

## INTISARI

Perguruan Tinggi di Indonesia pada tahun 2022 cenderung meningkat dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Pada data Badan Pusat Statistik mencatat perguruan tinggi mencapai 4.004 ditahun 2022. Oleh karena itu, perguruan tinggi harus melakukan langkah antisipasi guna menghadapi persaingan yang semakin kompetitif serta meningkatkan segala aspek layanan yang dimiliki, karena sebuah layanan yang dimiliki oleh lembaga tertentu akan menjadi gambaran dari kualitas lembaga tersebut.. Hal ini dapat direalisasikan melalui tingkat kepuasan pemakai/pengguna layanan jasa pendidikan. Pengguna layanan atau pemakai jasa pendidikan terdiri dari berbagai pihak, diantaranya mahasiswa, orang tua mahasiswa dan perusahaan pemakai lulusan dari suatu intitusi pendidikan. Penelitian berfokus menganalisis peningkatan kualitas layanan akademik berdasarkan kepuasan mahasiswa di Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD". Jumlah responden pada penelitian ini adalah 126 mahasiswa. Kualitas layanan menggunakan lima dimensi terdiri dari Berwujud (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Kepedulian (*Emphaty*). Hasil menunjukkan bahwa layanan akademik yang dirasakan oleh mahasiswa pada 4 layanan yang diteliti dinilai cukup memenuhi harapan mahasiswa namun ada beberapa dimensi setiap layanan yang perlu diprioritaskan untuk lebih diperbaiki yaitu ada pada enam layanan yaitu layanan perpustakaan, ruang kuliah dan fasilitasnya, parkir, layanan dosen, administrasi kampus, dan informasi akademik

**Kata kunci:** *Kualitas Layanan, Kepuasan Mahasiswa*

## ABSTRAK

Higher Education in Indonesia in 2022 tends to increase compared to the previous year. Data from the Central Statistics Agency recorded that universities reached 4,004 in 2022. Therefore, universities must take anticipatory steps to face increasingly competitive competition and improve all aspects of their services, because a service owned by a particular institution will be an illustration of the quality of the institution. This can be realized through the level of satisfaction of users of educational services. Service users or users of educational services consist of various parties, including students, parents of students and companies that use graduates from an educational institution. The research focuses on analysing the improvement of academic service quality based on student satisfaction at the College of Village Community Development "APMD". The number of respondents in this study was 126 students. Service quality uses five dimensions consisting of *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*. The results show that the academic services felt by students in the 4 services studied are considered sufficient to meet student expectations, but there are several dimensions of each service that need to be prioritized to be improved, namely six services, namely library services, lecture rooms and facilities, parking, lecturer services, campus administration and academic information.

**Keywords:** *Service Quality, Student Satisfaction*