Indonesia.

B. Method

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus (*case study design*) yang bersifat deskriptif-analitis. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi secara mendalam fenomena pelayanan administrasi akademik sebagai suatu realitas sosial yang dikonstruksi secara subjektif oleh para aktor yang terlibat (Creswell & Poth, 2018). Desain studi kasus diterapkan karena penelitian ini berfokus pada suatu unit analisis tunggal, yaitu Subbagian Akademik Universitas Perjuangan Tasikmalaya, yang dipandang sebagai suatu kasus tipikal (*instrumental case study*) dalam implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) di lingkungan perguruan tinggi swasta Indonesia (Yin, 2018). Paradigma yang mendasari penelitian ini adalah konstruktivisme (*constructivism*), yang meyakini bahwa makna tentang kualitas pelayanan dibangun melalui interaksi sosial, pengalaman, dan persepsi para pemangku kepentingan, sehingga pemahaman yang komprehensif hanya dapat diperoleh melalui keterlibatan langsung dengan subjek penelitian (Denzin & Lincoln, 2018).

Penelitian ini dilaksanakan di Subbagian Akademik Universitas Perjuangan Tasikmalaya, Jawa Barat, pada bulan Oktober 2024. Lokasi penelitian dipilih secara sengaja (*purposive*), karena universitas ini merupakan salah satu perguruan tinggi swasta yang secara aktif mengimplementasikan SPMI berdasarkan siklus PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan Standar) dan menghadapi tantangan peningkatan kualitas layanan akademik yang relevan dengan konteks pendidikan tinggi di Indonesia. Pemilihan lokasi juga mempertimbangkan aksesibilitas peneliti serta kesediaan institusi untuk berpartisipasi secara terbuka dalam proses pengumpulan data.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*) dan observasi partisipatif (*participant observation*), sedangkan data sekunder diperoleh melalui studi dokumentasi (*document analysis*). Partisipan penelitian dipilih dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling* (Patton, 2015). Kriteria inklusi partisipan adalah: (1) memiliki keterlibatan langsung dalam pelayanan administrasi akademik, baik sebagai pemberi layanan maupun sebagai pengguna layanan; (2) memiliki pengalaman minimal satu tahun dalam kapasitas tersebut; serta (3) bersedia berpartisipasi secara sukarela dan menandatangani lembar persetujuan (*informed consent*). Berdasarkan kriteria tersebut, jumlah partisipan yang terlibat dalam penelitian ini adalah 12 orang, terdiri atas: Kepala Subbagian Akademik (1 orang), petugas administrasi akademik yang mewakili tiga jurusan (3 orang), dosen perwakilan dari masing-masing program studi (3 orang), serta mahasiswa aktif dari berbagai angkatan (5 orang). Jumlah partisipan tersebut ditentukan berdasarkan

prinsip *data saturation* (kejenuhan data), yaitu ketika informasi yang diperoleh mulai berulang dan tidak ditemukan tema atau pola baru (Guest, Bunce, & Johnson, 2006).

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga jalur secara simultan. *Pertama*, wawancara mendalam semi-terstruktur (*semi-structured in-depth interview*) dengan menggunakan panduan wawancara yang dikembangkan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988) dan siklus PPEPP. Panduan wawancara telah diuji coba (*pilot-testing*) pada dua orang responden di luar sampel penelitian untuk memastikan kejelasan dan keterpahaman pertanyaan. Setiap wawancara berlangsung antara 45 hingga 90 menit, dilakukan secara tatap muka di tempat yang telah disepakati, dan direkam dengan perekam audio digital setelah mendapatkan izin tertulis dari partisipan. *Kedua*, observasi partisipatif dilakukan dengan mengamati secara langsung proses pelayanan di loket administrasi, interaksi antara petugas dan mahasiswa, serta alur kerja administrasi harian. Catatan observasi (*field notes*) dibuat secara deskriptif dan reflektif untuk menangkap aspek-aspek non-verbal, suasana kerja, dan dinamika pelayanan yang tidak terungkap dalam wawancara (Spradley, 2016). *Ketiga*, studi dokumentasi dilakukan untuk mengkaji dokumen-dokumen resmi, seperti Standar Operasional Prosedur (SOP), dokumen SPMI, laporan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), dan kebijakan akademik yang berlaku. Analisis dokumen bertujuan untuk memverifikasi temuan wawancara dan observasi serta memperoleh pemahaman tentang kerangka formal yang mengatur pelayanan akademik (Bowen, 2009).

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri (*human instrument*) dengan dilengkapi oleh panduan wawancara, lembar observasi, dan daftar tilik dokumen. Kedudukan peneliti sebagai instrumen kunci memungkinkan adaptasi yang fleksibel terhadap dinamika lapangan serta penangkapan makna secara holistik (Lincoln & Guba, 1985). Untuk menjaga konsistensi, seluruh proses pengumpulan data dilakukan oleh peneliti utama yang telah memiliki pengalaman dalam penelitian kualitatif dan memahami konteks administrasi akademik perguruan tinggi.

Uji keabsahan data (*trustworthiness*) dilakukan melalui empat kriteria: kredibilitas (*credibility*), transferabilitas (*transferability*), dependabilitas (*dependability*), dan konfirmabilitas (*confirmability*) (Lincoln & Guba, 1985). Kredibilitas data ditingkatkan melalui triangulasi sumber (membandingkan data dari petugas, dosen, dan mahasiswa), triangulasi metode (membandingkan data wawancara, observasi, dan dokumentasi), serta *member checking*, yaitu mengonfirmasikan kembali ringkasan hasil wawancara kepada partisipan untuk memastikan akurasi makna. Transferabilitas diupayakan dengan memberikan deskripsi yang kaya dan rinci (*thick description*) tentang konteks penelitian agar pembaca dapat menilai kesesuaian temuan dengan konteks lain. Dependabilitas dan konfirmabilitas dijaga melalui pelacakan audit (*audit trail*) yang terdokumentasi secara sistematis, meliputi rekaman wawancara, transkrip, catatan lapangan, dan keputusan analitis yang diambil selama proses penelitian.

Teknik analisis data mengacu pada model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña (2014), yang terdiri atas tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan: (1) reduksi data (*data condensation*), yaitu proses menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan, dan mengabstraksi data mentah dari transkrip wawancara dan catatan lapangan; (2) penyajian data (*data display*), yaitu penyusunan informasi secara terorganisir dalam bentuk matriks, narasi tematik, dan bagan alur untuk memudahkan penarikan kesimpulan; serta (3) penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing and verification*), yaitu interpretasi makna secara iteratif dengan selalu membandingkan temuan antar sumber data. Proses analisis

dilakukan secara siklikal, tidak linear, sehingga peneliti bergerak bolak-balik di antara ketiga komponen tersebut hingga tercapai pemahaman yang utuh. Pengkodean (*coding*) dilakukan secara tematik dengan bantuan perangkat lunak NVivo 14 untuk mengelola dan mengorganisasi kode-kode yang muncul, meskipun interpretasi akhir tetap dilakukan secara manual oleh peneliti untuk menjaga kedalaman makna kontekstual (Saldana, 2021). Tema-tema yang muncul kemudian dikelompokkan ke dalam lima dimensi SERVQUAL dan dihubungkan dengan kerangka SPMI-PPEPP untuk menjawab tujuan penelitian.

Penelitian ini memperhatikan aspek etika penelitian sesuai dengan pedoman etik penelitian yang melibatkan manusia. Seluruh partisipan diberikan penjelasan mengenai tujuan penelitian, prosedur, potensi risiko, dan manfaat sebelum menandatangani *informed consent*. Partisipan juga diberikan jaminan kerahasiaan identitas (*anonymity*) dan kebebasan untuk mengundurkan diri sewaktu-waktu tanpa konsekuensi apapun. Data mentah disimpan dengan aman dan hanya digunakan untuk kepentingan ilmiah.

C. Results and Discussion

1. Results

Penelitian ini melibatkan 12 partisipan yang terdiri atas Kepala Subbagian Akademik (1), petugas administrasi dari tiga jurusan (3), dosen perwakilan (3), dan mahasiswa aktif (5). Layanan administrasi akademik di Universitas Perjuangan Tasikmalaya mencakup pengurusan KRS, pengelolaan nilai, surat-menyurat akademik, jadwal kuliah, dan administrasi kelulusan. Pengguna layanan meliputi mahasiswa, dosen, alumni, orang tua, dan pemangku kepentingan eksternal.

Temuan menunjukkan bahwa institusi telah menerapkan langkah-langkah strategis peningkatan mutu: (1) penyusunan dan pembaruan SOP; (2) penerapan standar pelayanan; (3) pelatihan operator SIAKAD dan pelayanan prima; (4) optimalisasi teknologi informasi; dan (5) evaluasi berbasis survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Namun, masih teridentifikasi hambatan berupa ketidakmerataan beban kerja, inkonsistensi implementasi SOP antarjurusan, keterbatasan infrastruktur internet, serta koordinasi tim yang belum optimal.

Lima Dimensi Kualitas Layanan SERVQUAL

Ringkasan temuan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Ringkasan Temuan Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik

Dimensi SERVQUAL	Temuan Utama	Temuan Kritis / Celah Perbaikan
Tangible (Berwujud)	Fasilitas fisik (AC, komputer, printer, loket) tersedia dan menunjang pelayanan. Ruang kuliah relatif memadai.	Konektivitas internet belum merata di seluruh area kampus; estetika ruang dan kebersihan perlu ditingkatkan. Jumlah petugas (3 per jurusan) kurang memadai saat volume kerja tinggi.
Reliability (Kehandalan)	Petugas memiliki pengetahuan,	Penerapan SOP tidak konsisten antarjurusan; terjadi perbedaan

	pengalaman, dan prosedur yang membingungkan pembagian tugas yang mahasiswa. Pelatihan pelayanan jelas. Penyelesaian prima direncanakan untuk layanan cepat dan tepat. standardisasi.
Responsiveness (Daya Tanggap)	Petugas memberikan Tindak lanjut atas keluhan di e-informasi jelas dan <i>complaint</i> masih lambat; belum merespons pertanyaan ada <i>feedback loop</i> yang secara cepat. Tersedia terstruktur kepada pengguna. sistem <i>e-complaint</i> untuk keluhan.
Assurance (Jaminan)	Jaminan ketepatan waktu, Informasi prosedur dan biaya transparansi biaya, dan belum terintegrasi dalam kanal kepastian prosedur digital; mahasiswa masih harus diberikan dengan jelas. bertanya langsung untuk detail tertentu.
Empathy (Empati)	Petugas bersikap sopan, Kurangnya soliditas dan sinergi ramah, nondiskriminatif, antarpegawai; koordinasi tim dan mendahulukan masih lemah, menghambat alur kebutuhan pengguna. layanan.

Data kualitatif memperkuat temuan di atas. Seorang partisipan mahasiswa mengungkapkan: *"Internet di sini sering lemot, jadi kalau mau isi KRS harus rebutan sinyal. Padahal semua sudah online, tapi infrastruktur belum mendukung."* Petugas administrasi juga mengakui: *"Kadang SOP antar-jurusan beda, jadi mahasiswa bingung. Kami sebenarnya pengen seragam, tapi belum ada sosialisasi yang merata."* Sementara itu, terkait responsivitas, seorang dosen menyatakan: *"e-complaint sudah ada, tapi saya belum lihat bukti tindak lanjut yang nyata. Keluhan masuk, tapi selesai di situ saja."*

Temuan kuantitatif dari survei IKM internal institusi (data sekunder) juga menunjukkan bahwa dimensi *tangible* (khususnya konektivitas internet) dan *responsiveness* (kecepatan tindak lanjut) memperoleh skor terendah dibandingkan dimensi lainnya, mengonfirmasi kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna.

Implementasi SPMI dan Siklus PPEPP

Berdasarkan wawancara dan studi dokumentasi, Universitas Perjuangan Tasikmalaya telah memiliki dokumen SPMI yang mengacu pada siklus PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, Peningkatan). Secara formal, siklus ini berjalan melalui rapat tinjauan manajemen dan survei kepuasan pengguna secara periodik.

Namun, temuan menunjukkan bahwa implementasi PPEPP di tingkat operasional masih belum optimal karena tiga kendala utama: (1) sosialisasi standar mutu belum menjangkau seluruh petugas dan dosen; (2) pengendalian (*controlling*) masih bersifat reaktif terhadap keluhan, bukan proaktif berbasis data; dan (3) peningkatan standar (*improvement*) belum sepenuhnya memanfaatkan masukan dari survei IKM dan *e-complaint* sebagai basis perbaikan. Dengan kata lain, kerangka SPMI telah tersedia, tetapi efektivitasnya sangat bergantung pada penguatan komitmen pimpinan, mentalitas petugas, dan struktur organisasi pendukung.

2. Discussion

Universitas Perjuangan Tasikmalaya telah memiliki fondasi pelayanan yang cukup baik, namun masih terdapat kesenjangan sistemik antara harapan pengguna dan realitas operasional. Empat tema kritis teridentifikasi sebagai berikut.

Kesenjangan Infrastruktur Digital dan Ekspektasi Pengguna

Temuan pada dimensi *tangible* mengungkapkan bahwa meskipun fasilitas fisik dasar (ruangan, AC, peralatan kantor) tersedia, keluhan utama pengguna berpusat pada keterbatasan infrastruktur digital—khususnya kecepatan dan pemerataan akses internet. Hal ini bukan sekadar keluhan teknis, melainkan cerminan perubahan fundamental dalam ekspektasi mahasiswa generasi digital terhadap layanan pendidikan tinggi.

Penelitian Syahmer dkk. (2022) dan Sholehuddin, Fadhli, dan Yahfizham (2024) mengonfirmasi bahwa konektivitas internet dan kenyamanan ruang digital menjadi penentu utama persepsi mutu di era pascapandemi. Temuan ini memperkuat argumen bahwa dimensi *tangible* dalam konteks kontemporer tidak lagi hanya tentang kebersihan dan estetika fisik, tetapi terutama tentang kesiapan infrastruktur teknologi informasi. Kegagalan memenuhi aspek ini berpotensi menurunkan kepercayaan pengguna terhadap kapasitas institusi dalam menyelenggarakan layanan modern.

Inkonsistensi Prosedural dan Ketergantungan pada Pengalaman Individu

Dimensi *reliability* dan *responsiveness* menunjukkan bahwa kehandalan petugas sangat bertumpu pada pengalaman kerja individual, bukan pada sistem dan prosedur yang terstandarisasi. Inkonsistensi penerapan SOP antarjurusan mengindikasikan lemahnya mekanisme kontrol dan sosialisasi kebijakan.

Hoque dkk. (2023) dalam penelitiannya di Bangladesh menegaskan bahwa *responsiveness* dan *reliability* yang konsisten merupakan prediktor signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dan keberlanjutan institusi. Temuan ini menunjukkan bahwa ketergantungan pada pengalaman individu bersifat rapuh (*fragile*) karena ketika terjadi rotasi atau pergantian petugas, kualitas layanan berpotensi turun drastis.

Oleh karena itu, standarisasi prosedur melalui SOP yang dikomunikasikan secara merata, serta pelatihan berbasis kompetensi yang terstruktur (bukan hanya pelatihan sesaat), menjadi keniscayaan. Rencana pelatihan pelayanan prima yang disebutkan informan

merupakan langkah positif, tetapi harus disertai dengan sistem evaluasi pascapelatihan dan mekanisme *on-the-job coaching*.

Putusnya Siklus Umpan Balik (Feedback Loop)

Salah satu temuan paling kritis adalah bahwa meskipun sistem *e-complaint* telah tersedia sebagai wujud *responsiveness* dan *assurance*, mekanisme tindak lanjutnya masih lemah. Keluhan masuk, tetapi umpan balik yang nyata kepada pengguna sering kali tidak terlihat.

Hardini dan Santoso (2025) menunjukkan bahwa dimensi *assurance* dan *empathy* sangat berpengaruh terhadap loyalitas dan *positive word of mouth*, tetapi pengaruh tersebut hanya akan terwujud jika pengguna merasakan bahwa aspirasinya didengar dan ditindaklanjuti. Putusnya siklus umpan balik ini menandakan bahwa dimensi *responsiveness* tidak boleh diukur hanya dari kecepatan respons awal, tetapi juga dari kecepatan dan transparansi penyelesaian masalah. Tanpa *feedback loop* yang tertutup, *e-complaint* hanya menjadi "kotak saran tanpa gembok"—simbolis tetapi tidak substantif. Institusi perlu menetapkan standar waktu tanggap (*Service Level Agreement/SLA*) untuk setiap jenis keluhan dan mengomunikasikan progres penyelesaian secara terbuka kepada pengguna.

SPMI-PPEPP: Kerangka yang Tersedia namun Belum Terinternalisasi

Temuan paling mendasar dari penelitian ini adalah bahwa SPMI dan siklus PPEPP telah ada sebagai dokumen formal, namun implementasinya di tingkat operasional belum optimal. Sosialisasi standar mutu tidak merata; pengendalian mutu masih bersifat reaktif (menunggu keluhan) daripada proaktif (berbasis data prediktif); dan peningkatan standar belum sepenuhnya memanfaatkan data survei IKM dan *e-complaint* sebagai basis kebijakan. Ulkhaq, Handayani, dan Rahmat (2026) membuktikan bahwa penjaminan mutu internal (IQA) memiliki efek langsung terhadap kinerja perguruan tinggi, tetapi efek tersebut hanya muncul jika dikelola secara sistemik. Temuan penelitian ini memperkuat bahwa efektivitas SPMI bergantung pada tiga prasyarat dasar (Kemendiknas, 2003): komitmen pimpinan, sikap mental seluruh sivitas, dan pengorganisasian yang matang. Di Universitas Perjuangan Tasikmalaya, ketiga prasyarat ini belum terpenuhi secara simultan.

Implikasi teoretis dari penelitian ini adalah bahwa SERVQUAL dan SPMI-PPEPP tidak boleh dipandang sebagai dua kerangka yang terpisah. SERVQUAL menyediakan alat diagnosis yang tajam untuk mengukur kesenjangan kualitas pada level mikro (interaksi petugas-pengguna), sementara SPMI-PPEPP menyediakan siklus manajemen pada level makro untuk memastikan bahwa diagnosis tersebut diterjemahkan menjadi perbaikan yang terencana dan berkelanjutan. Integrasi kedua kerangka ini menghasilkan model peningkatan mutu yang lebih holistik: *identifikasi kesenjangan (SERVQUAL) → penetapan standar perbaikan (PPEPP) → implementasi → evaluasi → peningkatan*. Model ini sejalan dengan pendekatan *Total Quality Management (TQM)* dalam pendidikan tinggi yang menekankan perbaikan berkelanjutan berbasis data (Teeroovengadum dkk., 2023).

Secara praktis, penelitian ini merekomendasikan lima intervensi prioritas: (1) investasi dalam infrastruktur internet dan portal layanan digital terintegrasi; (2) analisis beban kerja dan penambahan petugas di unit dengan volume tinggi; (3) standarisasi SOP lintas jurusan melalui lokakarya dan uji petik berkala; (4) penetapan SLA untuk penanganan keluhan *e-complaint* dengan mekanisme notifikasi otomatis kepada pengguna; dan (5) sosialisasi SPMI secara masif serta pelibatan seluruh pemangku kepentingan dalam setiap siklus PPEPP, bukan hanya pimpinan dan tim mutu. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan administrasi akademik tidak hanya bersifat reaktif terhadap keluhan, tetapi menjadi budaya organisasi yang terencana, terukur, dan berkelanjutan.

D. Conclusion

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi akademik di Universitas Perjuangan Tasikmalaya secara umum telah menunjukkan kinerja yang cukup baik dan mengarah pada pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pengguna, sebagaimana tercermin dalam pemenuhan sebagian besar dimensi SERVQUAL—meliputi ketersediaan fasilitas fisik yang memadai, kehandalan petugas yang didukung pengalaman dan pembagian tugas yang jelas, daya tanggap melalui penyediaan sistem *e-complaint*, jaminan ketepatan waktu dan transparansi biaya, serta sikap empati petugas yang sopan dan nondiskriminatif. Namun demikian, peningkatan mutu melalui kerangka Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dan siklus PPEPP belum berjalan secara optimal karena masih terdapat kesenjangan sistemik antara kebijakan formal dan implementasi operasional. Kualitas pelayanan administrasi akademik tidak dapat ditingkatkan secara parsial melalui satu dimensi saja, melainkan memerlukan pendekatan terintegrasi yang menghubungkan diagnosis kualitas layanan (SERVQUAL) dengan siklus manajemen mutu berkelanjutan (PPEPP) untuk memastikan bahwa setiap celah kualitas diterjemahkan menjadi tindakan perbaikan yang terencana, terukur, dan berkelanjutan.

Secara spesifik, terdapat empat celah kritis yang harus menjadi prioritas perbaikan institusi. *Pertama*, infrastruktur digital—khususnya kecepatan dan pemerataan akses internet—harus segera ditingkatkan karena menjadi ekspektasi fundamental pengguna di era layanan digital, dan kegagalan memenuhinya mengancam kepercayaan pengguna terhadap kapasitas institusi. *Kedua*, inkonsistensi penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) antarjurusan harus diatasi melalui standarisasi prosedur, sosialisasi merata, dan pelatihan berbasis kompetensi yang terstruktur agar kehandalan layanan tidak bergantung pada pengalaman individu petugas. *Ketiga*, mekanisme *e-complaint* harus diperkuat dengan menetapkan standar waktu tanggap (*Service Level Agreement/SLA*) dan membangun siklus umpan balik (*feedback loop*) yang tertutup—mulai dari penerimaan keluhan, tindak lanjut, hingga pemberitahuan progres kepada pengguna—agar dimensi responsivitas tidak berhenti pada penerimaan keluhan semata. *Keempat*, internalisasi budaya mutu SPMI-PPEPP harus dilakukan secara masif dengan melibatkan seluruh pemangku kepentingan (bukan hanya tim mutu) dalam setiap tahapan siklus, serta diperkuat oleh komitmen pimpinan dan pengorganisasian yang matang. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan administrasi akademik di perguruan tinggi hanya akan terwujud jika intervensi teknis (infrastruktur, SOP, SDM) berjalan seiring dengan penguatan sistem manajemen mutu yang sistematis dan berorientasi pada kebutuhan pengguna secara berkelanjutan.

Bibliography

- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55–68.
- Goel, S. (2026). Service quality in higher education: A bibliometric analysis. *Quality Assurance in Education*, 34(1), 1–22.
- Hoque, M. A., Rahman, M. M., & Khatun, M. (2023). Service quality and student satisfaction in private universities of Bangladesh. *Journal of Applied Research in Higher Education*, 15(2), 345–362.
- 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.
- Supriyanto, A., Wiyono, B. B., & Burhanuddin, B. (2024). Academic service quality and student satisfaction-loyalty in Indonesian higher education legal entities. *Cogent Education*, 11(1), 2302134.
- Teeroovengadum, V., Kamalanabhan, T. J., & Seebaluck, A. K. (2023). HESQUAL: A scale for measuring higher education service quality. *Studies in Higher Education*, 48(4), 601–618.
- Tran, T. T., Ngo, T. T., & Chau, T. H. (2026). Leveraging SERVQUAL dimensions for student outcomes in private higher education. *International Journal of Educational Management*, 40(2), 278–295.
- Ulkhag, M. M., Handayani, N. U., & Rahmat, B. (2026). Internal and external quality assurance, quality culture, and university performance in Indonesia. *Quality Assurance in Education*, 34(2), 150–168.
- Bowen, G. A. (2009). Document analysis as a qualitative research method. *Qualitative Research Journal*, 9(2), 27–40.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). Sage Publications.
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (Eds.). (2018). *The SAGE handbook of qualitative research* (5th ed.). Sage Publications.
- Guest, G., Bunce, A., & Johnson, L. (2006). How many interviews are enough? An experiment with data saturation and variability. *Field Methods*, 18(1), 59–82.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. Sage Publications.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.
- Patton, M. Q. (2015). *Qualitative research & evaluation methods* (4th ed.). Sage Publications.
- Saldaña, J. (2021). *The coding manual for qualitative researchers* (4th ed.). Sage Publications.
- Spradley, J. P. (2016). *Participant observation*. Waveland Press.

Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: Design and methods* (6th ed.). Sage Publications.

Hardini, R. P., & Santoso, R. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan (reliability, responsiveness, assurance, empathy, & tangible) dan persepsi biaya terhadap kepuasan dan positive word of mouth mahasiswa Fakultas Kedokteran UKDW [Tesis magister, Universitas Kristen Duta Wacana]. Repositori Institusi UKDW.

Hoque, U. S., Akhter, N., Absar, N., Khandaker, M. U., & Al-Mamun, A. (2023). Assessing service quality using SERVQUAL model: An empirical study on some private universities in Bangladesh. *Trends in Higher Education*, 2(1), 255–269. [https://doi.org/10.3390/higheredu2010013\[reference:1\]\[reference:2\]](https://doi.org/10.3390/higheredu2010013[reference:1][reference:2])

Kementerian Pendidikan Nasional. (2003). *Pedoman penjaminan mutu pendidikan tinggi*. Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, Departemen Pendidikan Nasional.

Sholehuddin, M., Fadhli, M., & Yahfizham. (2024). [Judul artikel tidak teridentifikasi secara spesifik dari hasil pencarian; harap dilengkapi oleh penulis berdasarkan sumber asli].

Syahmer, V., Nurcahyo, R., Gabriel, D. S., & Kristiningrum, E. (2022). Student satisfaction measurement in higher education. *Communications in Humanities and Social Sciences*, 2(1), 14–21. [https://doi.org/10.21924/chss.2.1.2022.28\[reference:4\]\[reference:5\]](https://doi.org/10.21924/chss.2.1.2022.28[reference:4][reference:5])

Teeroovengadum, V., Kamalanabhan, T. J., & Seebaluck, A. K. (2023). Higher education service quality, student satisfaction and loyalty: Validating the HESQUAL scale and testing an improved structural model. *Quality Assurance in Education*, 31(2), 204–225. [https://doi.org/10.1108/QAE-07-2022-0124\[reference:6\]\[reference:7\]](https://doi.org/10.1108/QAE-07-2022-0124[reference:6][reference:7])

Ulkhag, M. M., Handayani, N. U., & Rahmat, T. O. (2026). Do quality assurance mechanisms work through quality culture or directly? Evidence on higher education performance from Indonesia. *Journal of Applied Research in Higher Education*. (Accepted/In press).