

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ULT (UNIT LAYANAN TERPADU) UNIVERSITAS DALAM MENCIPTAKAN PENGALAMAN YANG MEMUASKAN

Nur Alisa¹, Fikri Choirul Umam², Lia Ivana³, Najwa Silvia Adha⁴), Joko Tri Nugraha⁵

^{1,2,3,4,5} Universitas Tidar,

¹nur.alisa@students.untidar.ac.id, ²fikri.choriul.umam@students.untidar.ac.id,

³lia.ivana@students.untidar.ac.id, ⁴najwa.silvia.adha@students.untidar.ac.id,

⁵jokotrinugraha@untidar.ac.id

Received: 25-05- 2024

Revised: 03-06-2024

Approved: 09-06-2024

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan standar layanan Unit Pelayanan Terpadu (ULT) di lingkungan Universitas Tidar dan dapat digunakan sebagai bahan referensi dalam pengembangan teori pelayanan publik, khususnya ULT di perguruan tinggi. Metode survei kuantitatif digunakan untuk mengumpulkan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ULT Universitas Tidar telah memberikan pelayanan yang baik kepada mahasiswanya, namun masih terdapat kebutuhan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada dimensi Reliability dan Responsiveness. Penelitian ini menggarisbawahi pentingnya pemberian kembali kepada masyarakat oleh pejabat publik untuk memperkuat peran mereka sebagai pelayan publik dan meningkatkan kualitas layanan publik secara keseluruhan.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, Teori SERVQUAL, Kepuasan.

PENDAHULUAN

Unit Layanan Terpadu (ULT) merupakan komponen esensial dalam struktur institusi pendidikan, khususnya di Universitas Tidar. ULT memainkan peran krusial dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa, dosen, staf kependidikan, serta semua pemangku kepentingan terkait. Tugas ULT mencakup koordinasi serta penyediaan berbagai layanan seperti informasi umum, penanganan keluhan, survei kepuasan, dan layanan lainnya secara menyeluruh. Kualitas pelayanan ULT menjadi faktor penentu dalam menilai sejauh mana universitas dapat memberikan pelayanan terbaik bagi penggunanya (Haryanto & Hadilatih, 2022). ULT Universitas Tidar memiliki peran penting dalam mendukung proses belajar mengajar dan menciptakan lingkungan belajar yang kondusif bagi mahasiswa. Kualitas pelayanan ULT yang baik dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa, meningkatkan reputasi universitas, dan mendorong mahasiswa untuk lebih aktif dalam kegiatan belajar mengajar. Namun, ULT Universitas Tidar masih menghadapi beberapa tantangan dalam meningkatkan kualitas pelayanannya, seperti kemampuan petugas, fasilitas dan infrastruktur, ketepatan waktu dan efisiensi layanan, serta kepercayaan dan kepuasan mahasiswa.

Kualitas pelayanan yang disediakan oleh ULT akan menentukan seberapa efektif universitas dalam memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswanya. Widyastuti (2022) menjelaskan bahwa pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pengguna, yang pada gilirannya dapat memperkuat reputasi dan kredibilitas institusi pendidikan tersebut. Selain itu, layanan berkualitas akan semakin memotivasi mahasiswa untuk membangun ikatan yang kuat dengan universitas (Gultom dkk., 2014). Oleh karena itu, mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap layanan ULT Universitas Tidar adalah langkah penting untuk memahami dan meningkatkan kualitas layanan di institusi

pendidikan tinggi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan ULT di Universitas Tidar dalam menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi mahasiswa. Kualitas pelayanan publik merupakan aspek fundamental dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya memenuhi kebutuhan dasar masyarakat, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan kepuasan pengguna. Hal ini sebagaimana ditegaskan oleh Kusyana dkk., (2020) bahwa kualitas pelayanan yang diberikan dapat menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna layanan publik. Ada lima aspek kualitas pelayanan yang berpotensi mempengaruhi kepuasan pengguna layanan, yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Penelitian terdahulu dari Suriana & Ramli (2021), menemukan bahwa kelima variabel layanan tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Politeknik Negeri Balikpapan. Penelitian ini memberikan kontribusi dalam memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa dan implikasinya untuk meningkatkan kualitas pelayanan di institusi pendidikan tinggi.

Penelitian lain oleh (Wanda & Nurcahyo, 2021) menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kualitas layanan, perlu dilakukan berbagai upaya seperti peningkatan akses layanan, percepatan penyelesaian perizinan, penguatan akuntabilitas, dan evaluasi berkala. Upaya-upaya tersebut perlu dilakukan secara berkelanjutan untuk memastikan bahwa kualitas layanan yang diberikan selalu memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna. Menurut Akbar (2018)), dalam konteks industri pendidikan saat ini, perhatian terhadap kualitas pelayanan menjadi sangat penting. Harapan mahasiswa sebagai konsumen layanan pendidikan terhadap pelayanan yang diberikan oleh institusi pendidikan sangatlah tinggi (Ambo dkk., 2024). Oleh karena itu, meningkatkan kualitas pelayanan ULT Universitas Tidar menjadi sangat penting untuk menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi mahasiswa.

Penelitian mengenai analisis kualitas pelayanan ULT di Universitas Tidar hadir untuk menjawab kebutuhan tersebut. Penelitian ini diharapkan dapat membantu pimpinan ULT Universitas dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan panduan bagi petugas ULT Universitas dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada mahasiswa. Lebih dari itu, penelitian ini juga diharapkan dapat meningkatkan mutu layanan ULT di Universitas Tidar secara keseluruhan, memberikan wawasan yang lebih komprehensif tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap layanan tersebut, dan menjadi pedoman bagi lembaga pendidikan lainnya untuk meningkatkan standar pelayanan mereka.

Namira dkk., (2024) menekankan pentingnya pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah, termasuk institusi pendidikan tinggi, sebagai indikator utama kinerja pemerintah dalam menjalankan tugas-tugasnya. Kualitas pelayanan yang baik mencerminkan kinerja pemerintah yang efektif dan efisien dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Mahasiswa juga menginginkan pelayanan yang berkualitas, mudah diakses, dan berpusat pada kebutuhan mereka. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di institusi pendidikan tinggi adalah isu yang krusial dan perlu mendapatkan perhatian yang serius. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan, institusi pendidikan tinggi dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa, serta mendukung kemajuan pendidikan di Indonesia.

KAJIAN TEORI

Berdasarkan teori yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, Model SERVQUAL adalah salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang sering digunakan dalam penelitian pemasaran. Model SERVQUAL terdiri dari lima metode (Parasuraman, 1990):

- 1) **Bukti Fisik (Tangible).** Penampakan langsung termasuk fasilitas, gedung, peralatan, dan penampilan orang yang bekerja untuk perusahaan. Penampilan fisik sebuah bisnis akan mempengaruhi seberapa baik pelanggan menilai layanan yang diberikannya.
- 2) **Keandalan (Reliability).** Konsistensi perusahaan dalam menghadirkan layanan yang tepat dan akurat, sesuai janji, baik masalah besar maupun kecil.
- 3) **Daya Tanggap (Responsiveness).** Diukur dari kemauan dan komitmen mereka untuk memberikan layanan yang tepat waktu. Hal ini mencakup kecepatan menyelesaikan tugas dan menunjukkan antusiasme dalam membantu pelanggan.
- 4) **Jaminan (Assurance).** Membangun kepercayaan pelanggan merupakan kemampuan perusahaan untuk menginspirasi keyakinan dan rasa aman melalui pengetahuan, kesopanan, dan keahlian karyawannya.
- 5) **Empati (Empathy).** Kemampuan karyawan untuk menjelaskan layanan dengan baik meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, digunakan desain penelitian deskriptif kuantitatif. Metode Penelitian Kuantitatif merupakan metodologi penelitian berbasis positivis yang meneliti populasi atau sampel tertentu, mengumpulkan data menggunakan instrumen penelitian, kemudian membangun hipotesis menggunakan analisis kuantitatif atau statistik (Fadilla dkk., 2022). Sebanyak 50 mahasiswa angkatan 2023 Universitas Tidar Magelang menjadi bagian dari populasi penelitian. Teknik non-sampling merupakan salah satu metode pengambilan sampel yang digunakan. Praktik memilih sampel dengan tujuan tertentu dikenal sebagai probabilitas, atau pengambilan sampel yang disengaja. Pemanfaatan layanan ULT relevan dengan kriteria penelitian. Sebanyak 50 individu dijadikan sampel untuk penyelidikan ini. Dalam penelitian ini, digunakan desain penelitian deskriptif kuantitatif.

HASIL PENELITIAN

Dimensi Tangible

Tabel 1.
Penampilan petugas ULT rapi dan bersih

No	Responden	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0	0	
2.	Tidak Setuju	0	0	0	
3.	Tidak Ada Pendapat	3	6	6	6
4.	Setuju	33	66	66	72
5.	Sangat Setuju	14	28	28	100
	Total	50	100	100	

Tabel 2.
Fasilitas di ruang tunggu ULT nyaman dan bersih

No	Responden	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0	0	
2.	Tidak Setuju	1	2	2	2
3.	Tidak Ada Pendapat	3	6	6	8
4.	Setuju	32	64	64	72
5.	Sangat Setuju	14	28	28	100
	Total	50	100	100	

Tabel 3.
Peralatan yang digunakan di ULT modern dan terawatt

No	Responden	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0	0	
2.	Tidak Setuju	1	2	2	2
3.	Tidak Ada Pendapat	9	18	18	20
4.	Setuju	29	58	58	78
5.	Sangat Setuju	11	22	22	100
	Total	50	100	100	

Tabel 4.
Tata ruang di ULT tertata rapi dan teratur

No	Responden	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0	0	
2.	Tidak Setuju	0	0	0	
3.	Tidak Ada Pendapat	12	24	24	24
4.	Setuju	30	60	60	84
5.	Sangat Setuju	8	16	16	100
	Total	50	100	100	

Dimensi Reliability

Tabel 5.
Petugas ULT datang tepat waktu

No	Responden	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0	0	
2.	Tidak Setuju	2	4	4	4
3.	Tidak Ada Pendapat	14	28	28	32
4.	Setuju	27	54	54	86

5.	Sangat Setuju	7	14	14	100
	Total	50	100	100	

Tabel 6.

Petugas ULT menyelesaikan tugas dengan tepat dan cepat

No	Responden	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.	Sangat Tidak Setuju	1	2	2	2
2.	Tidak Setuju	5	10	10	12
3.	Tidak Ada Pendapat	13	26	26	38
4.	Setuju	24	48	48	86
5.	Sangat Setuju	7	14	14	100
	Total	50	100	100	

Tabel 7.

Petugas ULT memberikan informasi yang akurat dan konsisten

No	Responden	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0	0	
2.	Tidak Setuju	3	6	6	6
3.	Tidak Ada Pendapat	9	18	18	24
4.	Setuju	29	58	58	82
5.	Sangat Setuju	9	18	18	100
	Total	50	100	100	

Tabel 8.

Petugas ULT selalu menepati janjinya

No	Responden	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.	Sangat Tidak Setuju	1	2	2	2
2.	Tidak Setuju	3	6	6	8
3.	Tidak Ada Pendapat	16	32	32	40
4.	Setuju	26	52	52	92
5.	Sangat Setuju	4	8	8	100
	Total	50	100	100	

Dimensi Responsiveness

Tabel 9.

Petugas ULT tanggap dan responsif terhadap kebutuhan mahasiswa

No	Responden	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.	Sangat Tidak Setuju	1	2	2	2
2.	Tidak Setuju	2	4	4	6
3.	Tidak Ada Pendapat	13	26	26	32
4.	Setuju	26	52	52	84

5.	Sangat Setuju	8	16	16	100
	Total	50	100	100	

Tabel 10.

Petugas ULT memberikan perhatian penuh kepada mahasiswa

No	Responden	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0	0	
2.	Tidak Setuju	4	8	8	8
3.	Tidak Ada Pendapat	16	32	32	40
4.	Setuju	27	54	54	94
5.	Sangat Setuju	3	6	6	100
	Total	50	100	100	

Tabel 11.

Petugas ULT ramah dan sopan dalam melayani mahasiswa

No	Responden	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.	Sangat Tidak Setuju	1	2	2	2
2.	Tidak Setuju	1	2	2	4
3.	Tidak Ada Pendapat	11	22	22	26
4.	Setuju	25	50	50	76
5.	Sangat Setuju	12	24	24	100
	Total	50	100	100	

Tabel 12.

Petugas ULT mudah dihubungi ketika dibutuhkan

No	Responden	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.	Sangat Tidak Setuju	1	2	2	2
2.	Tidak Setuju	3	6	6	8
3.	Tidak Ada Pendapat	18	36	36	44
4.	Setuju	21	42	42	86
5.	Sangat Setuju	7	14	14	100
	Total	50	100	100	

Dimensi Assurance

Tabel 13.

Petugas ULT memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai

No	Responden	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0	0	
2.	Tidak Setuju	0	0	0	
3.	Tidak Ada Pendapat	10	20	20	20
4.	Setuju	32	64	64	84

5.	Sangat Setuju	8	16	16	100
	Total	50	100	100	

Tabel 14.

Petugas ULT selalu menjaga kerahasiaan data dan informasi mahasiswa

No	Responden	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0	0	
2.	Tidak Setuju	0	0	0	
3.	Tidak Ada Pendapat	8	16	16	16
4.	Setuju	27	54	54	70
5.	Sangat Setuju	15	30	30	100
	Total	50	100	100	

Tabel 15.

Petugas ULT berperilaku profesional dan etis

No	Responden	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0	0	
2.	Tidak Setuju	0	0	0	
3.	Tidak Ada Pendapat	8	16	16	16
4.	Setuju	31	62	62	78
5.	Sangat Setuju	11	22	22	100
	Total	50	100	100	

Tabel 16.

Mahasiswa merasa aman dan nyaman saat menggunakan layanan ULT

No	Responden	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0	0	
2.	Tidak Setuju	0	0	0	
3.	Tidak Ada Pendapat	13	26	26	26
4.	Setuju	27	54	54	80
5.	Sangat Setuju	10	20	20	100
	Total	50	100	100	

Dimensi Empathy

Tabel 17.

Petugas ULT memahami kebutuhan dan perasaan mahasiswa

No	Responden	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0	0	
2.	Tidak Setuju	2	4	4	4
3.	Tidak Ada Pendapat	17	34	34	38
4.	Setuju	22	44	44	82

5.	Sangat Setuju	9	18	18	100
	Total	50	100	100	

Tabel 18.
Petugas ULT menunjukkan sikap empati dan perhatian kepada mahasiswa

No	Responden	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0	0	
2.	Tidak Setuju	0	0	0	
3.	Tidak Ada Pendapat	14	28	28	28
4.	Setuju	28	56	56	84
5.	Sangat Setuju	8	16	16	100
	Total	50	100	100	

Tabel 19.
Petugas ULT memberikan solusi yang tepat atas permasalahan mahasiswa

No	Responden	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0	0	
2.	Tidak Setuju	0	0	0	
3.	Tidak Ada Pendapat	14	28	28	28
4.	Setuju	30	60	60	88
5.	Sangat Setuju	6	12	12	100
	Total	50	100	100	

Tabel 20.
Petugas ULT memberikan layanan yang dipersonalisasi sesuai kebutuhan mahasiswa

No	Responden	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0	0	
2.	Tidak Setuju	0	0	0	
3.	Tidak Ada Pendapat	11	22	22	22
4.	Setuju	31	62	62	84
5.	Sangat Setuju	8	16	16	100
	Total	50	100	100	

PEMBAHASAN

Dimensi Tangible

Dimensi bersifat *Tangible* terdiri dari 4 indikator :

Terkait dengan kehadiran petugas ULT di Universitas Tidar, indikator pertama menunjukkan sebagian besar responden (94%) setuju dengan pernyataan tersebut; 14 responden (28%) sangat setuju dengan pernyataan tersebut, 33 responden (66%)

setuju dengan pernyataan tersebut, 3 responden (6%) tidak memberikan jawaban, 2 responden (4%) menyatakan tidak setuju, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju maupun sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut. Fasilitas ruang tunggu ULT termasuk dalam indikator kedua. Sebanyak 92 persen responden menyatakan puas dengan fasilitas ruang tunggu ULT Universitas Tidar; 14 responden (28%) menyatakan sangat setuju; 36 responden (64%) menyatakan setuju; 3 responden (6%) menyatakan tidak memberikan tanggapan; 1 responden (2%) menyatakan tidak memberikan tanggapan; dan 1 responden (3%) menyatakan tidak setuju. Tidak ada yang menyatakan sangat tidak puas atau sangat tidak setuju. Pada indikator ketiga yaitu peralatan ULT Untidar. Sebanyak 80% responden menyatakan senang dengan peralatan yang digunakan ULT Universitas Tidar. Sebanyak 11 responden (22%) menyatakan sangat setuju, sebanyak 29 responden (58%) menyatakan setuju, sebanyak 9 responden (18%) menyatakan tidak berpendapat, sebanyak 1 responden (2%) menyatakan tidak setuju, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Pada tata ruang ULT Untidar yang merupakan indikator keempat. Sebanyak 66% responden menyatakan senang dengan tata ruang ULT Untidar yang rapi dan teratur, dengan rincian 8 (16%) menyatakan sangat setuju, 30 (60%) menyatakan setuju, dan 12 (24%) menyatakan tidak ada masalah.

Dimensi *Reliability*

Indikator pertama adalah salah satu dari empat indikator dalam dimensi keandalan. Petugas ULT datang sesuai jadwal dan menyampaikan tanggapan dari responden yang menunjukkan bahwa, dari mereka yang mengisi kuesioner, 27 (atau sekitar 54%) setuju, 14% (atau 7), sangat setuju, 14 (atau sekitar 28%) mengatakan mereka tidak punya jawaban, 4% (atau 2), tidak setuju, dan tidak ada dari mereka yang sangat tidak setuju. Fakta bahwa petugas ULT menyelesaikan tugas dengan tepat dan cepat menjadi indikator kedua. Indikator ini menunjukkan bahwa, dari responden, 24 (atau 48%) mengatakan mereka setuju dengan pernyataan tersebut, 7 (atau 14%) mengatakan mereka sangat setuju, 13 (atau 26%) mengatakan mereka tidak memberikan tanggapan, 5 (atau 10%) mengatakan mereka tidak setuju, dan 13 (atau 26%) mengatakan mereka tidak setuju. %) mengatakan mereka tidak setuju, dan 1 (atau 2%) mengatakan mereka sangat tidak setuju. Indikator ketiga adalah Petugas ULT memberikan informasi yang akurat dan konsisten. Ada 29 responden atau 58% yang setuju dengan pernyataan tersebut, 9 responden atau 18% sangat setuju, 9 responden atau 18% memilih tidak menjawab, 3 responden atau 6% tidak setuju, dan tidak ada responden yang sangat tidak setuju. Indikator terakhir adalah Pejabat ULT selalu menepati janji. Sebanyak 26 responden atau 52% menyatakan setuju dengan pernyataan tersebut, 4 responden atau 8% menyatakan sangat setuju, 16 responden atau 32% tidak memberikan tanggapan, 3 responden atau 6% menyatakan tidak setuju dan 1 responden atau 2% menyatakan sangat tidak setuju.

Dimensi *Responsiveness*

Ada empat indikator yang membentuk Dimensi Responsiveness. Yang pertama menyangkut daya tanggap Petugas ULT terhadap kebutuhan mahasiswa. Dari responden, 26 orang, atau 52%, mengatakan mereka setuju dengan pernyataan tersebut. Delapan responden, atau 16% dari sampel, mengatakan mereka sangat setuju, tiga belas responden, atau 26% dari sampel, mengatakan mereka tidak memiliki pendapat, dua responden, atau 4% dari sampel, mengatakan mereka tidak setuju, dan satu responden,

atau 2% dari sampel, mengatakan mereka sangat tidak setuju. Indikator kedua, Petugas ULT memberikan perhatian penuh kepada mahasiswa. Sebanyak 27 responden atau 54% dari sampel setuju dengan pernyataan tersebut; 3 responden atau 6% dari sampel sangat setuju; 16 responden atau 32% dari sampel tidak berpendapat; 4 responden atau 8% dari sampel tidak setuju; dan tidak ada responden yang memilih sangat tidak setuju.

Namun, indikator ketiga adalah bahwa Petugas ULT ramah dan sopan dalam melayani mahasiswa. Ada 25 (50%) responden yang mengatakan mereka setuju dengan pernyataan tersebut, 12 (24%) yang mengatakan mereka sangat setuju, 11 (22%) yang mengatakan mereka tidak memiliki pendapat, 1 (2%) yang mengatakan mereka tidak setuju, dan 1 (2%) yang mengatakan mereka sangat tidak setuju. Petugas ULT mudah dihubungi ketika dibutuhkan merupakan indikator keempat. Sebanyak 18 (36%) responden menyatakan tidak berpendapat, 21 (42%) responden menyatakan setuju dengan pernyataan tersebut, 7 (14%) responden menyatakan sangat setuju, 3 (6%) responden menyatakan tidak setuju, dan 1 (2%) responden menyatakan sangat tidak setuju.

Dimensi Assurance

Pernyataan pertama pada dimensi assurance yang terdiri dari empat indikator, membahas tentang Petugas ULT yang memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 32 responden (64%) setuju dengan pernyataan tersebut, 8 responden (16%) sangat setuju, 20 responden (40,0%) memilih netral, 1 responden memilih tidak setuju, dan 10 responden (20%) memilih tidak setuju. menjawab, dan tidak ada satu orang pun yang memilih tidak setuju atau bahkan sangat tidak setuju. Fakta bahwa petugas ULT selalu menjaga kerahasiaan data dan informasi mahasiswa menjadi indikator kedua. Ada 27 (54%) responden yang menyatakan setuju dengan pernyataan tersebut, 15 (30%) yang menyatakan sangat setuju, 8 (16%) yang menyatakan tidak menjawab, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju atau bahkan sangat tidak setuju. Sementara itu, Petugas ULT berperilaku profesional dan etis merupakan indikator ketiga dari dimensi *assurance*. Sebanyak 31 responden (62%) menyatakan setuju dengan pernyataan tersebut, 11 responden (22%) menyatakan sangat setuju, 8 responden (6%) menyatakan tidak berpendapat, dan tidak ada responden menyatakan tidak setuju atau sangat tidak setuju. Terkait indikator terakhir, yakni mahasiswa merasa aman dan nyaman menggunakan layanan ULT, sebanyak 27 (54%) responden menyatakan setuju dengan pernyataan tersebut, 10 (20) responden menyatakan sangat setuju, 13 (26%) menyatakan tidak berpendapat, dan tidak ada satupun responden yang menyatakan tidak setuju atau tidak menjawab sama sekali.

Dimensi Empathy

Terdapat empat indikator dalam dimensi *empathy*. Pertama, petugas ULT memahami kebutuhan dan perasaan mahasiswa. Sebanyak 22 (44%) responden menyatakan setuju dengan pertanyaan tersebut, 8 (16%) menyatakan sangat setuju, 17 (34%) menyatakan tidak berpendapat, 2 (4%) menyatakan tidak setuju, dan tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju. Indikator kedua adalah bahwa Petugas ULT menunjukkan sikap empati dan perhatian kepada mahasiswa. Meskipun tidak ada tanggapan yang tidak setuju atau sangat tidak setuju, ada 28 (56%) responden yang setuju, 8 (16%) yang sangat setuju, dan 14 (28%) yang tidak memiliki pendapat. Indikator ketiga, sementara ini, adalah bahwa yaitu Petugas ULT memberikan solusi

yang tepat atas permasalahan mahasiswa. 13 responden (60%) setuju dengan pernyataan tersebut, 6(12%) sangat setuju, 14 (27%) tidak berkomentar, dan tidak ada yang tidak setuju atau sangat tidak setuju. Indikator terakhir, Petugas ULT memberikan layanan yang dipersonalisasi sesuai kebutuhan mahasiswa. Ada 31 (62%) responden yang setuju dengan pernyataan tersebut, 8 (16%) yang sangat setuju, 11 (22%) yang mengatakan tidak memiliki pendapat, dan tidak ada yang mengatakan tidak setuju atau sangat tidak setuju.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan Unit Layanan Terpadu (ULT) Universitas Tidar dalam menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi mahasiswa. Penelitian ini menggunakan metode survei kuantitatif dengan 50 responden Mahasiswa Universitas Tidar angkatan 2023 yang pernah menggunakan layanan ULT. Dengan menggunakan statistik deskriptif, data dianalisis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan mahasiswa merasa puas dengan kualitas pelayanan ULT Universitas Tidar. Empathy merupakan aspek terpenting dalam kualitas pelayanan, diikuti oleh Responsiveness, Assurance, Reliability, dan Tangibles. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ULT Universitas Tidar menawarkan layanan berkualitas tinggi kepada para mahasiswanya. Namun, ada beberapa hal yang perlu diubah, seperti peralatan yang digunakan, penampilan staf, dan fasilitas di ruang tunggu. Selain itu, ULT Universitas Tidar perlu meningkatkan mutu layanannya dalam hal responsivitas dan keandalan.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, S. I. (2018). Kualitas Layanan Jasa Pendidikan: Analisis Quality Function Deployment. *Jurnal Gama Societa*, 2(2), 120–130. <https://doi.org/10.22146/jgs.48866>
- Ambo, N., Suasa, & Nurhannis. (2024). Kinerja Dosen Di Unit Pelayanan Terpadu Laboratorium Dasar Dalam Pelayanan Akademik Di Universitas Tadulako. *Jurnal Rumpun Manajemen dan Ekonomi*, 1(3), 01–18.
- Fadilla, Z., Ketut Ngurah Ardiawan, M., Eka Sari Karimuddin Abdullah, M., Jannah Ummul Aiman, M., & Hasda, S. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*.
- Febrianti, R. R., & Ferazona, S. (2024). Analisis Hubungan Minat Belajar Terhadap Hasil Belajar Biologi Siswa Di Sma Negeri 11 Pekanbaru Tahun Ajaran 2023/2024. *Jurnal Citra Pendidikan*, 4(2), 1746-1754.
- Gultom, D. K., Ginting, P., & Sembiring, B. K. (2014). Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. *Jurnal Manajemen & Bisnis*, 14(01), 20–33. <https://doi.org/10.30596/jimb.v14i01.113>
- Haryanto, D., & Hadilinatih, B. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Unit Layanan Terpadu (ULT) Satu Pintu Kementerian Pendidikan Kebudayaan Riset dan Teknologi Di DIY. *Jurnal Enersia Publika: Energi, Sosial, dan Administrasi Publik*, 6(2), 95-108.
- Kusyana, D. N. B., Purwaningrat, P. A., & Sunny, M. P. (2020). Peran Kualitas Layanan Dalam Menciptakan Loyalitas Mahasiswa Fakultas Ekonomi Bisnis dan Pariwisata Universitas Hindu Indonesia. *Jurnal Widya Manajemen*, 2(1), 10–27. <https://doi.org/10.32795/widyamanajemen.v2i1>

- Namira, F. A., Nugraha, J. T., Mali, M. G., & Orbawati, E. B. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Magelang. *Journal Of Social Science Research*, 4(3), 1797–1808. <https://doi.org/10.31004/innovative.v4i3.10507>
- Sinollah, S., & Masruro, M. (2019). Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual-Parasuraman) dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen). *Dialektika: Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 4(1), 45-64.
- Suriana, I., & Ramli. (2021). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Analysis of Factors Affecting Student Satisfaction With Services At the Balikpapan State Polytechnic Integrated. *Prosiding Snitt Poltekba*, 156–160.
- Wanda, M. A., & Nurcahyo, G. W. (2021). Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Perizinan Menggunakan Metode Fuzzy Servqual. *Jurnal KomtekInfo*, 8(3), 176–182. <https://doi.org/10.35134/komtekinfo.v8i3.173>
- Widyastuti, W. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Tama Jagakarsa. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 16310-16322.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Simon and Schuster.