

**GAMBARAN KUALITAS PELAYANAN PENERIMAAN MAHASISWA  
BARU (PMB) STKIP PGRI BANGKALAN TAHUN 2021  
(STUDI KASUS MAHASISWA BARU ANGGKATAN 2021)**

**Ahmad Romadhoni**

Pendidikan Ekonomi

STKIP PGRI Bangkalan

[ahmadromadhoni111999@gmail.com](mailto:ahmadromadhoni111999@gmail.com)

**Abstrak**

Penelitian ini dibuat untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan penerimaan mahasiswa baru STKIP PGRI Bangkalan tahun 2021( studi kasus mahasiswa baru angkatan 2021). Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh mahasiswa STKIP PGRI Bangkalan angkatan 2021. Dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini dari setiap prodi di ambil satu mahasiswa yang beda jalur pendaftaran. Hasil dari penelitian yang di lakukan ini menjelaskn bahwa gambaran kualitas pelayanan penerimaan mahasiswa baru (PMB) STKIP PGRI Bangkalan tahun 2021 berdasarkan dimensi kualitas pelayanan bukti langsung yang meliputi fasilitas fisik sudah lumayan baik namun masih ada kekurangan yang perlu di benahi lagi. Terkait dimensi yang lain yang meliputi dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yang diberikan sudah sangat baik, akurat, dan memuaskan.

**Kata kunci:** Pelayanan penerimaan mahasiswa baru STIP PGRI Bangkalan tahun 2021.

**Abstrac**

*This study was made to find out the description of the quality of service for new student admissions at STKIP PGRI Bangkalan in 2021 (case study of new students batch 2021). The population in this study were all students of STKIP PGRI Bangkalan class of 2021. And the sample used in this study from each study program was taken by one student from a different registration path. The results of the research carried out explain that the description of the quality of new student admission services (PMB) STKIP PGRI Bangkalan in 2021 based on the dimensions of the quality of direct evidence services which include physical facilities is quite good but there are still shortcomings that need to be addressed again. Related to other dimensions, which include the dimensions of reliability, responsiveness, assurance and empathy, they are very good, accurate, and satisfactory.*

**Keywords:** *New student admission services for STIP PGRI Bangkalan in 2021.*

**PENDAHULUAN**

Sistem pendidikan sangat berkaitan erat dengan kualitas yang dimiliki oleh sumber daya manusia. hal ini didasarkan pada realitas dari suatu sistem adalah sumber daya manusia yang akan digunakan untuk pembangunan di suatu daerah atau pun untuk negara, ini membuktikan adanya banyak peningkatan akan kesadaran kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan formal khususnya perguruan tinggi sebagai ladang atau sektor jasa yang dapat melahirkan dan menghasilkan sumber daya manusia yang profesional untuk bisa diandalkan menghadapi tantangan zaman. Dalam peta persaingan antara perguruan tinggi yang satu dengan perguruan tinggi yang lain baik itu swasta maupun negeri, masing-masing lembaga pendidikan tersebut menuntut untuk lebih memperhatikan mutu pendidikan, pelayanan, dan kelembagaan di internal perguruan tinggi itu sendiri.

Dalam hal ini perlu kiranya perguruan tinggi melakukan gerakan atau langkah antisipasi untuk menghadapi persaingan dengan menggali serta memperbaiki kinerja sumber daya manusia untuk meningkatkan segala aspek pelayanan termasuk kualitas pelayanan yang ada di perguruan tinggi itu sendiri. Dalam persaingan ekonomi yang semakin ketat antara lain di bidang jasa menyebabkan banyak perguruan tinggi baik swasta maupun negeri, khususnya pada perguruan tinggi swasta yang kini semakin sulit meningkatkan jumlah mahasiswanya dibandingkan dengan perguruan tinggi negeri. Oleh karena itu, perlu kiranya perguruan tinggi swasta *upgrade* dalam memperhatikan mutu pendidikan dan pelayanannya sehingga dapat mampu bersaing dengan perguruan tinggi yang lain dan mampu mempertahankan eksistensinya dalam dunia pendidikan.

Menurut Tjiptono (2013:4) kualitas merupakan kesesuaian dengan persyaratan, kecocokan untuk pemakaian, perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan/ cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal hingga akhir dan setiap saat, melakukan segala sesuatu secara benar, sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan salah satu aspek terpenting yang harus diperhatikan setiap perguruan tinggi. Karena, kualitas pelayanan mengukur seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu dan sesuai dengan harapan mahasiswa pada suatu perguruan tinggi.

Persepsi Mahasiswa akan penilaian pelayanan pada Perguruan Tinggi merupakan langkah awal dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang dirasakan oleh Mahasiswa menjadi persepsi mereka atas pelayanan yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi dan kualitas pelayanan sangat berhubungan langsung kepada penyedia layanan serta Mahasiswa (Saputra dkk dalam Lailia, 2020:34 ).

Saat ini semua perguruan tinggi semakin bersaing dalam meningkatkan pelayanannya yang diberikan kepada mahasiswanya. Seperti fenomena yang banyak terjadi di pulau Madura khususnya di kabupaten Bangkalan, banyaknya perguruan tinggi yang bersaing tidak hanya meningkatkan fasilitas-fasilitas yang ada di perguruan tinggi namun mutu pelayanan juga semakin ditingkatkan untuk ajang persaingan tersebut. Salah satunya adalah sekolah tinggi keguruan dan ilmu pendidikan (STKIP PGRI Bangkalan).

STKIP PGRI Bangkalan merupakan salah satu perguruan tinggi yang ada di kota Bangkalan. Terdapat cukup banyak perguruan tinggi yang ada di kabupaten Bangkalan diantaranya seperti Universitas Trunojoyo Madura (UTM), Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Al-hamidiyah Bangkalan, Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Syaichona Moh. Cholil Bangkalan, Akademi Kebidanan Ngudia Husada Madura, Poltekkes Kemenkes Insan Seagung (kampus Bangkalan), Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah (STIT) Miftahul Ulum Bangkalan, Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Darul Hikmah Bangkalan, Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah (STIT) Al-Ibrohimy Bangkalan, Sekolah Tinggi Ilmu Ushuluddin (STIU) Darussalam Bangkalan, STEBIA Bangkalan. Secara geografis STKIP PGRI Bangkalan Berada di tempat yang paling strategis, STKIP PGRI Bangkalan berada di tengah kota/jantung kota Bangkalan yang keberadaannya gampang terlihat oleh masyarakat, dekat dengan terminal kota dan juga tidak jauh dari pasar Modern Bangkalan. Hal itu merupakan suatu keunggulan bagi Pihak Kampus dalam memperkenalkan dan memperlihatkan Kampus STKIP PGRI Bangkalan kepada Masyarakat, sehingga sampai saat ini STKIP PGRI Bangkalan di kenal dan di minati oleh masyarakat, baik lokal maupun di luar Bangkalan. Keberhasilan ini tidak terlepas dari peran serta berbagai pihak yang salah satunya yaitu panitia penerimaan mahasiswa baru (PMB) yang bertugas melayani calon mahasiswa baru secara keseluruhan dari awal sampai akhir selama calon mahasiswa baru mengikuti serangkaian prosedur pendaftaran yang telah ditetapkan oleh panitia penerimaan mahasiswa baru.

Mengacu pada beberapa uraian latar belakang di atas maka peneliti tertarik ingin mengetahui dan meneliti tentang **“Gambaran Kualitas Pelayanan Mahasiswa Baru STKIP PGRI Bangkalan Tahun 2021 (Studi Kasus Mahasiswa Baru Angkatan 2021)”**. Dari persepsi mahasiswa baru inilah yang akan menentukan apakah fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh petugas telah memenuhi harapan/ keinginan mahasiswa baru tersebut.

### **Rumusan masalah**

Pelayanan yang dilakukan oleh seorang petugas sangat menentukan Persepsi konsumen atau pelanggan. Maka dari itu Penelitian ini membahas: Bagaimana Gambaran Kualitas Pelayanan Penerimaan Mahasiswa Baru STKIP PGRI Bangkalan Tahun 2021 (studi kasus mahasiswa baru angkatan 2021) ?

### **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pertanyaan penelitian yang telah dikemukakan Rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin di capai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis **“Gambaran Kualitas Pelayanan Penerimaan Mahasiswa Baru STKIP PGRI Bangkalan Tahun 2021 (studi kasus mahasiswa baru angkatan 2021)”**

## Manfaat Penelitian

### 1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah manfaat terhadap pengetahuan keilmuan dalam kepemimpinan dan Management Sumber Daya Manusia khususnya tentang peningkatan kualitas pelayanan.

### 2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Perguruan Tinggi Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan alat untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang perlu dibenahi dan dipertahankan di STKIP PGRI Bangkalan dipandang dari sudut pandang mahasiswa baru tentang pelayanan dan Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam pembuatan perencanaan strategis untuk kemajuan STKIP PGRI Bangkalan dimasa mendatang.
- b. Bagi Petugas Hasil penelitian ini di harapkan akan dapat dijadikan masukan untuk memperbaiki diri dan mempertahankan hal-hal yang dianggap sudah baik.
- c. Bagi Peneliti Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis tentang masalah yang dikaji dan juga menjadi media bagi peneliti untuk mendalami dan menerapkan teori-teori serta dapat memberi pengetahuan dan pembelajaran bagi peneliti dan Hasil penelitian ini dapat dijadikan salah satu acuan untuk penelitian sejenis di masa yang akan datang.
- d. Bagi Mahasiswa Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan pengetahuan yang lebih luas kepada Mahasiswa, sehingga dapat dijadikan pertimbangan untuk ikut berpartisipasi membawa nama baik STKIP PGRI Bangkalan di mata masyarakat.

## KAJIAN PUSTAKA

### Definisi Penerimaan Mahasiswa Baru

Penerimaan mahasiswa baru (PMB) adalah aktifitas rutin perguruan tinggi setiap pembukaan ajaran baru. Dalam pelaksanaan PMB kini telah banyak jalur seleksi untuk melakukan pendaftaran ke perguruan tinggi. Perguruan tinggi adalah satuan pendidikan penyelenggara pendidikan tinggi, perguruan tinggi sendiri dibedakan menjadi 2, yaitu Perguruan Tinggi Negeri dan Perguruan Tinggi Swasta. Berdasarkan STATUTA Kampus STKIP PGRI Bangkalan tahun 2019, penyelenggara kegiatan penerimaan mahasiswa baru merupakan Tenaga kependidikan dari anggota masyarakat yang mengabdikan diri dan diangkat untuk menunjang penyelenggaraan pendidikan pada Sekolah Tinggi Keguruan dan Ilmu Pendidikan Persatuan Guru Republik Indonesia (STKIP PGRI) Bangkalan.

### Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler (2012:49), mengemukakan bahwa kualitas merupakan “keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat paten atau tetap”. Menurut Kotler & Keller (2012:49), pelayanan merupakan “setiap kegiatan dan manfaat yang dapat diberikan oleh suatu pihak ke pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak perlu berakibat pemilikan sesuatu”.

### Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman dalam Laili (2020:45) dimensi kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Bukti langsung (*tangible*): segala sesuatu yang berwujud seperti fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*): kemampuan memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*): kemampuan petugas memberikan pelayanan dengan cepat tanggap.

4. Jaminan (*assurances*): kemampuan petugas pelayanan memberikan kepercayaan atau kepastian pada pelanggan atas bahaya, risiko, dan keraguan.
5. Empati (*emphaty*): kemampuan petugas pelayanan memahami, peduli, memberikan kemudahan, dan menjalin komunikasi baik dengan pelanggan.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis dan Rancangan Penelitian**

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif terhadap data primer dan data sekunder yang kemudian peneliti ungkapkan isi atau makna dari aturan hukum yang telah ditentukan akan dihukumi dengan hukum yang sama, berbeda atau memiliki deskripsi sendiri tentang kajian hukum yang telah dilakukan.

### **Lokasi penelitian**

Penelitian ini memilih lokasi Kampus STKIP PGRI Bangkalan Jl. Soekarno-Hatta No. 52 kec. Bangkalan kab. Bangkalan.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data kualitatif yang paling independen terhadap semua metode pengumpulan data dan teknik analisis data yang digunakan adalah wawancara secara mendalam, observasi partisipasi, bahan documenter, sehingga dapat menghasilkan data yang mendalam, jelas dan spesifik. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti yaitu:

#### **1. Observasi**

Menurut Sudaryono (2017:216) Observasi yaitu mengamati secara langsung untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan peneliti dalam mengumpulkan data. Menggunakan observasi analisis dalam dokumen yaitu penulis menggunakan beberapa dokumen lembaga organisasi sebagai sumber informasi dalam menginterpretasikan data. Observasi analisis dokumen dilakukan selama peneliti melakukan penulisan di STKIP PGRI Bangkalan. Teknik observasi dilakukan melalui pengamatan dan mencatat informasi secara langsung maupun tidak langsung untuk memperoleh gambaran kegiatan operasional lembaga organisasi yang berkaitan dengan penelitian ini.

#### **2. Wawancara**

Menurut Sudaryono (2017:2162) Wawancara Merupakan Suatu pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung sumbernya. Teknik wawancara akan dilakukan dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan secara lisan kepada subjek yang akan diteliti, apabila teknik dengan informasi yang dirasa tidak dapat ditemukan sumbernya dari data yang ada.

#### **3. Dokumentasi**

Teknik dokumentasi ini dilakukan dengan cara melihat atau menganalisis dokumen-dokumen lembaga organisasi. Hasil penelitian dari observasi atau wawancara, akan lebih dipercaya jika nantinya didukung oleh sejarah pribadi kehidupan masa kecil sekolah, ditempat kerja, masyarakat, dan autobiografi (Sugiyono, 2011:329).

### **Teknik Analisis Data**

Peneliti melakukan teknik pengumpulan data yang didapatkan dalam pengumpulan data yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis yang dilakukan selama di lapangan dibagi menjadi 3 yaitu:

#### **1. Triangulasi**

Triangulasi diartikan sebagai teknik mengumpulkan data yang bersifat menggabungkan berbagai teknik pengumpulan data dari sumber data yang telah ada. Bila peneliti melakukan pengumpulan data dengan triangulasi, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data sekaligus

menguji kredibilitas data, yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dari berbagai sumber data (Sugiyono, 2014).

## 2. Audit Trail

Tahap ini untuk membuktikan kebenaran data yang ditampilkan dalam laporan ini. Jadi setiap data yang ditampilkan disertai dengan keterangan yang ada menunjukkan sumbernya, sehingga mudah dalam menelusuri sumber dan kebenaran yang ada (sugiyono, 2010:332).

## Pembahasan

### 1. Triangulasi

Keterkaitan Triangulasi dari hasil Ovservasi menunjukkan bentuk struktural tugas dan kewajiban tendik pelayanan penerimaan mahasiswa baru STKIP PGRI Bangkalan, namun realita di lapangan peneliti menemukan ketidak sesuaian dalam pelaksanaan tugas dan kewajiban tendik UPMB, Tendik UPMB yang seharusnya *stanby* di ruang PMB saat gelombang pendaftaran itu di buka, sebagian para tendik UPMB terkadang melakukan kewajiban lain sebagai dosen pengajar. Hal ini di sebabkan keterbatasan tendik UPMB yang hanya ada 4 orang, 1 kabag dan 3 staff kepegawaian dan di tugaskan untuk merangkap tanggung jawab di kampus dan pastinya hal tersebut berdampak tidak baik bagi pelayanan PMB sendiri salah satunya kekurangan tenaga pada saat pendaftar datang secara bersamaan dan antri pendaftaran.

Keterkaitan Triangulasi pada hasil dokumentasi menunjukan bahwa adanya kegiatan pendaftaran mahasiswa baru yang di lakukan di ruang penerimaan mahasiswa baru dengan bukti kurang nya ketersediaan sarana yang memadai.

Keterkaitan Triangulasi dengan wawancara adalah pernyataan dari mahasiswa yang menyatakan bahwa adanya ketidak nyamanan mengenai kurang nya fasilitas fisik dari UPMB sangat berpengaruh terhadap kepuasanya dan kenyamanan calon mahasiswa.

### 2. Audit Trail

Dalam penelitian ini proses Audit Trail untuk mengecek kebenaran prosedur dan tatacara pengumpulan data dengan berdiskusi dengan dosen pembimbing Aulia Dawam, SE, M. A.

Adapun diskusi Yang saya lakukan untuk proses Audit Trail yaitu dengan dosen pembimbing Aulia Dawam, SE, M. A yang Audit Trailnya sebagai berikut :

*Saya: Bagaimana dengan teknik pengumpulan data yang saya lakukan?*

Aulia Dawam SE, M. A: Sudah baik dalam arti tidak ada masalah dari pemilihan teknik pengumpulan data obsrvasi, wawancar dan dokumentasi cuman yang masih kurang adalah keterbatasan sumber data disana yang seharusnya kamu lengkapi untuk memperoleh data-data yang yang lebih varian, sehingga dapat memper kuat data yang kamu peroleh.

*Saya: Menurut Bapak bagaimana mengenai kesimpulan data yang sudah saya kumpulkan apakah sudah sesuai?*

Aulia Dawan SE, M. A: Menurut saya masih kurang artinya kurang mendalami dalam mencari tau hanya berdasarkan lisan atau bertanya saja tidak meminta data baik itu berupa dokumen atau koesioner yg di buat kampus dalam setiap tahun nya, terkait PMB kalau ada.

*Saya: Bagaimana pendapat bapak mengenai penulisan skripsi saya?*

Aulia Dawam SE, M. A: Penulisan skripsi sudah baik tidak ada masalah hanya tahapan yang ada di Bab III itu harus sesuai yang disajikan di Bab V nantinya di pembahasan itu yang perlu diperbaiki.

*Saya: Bagaimana tentang pengambilan dan penarikan sampel yang saya lakukan bapak?*

Aulia Dawam SE, M. A: sudah benar orang-orangnya Cuma tadi itu ada beberapa orang atau mahasiswa yang seharus nya kamu juga jadikan respondent, dari ke tujuh jalur pendaftaran itu seharus nya kamu ambil semua sehingga sumber datanya kamu varian.

*Saya: Apakah sudah sesuai mengenai metodologi kualitatif yang saya gunakan?*

Aulia Dawam SE, M. A: sudah benar karna ini kaitannya dengan pengambilan data sesuai dengan gaya peneliti sendiri, ini gaya peneliti kamu tidak ada yang bisa mengikuti pendekatan kamu dengan orang lain akan berbeda kalo orang ada diposisi kamu terus meneliti

objek yang sama yang digunakan mungkin yang digunakan tidak seperti ini dan ini juga kelebihan penelitian kualitatif yang digunakan oleh kamu dan kemudian metode kualitatif ini kepuasan sipeneliti itu dalam pengambilan data sampai mereka merasa puas dalam pengambilan data yang diperoleh kepuasan ini hanya kamu yang tau sudah merasa cukup atau tidak untuk diolah.

### **Hasil penelitian**

#### **Persepsi mahasiswa terkait bukti langsung terhadap kualitas pelayanan penerimaan mahasiswa baru (PMB) STKIP PGRI Bangkalan tahun 2021**

Berdasarkan hasil wawancara pada tabel diatas dapat diketahui bahwa bukti langsung terkait fasilitas fisik Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB) STKIP PGRI Bangkalan adalah kurang memadai dan masih perlu penambahan beberapa fasilitas fisik yang ada di Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB). Seringkali mahasiswa merasa tidak nyaman dalam melakukan proses pendaftaran dikarenakan harus mengantri bahkan sehingga mahasiswa merasa kelelahan dan membutuhkan tempat istirahat namun saat ini ruang tunggu yang disediakan Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB) kurang memadai.

Dalam kaitannya dengan permasalahan ini, penyediaan sarana prasarana pendukung sangat dibutuhkan untuk pemenuhan keinginan calon mahasiswa demi menunjang kesuksesan pada proses pendaftaran di Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB). Dari beberapa masalah yang ada diatas maka dapat dikonsepsikan bahwa Sebuah pelayanan dapat dikatakan berhasil dengan baik atau sukses, apabila didukung dengan sarana prasarana yang memadai sebagai bukti langsung penyedia jasa kepada calon mahasiswa selaku pengguna jasa.

Adapun Bukti langsung merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB) sebagai penyedia jasa kepada mahasiswa. Pentingnya bukti langsung akan menumbuhkan citra penyedia jasa dan mengevaluasi kualitas jasa. Organisasi yang tidak memperhatikan kualitas fisiknya akan menumbuhkan kebingungan atau bahkan merusak citra kampus. Komponen-komponen dari dimensi ini meliputi fasilitas fisik seperti kenyamanan ruangan, kebersihan, kerapian, perlengkapan, dan penampilan pelayannya.

#### **Persepsi mahasiswa terkait keandalan terhadap kualitas pelayanan penerimaan mahasiswa baru (PMB) STKIP PGRI Bangkalan tahun 2021**

Keandalan adalah kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan (Tjiptono, 2012). Pentingnya dimensi ini jika sampai lalai tidak diterapkan adalah kepuasan mahasiswa akan menurun karena jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan. Komponen-komponen dari dimensi keandalan yaitu kemampuan organisasi dalam menyampaikan jasa secara tepat dan penanganan secara cepat.

Dari segi pemahaman mengenai keandalan Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB) dalam melayani mahasiswa dipersepsikan sudah baik dan memuaskan, karena dari semua respondent berpersepsi bahwa komunikasi yang terjalin antara tendik atau pihak Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB) dengan mahasiswa suah efektif. Semua respondent berpendapat baik dan sudah merasa puas dengan keandalan dari tendik Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB), semua respondent berbicara sesuai dengan apa yang mereka terima di lapangan atau saat melakukan pendaftaran.

#### **Persepsi mahasiswa terkait daya tanggap terhadap kualitas pelayanan penerimaan mahasiswa baru (PMB) STKIP PGRI Bangkalan tahun 2021**

Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang dibutuhkan. Dimensi ini terdiri dari kesigapan tendik dalam melayani penerima jasa, kecepatan tendik dalam melayani penerima jasa, dan penanganan keluhan penerima jasa. Daya tanggap adalah keinginan dan kesediaan para karyawan dalam membantu para pelanggan dengan memberikan pelayanan dengan tanggap (Tjiptono, 2012).

Berdasarkan hasil wawancara mengenai daya tanggap atau respon tendik Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB) dalam memberikan pelayanan adalah mahasiswa menilai tendik Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB) sangat baik dalam merespon keperluan mahasiswa. Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB) memiliki keterbatasan tendik, namun daya tanggap yang diberikan menurut mahasiswa sudah sangat baik dan sudah sesuai dengan yang diharapkan mahasiswa.

#### **Persepsi mahasiswa terkait Jaminan terhadap kualitas pelayanan penerimaan mahasiswa baru (PMB) STKIP PGRI Bangkalan tahun 2021**

Jaminan mencakup pengetahuan, kompetensi, dan sifat dapat dipercaya dari para karyawan, bebas dalam bahaya fisik atau keragu-raguan (Tjiptono, 2012). Dimensi ini sangat penting karena melibatkan persepsi mahasiswa terhadap resiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB) sebagai penyedia jasa. Adapun komponen dari jaminan terdiri dari kompetensi karyawan yang meliputi keterampilan, pengetahuan yang dimiliki karyawan untuk melakukan pelayanan, dan kredibilitas organisasi yang meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan mahasiswa kepada Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB), seperti reputasi kampus, prestasi dan lain-lain.

Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh mengenai jaminan Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB) dalam memberikan jasa kepada penerima jasa maka dapat diinterpretasikan bahwa Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB) dalam memberikan jaminan informasi terkait informasi penerimaan mahasiswa baru, berkas yang di perlukan saat mendaftar, jalur-jalur pendaftaran dan informasi penting lain nya bagi mahasiswa sudah sangat baik dan jelas, maksudnya tendik memberikan informasi yang valid kepada calon mahasiswa dan penyampaian nya terkesan mudah dipahami. Kredibilitas yang tinggi terlihat dari cara mereka dalam menyampaikan informasi yang diberikan tepat dan *to the point*, penyampaian informasi yang kreatif dan dapat dipertanggung jawabkan kepastian informasinya.

Hal ini bisa disimpulkan bahwa Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB) memberikan jaminan kepercayaan kepada penerima jasa yaitu mahasiswa. Selain itu, pihak tendik Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB) harus bersikap ramah kepada seluruh calon mahasiswa yang datang. Dalam hal ini, perilaku tendik harus membuat calon mahasiswa puas dan merasa Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB) dapat menjamin jasa pelayanan yang dibutuhkan calon mahasiswa. Kemampuan organisasi yang dimaksud dengan memiliki pengetahuan, kesopanan, dan jaminan seperti dapat memberikan rasa kepercayaan yang tinggi dan memberikan informasi yang pasti kepada calon mahasiswa.

#### **Persepsi mahasiswa terkait Empati terhadap kualitas pelayanan penerimaan mahasiswa baru (PMB) STKIP PGRI Bangkalan tahun 2021**

Menurut Parasuraman (2013) dalam Venny Lailia (2013:71-72), empati merupakan kemampuan perusahaan memberikan perhatian yang tulus secara individual kepada para pelanggan dengan harapan dapat mengetahui segala keinginan dan kebutuhan konsumen dan menarik minat pelanggan untuk menggunakan jasa pelayanan yang telah diberikan serta mendengarkan keluhan atau keinginan yang spesifik mengenai pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara terkait pertanyaan mengenai kemampuan tendik dalam menjalin komunikasi dengan mahasiswa adalah dari segi kemampuan tendik dalam memahami kebutuhan calon mahasiswa, Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB) menjalin komunikasi yang baik kepada calon mahasiswa. Tendik selalu mendahulukan kepentingan calon mahasiswa dan selalu memberikan solusi yang tepat kepada calon mahasiswa, selain itu tendik juga dinilai ramah dan sopan dalam menyampaikan informasi dan tidak membedakan antar calon mahasiswa.

Adapun Komponen dari dimensi empati adalah kemudahan dalam memanfaatkan jasa yang diberikan oleh penyedia jasa. Komunikasi merupakan kemampuan untuk menyampaikan informasi kepada konsumen serta memperoleh masukan dari konsumen dan pemahaman merupakan usaha untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen. Dalam menyampaikan informasi menurut beberapa mahasiswa tendik memiliki empati yang baik dalam memahami kebutuhan mahasiswa. Selain peka terhadap kebutuhan calon mahasiswa, tendik juga tidak segan untuk memberikan solusi kepada setiap permasalahan calon mahasiswa didalam melakukan proses pendaftaran. Keramahan dan tidak membedakan calon mahasiswa satu dengan lainnya dalam proses pelayanan membuat calon mahasiswa merasa nyaman dalam berinteraksi. Hal ini dapat di simpulkan bahwa Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB) memenuhi komponen yang ada dalam dimensi empati.

#### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa gambaran kualitas pelayanan penerimaan mahasiswa baru (PMB) STKIP PGRI Bangkalan tahun 2021 berdasarkan dimensi kualitas pelayanan bukti langsung yang meliputi fasilitas fisik sudah lumayan baik namun masih ada kekurangan, untuk itu diperlukan perbaikan kearah yang lebih baik sesuai dengan kebutuhan yang

dibutuhkan selama ini. Terkait dimensi keandalan yang meliputi kemampuan memberikan layanan dan dimensi daya tanggap meliputi kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan dengan cepat tanggap dan memuaskan. Dimensi jaminan meliputi kemampuan tendik memberikan kepercayaan atau kepastian informasi sudah valid dan di akui akurat dan untuk dimensi empati meliputi kemampuan tendik dalam memahami, peduli, memberikan kemudahan, dan jalinan komunikasi pihak Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB) telah menjalin komunikasi dan interaksi yang baik kepada mahasiswa terkait keramahan, kesopanan, dan tidak membeda-bedakan calon mahasiswa 1 dengan yang lain atau dari golongan dan asal manapun.

Hasil pembahasan triangulasi dan auditrail dapat disimpulkan bahwa adanya kekurangan dalam dimensi kualitas pelayanan penerimaan mahasiswa mahasiswa baru, yang di sebabkan kurangnya sarana dan ruangan yang sempit dan juga rangkap nya *job dess* kepegawaian UPMB yang juga berdampak pada proses pendaftaran yang membutuhkan waktu lama dan menyebabkan antrinya proses pendaftaran.

## **Saran**

Berdasarkan kesimpulan dan implikasi yang telah dikemukakan di atas maka dapat disimpulkan saran sebagai berikut:

### 1. Saran Untuk unit penerimaan mahasiswa baru (PMB)

Kualitas pelayanan yang selama ini diberikan oleh penerimaan mahasiswa baru (PMB) masih kurang baik, dalam hal ini peneliti melihat kekurangan itu dari dimensi bukti langsung yang berbentuk pelayanan fisik atau sarana pra sarana. Terutama dari segi peningkatan fasilitas fisik yang meliputi ruangan, jumlah Tendik dan sarana penunjang lain nya yang memerlukan penambahan dan pengembangan sarana komunikasi. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada penerimaan mahasiswa baru (PMB) , maka penting bagi pihak kampus yang menaungi unit PMB melakukan pengontrolan terkait kebutuhan pengembangan sumber daya manusia dan sarana nya, pihak kampus perlu melakukan penambahan jumlah sarana yang di perlukan agar calon mahasiswa dapat menyelesaikan keperluannya dengan cepat sehingga dapat mengurangi persepsi kurang baik dari mahasiswa dan pendaftar mahasiswa baru.

### 2. Saran Mahasiswa

Saran bagi mahasiswa selaku kaum akademis yang menyandang Tri fungsi mahasiswa untuk dipertanggungjawabkan pada sosial sekitar nya, mahasiswa yang memiliki fungsi social control atau pengawasan pada keadaan sekitar dan fungsi agent of change atau pembawa perubahan pada sekitarnya maka perlu kiranya mahasiswa STKIP PGRI Bangkalan juga ikut andil dalam mengawasi kegiatan pelayanan yang ada di kampus kita, khususnya pada pelayanan penerimaan mahasiswa baru yang juga memerlukan penilaian dari mahasiswa guna dijadikan bahan evaluasi terkait pelayanan yang sudah diberikan.

### 3. Saran untuk Peneliti Selanjutnya

Adapun saran yang perlu diperhatikan bagi peneliti selanjutnya yang tertarik meneliti tentang gambaran kualitas pelayanan adalah peneliti selanjutnya diharapkan untuk mengkaji lebih banyak sumber maupun referensi yang terkait dengan gambaran kualitas pelayanan agar hasil penelitiannya dapat lebih baik, kongkrit dan lebih lengkap lagi.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Arista. N.T., Jayanti.F.(2018). *Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura*. Universitas Trunojoyo Madura.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kotler, & Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran (12th ed.)*. Jakarta: Erlangga.
- Lailia, Venny. 2020. *Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Biro Administrasi Umum Dan Prodi Manajemen Di Unp Kediri*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Nusantara Persatuan Guru Republik Indonesia Un Pgrri Kediri.
- Permenristekdikti. 2016. Nomor 126 Tahun 2016 Tentang Penerimaan Mahasiswa Baru Program Sarjana pada PTN. Di unduh dari: <https://idikti13.kemdikbut.go.id>
- PisaLailia, Veny., (2020). *Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Biro Administrasi Umum Dan Prodi Manajemen Di Unp Kediri*. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis. Universitas Nusantara Persatuan Guru Republik Indonesia Un Pgrri Kediri.
- Rahayu, A. P., Lubis, H. L., & Lubis, H. M. F. 2017. *Persepsi Mahasiswa Jurusan PAI Terhadap Tingkat Pelayanan Administrasi Akademis di Universitas Dharmawangsa Medan Tahun 2016-2017*. Sabilarrayad, II(02), 138–161. Retrieved from <http://jurnal.dharmawangsa.ac.id/index.php/sabilarrayad/article/view/131/126>
- STKIP PGRI Bangkalan.(2019). Statuta STKIP PGRI Bangkalan. Bangkalan.  
Di unduh dari: <https://stkipgri-bkl.ac.id/statuta-stkipgri-bangkalan/>
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Saputra, T., Sufi, W., & Utami, B. C. (2018). *Pengaruh Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Dibagian Administrasi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning*. Niara, 11(1), 6–16.

Wibisana, G. W. 2017. *Hubungan Kualitas Pelayanan Akademik Dengan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Keperawatan STIKES Jenderal A.Yani Yogyakarta (Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Jenderal Achmad Yani Yogyakarta)*. Retrieved from <https://id/scribd.com/document/376451330/Gifari-WahyuWibisana-2213054->

Widayanti, Ita Sari., (2013). *Persepsi Calon Mahasiswa Baru Terhadap Pelayanan Penerimaan Mahasiswa Baru Universitas Muhammadiyah Surakarta Tahun 2013*. Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Komunikasi Dan Informatika. Universitas Muhammadiyah Surakarta.