

## KUALITAS LAYANAN AKADEMIK MAHASISWA DI PROGRAM STUDI PENDIDIKAN VOKASIONAL KONSTRUKSI BANGUNAN UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

Anggana Septione Putra<sup>1</sup>, Santoso Sri Handoyo<sup>2</sup>, Doddy Rochadi<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Alumni PVKB FT UNJ, [angganas12@gmail.com](mailto:angganas12@gmail.com)

<sup>2</sup>Dosen PVKB FT UNJ, [santoso\\_handoyo@unj.ac.id](mailto:santoso_handoyo@unj.ac.id)

<sup>3</sup>Dosen PVKB FT UNJ, [drohadi@unj.ac.id](mailto:drohadi@unj.ac.id)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan akademik mahasiswa di Program Studi Pendidikan Vokasional Konstruksi Bangunan Universitas Negeri Jakarta. Penelitian ini dilaksanakan di Program Studi Pendidikan Vokasional Konstruksi Bangunan Fakultas Teknik Universitas Negeri Jakarta Gedung L Kampus A UNJ, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220. Pelaksanaan penelitian pada bulan Februari 2018 sampai dengan Agustus 2018. Metode penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Teknik pengambilan data dengan angket kepada mahasiswa Program Studi Pendidikan Vokasional Konstruksi Bangunan Universitas Negeri Jakarta Angkatan 2014, 2015, 2016 dan 2017.

Hasil penelitian adalah sebagian besar mahasiswa merasa puas dengan kualitas layanan akademik mahasiswa di Program Studi Pendidikan Vokasional Konstruksi Bangunan Universitas Negeri Jakarta.

**Kata kunci :** Kualitas Layanan, Layanan Akademik Mahasiswa.

## QUALITY OF STUDENT ACADEMIC SERVICE VOCATIONAL EDUCATION CONSTRUCTION BUILDING STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

Anggana Septione Putra<sup>1</sup>, Santoso Sri Handoyo<sup>2</sup>, Doddy Rochadi<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Alumni of PVKB FT UNJ, [angganas12@mail.com](mailto:angganas12@mail.com)

<sup>2</sup>Lecturer of PVKB FT UNJ, [santoso\\_handoyo@unj.ac.id](mailto:santoso_handoyo@unj.ac.id)

<sup>3</sup>Lecturer of PVKB FT UNJ, [drohadi@unj.ac.id](mailto:drohadi@unj.ac.id)

### Abstract

*This study aims to determine the quality of academic services of students in the Vocational Building Construction Study Program State University of Jakarta. This research was carried out in Vocational Education Study Program Building Construction Engineering Faculty, State University of Jakarta Building L Campus A, Jalan Ramawangun Muka, Jakarta 13220. Research implementation in February 2018 until August 2018. This research method is quantitative descriptive research. Data collection techniques with questionnaires to students of Vocational Education Study Program Building Construction Jakarta State University for 2014, 2015, 2016 and 2017.*

*The results of this study were that most of the students were satisfied with the quality of the academic services of students in the Vocational Education Program in Building Construction, State University of Jakarta.*

**Keywords:** Service Quality, Student Academic Service.

## **Pendahuluan**

Perkembangan teknologi yang begitu melesat cepat harus diseimbangkan dengan pendidikan melesat cepat pula, seharusnya dunia pendidikan selalu dapat mengiringi perkembangan zaman sekarang agar kualitas pendidikan dapat terus ditingkatkan, kualitas pendidikan salah satu tolak ukur kesuksesan suatu bangsa dengan kualitas pendidikan yang baik tentunya akan berdampak positif terhadap perkembangan sumber daya manusia suatu bangsa dan negara.

Dewasa ini masyarakat sudah semakin sadar akan pentingnya kualitas pendidikan yang mengakibatkan peningkatan akan tuntutan dari masyarakat atas kualitas suatu pendidikan, Menurut Nowo Martono, Peningkatan Kualitas perguruan tinggi merupakan prioritas pertama dari Rencana Strategis Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi periode 2015-2019, Peningkatan mutu perguruan tinggi, mulai dari tata kelola kelembangaan, proses akademik, sampai *output* lulusannya, menjadi keharusan. Pendidikan yang berkualitas saat ini merupakan menjadi suatu keharusan karena dengan pendidikan yang berkualitas tentunya akan berdampak baik kepada sang penerima jasa pendidikan dimana kualitas pendidikan berperan besar terhadap kualitas akademik penerima jasa pendidikan.

Dalam meningkatkan mutu atau kualitas pendidikan pada tingkat perguruan tinggi dalam meningkatkan kualitasnya difasilitasi oleh Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi, Menurut Nowo Martono, “Peta mutu perguruan tinggi di Indonesia masih belum menggembirakan apabila menggunakan standar mutu BAN-PT, berdasarkan data BAN-PT per Januari 2016 hanya 26 (0,66%) perguruan tinggi di Indonesia yang terakreditasi institusi A”. Walaupun demikian perguruan tinggi di Indonesia sadar akan hal tersebut dan selalu berupaya dalam meningkatkan kualitas pendidikan dalam meraih kualitas pendidikan yang lebih baik sesuai standar

yang diberikan pemerintah oleh Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi.

Universitas Negeri Jakarta merupakan salah satu perguruan tinggi negeri yang berlokasi di DKI Jakarta, di lokasi ini terdapat 39 perguruan tinggi negeri maupun perguruan tinggi swasta yang terakreditasi yaitu perguruan tinggi (PT) yang mendapatkan akreditasi A sebanyak 11 PT atau 28,21%, akreditasi B sebanyak 24 PT atau 61,54%, dan akreditasi C sebanyak 4 PT atau 10,26%, Universitas Negeri Jakarta termasuk kategori perguruan tinggi yang mendapatkan akreditasi B berdasarkan data dari Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi atau biasa disebut BAN-PT dengan No. SK 4333/SK/BAN-PT/Ak-INV/PT/XI/2017 tahun SK 2017 yang berlaku hingga 2020-07-10. Universitas Negeri Jakarta menyadari bahwa persaingan didunia pendidikan begitu kuat dan kompetitif, Universitas Negeri Jakarta selalu berupaya dalam meningkatkan citra baik almamaternya dikancah masyarakat dalam meningkatkan citra baik dengan memberikan kepuasan terhadap pelanggannya, yang dimaksud dengan pelanggan yaitu mahasiswa, mahasiswa merupakan penerima jasa atau produk yang diberikan oleh pihak universitas, universitas merupakan pemberi jasa atau pengelola yang produk atau jasanya diberikan kepada mahasiswa.

Hal tersebut sependapat dengan Tampubolon (2001 : 74) menyatakan bahwa, “Mahasiswa merupakan pelanggan primer, karena mahasiswa langsung kena pengaruh produk dan berpartisipasi dalam produksi dan penyajian”. Istilah “pengaruh” disini mahasiswa secara langsung menghayati dan memanfaatkan jasa atau layanan yang diberikan oleh perguruan tinggi. Pelayanan muncul karena adanya kebutuhan, keinginan, dan harapan dari mahasiswa, karena mahasiswa merupakan pelanggan utama dalam perguruan tinggi yang mengharapkan pelayanan itu ramah, aman, cepat dan akurat.

Menurut Alifuddin (2012 : 40) menyatakan bahwa, “ pengelola perguruan tinggi kurang tepat memaknai konsep pelayanan pendidikan hanya dalam spektrum kompetisi antar perguruan tinggi saja ”. Jika dilihat dari masalah ini sebaiknya pihak pengelola atau perguruan tinggi lebih mengedepankan kompetisi dari dalam juga yaitu memuaskan mahasiswa secara akademik, yang dapat dilakukan dengan pemberian layanan informasi, layanan sarana prasarana, layanan administrasi akademik, dan layanan bimbingan akademik yang baik oleh perguruan tinggi.

Universitas Negeri Jakarta memiliki sembilan fakultas yaitu, Fakultas Ilmu Pendidikan, Fakultas Ilmu Sosial, Fakultas Ilmu Keolahragaan, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Fakultas Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Fakultas Bahasa dan Seni, Fakultas Teknik dan Program Pasca Sarjana. Fakultas Teknik merupakan salah satu unsur pelaksana sebagian dari tugas utama Universitas Negeri Jakarta dalam pendidikan dan pengajaran, penelitian, dan pengabdian masyarakat dalam bidang teknologi kejuruan dan keteknikan. Dalam fakultas teknik terdapat tujuh belas program studi yang terakreditasi oleh BAN-PT yang terakreditasi A sebanyak 5 prodi atau 29,41% sedangkan yang terakreditasi B sebanyak 12 prodi atau 70,59%.

Berdasarkan akreditasi program studi oleh BAN-PT diatas, program studi Pendidikan Vokasional Konstruksi Bangunan merupakan salah satu yang terakreditasi B, kepuasan mahasiswa berkaitan erat antara harapan dan kenyataan, adapun penentu atau tolak ukur dalam kepuasan mahasiswa yaitu Indeks Prestasi Kumulatif (IPK) , rata-rata lama studi per semester dan masa tunggu kerja.

Pertama dilihat dari data rerata IPK dan SKS yang ditempuh mahasiswa bahwa ada kendala semakin kecil rerata IPK semakin banyak SKS yang ditempuh artinya ada beberapa mata kuliah yang dapat

ditempuh 2, hingga 3 semester atau mata kuliah tersebut mengulang yang berpengaruh terhadap rerata IPK.

Kedua rata – rata lama studi per semester mengalami penurunan dari 9 semester masa studi menjadi 10 semester masa studi, dan kendala yang dihadapi yaitu upaya dalam meraih kelulusan tepat waktu yaitu masalah pribadi mahasiswa, seperti mata kuliah mengulang, dosen pembimbing skripsi membimbing melebihi kapasitas yang ditoleransi yaitu sepuluh mahasiswa per dosen pembimbing.

Ketiga Widyastuti (2008:39), masa tunggu kerja lulusan Pendidikan Teknik Sipil Fakultas Teknik UNJ yaitu rata-rata waktu tunggu selama tiga bulan dikarenakan sumber informasi kebanyakan terdapat dari kerabat, sedangkan sisanya mendapatkan informasi dari media cetak atau elektronik.

Berdasarkan pernyataan tersebut, maka peneliti tertarik melakukan sebuah penelitian dengan judul “Kualitas Layanan Akademik Mahasiswa di Program Studi Pendidikan Vokasional Konstruksi Bangunan Universitas Negeri Jakarta”.

### **Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, terdapat beberapa permasalahan yang dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Bagaimana cara dapat bersaing dengan perguruan tinggi lain
2. Apakah kebutuhan, keinginan dan harapan mahasiswa sudah terpenuhi?
3. Apakah pihak pengelola atau perguruan tinggi sudah memuaskan dalam memberikan layanan?
4. Apakah akreditasi program studi menentukan kualitas layanan akademik?
5. Bagaimana kualitas layanan akademik mahasiswa di program studi pendidikan vokasional konstruksi bangunan?

## Pembatasan Masalah

Berdasarkan Identifikasi Masalah dapat dibatasi pada, Kualitas Layanan Akademik Mahasiswa di Program Studi Pendidikan Vokasional Konstruksi Bangunan, Layanan akademik pembelajaran non laboratorium, Pengambilan data hanya pada mahasiswa Pendidikan Vokasional Konstruksi Bangunan Universitas Negeri Jakarta, Sampel yang akan diteliti adalah mahasiswa aktif angkatan 2014 s.d. 2017.

## Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan pembatasan masalah, maka masalah dapat dirumuskan sebagai berikut: bagaimana kualitas layanan akademik mahasiswa di program studi Pendidikan Vokasional Konstruksi Bangunan Universitas Negeri Jakarta.

## Kegunaan Hasil Penelitian

Dengan adanya hasil penelitian ini diharapkan nantinya dapat memberikan manfaat, yaitu hasil analisis penjabaran dapat digunakan untuk mengetahui kualitas layanan akademik mahasiswa di program studi Pendidikan Vokasional Konstruksi Bangunan, dan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam mengevaluasi kualitas layanan akademik mahasiswa.

## Tinjauan Pustaka

### 1. Kualitas Layanan Akademik

Menurut Ruslan (2012 : 280), "Kualitas Layanan (*Service Of Excellence*) merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan", sedangkan menurut Nasution (2004 : 47), "Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan", dari penjelasan para ahli dapat disintesis kualitas layanan adalah tingkat unggulan

yang diharapkan pelanggan akan upaya pemenuhan kebutuhan pelanggan.

Menurut Pakpahan (2004) dalam Tuerah et al (2015 : 424), "Kualitas layanan akademik merupakan perbandingan antara pelayanan akademik yang dirasakan pelanggan atau mahasiswa dengan kualitas pelayanan akademik yang diharapkan mahasiswa", sedangkan menurut Lupiyoadi (2006) dalam Tuerah et al (2015 : 424), "Kualitas layanan akademik adalah nilai yang diberikan oleh pelanggan atau mahasiswa sejauh mana layanan akademik yang diberikan sesuai dengan harapan mahasiswa", dapat disintesis kualitas layanan akademik merupakan tingkat perbandingan antara pelayanan yang dirasakan dengan kualitas pelayanan akademik yang diharapkan untuk memenuhi kepuasan mahasiswa.

Menurut Sugiyanti dalam Mahmud (2012 : 82), menyatakan bahwa perguruan tinggi bersifat layanan jasa terdapat atribut yang harus mendapat perhatian dalam perbaikan kualitas jasa, (1) ketepatan waktu pelayanan, (2) akurasi pelayanan, (3) kesopanan dan keramahan dalam memberikan layanan, (4) tanggung jawab, (5) kelengkapan, menyangkut lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung serta pelayanan komplementer lainnya, (6) kemudahan mendapatkan pelayanan, (7) variasi model pelayanan, seperti pola – pola baru serta *features* dari pelayanan dan lain – lain, (8) pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khusus atau sebagainya, (9) kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, (10) atribut pendukung lainnya, seperti lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik, AC dan lain – lain.

### 2. Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan atau *satisfaction* berasal dari bahasa latin "*satis*" yang artinya cukup baik atau memadai sedangkan kata "*facio*" memiliki arti melakukan atau membuat. Menurut Oliver yang dikutip oleh Supranto (2011 : 233) Kepuasan adalah tingkat

perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya.

Menurut Popi Sopiadin (2010 : 3), “Kepuasan mahasiswa merupakan suatu sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan proses belajar mengajar”, maksudnya yaitu perguruan tinggi memberikan jasa karena adanya kesesuaian antara yang harapan dan kebutuhan dengan kenyataan yang diterima oleh mahasiswa.

Menurut Arambewela dan Hall (2009) dalam Tuerah et al (2015 : 424), “Kepuasan mahasiswa adalah tujuan utama setiap Universitas, Mahasiswa yang merasa puas dapat menjadi sumber keunggulan bersaing yang akan menghasilkan komunikasi dalam bentuk *positive word of mouth*, retensi dan loyalitas mahasiswa”, Kepuasan mahasiswa dapat menjadikan suatu kekuatan dalam memberikan daya tarik kepada yang calon mahasiswa atau masyarakat, respon yang baik dari mahasiswa dapat memberikan dampak positif untuk institusi atau perguruan tinggi yang diunggulkannya.

### 3. Layanan – layanan Akademik Mahasiswa

Menurut Mahmud (2012 : 63), berdasarkan hak – hak mahasiswa terkait layanan yang diberikan kepada mahasiswa sebagai pelanggan eksternal secara garis besar dikelompokkan sebagai berikut :

Layanan informasi, merupakan layanan diberikan dalam bentuk lisan, maupun tertulis, yang dapat diterima melalui kontak langsung atau tatap muka maupun informasi tertulis melalui berbagai buku pedoman, pedoman akademik, pedoman praktik kerja lapangan, spanduk, brosur, mading, ataupun melalui media sosial seperti *facebook*, *whatsaapp*.

Layanan sarana dan prasarana, merupakan pemberian layanan dalam bentuk penyediaan sarana prasarana atau fasilitas fisik yang disajikan oleh perguruan tinggi mulai dari ruang kuliah, sarana pendukung, lahan parkir, ruang terbuka

hijau, laboratorium, dan alat – alat pendukung perkuliahan seperti proyektor, LCD, AC dan peminjaman ruang kuliah, peminjaman penunjang belajar, seperti spidol, kabel listrik, proyektor, *port* kabel *HDMI*.

Layanan akademik, merupakan layanan surat-menyurat yang biasanya dibutuhkan mahasiswa seperti surat keterangan mahasiswa yang biasanya digunakan untuk pengajuan beasiswa, pengajuan tunjangan pensiun, surat keterangan cuti kuliah, surat permohonan izin praktik kerja lapangan, perpanjangan masa studi, pengajuan judul skripsi dan penetapan pembimbing, pelayanan percetakan pra transkrip, pengaturan jadwal perkuliahan.

Layanan bimbingan akademik, akademik diawali dengan orientasi pengenalan studi dan almamater yang ditujukan bagi mahasiswa baru, mahasiswa dibimbing oleh Dosen Penasehat Akademik (PA) selama masa kuliah diantaranya penyusunan rencana studi, penentuan mata kuliah, mengatasi masalah akademik mahasiswa, memonitor mahasiswa terkait pengisian KRS perbaikan KRS, memonitor kemajuan akademik mahasiswa, mengadakan pertemuan berkala minimal satu kali dalam tiap semester.

Layanan kesejahteraan mahasiswa, yaitu layanan pemberian beasiswa kepada mahasiswa yang berprestasi khususnya dari kalangan kurang mampu, serta pemberian keringanan UKT.

### 4. Dimensi Kualitas Layanan Akademik

Menurut Parasuraman et al., dalam Lupiyoadi (2016 : 234), Menurut pemikiran yang dikembangkan oleh Parasuraman et al., indikator untuk mengukur kualitas jasa atau *service quality* (SERVQUAL), dibagi menjadi lima diantaranya:

1. Bukti fisik (*tangibles*), Penampilan sarana dan prasarana berupa fisik institusi atau perguruan tinggi dan keadaan lingkungan

sekitar adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa atau pihak institusi atau perguruan tinggi, seperti kondisi sarana akademik, ketersediaan sarana akademik.

2. Keandalan (*reliability*), merupakan kemampuan institusi atau perguruan tinggi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, serta menginformasikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati, seperti ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan relevan atau sesuai yang dibutuhkan.
3. Daya Tanggap (*responsiveness*), merupakan suatu sikap tanggap untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas, karena jika membiarkan mahasiswa menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan pandangan yang buruk dalam kualitas pelayanan maka dari itu harus memberikan informasi dan keterangan yang pasti.
4. Jaminan (*assurance*), merupakan pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan para dosen atau staf institusi atau perguruan tinggi untuk menumbuhkan rasa percaya para mahasiswa kepada perguruan tinggi. Dalam menumbuhkan rasa percaya terhadap perguruan tinggi terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.
5. Empati (*empathy*), merupakan pemberian perhatian yang bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada mahasiswa dengan berupaya memahami keinginan, dimana institusi atau perguruan tinggi diharapkan memiliki pengertian dan mengetahui tentang mahasiswa yaitu memahami kebutuhan mahasiswa secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian nyaman bagi mahasiswa.

## Tujuan Penelitian

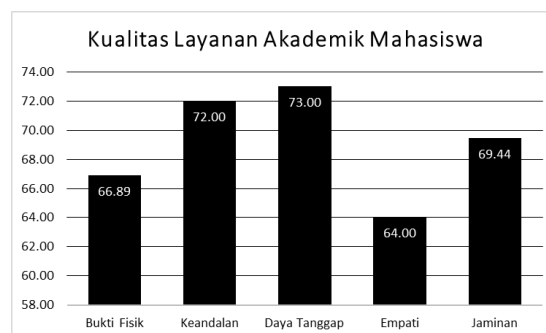
Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan akademik mahasiswa yang terdapat di program studi Pendidikan Vokasional Konstruksi Bangunan dan mengetahui bagaimana kepuasan mahasiswa program studi Pendidikan Vokasional Konstruksi Bangunan Universitas Negeri Jakarta.

## Metode Penelitian

Berdasarkan tujuan dari penelitian ini, jenis penelitian yang dipilih bersifat deskriptif kuantitatif. maka dalam menganalisis data ini menggunakan teknik statistik deskriptif, statistika deskriptif hanya mengolah, menyajikan data tanpa mengambil keputusan untuk populasi. Menurut Priyatno (2008 : 25), Teknik analisis data adalah proses penyerdehanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan agar data yang terkumpul dapat di analisa kemudian diambil kesimpulan.

Teknik Pengambilan sampel yang digunakan menggunakan cara *sampling insidental*, Menurut Sugiyono (2009 : 85), *sampling insidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel.

## Pembahasan Hasil Penelitian



Gambar 1. Grafik Persentase Total Lima Dimensi Kualitas Layanan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai kualitas layanan akademik mahasiswa. Hal ini ditunjukkan pada hasil analisis dari masing-masing dimensi kualitas layanan atau *service quality*.

Berdasarkan grafik persentase dari kelima dimensi kualitas layanan akademik pada program studi pendidikan vokasional konstruksi bangunan Universitas Negeri Jakarta terlihat dari kelima dimensi tersebut grafik persentase memiliki tingkatan yang tidak jauh berbeda dari setiap dimensi kualitas layanan, jika dilihat dari angka persentase daya tanggap atau *responsiveness* termasuk dimensi yang memiliki persentase terbesar yaitu 73,00 % masuk kategori tinggi dan untuk persentase terendah pada dimensi Empati atau *Empathy* sebesar 64 %.

Daya tanggap layanan akademik mahasiswa di program studi menjadikan sesuatu keunggulan karena memiliki persentase terbesar. Empati layanan akademik memiliki persentase terendah saran untuk pada dimensi ini untuk lebih memperhatikan dalam memberikan empati atau kepedulian kepada mahasiswa, dan perlu adanya upaya dari program studi untuk memahami keinginan atau kebutuhan mahasiswa untuk mencapai layanan akademik program studi yang bermutu.

### Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan kualitas layanan akademik mahasiswa di program studi pendidikan vokasional konstruksi bangunan Universitas Negeri Jakarta sebagai berikut :

1. Berdasarkan Bukti Fisik (*Tangible*) , kesimpulan dari dimensi bukti fisik mengenai kualitas layanan akademik yang berikan program studi dilihat dari kondisi sarana akademik dan ketersediaan sarana akademik, mengenai kondisi dan ketersediaan sarana akademik mahasiswa 66,89 % mahasiswa menyatakan puas terhadap layanan yang diberikan program studi dan 33,11% mahasiswa menyatakan tidak puas atas kualitas layanan akademik dari dimensi bukti fisik, jadi kesimpulan dari bukti fisik sebagian besar mahasiswa merasakan puas atas kualitas layanan akademik mahasiswa khususnya pada dimensi bukti fisik.
2. Berdasarkan Keandalan (*Reliability*), kesimpulan dari dimensi keandalan mengenai kualitas layanan akademik yang berikan program studi kepada mahasiswa yang di tinjau dari keandalan dosen dan keandalan administrasi, angka presentase mahasiswa yang menyatakan puas sebesar 72,00 % masuk kategori tinggi, walaupun sebageian besar merasa puas keandalan dosen mengenai kesesuaian materi kuliah dengan RPS perlu diperhatikan, dosen dalam menjelaskan materi kuliah seharusnya untuk menjelaskan materi perkuliahan sudah saatnya , dan dosen dalam memaksimalkan waktu tatap kuliah tiap satu kali pertemuan, di lihat dari keandalan administrasi layanan administrasi perlu memperhatikan pula dalam memberikan layanan administrasi terkait proses peminjaman sarana penunjang belajar, layanan dalam memberikan informasi akademik dan membantu mahasiswa dalam surat-menyurat.
3. Berdasarkan Daya Tanggap (*Responsiveness*), kesimpulan dari dimensi daya tanggap mengenai kualitas layanan akademik mahasiswa ditinjau dari kesediaan layanan dan ketanggapan layanan mahasiswa menyatakan puas dengan angka persentase 73,00 %, walaupun pada dimensi ini memiliki persentase terbesar dari dimensi lainnya, tetap perlu diperhatikan juga agar yang sudah baik dapat dipertahankan dan memperbaiki kekurangan yang ada, misalnya seperti keluhan kesalahan input nilai mata kuliah, kesalahan mahasiswa dalam menginput mata kuliah di KRS.
4. Berdasarkan Empati (*Empathy*), kesimpulan dari dimensi empati mengenai kualitas layanan akademik mahasiswa yaitu dilihat dari kepedulian program studi pada mahasiswa saat

memberikan layanan sebagaimana besar merasa puas dan masuk kategori tinggi dengan angka persentase 64,00%, walaupun sebagian besar menyatakan puas pada dimensi empati mendapatkan skor persentase terendah ada baiknya diperhatikan lebih dari dimensi lainnya.

5. Berdasarkan Jaminan (*Assurance*), kesimpulan dari dimensi jaminan mengenai kualitas layanan akademik mahasiswa yaitu dilihat dari hasil penelitian menunjukkan persentase sebesar 69,44 % masuk kategori tinggi dimana mahasiswa merasa puas atas layanan yang diberikan oleh staf akademik ataupun staf administrasi.

### Saran

perlu di tinjau ulang kembali kualitas layanan akademik mahasiswa di program studi pendidikan vokasional konstruksi bangunan universitas negeri jakarta agar lebih mengetahui secara menyeluruh kualitas layanan akademik mahasiswa di Program Studi Pendidikan Vokasional Konstruksi Bangunan Universitas Negeri Jakarta.

### Daftar Pustaka

- Alifuddin, M. (2015). *Reformasi Pendidikan: Strategi Inovatif Peningkatan Mutu Pendidikan*. Jakarta: Magna Script.
- Lupiyaodi, Rambat (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat.
- Mahmud, Marzuki. (2012). *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*, Jakarta : Rajawali Pers.
- Nasution, M. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*, Bogor : Ghalia.
- Nowo Matono, Dwi. (2016). *Mendongkrak Mutu Perguruan Tinggi Indonesia*. <http://kelembagaan.ristekdikti.go.id/index.php/2016/05/09/mendongkrak-mutu-perguruan-tinggi-indonesia/> Diakses 14 Juli 2018.
- Pakpahan, S.P. (2004), *Persepsi mahasiswa UPBJJ-UT Medan Tentang Pelayanan Akademik dan Non-Akademik yang diberikan oleh UPBJJ-UT Medan*. *Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh*. 5(1) : 47-58.
- P. Tampubolon, Daulat. (2001). *Perguruan Tinggi Bermutu: Paradigma Baru Manajemen Pendidikan Tinggi Menghadapi Tantangan Abad ke-21*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Priyatno, Dwi. (2008). *Mandiri Belajar SPSS*. Yogyakarta : Buku Kita.
- Ruslan, Rosady. (2012). *Manajemen Public Relation dan Media Komuniasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sopiatin, Popi. (2010). *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar Cet 4*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Tuerah, F.F.R, L.Maneke, H.N.Tawas. (2015). *Analisis Kualitas Layanan Akademik Dan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa*. *Jurnal EMBA*, 3(4) : 422-432.
- Widyastuti,Sri (2008). *Studi Tentang Masa Tunggu Kerja Lulusan Pendidikan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Negeri Jakarta* [skripsi]. Jakarta: Fakultas Teknik Sipil, Universitas Negeri Jakarta.