

Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik oleh Tenaga Kependidikan pada Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang

Nurhaliza ¹, Nelfia Adi²

Departemen Administrasi Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Padang^{1,2}

*E-mail: nhaliza869@gmail.com

Abstract

The purpose of this study is to ascertain and evaluate how State University of Padang's Faculty of Education's students feel about academic services. This research employs a quantitative descriptive methodology. There were 1168 students in the study's population, and 308 students were selected at random using the Proportional Random Sampling approach, with the sample size calculated using the Slovin formula at a 5% error rate. The data analysis's conclusions demonstrate how students view the academic services provided by FIP UNP's education staff from the following perspectives: 1) tangible, with an average score of 3.99; 2) reliable, with an average score of 3.90; 3) responsive, with an average score of 3.84; 4) assured, with an average score of 3.93; and 5) emphatic, with an average score of 3.48. Overall, students' perceptions of the academic services provided by FIP UNP educators fall into the good category, with an average score of 3.83.

Keywords: Perception of Students, Education Staff, Services



Licensees may copy, distribute, display and perform the work and make derivative works and remixes based on it only if they give the author or licensor the credits (*attribution*) in the manner specified by these. Licensees may copy, distribute, display, and perform the work and make derivative works and remixes based on it only for *non-commercial* purposes.

Pendahuluan

Perguruan tinggi merupakan lembaga pendidikan tinggi yang memiliki peran strategis dalam pengembangan sumber daya manusia dan pembangunan suatu negara. Perguruan tinggi tidak hanya berfungsi sebagai tempat untuk mendapatkan pengetahuan dan keterampilan akademis, tetapi juga sebagai pusat penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan. Perguruan tinggi sebagai suatu lembaga penyedia pendidikan dituntut dapat memberikan pelayanan yang mampu menciptakan kepuasan maksimal kepada masyarakat pengguna, yang mana akan dapat mendorong kemajuan perguruan tinggi tersebut. Untuk dapat memberikan pelayanan yang baik di perguruan tinggi dibutuhkan beberapa sumber daya manusia yang meliputi pendidik dan tenaga kependidikan yang mengarahkan kegiatan untuk mencapai tujuan pendidikan. Salah satu unsur penunjang sumber daya manusia yang dapat mendukung memberikan pelayanan agar terlaksananya pendidikan adalah tenaga kependidikan.

Tenaga kependidikan menurut Undang-Undang RI No 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional pasal 3 adalah anggota masyarakat yang mengabdikan diri dan diangkat untuk menunjang penyelenggaraan pendidikan. Mereka merupakan tenaga yang bertugas merencanakan dan melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada satuan pendidikan. Jadi mereka adalah non *teaching staff* yang bertugas untuk menunjang penyelenggaraan pendidikan. Pada penelitian ini tenaga kependidikan yang dimaksud hanya difokuskan pada staff administrasi departemen dan Tata Usaha Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang.

Pelayanan merupakan kegiatan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (Moenir, 2010:72). Pelayanan pada dasarnya adalah suatu kegiatan untuk melayani keperluan orang lain yang membutuhkan bantuan sehingga memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan. Kepuasan pengguna jasa pendidikan menjadi sangat penting bagi kemajuan perguruan tinggi. Kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa utama menjadi tonggak bagi keberlangsungan suatu perguruan tinggi. Hal ini dikarenakan kepuasan mahasiswa akan berdampak pada loyalitasnya terhadap perguruan tinggi tersebut. Seorang pengguna jasa (mahasiswa) yang loyal akan menjadi aset yang sangat bernilai bagi perguruan tinggi, karena mahasiswa akan bersedia mempromosikan perguruan tingginya kepada orang lain, memberikan umpan balik positif, mengurangi pengaruh serangan dari para kompetitor institusi sejenis (*bergaining position*), serta meningkatkan citra positif dari institusi tersebut, (Marthalina, 2018).

Pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan kepada orang yang dilayani dengan menjunjung tinggi kesamaan hak, kecepatan, kemudahan, kebenaran, keramah-tamahan dalam pelayanan. Menurut Moenir (2010:84), mengatakan bahwa agar layanan dapat memuaskan kepada orang lain atau sekelompok orang yang dilayani, maka petugas harus dapat memenuhi empat syarat pokok, yaitu: (1) tingkah laku yang sopan, (2) cara penyampaian sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, (3) waktu penyampaian yang tepat dan (4) keramah-tamahan.

Pelayanan akademik yang bertujuan memperoleh kepuasan mahasiswa bukanlah sesuatu yang mudah untuk dilakukan, sering mendapatkan masalah masalah dalam pengelolaan pelayanan dan ketidakberhasilan memuaskan sebagian besar mahasiswa. Ada beberapa permasalahan yang ditemukan terhadap pelayanan akademik oleh Tenaga Administrasi di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang diantaranya: 1. Kurang tanggapnya staff administrasi terhadap permasalahan atau keluhan mahasiswa yang timbul seperti pengurusan dan perbaikan kartu rencana studi (KRS), konversi nilai dan yang lainnya jika terjadi kesalahan. 2. Masih kurangnya disiplin pegawai terhadap waktu dan jadwal yang telah ditentukan. Hal ini bisa dilihat dari banyaknya mahasiswa yang menunggu di luar ruangan di karenakan pegawai yang bersangkutan terlambat datang atau ditunda jadwalnya. 3. Petugas pelayanan tidak selalu berada di loket layanan ketika dimintai layanan, sehingga ketika meminta pelayanan harus memanggil terlebih dahulu karena petugas sedang mengerjakan pekerjaan lainnya. 4. Masih seringnya terjadi masalah pengaturan jadwal perkuliahan dengan ruangan yang tersedia. Hal ini dapat dilihat dari ada matakuliah yang bertabrakan baik dosennya dan ruangnya, sehingga mahasiswa harus mencari ruangan kosong lainnya. 5. Kurang ramah dan kurang senyum dalam melayani atau menanggapi keluhan yang diberikan mahasiswa, sehingga membuat mahasiswa merasa takut bertanya kembali.

Metode

Penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif. Populasi penelitian ini berjumlah 1168 orang mahasiswa dan besar sampel ditentukan dengan menggunakan rumus *Slovin* pada tingkat kesalahan 5% dengan teknik *Proportional Random Sampling* sebanyak 308 orang mahasiswa. Instrumen penelitian adalah angket model skala *likert* yang memiliki 5 alternatif jawaban yaitu Selalu (SL), Sering (SR), Kadang-Kadang (KD), Jarang (JR) dan Tidak Pernah (TP).

Hasil dan Pembahasan

1. Hasil

Hasil penelitian ini akan mendeskripsikan pembahasan mengenai persepsi mahasiswa terhadap pelayanan akademik oleh tenaga kependidikan pada Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang yang dilihat dari indikator *tangible, reliability, responsiveness, assurance dan emphaty*. Tabel berikut menunjukkan hasil pengolahan data dari persepsi mahasiswa terhadap pelayanan akademik oleh tenaga kependidikan pada Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang.

Tabel 1.

Rekapitulasi Skor Rata-Rata Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Oleh Tenaga Kependidikan Pada Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang

No	Indikator	Rata-Rata	Kategori
1	Tangible (Bukti Fisik)	3.99	Baik
2	Reliability (Kehandalan)	3.90	Baik
3	Responsiveness (Daya Tanggap)	3.84	Baik
4	Assurance (Jaminan)	3.93	Baik
5	Emphaty (Empati)	3.48	Cukup Baik
Jumlah		3.83	Baik

Pada tabel di atas dapat dilihat bahwa rata-rata tingkat capaian dari persepsi mahasiswa terhadap pelayanan akademik oleh tenaga kependidikan pada fakultas ilmu pendidikan universitas negeri padang adalah 3,83 dengan kriteria baik. Dapat dilihat bahwa capaian skor rata-rata yang tertinggi terdapat pada indikator *tangible* (bukti fisik) dengan skor rata-rata 3,99 dengan kriteria baik. Sedangkan tingkat capaian skor rata-rata terendah terdapat pada indikator *emphaty* (empati) dengan skor rata-rata 3,48 dengan kriteria cukup baik. Jadi secara umum rata-rata persepsi mahasiswa terhadap pelayanan akademik oleh tenaga kependidikan pada fakultas ilmu pendidikan universitas negeri padang berada pada kriteria baik.

2. Pembahasan

Pada bagian ini akan dikemukakan pembahasan hasil penelitian mengenai persepsi mahasiswa terhadap pelayanan akademik oleh tenaga kependidikan pada fakultas ilmu pendidikan universitas negeri padang. Pembahasan hasil penelitian ini akan diuraikan berdasarkan lima indikator penelitian yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Untuk penjelasan lebih lanjut mengenai pembahasan hasil akan diuraikan dibawah ini sebagai berikut.

1. Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Oleh Tenaga Kependidikan Pada FIP UNP yang dilihat dari indikator *Tangible*.

Persepsi mahasiswa terhadap pelayanan akademik oleh tenaga kependidikan dilihat dari aspek *tangible* secara umum sudah memberikan gambaran baik dengan skor rata-rata 3,99. Hal ini berarti bahwa pelayanan akademik oleh tenaga kependidikan dari aspek *tangible* suda berada pada kategori baik. Dari beberapa item yang dikemukakan dalam *tangible* masih terdapat item dengan skor terendah yaitu item "Tenaga kependidikan berakhir melayani mahasiswa pada jam 16.00 WIB" dengan skor rata-rata 3,39 berada pada kategori cukup baik. Artinya pelayanan akademik oleh tenaga kependidikan melalau indikator *tangible* masih belum optimal dalam disiplin waktu kerja melayani mahasiswa.

Disiplin kerja merupakan karyawan selalu datang sesuai dengan jam kerja yang sudah ditentukan dan pulang dengan tepat waktu, karyawan juga mengerjakan semua pekerjaan dengan baik, karyawan mematuhi semua peraturan-peraturan dan norma yang berlaku (Hasibuan, 2009). Dalam melaksanakan disiplin dibutuhkan peraturan-peraturan atau tata tertib yang menjadi rambu yang harus dipatuhi dan dijalankan oleh semua pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai kewenangannya. Peraturan -peraturan menyangkut dengan

disiplin salah satunya yaitu, peraturan jam masuk, pulang dan jam istirahat (Akay et al., 2021). Jika penerapan penegakan disiplin sudah terwujud maka akan tercapainya peningkatan kinerja yang pada gilirannya akan terpenuhi pelayanan yang memuaskan yang diterima oleh pelanggan. Oleh karena itu, penting bagi tenaga kependidikan untuk menjaga disiplin kerja, termasuk dalam hal pulang tepat waktu, agar pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa dapat optimal dan sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Dapat disimpulkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap pelayanan akademik oleh tenaga kependidikan dilihat dari indikator *tangible* sudah berada dalam kategori baik, namun diharapkan agar tenaga kependidikan bisa lebih disiplin lagi dalam ketepatan waktu pemberian pelayanan kepada mahasiswa agar mahasiswa bisa merasakan pelayanan tersebut dengan maksimal.

2. Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Oleh Tenaga Kependidikan Pada FIP UNP yang dilihat dari indikator *Realiability*.

Persepsi mahasiswa terhadap pelayanan akademik oleh tenaga kependidikan dilihat dari aspek *reliability* secara umum sudah memberikan gambaran baik dengan skor rata-rata 3,90. Hal ini berarti bahwa pelayanan akademik oleh tenaga kependidikan dari aspek *reliability* sudah berada pada kategori baik. Dari beberapa item yang dikemukakan dalam *reliability* masih terdapat item dengan skor terendah yaitu item "Tenaga kependidikan dengan teliti melayani mahasiswa yang akan mengurus perbaikan KRS" dengan skor rata-rata 3,74 berada pada kategori baik. Artinya pelayanan akademik oleh tenaga kependidikan melalui indikator *reliability* masih belum optimal dalam ketelitian melayani mahasiswa yang akan mengurus perbaikan KRS.

Kecermatan atau ketelitian sangat diperlukan oleh pegawai agar tidak terjadi kesalahan dalam melayani pengguna layanan. Jika pegawai tidak cermat dalam melayani pelanggan maka akan terjadi kesalahan dan menimbulkan pekerjaan baru. Dari ketidak cermatan atau ketelitian tersebut akan menimbulkan pekerjaan baru yang seharusnya tidak perlu dilakukan oleh pegawai, serta akan menimbulkan penilaian yang kurang baik oleh pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Maka dari itu tenaga kependidikan harus cermat dalam mengerjakan tanggung jawab tugas khususnya yang berkaitan dengan pelayanan agar tercipta pelayanan yang baik dan mahasiswa akan merasa puas.

Ketelitian seseorang dalam melakukan pekerjaan dapat dilihat dari beberapa cara ataupun aspek. Suyadi Prawirosentono (2008: 236) mengemukakan beberapa cara untuk mengukur ketelitian seseorang dalam bekerja atau memberikan pelayanan, antara lain: a) Mempersiapkan pekerjaan yang akan dilakukan. Seorang penyedia layanan akan mempersiapkan hal-hal yang dibutuhkan dalam pekerjaannya dengan baik. b) Mengerjakan pekerjaan dengan seksama. Penyedia layanan akan bekerja dengan seksama dan penuh tanggung jawab. c) Memeriksa ulang pekerjaan yang telah diselesaikan. Salah satu ciri penyedia layanan yang baik adalah memeriksa ulang hasil pekerjaan sebelum diserahkan kepada pelanggan agar tidak terjadi kesalahan. Oleh karena itu, penting bagi tenaga kependidikan untuk melakukan pekerjaan dengan teliti ketika melayani mahasiswa agar mahasiswa merasa puas dan tidak menimbulkan pekerjaan baru lagi bagi tenaga kependidikan.

Dapat disimpulkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap pelayanan akademik oleh tenaga kependidikan dilihat dari indikator *reliability* sudah berada dalam kategori baik, namun diharapkan agar tenaga kependidikan pekerjaan dengan teliti ketika melayani mahasiswa agar mahasiswa merasa puas dan tidak menimbulkan pekerjaan baru.

3. Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Oleh Tenaga Kependidikan Pada FIP UNP yang dilihat dari indikator *Responsiveness*.

Persepsi mahasiswa terhadap pelayanan akademik oleh tenaga kependidikan dilihat dari aspek *responsiveness* secara umum sudah memberikan gambaran baik dengan skor rata-rata 3,84. Hal ini berarti bahwa pelayanan akademik oleh tenaga kependidikan dari aspek *responsiveness* sudah berada pada kategori baik. Dari beberapa item yang dikemukakan dalam *responsiveness* masih terdapat item dengan skor terendah yaitu item "Tenaga kependidikan mau menjelaskan kembali informasi yang kurang jelas kepada mahasiswa" dengan skor rata-rata 3,71 berada pada kategori baik. Artinya pelayanan akademik oleh tenaga kependidikan melalui indikator *responsiveness* masih belum optimal dalam menjelaskan kembali informasi yang kurang jelas kepada mahasiswa.

Mengacu pada item terendah diatas, dapat dikaitkan dengan komunikasi yang efektif, komunikasi pada umumnya dilakukan dengan harapan informasi yang disampaikan dapat dipahami oleh penerima pesan. Demikian halnya komunikasi yang berlangsung dengan efektif, dapat dilihat dari tindakan yang diberikan sebagai tanggapan atas informasi yang disampaikan (Sanjaya, 2012). Dalam aspek *responsiveness* juga mencakup kemampuan berkomunikasi secara efektif. Pemberi layanan perlu menjelaskan informasi dengan jelas dan ramah agar pelanggan merasa terlayani dengan baik.

Jika adanya informasi yang kurang jelas atau kurang dimengerti oleh mahasiswa hendaknya tenaga kependidikan mau memberikan penjelasan kembali terhadap informasi yang kurang jelas tersebut agar mahasiswa mendapatkan informasi yang jelas dan tepat. Penyampaian informasi atau komunikasi yang dilakukan tidak selamanya berlangsung dengan efektif khususnya dalam melakukan pelayanan karena adanya miskomunikasi yang terjadi. Sanjaya (2012) menyebutkan faktor yang menyebabkan kegagalan tersebut yaitu, kemampuan komunikator dalam menyampaikan informasi seperti cara menjelaskan, intonasi atau penekanan suara, diksi, majas, sikap atau pendapat komunikator terhadap lawan bicara dan sebaliknya, perbedaan penguasaan materi antara komunikator dan komunikan, serta latar belakang komunikan dalam segi ekonomi, sosial dan budaya yang memiliki perbedaan nilai dan norma. Hal tersebut dapat mempengaruhi terjadinya kesalahan informasi yang berikan oleh tenaga kependidikan kepada mahasiswa.

Dapat disimpulkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap pelayanan akademik oleh tenaga kependidikan sudah berada dalam kategori baik, namun diharapkan agar tenaga kependidikan lebih tanggap dalam memberikan informasi yang tepat dan kurang jelas kepada mahasiswa agar pelayanan tersebut bisa menjadi optimal.

4. Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Oleh Tenaga Kependidikan Pada FIP UNP yang dilihat dari indikator *Assurance*.

Persepsi mahasiswa terhadap pelayanan akademik oleh tenaga kependidikan dilihat dari aspek *assurance* secara umum sudah memberikan gambaran baik dengan skor rata-rata 3,93. Hal ini berarti bahwa pelayanan akademik oleh tenaga kependidikan dari aspek *assurance* sudah berada pada kategori baik. Dari beberapa item yang dikemukakan dalam *assurance* masih terdapat item dengan skor terendah yaitu item "Tenaga kependidikan memberikan rentang waktu untuk menyelesaikan perbaikan KRS mahasiswa" dengan skor rata-rata 3,92 berada pada kategori baik. Artinya pelayanan akademik oleh tenaga kependidikan melalui indikator *assurance* masih belum optimal dalam memberikan rentang waktu untuk menyelesaikan perbaikan KRS mahasiswa.

Memberikan rentang waktu kapan terselesaikannya suatu permintaan dari pelanggan merupakan salah satu aspek dari jaminan tepat waktu. Jaminan tepat waktu sangat diperlukan oleh pengguna layanan agar pengguna layanan merasa yakin dengan waktu yang diperlukan oleh penyedia layanan. Gronroos (2000) menekankan bahwa jaminan tepat waktu

merupakan bagian dari profesionalisme dan keterampilan. Ini mencakup kemampuan karyawan untuk memberikan layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan, yang mencerminkan kompetensi mereka.

Jika jaminan tepat waktu telah diberikan oleh tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa hal tersebut akan membuat mahasiswa merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Selain membuat pelanggan merasa puas, pentingnya memberikan jaminan tepat waktu yaitu untuk membangun kepercayaan pelanggan, dan meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap penyedia layanan. Ketika layanan diberikan sesuai dengan waktu yang dijanjikan, pelanggan merasa bahwa mereka dapat mengandalkan perusahaan tersebut. Kemudian dapat meningkatkan persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan secara keseluruhan.

Dapat disimpulkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap pelayanan akademik oleh tenaga kependidikan dilihat dari indikator *assurance* sudah berada dalam kategori baik, namun diharapkan agar tenaga kependidikan bisa memberikan jaminan tepat waktu atau rentang waktu dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa.

5. Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Oleh Tenaga Kependidikan Pada FIP UNP yang dilihat dari indikator *Emphaty*.

Persepsi mahasiswa terhadap pelayanan akademik oleh tenaga kependidikan dilihat dari aspek *emphaty* secara umum sudah memberikan gambaran baik dengan skor rata-rata 3,48. Hal ini berarti bahwa pelayanan akademik oleh tenaga kependidikan dari aspek *emphaty* sudah berada pada kategori cukup baik. Dari beberapa item yang dikemukakan dalam *emphaty* masih terdapat item dengan skor terendah yaitu item "Tenaga kependidikan berbicara dengan nada yang lembut pada saat melayani mahasiswanya." dengan skor rata-rata 3,13 berada pada kategori cukup baik. Artinya pelayanan akademik oleh tenaga kependidikan melalui indikator *emphaty* masih belum optimal dalam berbicara dengan nada yang lembut pada saat melayani mahasiswa.

Intonasi nada pegawai dalam melayani merupakan aspek penting dari komunikasi verbal yang dapat sangat mempengaruhi kualitas pelayanan dan persepsi pelanggan. Nada suara yang lembut memiliki peran penting dalam membangun hubungan positif dengan pelanggan. Ini menciptakan lingkungan yang nyaman dan ramah, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kualitas interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan.

Penggunaan nada suara yang lembut dapat mengurangi ketegangan dalam situasi yang berpotensi *stress*, membuat pelanggan merasa dihargai dan didengarkan, meningkatkan kemungkinan pelanggan untuk terbuka dan jujur tentang kebutuhan mereka, memfasilitasi komunikasi yang lebih efektif. Namun, penting untuk diingat bahwa nada suara yang lembut harus diimbangi dengan kejelasan dan ketegasan ketika diperlukan. Tujuannya adalah untuk menciptakan lingkungan yang ramah namun tetap profesional (Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988)). Oleh karena itu penting bagi tenaga kependidikan memperhatikan intonasi suara dan menggunakan nada yang lembut saat melayani mahasiswa, agar mahasiswa merasa di hargai dan puas terhadap pelayanan yang telah diberikan.

Dengan begitu dapat disimpulkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap pelayanan akademik oleh tenaga kependidikan dilihat dari indikator *emphaty* berada dalam kategori cukup baik, namun diharapkan agar tenaga kependidikan bisa memperhatikan intonasi suara dan menggunakan nada yang lembut agar pelayanan yang diberikan bisa optimal dan berjalan semestinya

Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Oleh Tenaga Kependidikan Pada Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang dengan skor rata-rata 3,83 berada pada kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Oleh Tenaga Kependidikan sudah melakukan pelayanan akademik dengan baik pada Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang. Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Oleh Tenaga Kependidikan Pada Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang dari indikator *tangible* memperoleh skor rata-rata 3,99. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan akademik oleh tenaga kependidikan pada Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang dari indikator *tangible* berada pada kategori baik. Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Oleh Tenaga Kependidikan Pada Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang dari indikator *reliability* memperoleh skor rata-rata 3,90. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan akademik oleh tenaga kependidikan pada Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang dari indikator *reliability* berada pada kategori baik. Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Oleh Tenaga Kependidikan Pada Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang dari indikator *responsiveness* memperoleh skor rata-rata 3,84. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan akademik oleh tenaga kependidikan pada Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang dari indikator *responsiveness* berada pada kategori baik. Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Oleh Tenaga Kependidikan Pada Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang dari indikator *assurance* memperoleh skor rata-rata 3,93. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan akademik oleh tenaga kependidikan pada Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang dari indikator *assurance* berada pada kategori baik. Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Oleh Tenaga Kependidikan Pada Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang dari indikator *emphaty* memperoleh skor rata-rata 3,99. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan akademik oleh tenaga kependidikan pada Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang dari indikator *emphaty* berada pada kategori cukup baik.

Daftar Rujukan

- Akay, R., Kaawoan, J. E., & Pangemanan, F. N. (2021). Disiplin Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tikala. *Governance*, 1(1) 1,8<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/governance/article/view/33470><https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/governance/article/download/33470/31669>
- Arikunto, S. 2014. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Depdiknas .2003. Undang-undang RI No.20 tahun 2003.tentang sistem pendidikan nasional.
- Gronroos, C. (2000). *Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach* (2nd ed.). Wiley..
- Hasibuan, Malayu S.P, 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusi*, Bumi Aksara: Jakarta.
- Marthalina. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Akademik dan Kepuasan Mahasiswa di IPDN Kampus Jakarta. *Jurnal MSDM*, 5(1), 1–18.
- Moenir. A. S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Parasuraman, V A, Zeithamil, and Leonard L. Berry, "SERVQUAL: A, MultipleItem Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing* Volume 64 Number 1 Spring 1988, pp.12-40.
- Sanjaya, Wina. (2012). *Media Komunikasi Pembelajaran*. Jakarta: Kencana.
- Suyadi Prawirosentono. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia Kebijakan Kinerja Karyawan*". Yogyakarta: BPFE.