

INTISARI

PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP KUALITAS LAYANAN AKADEMIKI POLTEKKES KEMENKES BENGKULU

Susi Mareska
NIM: 17/420179/PMU/09390

Penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan tentang prioritas pengembangan berdasarkan tingkat kepuasan mahasiswa dan tingkat kepentingan mahasiswa terhadap layanan pendidikan di Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan (Poltekkes Kemenkes) Bengkulu. Persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan digunakan untuk mengeksplorasi layanan-layanan yang kurang memuaskan dan dianggap penting untuk ditingkatkan. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Metode pemilihan sampling menggunakan *convenience sampling*. Sampel dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif semester genap dengan jenjang pendidikan Diploma III dan Diploma IV di enam jurusan yang berjumlah 287 mahasiswa. Pengukuran penelitian menggunakan teknik SERVQUAL dengan 4 dimensi yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Empathy*, dan analisis pemetaan prioritas layanan menggunakan model *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada perbedaan baik pada tingkat kepuasan dan juga pada tingkat kepentingan antar jurusan. Prioritas peningkatan kualitas layanan difokuskan pada kuadran yang memuat layanan dengan tingkat kepentingan yang tinggi namun tingkat kepuasan relatif rendah. Hasil pemetaan prioritas layanan ini dapat menjadi gambaran bagi Poltekkes Kemenkes Bengkulu dalam menentukan kebijakan dan perencanaan peningkatan kualitas layanan akademik berdasarkan persepsi mahasiswa.

Kata kunci: Layanan akademik, *Service Quality*, *Importance Performance Analysis* (IPA)

ABSTRACT

STUDENT PERCEPTION OF QUALITY OF ACADEMIC SERVICES IN THE BENGKULU KEMENKES POLTEKKES

Susi Mareska

NIM: 17/420179 / PMU / 09390

This study aims to answer questions about development priorities based on the level of student satisfaction and the level of student interest in educational services at the Health Polytechnic of the Ministry of Health in Bengkulu. Student perceptions of service quality are used to explore services that are less satisfying and are considered important for improvement. This research is quantitative research. The sampling selection method uses convenience sampling. The sample in this study were even semester active students with Diploma III and Diploma IV education levels in six majors totaling 287 students. Measurement of research using SERVQUAL technique with 4 dimensions, namely Tangible, Reliability, Responsiveness, and Empathy, and service priority mapping analysis using the Importance Performance Analysis (IPA) model. The results of the study indicate that there are differences in both the level of satisfaction and also at the level of importance between departments. Service quality improvement priorities are focused on quadrants that contain services with a high level of importance but relatively low levels of satisfaction. The results of this service priority mapping can be an illustration for the Bengkulu Ministry of Health Polytechnic in determining policies and planning for improving the quality of academic services based on student perceptions.

Keywords: Academic services, Service Quality, Importance Performance Analysis (IPA)