



ANALISIS KINERJA PELAYANAN PUBLIK PADA TATA USAHA ADMINISTRASI PUBLIK UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN GUNUNG DJATI BANDUNG

Dzikri Mahardika¹, Romi Ali Yuliansyah²

¹ UIN Sunan Gunung Djati, Bandung, Indonesia

² UIN Sunan Gunung Djati, Bandung, Indonesia

Informasi Artikel

Article history:

Received 11, 07, 2025

Revised 12, 09, 2025

Accepted 02, 04, 2026

Kata Kunci:

Kualitas pelayanan

Pelayanan publik

Tata usaha

SERVQUAL

Perguruan tinggi

ABSTRAK

Pelayanan administratif merupakan salah satu aspek penting dalam mendukung penyelenggaraan pendidikan tinggi. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh unit Tata Usaha berpengaruh terhadap kepuasan dan kelancaran aktivitas akademik pengguna layanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pelayanan administratif pada Tata Usaha Jurusan Administrasi Publik Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap pengguna layanan dan petugas Tata Usaha. Analisis data dilakukan dengan mengkaji kinerja pelayanan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pelayanan administratif secara umum berada pada kategori cukup baik. Dimensi *responsiveness* dan *tangibles* dinilai relatif lebih baik dibandingkan dimensi lainnya. Namun demikian, masih ditemukan kendala pada dimensi *reliability*, *assurance*, dan *empathy*, terutama terkait konsistensi pelayanan, kepastian prosedur, dan pendekatan pelayanan yang berorientasi pada pengguna. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan administratif memerlukan penguatan sistem pelayanan dan konsistensi penerapan standar pelayanan agar dapat meningkatkan kepuasan pengguna layanan secara berkelanjutan.

JURIST: Jurnal Ilmu Hukum dan Ilmu Politik This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



Corresponding Author:

Romi Ali Yuliansyah

UIN Sunan Gunung Djati, FISIP, Administrasi Publik, Bandung, Indonesia.

Email: romialijuliansyah01@gmail.com

PENDAHULUAN

Pelayanan Tata Usaha di Jurusan Administrasi Publik Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung merupakan ruang interaksi yang paling sering dihadapi mahasiswa dalam keseharian akademik. Setiap pengurusan administrasi, mulai dari surat keterangan, layanan akademik, hingga kebutuhan informasi lainnya, menempatkan Tata Usaha sebagai unit yang kehadirannya dirasakan secara langsung oleh pengguna. Pengalaman mahasiswa dalam berinteraksi dengan petugas, memahami prosedur, serta menunggu penyelesaian layanan membentuk penilaian tersendiri terhadap mutu pelayanan yang mereka terima.

Dalam praktiknya, pengalaman tersebut tidak selalu berlangsung dengan cara yang sama bagi setiap pengguna. Sebagian mahasiswa merasakan pelayanan yang membantu dan mudah dipahami, sementara sebagian lainnya menghadapi proses yang memerlukan waktu lebih lama atau informasi yang belum sepenuhnya jelas. Dosen dan tenaga kependidikan juga bergantung pada kelancaran pelayanan administratif untuk menunjang kegiatan akademik dan kelembagaan. Perbedaan pengalaman ini menunjukkan bahwa pelayanan Tata Usaha belum selalu dirasakan merata oleh seluruh pengguna, sekaligus menandakan adanya harapan yang belum sepenuhnya terpenuhi.

Kondisi tersebut mengarah pada pertanyaan mengenai kualitas pelayanan Tata Usaha sebagaimana dirasakan oleh pengguna. Perbedaan antara harapan dan pengalaman layanan sering menjadi dasar munculnya rasa puas atau tidak puas. Ketika pelayanan mendekati harapan, pengguna cenderung menerima dan menilai positif layanan tersebut. Sebaliknya, pelayanan yang dirasakan

lambat, kurang jelas, atau tidak responsif dapat memunculkan penilaian negatif yang berpengaruh pada pandangan pengguna terhadap jurusan maupun institusi.

Untuk memahami pengalaman pengguna tersebut, penelitian ini menggunakan model *Service Quality* atau SERVQUAL sebagai kerangka analisis. Model ini menilai kualitas pelayanan melalui lima dimensi, yaitu *tangibility* yang berkaitan dengan kondisi fisik pelayanan, *reliability* yang mencerminkan keandalan petugas, *responsiveness* yang berkaitan dengan kesiapan membantu pengguna, *assurance* yang menunjukkan rasa aman dan kepercayaan, serta *empathy* yang menggambarkan perhatian terhadap kebutuhan pengguna (Zeithaml *et al.*, 1990). Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan dipahami melalui kelima dimensi tersebut sebagai batasan operasional untuk membaca pengalaman dan penilaian pengguna layanan Tata Usaha.

Dalam kajian pelayanan publik, kualitas pelayanan dipahami sebagai hasil perbandingan antara harapan pengguna dan pelayanan yang diterima. Kepuasan muncul ketika pelayanan dirasakan sejalan atau melampaui harapan, sedangkan ketidaksesuaian akan menurunkan tingkat kepuasan (Kotler, 2002). Kepuasan pengguna tidak hanya ditentukan oleh hasil akhir layanan, tetapi juga oleh proses yang dilalui, termasuk kejelasan informasi, ketepatan waktu, dan sikap petugas dalam melayani (McGill *et al.*, 2003). Oleh karena itu, pengalaman mahasiswa di Tata Usaha menjadi bagian penting dalam menilai mutu pelayanan jurusan.

Pelayanan Tata Usaha berada dalam kerangka pelayanan publik yang bertujuan memenuhi kebutuhan administratif pengguna sesuai ketentuan yang berlaku.

Pelayanan publik dipahami sebagai rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan warga atas barang, jasa, dan pelayanan administratif (Undang-Undang No 25 (2009); Adityo *et al.*, 2022; Alamsyah, 2011) Di dalamnya terdapat hubungan antara penyedia layanan, penerima layanan, jenis layanan, dan kepuasan pengguna sebagai tujuan akhir (Bharata, 2004; Riani, 2021). Dalam lingkungan pendidikan tinggi, hubungan ini terwujud melalui pelayanan administratif yang berlangsung setiap hari.

Tata Usaha sebagai bagian dari administrasi organisasi memiliki peran dalam mengelola informasi, pencatatan, dan penyediaan data untuk mendukung aktivitas akademik dan kelembagaan. Kegiatan ini membantu pimpinan dan pengguna layanan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya (Daryanto, 2005; Nurhalizah, 2019). Kualitas pelayanan Tata Usaha dengan demikian tidak hanya ditentukan oleh sistem kerja, tetapi juga oleh kemampuan dan sikap petugas dalam melayani pengguna.

Sejumlah penelitian dalam lima tahun terakhir memperlihatkan bahwa pelayanan administrasi di lingkungan pendidikan tinggi masih dihadapkan pada tantangan yang relatif serupa. (Lukita *et al.*, 2019) menunjukkan bahwa mahasiswa belum selalu merasakan konsistensi pelayanan, terutama terkait ketepatan waktu penyelesaian administrasi dan perhatian personal dari petugas. Meskipun demikian, aspek fasilitas fisik umumnya dinilai sudah cukup memadai. Temuan ini menggambarkan bahwa persoalan pelayanan tidak semata-mata terletak pada sarana, melainkan juga pada proses dan interaksi yang berlangsung selama pelayanan diberikan.

Upaya pemanfaatan layanan administratif berbasis digital, sebagaimana ditunjukkan oleh (Saputra *et al.*, 2021), mampu mempercepat proses pelayanan dan mengurangi waktu tunggu. Namun, efektivitas inovasi tersebut sangat bergantung pada kesiapan sumber daya

manusia dan kemampuan organisasi dalam mengelola beban kerja, khususnya ketika jumlah permintaan meningkat. Kondisi ini mengindikasikan bahwa digitalisasi belum sepenuhnya menjamin peningkatan kualitas pelayanan apabila tidak diimbangi dengan pengelolaan internal yang memadai.

Dalam ranah perguruan tinggi keagamaan, (Hasan, 2019) menemukan bahwa dimensi *responsiveness* dan *reliability* menjadi faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dalam menerima pelayanan administrasi. Mahasiswa cenderung menilai positif pelayanan yang diberikan secara cepat, jelas, dan dapat diandalkan. Temuan tersebut sejalan dengan penelitian (Rikhotso & Musandiwa, 2024) yang menunjukkan bahwa kesenjangan antara harapan dan pengalaman pengguna layanan administrasi pendidikan tinggi paling sering muncul pada aspek keandalan dan ketanggapan petugas.

Selain itu, kajian (Jonkisz *et al.*, 2021) menegaskan bahwa model SERVQUAL masih relevan digunakan dalam menilai kualitas pelayanan publik. Model ini dinilai mampu menangkap pengalaman subjektif pengguna secara lebih utuh, tidak hanya dari hasil pelayanan, tetapi juga dari proses dan interaksi yang menyertainya. Dengan demikian, SERVQUAL tetap menjadi kerangka analisis yang kontekstual untuk memahami kualitas pelayanan administrasi di lingkungan pendidikan tinggi.

Bertolak dari pengalaman empirik pengguna layanan dan temuan penelitian terdahulu tersebut, penelitian ini bertujuan untuk memahami kualitas pelayanan Tata Usaha di Jurusan Administrasi Publik Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung melalui lima dimensi SERVQUAL berdasarkan pengalaman pengguna layanan. Pendekatan kualitatif digunakan untuk menggali makna, penilaian, dan pengalaman pengguna terhadap pelayanan yang mereka terima. Penelitian ini diharapkan dapat memberi

kontribusi bagi pengembangan kajian kualitas pelayanan publik di lingkungan pendidikan tinggi serta menjadi bahan refleksi bagi pengelola jurusan dalam upaya perbaikan pelayanan Tata Usaha.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan ini dipilih untuk memahami secara mendalam pengalaman dan persepsi pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan Tata Usaha di Jurusan Administrasi Publik Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung. Penelitian kualitatif memungkinkan peneliti menangkap makna, penilaian, serta cara pengguna memaknai pelayanan yang mereka terima dalam keseharian administratif, terutama ketika berhadapan langsung dengan petugas Tata Usaha (Cressell, 2016).

Subjek penelitian terdiri atas mahasiswa, dosen, dan staf yang pernah menggunakan layanan Tata Usaha Jurusan Administrasi Publik. Pemilihan subjek dilakukan secara *purposive* dengan mempertimbangkan keterlibatan langsung informan dalam proses pelayanan administratif. Melalui subjek tersebut, penelitian ini berupaya memperoleh gambaran yang beragam mengenai kualitas pelayanan dari sudut pandang pengguna dengan kebutuhan dan kepentingan yang berbeda. Penelitian dilaksanakan di lingkungan Jurusan Administrasi Publik Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung pada tahun 2025, menyesuaikan dengan aktivitas pelayanan Tata Usaha yang sedang berlangsung.

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan para informan yang bertujuan menggali pengalaman mereka dalam mengakses pelayanan Tata Usaha. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur agar peneliti memiliki keleluasaan untuk mendalami jawaban informan, sekaligus

tetap menjaga fokus pada aspek-aspek kualitas pelayanan yang diteliti. Panduan wawancara disusun berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, meliputi persepsi informan terhadap kondisi fasilitas fisik, keandalan pelayanan, ketanggapan petugas, sikap dan kompetensi petugas, serta perhatian yang diberikan kepada pengguna layanan.

Data sekunder diperoleh dari dokumen pendukung seperti kebijakan pelayanan, prosedur administrasi, laporan institusi, serta literatur yang relevan dengan topik kualitas pelayanan publik dan pelayanan administrasi pendidikan tinggi. Dokumentasi mengenai alur dan prosedur pelayanan Tata Usaha juga digunakan untuk memberikan konteks dalam memahami pengalaman pengguna dan memperkuat analisis hasil wawancara.

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri, yang berperan dalam merancang pertanyaan wawancara, melakukan pengumpulan data, serta menafsirkan temuan penelitian. Untuk membantu proses pengumpulan data, digunakan panduan wawancara yang disusun berdasarkan dimensi SERVQUAL, serta catatan lapangan dan alat perekam untuk memastikan keakuratan data yang diperoleh.

Prosedur penelitian dimulai dengan pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi. Data yang terkumpul kemudian dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilah dan mengelompokkan informasi penting yang berkaitan dengan kualitas pelayanan Tata Usaha. Data hasil wawancara dikategorikan sesuai dengan masing-masing dimensi SERVQUAL untuk memudahkan peneliti dalam mengidentifikasi pola pengalaman dan isu yang muncul, seperti keterlambatan pelayanan, kejelasan informasi, atau ketersediaan fasilitas pendukung.

Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian naratif yang didukung oleh tabel untuk membantu memperjelas

temuan penelitian. Tahap akhir analisis dilakukan dengan menarik kesimpulan berdasarkan perbandingan antara harapan pengguna dan pelayanan yang mereka rasakan. Melalui tahapan tersebut, penelitian ini diharapkan mampu mengidentifikasi aspek pelayanan yang masih memerlukan perhatian dan perbaikan, serta memberikan rekomendasi berbasis temuan empirik untuk meningkatkan kualitas pelayanan Tata Usaha di Jurusan Administrasi Publik Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.

Gambar 1. Dimensi SERVQUAL

Indikator Dimensi SERVQUAL

No	Dimensi SERVQUAL	Indikator
1	Tangibility	Fasilitas fisik, kebersihan, kenyamanan, kelengkapan peralatan
2	Reliability	Keakuratan informasi, ketepatan waktu pelayanan, konsistensi pelayanan
3	Responsiveness	Kecepatan respons, kesiapan petugas, keterbukaan dalam menangani keluhan
4	Assurance	Sikap hormat, kompetensi petugas, keterandalan layanan
5	Empathy	Kemampuan mendengarkan, pemahaman kebutuhan, layanan yang bersifat personal

Sumber: (Zeithaml et al., 1990)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan Tata Usaha (TU) di Jurusan Administrasi Publik Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung menjadi ruang interaksi administratif yang secara langsung dirasakan oleh mahasiswa, dosen, dan staf. Pengalaman pengguna terhadap layanan

tersebut membentuk persepsi mengenai kualitas pelayanan yang diberikan. Untuk memahami persepsi tersebut, penelitian ini melibatkan tujuh informan dengan latar belakang peran yang berbeda, terdiri atas dosen, staf, dan mahasiswa, sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Informan Penelitian

No	Kode Informan	Jenis Kelamin	Peran di Institusi
1	Informan A	Pria	Dosen
2	Informan B	Pria	Staff
3	Informan C	Pria	Mahasiswa
4	Informan D	Pria	Mahasiswa
5	Informan E	Wanita	Mahasiswa
6	Informan F	Wanita	Mahasiswa
7	Informan G	Wanita	Mahasiswa

Sumber: diolah peneliti, 2025

Keberagaman informan memungkinkan peneliti menangkap pengalaman layanan dari sudut pandang yang lebih dekat dengan praktik sehari-hari pelayanan TU. Data yang diperoleh melalui wawancara mendalam kemudian dianalisis menggunakan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, guna melihat kesesuaian antara harapan pengguna dan pelayanan yang mereka terima. Sebagaimana terlihat dalam tabel 2 sampai tabel 6 berikut:

Tabel 2. Hasil Wawancara pada Dimensi Tangibility

Informan	Ulasan	Masalah	Saran
A	Fasilitas kerja cukup, ruang tunggu kurang nyaman	Kursi ruang tunggu terbatas	Penambahan kursi dan penataan ruang
B	Fasilitas membantu pekerjaan staf	Peralatan kerja terbatas	Penambahan perangkat
C	Ruang tunggu kurang nyaman, AC sering rusak	Fasilitas tidak terawat	Perawatan rutin
D	Lingkungan cukup nyaman	Kebersihan kurang di beberapa sudut	Peningkatan kebersihan
E	Ruang rapi dan tertata	Tidak ada masalah signifikan	Dipertahankan
F	Ruang tunggu nyaman dan strategis	Tidak ada masalah signifikan	Dipertahankan
G	Tata letak memudahkan pengguna	Tidak ada masalah signifikan	Standarisasi tata ruang

Pada **dimensi *tangibility***, fasilitas kerja seperti komputer, printer, dan meja pelayanan dinilai telah mendukung proses administrasi. Namun, mahasiswa menyoroti keterbatasan ruang tunggu, terutama jumlah kursi yang tidak sebanding dengan intensitas kunjungan. Keluhan lain berkaitan dengan kondisi pendingin ruangan yang tidak selalu berfungsi serta kebersihan beberapa sudut ruang publik. Temuan ini menunjukkan bahwa keberadaan fasilitas fisik belum

sepenuhnya diiringi dengan penataan dan pemeliharaan yang memadai. Dalam kerangka SERVQUAL, dimensi *tangibility* berperan membentuk kesan awal pengguna terhadap kualitas pelayanan (*Zeithaml et al.*, 1990). Kondisi tersebut sejalan dengan temuan (*Lukita et al.*, 2019) yang menyatakan bahwa ketidaknyamanan fasilitas pendukung sering menjadi sumber ketidakpuasan mahasiswa meskipun sarana utama tersedia.

Tabel 3. Hasil Wawancara pada Dimensi *Reliability*

Informan	Ulasan	Masalah	Saran
A	Pelayanan biasanya tepat waktu	Keterlambatan saat beban kerja tinggi	Manajemen waktu
B	Proses sering terlambat	Prosedur berjenjang	Penataan prioritas
C	Surat magang tertunda	Waktu layanan tidak konsisten	Standarisasi waktu
D	Dokumen sering terlambat saat periode sibuk	Beban kerja meningkat	Sistem kerja efisien
E	Menunggu lama karena staf tidak ada	Ketidakhadiran staf	Disiplin jam kerja
F	Pelayanan tepat waktu	Tidak ada masalah signifikan	Dipertahankan
G	Dokumen selalu siap tepat waktu	Tidak ada masalah signifikan	Dipertahankan

Sumber: diolah peneliti, 2025

Pada **dimensi *reliability***, pengalaman informan memperlihatkan adanya perbedaan kondisi pelayanan bergantung pada beban kerja. Sebagian informan menyampaikan bahwa pelayanan berjalan sesuai dengan waktu yang dijanjikan, terutama pada hari-hari dengan volume permintaan normal. Namun, pada periode tertentu seperti menjelang sidang atau pengurusan beasiswa, keterlambatan layanan masih kerap terjadi.

Beberapa mahasiswa mengungkapkan bahwa dokumen administratif yang dijanjikan selesai dalam satu hari terkadang baru dapat diambil keesokan harinya. Selain itu, ketidakhadiran staf setelah jam istirahat juga memengaruhi kelancaran pelayanan. Temuan ini menunjukkan bahwa keandalan pelayanan TU belum sepenuhnya konsisten, terutama ketika dihadapkan pada lonjakan permintaan layanan.

Tabel 4. Hasil Wawancara pada Dimensi *Responsiveness*

Informan	Ulasan	Masalah	Saran
----------	--------	---------	-------

A	Puas terutama kebutuhan mendesak	Tidak ada masalah signifikan	Pertahankan ketangkasan
B	Kewalahan saat permintaan tinggi.	Responsivitas menurun	Tambah staf/digitalisasi
C	CEPUK membantu mengurangi waktu tunggu.	Tidak ada masalah signifikan	Perluas digitalisasi
D	Kadang tanggapan lambat saat banyak mahasiswa konsultasi bersamaan.	Responsivitas menurun	Tambah staf
E	Pelayanan cepat saat staf ada.	Tidak ada masalah signifikan	Pastikan kehadiran staf
F	Proses pengambilan dokumen cepat.	Tidak ada masalah signifikan	Pertahankan efisiensi
G	Dokumen siap sesuai jadwal CEPUK.	Tidak ada masalah signifikan	Standardisasi waktu layanan

Sumber: diolah peneliti, 2025

Dimensi Responsiveness
menunjukkan hasil yang relatif positif. Sebagian besar informan menilai staf TU sigap dalam melayani kebutuhan administratif, khususnya untuk urusan yang bersifat mendesak. Kehadiran sistem digital CEPUK dinilai membantu mempercepat proses pengurusan dokumen dan mengurangi waktu tunggu mahasiswa.

Meski demikian, pada saat jumlah pemohon meningkat, respons staf terkadang melambat. Beberapa informan mencatat bahwa keterbatasan jumlah petugas menyebabkan pelayanan tidak selalu dapat dilakukan secara cepat. Hal ini mengindikasikan bahwa responsivitas pelayanan sudah berjalan dengan baik, tetapi masih bergantung pada kapasitas sumber daya yang tersedia.

Tabel 5. Hasil Wawancara pada Dimensi Assurance

Informan	Ulasan	Masalah	Saran
A	Staf profesional & informasi sesuai prosedur.	Tidak ada masalah signifikan	Pelatihan berkelanjutan
B	Semua berjalan sesuai SOP.	Tidak ada masalah signifikan	Update SOP
C	Beberapa staf kurang ramah.	Sikap kurang konsisten	Pelatihan komunikasi
D	Ada staf yang memberikan informasi kurang tepat.	Ketidakakuratan informasi	Perbaiki kompetensi
E	Sikap kurang ramah pada beberapa petugas.	kurangnya keramahan	Pelatihan etika pelayanan
F	Ramah namun kewalahan saat ramai.	Konsistensi sikap	Manajemen beban kerja
G	Kompeten namun ada yang acuh.	Sikap kurang konsisten	Evaluasi kinerja

Sumber: diolah peneliti, 2025

Dalam **dimensi Assurance** pelayanan, informan umumnya merasa percaya terhadap kompetensi staf TU. Prosedur pelayanan dianggap berjalan sesuai dengan ketentuan, dan keamanan data pengguna dirasakan cukup terjaga.

Informan dari kalangan dosen dan staf menilai bahwa standar operasional pelayanan telah diterapkan dengan baik.

Namun, dari sudut pandang mahasiswa, masih ditemukan sikap petugas yang kurang ramah dan kurang

konsisten dalam memberikan informasi. Nada bicara yang tinggi dan respons yang kurang bersahabat pada situasi tertentu memengaruhi rasa nyaman pengguna. Hal

ini menunjukkan bahwa jaminan profesionalitas telah terpenuhi secara teknis, tetapi belum sepenuhnya tercermin dalam sikap pelayanan sehari-hari.

Tabel 6. Hasil Wawancara pada Dimensi *empathy*

Informan	Ulasan	Masalah	Saran
A	Staf cukup perhatian dan mendengarkan.	Tidak ada masalah signifikan	Pendekatan lebih personal
B	Staf perlu lebih mendengarkan masukan pengguna.	Kurang akomodatif	Waktu konsultasi
C	Perlu layanan konsultasi khusus.	Pendekatan kurang personal	Sediakan konsultasi
D	Interaksi formal dan kurang hangat.	Pendekatan kurang hangat	Dorong interaksi informal
E	Pelayanan cukup responsif dan ramah.	Tidak ada masalah signifikan	Pertahankan keramahan
F	Senyum ada, komunikasi kurang optimal.	Komunikasi perlu ditingkatkan	Latih komunikasi positif
G	Staf membantu cepat dan jelas.	Tidak ada masalah signifikan	Standarkan pelayanan

Sumber: diolah peneliti, 2025

Dimensi *empathy* memperlihatkan bahwa staf TU pada dasarnya menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan pengguna. Beberapa informan merasakan bahwa keluhan mereka didengarkan dan ditindaklanjuti dengan cukup baik. Pelayanan yang cepat dan arahan yang jelas menjadi pengalaman positif bagi sebagian mahasiswa.

Namun, interaksi pelayanan masih dirasakan formal dan kurang hangat. Beberapa informan berharap adanya pendekatan yang lebih personal, terutama bagi mahasiswa yang menghadapi kendala akademik atau administratif tertentu. Usulan penyediaan waktu konsultasi khusus mencerminkan kebutuhan akan pelayanan yang tidak hanya administratif, tetapi juga bersifat memahami kondisi pengguna.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan Tata Usaha di Jurusan Administrasi Publik Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung, yang dianalisis melalui lima dimensi SERVQUAL, belum sepenuhnya

memenuhi harapan pengguna layanan. Dimensi *tangibility* dan *responsiveness* menunjukkan kondisi yang relatif baik, terutama pada ketersediaan fasilitas kerja dasar dan pemanfaatan layanan digital yang membantu mempercepat proses administrasi. Namun, pada dimensi *reliability* masih ditemukan ketidakkonsistenan ketepatan waktu pelayanan, terutama pada periode dengan beban kerja tinggi. Selain itu, dimensi *assurance* dan *empathy* memperlihatkan bahwa sikap pelayanan petugas belum selalu mencerminkan pendekatan yang ramah dan personal sebagaimana diharapkan oleh pengguna. Berdasarkan temuan tersebut, perbaikan kualitas pelayanan Tata Usaha perlu diarahkan pada penguatan manajemen pelayanan administratif, peningkatan konsistensi waktu layanan, penataan fasilitas pendukung, serta pengembangan kompetensi sikap dan komunikasi petugas. Upaya ini menjadi kontribusi praktis dalam pengelolaan pelayanan publik di lingkungan pendidikan tinggi dan dapat menjadi rujukan bagi pengembangan

kualitas layanan administratif pada institusi sejenis.

REFERENSI

- Adityo, B., Engkus, E., & Pikri, F. (2022). Komunikasi pelayanan publik melalui sistem informasi pelayanan administrasi dan kependudukan umum. *Jurnal DIALEKTIKA: Jurnal Ilmu Sosial*, 20(2).
- Alamsyah. (2011). Karakteristik Universal Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Teoritik. *Jurnal Borneo Administrator* Vol, 7(3).
- Bharata, A. (2004). Dasar-Dasar Pelayanan Publik. 296.
- Cressell, J. W. (2016). Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed (5th ed.). Pustaka Pelajar.
- Daryanto. (2005). Administrasi Pendidikan. PT Rineka cipta.
- Hasan, Y. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Jasa (Pelayanan) Akademik Fakultas Tarbiyah dan Keguruan IAIN Raden Intan Lampung. *Al-Idarah: Jurnal Kependidikan Islam*, 8(2), 186–198. <https://doi.org/10.24042/alidarah.v8i2.3123>
- Jonkisz, A., Karniej, P., & Krasowska, D. (2021). SERVQUAL method as an “old new” tool for improving the quality of medical services: A literature review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(20). <https://doi.org/10.3390/ijerph182010758>
- Kotler, P. (2002). Marketing places. Simon and Schuster.
- Lukita, C., Pranata, S., & Agustin, K. (2019). Metode servqual dan importance performance Analysis untuk Analisa kualitas layanan jasa. *Jurnal DIGIT*, 9(2), 167–177. <https://jurnaldigit.org/index.php/DIGIT/article/view/117>
- McGill, S. M., Grenier, S., Kavcic, N., & Cholewicki, J. (2003). Coordination of muscle activity to assure stability of the lumbar spine. *Journal of Electromyography and Kinesiology*, 13(4), 353–359. [https://doi.org/10.1016/S1050-6411\(03\)00043-9](https://doi.org/10.1016/S1050-6411(03)00043-9)
- Nurhalizah, A. S. (2019). Administrasi Tata Usaha.
- Riani, N. K. (2021). Strategi peningkatan pelayanan publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11), 2443–2452.
- Rikhotso, S., & Musandiwa, J. (2024). Assessment of Customer Satisfaction in the Higher Education Institution Using SERVQUAL Model. *Audoe*, 20(6), 169–190.
- Saputra, U. R., Suwono, I., & Sholikah, M. (2021). Efisiensi Kajian Ilmu Administrasi. *Efisiensi : Kajian Ilmu Administrasi*, 18(1), 63–89. <https://doi.org/https://doi.org/10.21831/efisiensi.v18i1.32580>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations. Simon and Schuster.