

## Mutu layanan akademik

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20409327&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Salah satu upaya peningkatan mutu perguruan tinggi adalah dengan memberikan layanan prima mengenai kebutuhan akademik dari setiap mahasiswa sebagai pengguna (customer) jasa perguruan tinggi. Beberapa faktor yang mempengaruhi mutu layanan akademik di antaranya adalah fasilitas belajar yang memadai dan kinerja staf dalam hal pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kesenjangan antara fenomena empiris dengan teori yang berlaku. Di mana mahasiswa seringkali tidak merasa puas dengan mutu layanan akademik yang diberikan, seperti fasilitas dan kinerja staf Program Studi yang belum sesuai dengan harapan dari mahasiswa sebagai pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisa pengaruh pemanfaatan fasilitas belajar dan kinerja staf Program Studi terhadap mutu layanan akademik Program Studi di Sekolah Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah angket. Adapun subjek yang dijadikan sampel adalah mahasiswa dari 36 Program Studi yang ada di Sekolah Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia yang berjumlah 352 mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa gambaran umum mutu layanan akademik Program Studi di Sekolah Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia berada pada kategori tinggi. Sedangkan untuk pemanfaatan fasilitas belajar berada pada kategori cukup, dan kinerja staf program Studi berada pada kategori baik. Secara parsial pemanfaatan fasilitas dan kinerja staf Program Studi memberikan pengaruh yang signifikan terhadap mutu layanan akademik Program Studi. Begitu juga sama halnya jika dilihat secara simultan bahwa pemanfaatan fasilitas belajar dan kinerja staf Program Studi sama memberikan pengaruh yang signifikan terhadap mutu layanan akademik Program Studi.