

PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP KUALITAS LAYANAN BIMBINGAN SKRIPSI DI PERGURUAN TINGGI KOTA MAKASSAR

Sri Rahayu Fadliyah¹, Faridah², Sumarlin Mus³

Email: srihayufadliyah06@gmail.com

ABSTRAK

Peningkatan kualitas layanan bimbingan skripsi di perguruan tinggi menjadi faktor penting dalam menunjang kelancaran studi dan keberhasilan akademik mahasiswa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan bimbingan skripsi berdasarkan lima dimensi *Servqual*, yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan metode survei. Instrumen penelitian berupa angket tertutup menggunakan skala semantic differential 10 poin, terdiri atas 34 item pernyataan, dan disebarakan melalui *G-Form* kepada 327 mahasiswa. Data dianalisis dengan statistik deskriptif melalui distribusi frekuensi dan persentase. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum persepsi mahasiswa berada pada kategori baik sekali di hampir seluruh dimensi layanan. Dimensi *Tangible* dinilai baik sekali karena tersedianya fasilitas bimbingan yang memadai, pedoman skripsi yang lengkap, serta penggunaan media komunikasi digital yang efektif. Dimensi *Reliability* juga memperoleh kategori baik sekali, mencerminkan konsistensi dan ketepatan dosen dalam pelaksanaan bimbingan. Dimensi *Responsiveness* berada pada kategori baik tetapi menjadi penilaian terendah, menunjukkan dosen cukup tanggap dalam memberikan respon dan waktu bagi mahasiswa. Dimensi *Assurance* mendapat penilaian tertinggi dengan kategori baik sekali, mencerminkan kepercayaan mahasiswa terhadap kompetensi dan profesionalisme dosen. Adapun dimensi *Empathy* juga tergolong baik sekali, menunjukkan perhatian dan kepedulian dosen terhadap kondisi mahasiswa.

Kata Kunci: Persepsi Mahasiswa, Layanan Bimbingan Skripsi, Kualitas Layanan

ABSTRACT

The improvement of thesis supervision service quality in higher education is an essential factor in supporting the smooth progress of students' studies and their academic success. This study aims to determine students' perceptions of the quality of thesis supervision services based on the five Servqual dimensions, namely Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The research employed a quantitative descriptive approach using a survey method. The research

instrument consisted of a closed-ended questionnaire designed with a 10-point semantic differential scale, comprising 34 statement items, and was distributed online via Google Form to 327 students. The data were analyzed using descriptive statistics through frequency and percentage distributions. The findings indicate that, in general, students' perceptions fall into the "very good" category across almost all service dimensions. The Tangible dimension was rated very good due to the availability of adequate supervision facilities, comprehensive thesis guidelines, and effective use of digital communication media. The Reliability dimension also received a very good rating, reflecting the lecturers' consistency and accuracy in conducting supervision. The Responsiveness dimension was categorized as good but recorded the lowest score, indicating that lecturers were reasonably responsive in providing feedback and allocating time for students. The Assurance dimension obtained the highest score with a very good category, reflecting students' trust in the lecturers' competence and professionalism. Meanwhile, the Empathy dimension was also rated very good, demonstrating lecturers' attention and concern for students' conditions.

Keywords: *Student Perception, Thesis Supervision Services, Service Quality*

PENDAHULUAN

Proses bimbingan skripsi merupakan bagian penting dalam sistem pendidikan tinggi karena berperan langsung dalam menentukan mutu hasil karya ilmiah mahasiswa dan keberhasilan penyelesaian studi mereka. Skripsi bukan sekadar tugas akhir, melainkan sarana untuk mengukur kemampuan mahasiswa dalam menerapkan teori, berpikir kritis, dan menghasilkan karya ilmiah yang orisinal. Dalam konteks tersebut, bimbingan skripsi menjadi proses akademik yang menuntut interaksi intensif antara dosen dan mahasiswa, yang memerlukan komunikasi efektif, kejelasan arahan, serta evaluasi berkelanjutan agar mahasiswa mampu menyusun penelitian sesuai kaidah ilmiah. Oleh karena itu, kualitas layanan bimbingan skripsi sebagai bentuk penjaminan mutu akademik perguruan tinggi serta menjadi refleksi dari keberhasilan pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi pada aspek penelitian dan pengabdian.

Meskipun memiliki peran strategis, pelaksanaan bimbingan skripsi di berbagai perguruan tinggi masih menghadapi beragam kendala. Penelitian mengungkapkan bahwa kendala yang umum terjadi meliputi keterbatasan waktu dosen, ketidakseimbangan rasio pembimbing dan mahasiswa, serta minimnya sarana pendukung proses bimbingan.¹ Pendapat lain menambahkan bahwa sebagian

¹ G. N. J. Adinegara, N. K. T. Putri, dan I. M. Sumartana, *Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik di Universitas Dhyana Pura*, vol. 6, 2023, hlm. 198–199, D. Jusari, S. M. Kosassy, S. W.

mahasiswa mengalami tekanan dan kecemasan akademik akibat komunikasi yang tidak efektif serta perbedaan gaya pembimbingan antar dosen.² Kondisi tersebut menciptakan variasi pengalaman dan persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan bimbingan, baik dalam tahap perencanaan penelitian, proses konsultasi, maupun penyelesaian revisi skripsi. Perbedaan persepsi ini menandakan adanya kesenjangan antara harapan mahasiswa terhadap layanan bimbingan yang ideal dan kenyataan di lapangan yang masih memerlukan peningkatan.

Untuk memahami kesenjangan tersebut secara komprehensif, penelitian ini menggunakan teori *Service Quality (Servqual)* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1998). Teori ini dipilih karena mampu menjelaskan kualitas layanan berdasarkan lima dimensi utama, yaitu: *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* yang relevan untuk menganalisis proses bimbingan skripsi yang diterima oleh mahasiswa.³ Dimensi *Tangible* mencerminkan ketersediaan sarana dan fasilitas bimbingan; *Reliability* menilai konsistensi dan ketepatan dosen dalam menjalankan tugas pembimbingan; *Responsiveness* mengukur kecepatan dan ketanggapan dosen dalam merespons kebutuhan mahasiswa; *Assurance* menilai kompetensi dan profesionalisme dosen; sedangkan *Empathy* menggambarkan perhatian dan kepedulian dosen terhadap kondisi mahasiswa. Penggunaan kerangka ini memungkinkan penelitian untuk menilai layanan bimbingan secara terukur dan menyeluruh berdasarkan pengalaman langsung mahasiswa.

Selain itu, teori persepsi dari Walgito (2010) digunakan untuk memperkuat analisis mengenai bagaimana mahasiswa memproses pengalaman bimbingan yang mereka alami. Walgito menjelaskan bahwa persepsi terbentuk melalui proses penginderaan yang disertai pemahaman, penilaian, dan reaksi individu terhadap stimulus di lingkungannya.⁴ Dalam konteks bimbingan skripsi, persepsi mahasiswa mencerminkan evaluasi subjektif terhadap kualitas interaksi, dukungan, dan kenyamanan yang diberikan dosen pembimbing selama proses penelitian berlangsung. Dengan menggabungkan teori *Servqual* dan teori persepsi, penelitian ini berupaya mengungkap bagaimana dimensi kualitas layanan berpengaruh terhadap pengalaman dan kepuasan mahasiswa selama proses bimbingan.

Putri, dan S. O. Kosassy, *Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Bagian Administrasi Akademik STIA LPPN Padang*, Jurnal On Teacher Education, vol. 4, 2023, hlm. 438–441.

² K. Arta, K. A. F. Marbun, I. O. Siagian, dan H. Sinaga, *Kepercayaan Diri dengan Tingkat Kecemasan pada Mahasiswa Tingkat Akhir dalam Mengerjakan Skripsi di Institut Kesehatan Immanuel Bandung*, Jurnal Kesehatan, vol. 12, no. 2, 2023, hlm. 325–329

³ A. P. Parasuraman, V. A. Zeithaml, dan L. L. Berry, *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, 1998

⁴ Z. Jannati, F. Oviyanti, I. Suprayogo, dan M. R. Hamandia, *Persepsi Mahasiswa Mengenai Layanan Bimbingan Skripsi Online*, Jurnal Komunikasi Islam dan Kehumasan (JKPI), vol. 5, no. 2, 2021, hlm. 1–17

Meskipun sejumlah penelitian telah membahas layanan akademik dan proses pembimbingan secara umum, masih terbatas penelitian yang secara spesifik menggunakan kerangka *Servqual* untuk mengukur persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan bimbingan skripsi dalam konteks pendidikan tinggi di Indonesia. Sebagian besar studi sebelumnya hanya meninjau aspek administratif atau efektivitas komunikasi tanpa mengintegrasikan pengukuran multidimensi terhadap kualitas layanan. Oleh karena itu, penelitian ini mengisi celah tersebut dengan menghadirkan analisis empiris berdasarkan lima dimensi *Servqual* guna menggambarkan secara objektif persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan bimbingan skripsi.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan bimbingan skripsi yang mereka terima berdasarkan lima dimensi *Servqual*, meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi praktis bagi perguruan tinggi dalam merumuskan kebijakan pembimbingan yang lebih terstruktur, memperbaiki sistem komunikasi antara dosen dan mahasiswa, serta meningkatkan efektivitas pelaksanaan bimbingan skripsi. Selain itu, secara teoretis, hasil penelitian ini diharapkan memperkaya kajian tentang kualitas layanan pendidikan tinggi melalui penerapan teori *Servqual* pada konteks pembimbingan akademik, sehingga dapat menjadi acuan dalam pengembangan model pembimbingan yang lebih berkualitas dan berorientasi pada kepuasan mahasiswa.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif untuk menggambarkan persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan bimbingan skripsi berdasarkan lima dimensi *Servqual*, yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan pengukuran fenomena secara objektif melalui data numerik yang diperoleh dari responden.⁵

Sumber data primer diperoleh melalui penyebaran angket tertutup, sedangkan data sekunder berasal dari dokumen akademik terkait jumlah mahasiswa per program studi. Populasi penelitian berjumlah 1.773 mahasiswa, dengan sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan

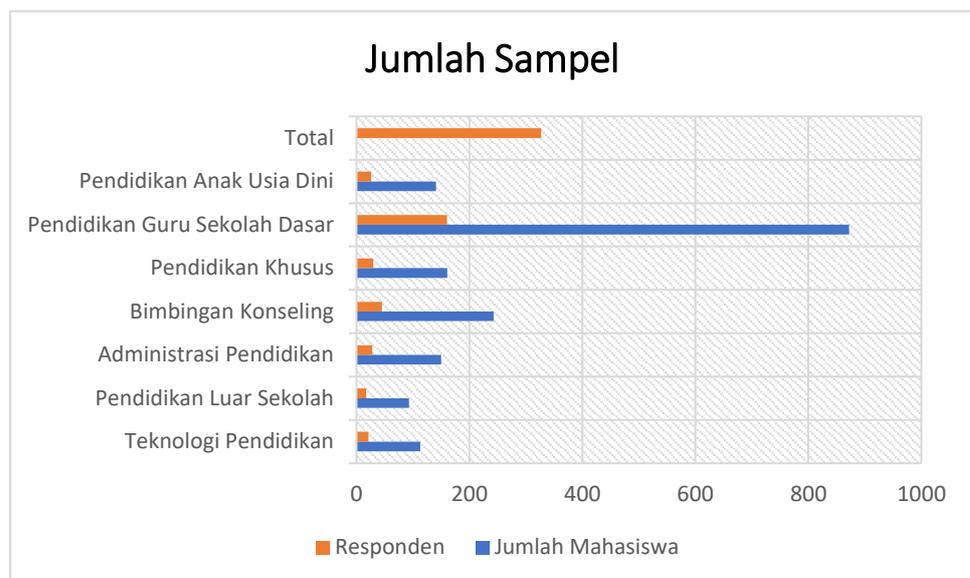
n : Jumlah Sampel

⁵ R. W. D. Paramita, N. Rizal, dan R. B. Sulistyan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Edisi Ketiga (Yogyakarta: Deepublish, 2021).

N : Jumlah Populasi

E : Tingkat Kesalahan

Menggunakan tingkat kesalahan (*margin of error*) 5%. Berdasarkan rumus tersebut, diperoleh 327 responden. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *Stratified Random Sampling* berdasarkan program studi.



Instrumen penelitian berupa angket dengan skala *semantic differential* 10 poin, terdiri atas 34 butir pernyataan. Skala ini dipilih karena lebih sensitif dalam menangkap variasi persepsi dibandingkan *skala Likert*, sebab responden menilai layanan berdasarkan dua kutub ekstrem (misalnya sangat buruk – sangat baik), sehingga memberikan gambaran yang lebih halus tentang persepsi layanan bimbingan skripsi. Instrumen tersebut juga telah dilakukan uji validitas menggunakan korelasi *Product Moment* menunjukkan seluruh 34 item valid (r -hitung $>$ r -tabel, Sig. $<$ 0,05). Uji reliabilitas dengan koefisien *Cronbach's Alpha* = 0,960, menandakan reliabilitas sangat tinggi.

Kategorisasi persepsi mahasiswa dihitung secara matematis menggunakan rumus panjang interval:

$$I = \frac{(X_{max} - X_{min})}{k}$$

I : Panjang Interval Kategori

X_{max} : Skor Maksimum Ideal

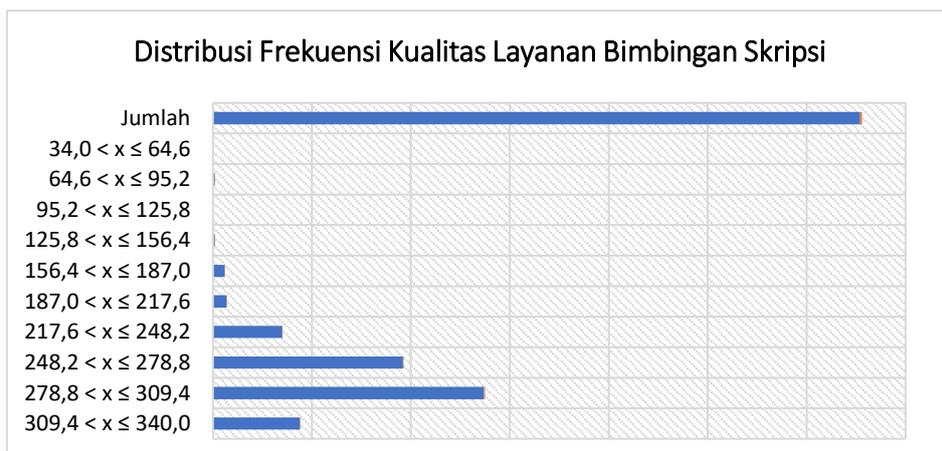
X_{min} : Skor Minimum Ideal

k : Jumlah Kategori Penilaian

Dengan $X_{max}=10$, $X_{min}= 1$, $k= 10$, sehingga diperoleh panjang interval 0,9. Nilai rata-rata (mean) skor setiap dimensi diklasifikasikan dalam kategori: sangat buruk (1,00–1,90) hingga sangat baik (9,10–10,00).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini melibatkan 327 mahasiswa yang sedang atau telah melakukan proses bimbingan skripsi. Data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan statistik deskriptif untuk menggambarkan persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan bimbingan skripsi berdasarkan lima dimensi *Servqual: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*. Berikut disajikan tabulasi hasil analisis deskriptif di bawah ini:



Secara umum, hasil analisis menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa menilai layanan bimbingan skripsi dalam kategori baik sekali (41,9%), sangat baik (13,4%), dan baik (29,4%), sedangkan sebagian kecil responden menilai cukup baik (10,7%), dan sisanya memberikan penilaian negatif di bawah 5%. Temuan ini menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa secara umum positif, meski masih ada sebagian kecil penilaian negatif yang menjadi celah untuk meningkatkan kualitas layanan bimbingan skripsi.

Hasil Analisis Deskriptif Kualitas Layanan Bimbingan Skripsi

N o	Dimensi	%	Mea n	Media n	Mod e	Std.De v	Mi n	Ma x	Katego ri
1	<i>Tangible</i>	80,3	48,15	48	48	6,47	16	60	Baik Sekali
2	<i>Reliability</i>	80,3	56,19	56	54	8,33	12	70	Baik Sekali

3	<i>Responsiveness</i>	79,5	55,63	56	63	9,15	13	70	Baik
4	<i>Assurance</i>	86,2	68,99	71	72	8,08	15	80	Baik Sekali
5	<i>Empathy</i>	82,8	49,66	51	54	7,17	15	60	Baik Sekali

Pada dimensi *Tangible* (bukti nyata), hasil analisis deskriptif menunjukkan nilai mean sebesar 48,15, median 48,00, dan standar deviasi 6,47 dengan skor minimum 16 dan maksimum 60. Nilai ini menggambarkan persepsi mahasiswa yang cenderung tinggi terhadap fasilitas pendukung bimbingan, seperti ruang konsultasi, pedoman penulisan, serta media komunikasi digital. Persentase capaian sebesar 80,3% menandakan bahwa secara umum mahasiswa merasa sarana yang tersedia telah memadai dan menunjang kelancaran proses bimbingan skripsi. Temuan ini sejalan dengan teori Parasuraman dkk. (1998) yang menyatakan bahwa bukti fisik merupakan indikator penting dalam mencerminkan profesionalitas layanan.⁶ Hasil ini juga diperkuat oleh Taufiqurrohman yang menegaskan bahwa kelengkapan fasilitas fisik mampu meningkatkan persepsi positif terhadap mutu layanan akademik.⁷

Pada dimensi *Reliability* (keandalan), diperoleh mean sebesar 56,19, median 56,00, dan standar deviasi 8,33 dengan rentang skor antara 12 hingga 70. Nilai ini menunjukkan bahwa mahasiswa menilai dosen pembimbing memiliki konsistensi dalam memberikan arahan, umpan balik, serta penyesuaian jadwal bimbingan sesuai prosedur akademik. Persentase capaian 80,3% menegaskan persepsi positif terhadap keandalan dosen dalam menjalankan tanggung jawab bimbingan. Temuan ini mendukung pandangan Parasuraman dkk. (1998) bahwa keandalan mencerminkan kemampuan penyedia layanan untuk memenuhi janji secara akurat dan tepat waktu. Hal ini juga didukung oleh pendapat bahwa dosen yang konsisten memberikan bimbingan terstruktur mampu meningkatkan kepuasan dan kemandirian mahasiswa dalam penyusunan skripsi.⁸

Pada dimensi *Responsiveness* (daya tanggap), nilai mean sebesar 55,63, median 56,00, dan standar deviasi 9,15 dengan skor minimum 13 dan maksimum 70. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa menilai dosen

⁶ A. Susepti, D. Hamid, dan A. Kusumawati, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Tamu Hotel (Studi Tentang Persepsi Tamu Hotel Mahkota Plengkung Kabupaten Banyuwangi)*, Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), vol. 50, no. 5, 2017

⁷ S. A. Nabila, *Survei Kepuasan Mahasiswa dalam Layanan Akademik dan Non Akademik Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah, Institut Agama Islam Negeri Parepare*, 2024.

⁸ M. I. Majdi, *Persepsi Mahasiswa Tentang Peranan Dosen Pembimbing dalam Penyelesaian Penyusunan Skripsi (Studi di Prodi PAI Jurusan Tarbiyah STAIN Pekalongan)*, 2014.

pembimbing cukup tanggap dalam menanggapi kebutuhan akademik, memberikan arahan, serta memfasilitasi diskusi. Namun, capaian persentase 79,5% masih menjadi yang terendah dibanding dimensi lainnya. Hal ini mengindikasikan adanya ketidakkonsistenan dalam kecepatan respon dosen terhadap komunikasi atau permintaan bimbingan. Temuan ini selaras dengan penelitian yang menegaskan bahwa kecepatan respon pembimbing berpengaruh terhadap tingkat kecemasan mahasiswa dan ketepatan waktu penyelesaian skripsi.⁹

Dimensi *Assurance* (jaminan) menunjukkan hasil tertinggi dengan mean 68,99, median 71,00, mode 72, dan standar deviasi 8,08 dengan skor antara 15 hingga 80. Nilai persentase 86,2% menunjukkan bahwa mahasiswa memiliki tingkat kepercayaan tinggi terhadap kompetensi, integritas, dan profesionalitas dosen pembimbing. Dosen dinilai mampu memberikan jaminan akademik melalui pengetahuan ilmiah, etika bimbingan, dan kemampuan membangun rasa percaya diri mahasiswa. Hasil ini sesuai dengan teori Parasuraman dkk. (1998) yang menyatakan bahwa *Assurance* mencakup pengetahuan dan kesopanan penyedia layanan dalam menumbuhkan rasa percaya pengguna. Temuan ini juga sejalan dengan penelitian yang menyebutkan bahwa dosen berperan sebagai pengarah dan motivator yang memastikan proses bimbingan berjalan efektif dan berkualitas.¹⁰

Sementara itu, dimensi *Empathy* (empati) memperoleh mean 49,66, median 51,00, mode 54, dan standar deviasi 7,17 dengan rentang skor 15–60. Capaian persentase 82,8% menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa menilai dosen pembimbing memiliki kepedulian dan perhatian personal terhadap kondisi mahasiswa, baik secara akademik maupun psikologis. Dosen dinilai mampu membangun suasana bimbingan yang nyaman, sabar, dan terbuka. Penelitian lain juga menegaskan bahwa empati pembimbing menjadi faktor penting dalam menciptakan hubungan akademik yang kondusif serta mendorong mahasiswa menyelesaikan skripsi dengan motivasi yang lebih tinggi.¹¹

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan bimbingan skripsi tergolong baik sekali pada hampir seluruh dimensi *Servqual*, yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum dosen pembimbing telah mampu memberikan layanan akademik sesuai ekspektasi mahasiswa. Temuan ini sejalan

⁹ Arta *et al.*, *Kepercayaan Diri dengan Tingkat Kecemasan pada Mahasiswa Tingkat Akhir...*, hlm. 325–329.

¹⁰ Majdi, *Persepsi Mahasiswa Tentang Peranan Dosen Pembimbing...*, 2014.

¹¹ D. Juita dan Y. M., “Kualitas Proses Bimbingan Skripsi Mahasiswa Jurusan Tadris Biologi IAIN Kerinci di Masa Pandemi Covid-19,” *Jurnal Penelitian IPA dan Pendidikan IPA*, vol. 6, no. 2, 2020, hlm. 139–142.

dengan tujuan penelitian untuk mengevaluasi kualitas pembimbingan akademik sebagai bagian penting dari mutu pendidikan tinggi.

Dimensi *Tangible* memperoleh penilaian tinggi karena mahasiswa menilai ketersediaan ruang bimbingan yang memadai, pedoman penulisan yang jelas, serta pemanfaatan media komunikasi digital telah mendukung proses bimbingan. Capaian ini memperlihatkan kesiapan institusi dalam menyediakan fasilitas akademik yang menunjang interaksi efektif antara dosen dan mahasiswa. Meskipun demikian, sebagian kecil mahasiswa menilai masih terdapat aspek yang dapat ditingkatkan, khususnya terkait kenyamanan ruang konsultasi dan kelengkapan sarana prasarana.¹²

Pada dimensi *Reliability*, mahasiswa menilai dosen pembimbing cukup andal dan konsisten dalam memberikan arahan, mengevaluasi kemajuan, serta memastikan bimbingan berjalan sesuai pedoman akademik. Keandalan ini tercermin dari ketepatan waktu, kesesuaian jadwal, dan kejelasan instruksi yang diberikan. Hal tersebut mendukung pandangan Parasuraman et al. (1998) bahwa keandalan merupakan inti dari kualitas layanan.

Dimensi *Responsiveness* menunjukkan hasil baik namun menjadi aspek dengan skor relatif terendah dibandingkan dimensi lain. Mayoritas mahasiswa menilai dosen cukup tanggap dan solutif terhadap kebutuhan akademik, tetapi sebagian kecil mengungkapkan keterlambatan dalam pemberian tanggapan atau jadwal bimbingan yang sering tertunda. Hal ini dapat disebabkan oleh keterbatasan waktu dan beban kerja dosen yang tinggi. Sejalan dengan temuan penelitian bahwa kecepatan respon pembimbing memiliki pengaruh besar dalam mengurangi kecemasan mahasiswa selama penyusunan skripsi¹³. Dengan demikian, peningkatan daya tanggap perlu menjadi perhatian agar kualitas layanan dapat lebih merata.

Dimensi *Assurance* memperoleh skor tertinggi di antara kelima dimensi yang diteliti. Mahasiswa menilai bahwa dosen pembimbing memiliki kompetensi akademik, integritas, dan profesionalitas yang tinggi sehingga menumbuhkan rasa percaya dan aman selama proses bimbingan. Hal ini menunjukkan bahwa dosen mampu menjalankan perannya secara etis dan bertanggung jawab, sejalan dengan konsep *Assurance* menurut Parasuraman et al. (1998) dan temuan yang menekankan pentingnya hubungan interpersonal yang berkualitas antara

¹² Nabila, *Survei Kepuasan Mahasiswa dalam Layanan Akademik dan Non Akademik Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah*, 2024.

¹³ D. A. Agustina dan Ismiyati, *Kualitas Pelayanan Publik Ditinjau dari Aspek Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*, *Economic Education Analysis Journal*, 2019.

pembimbing dan mahasiswa dalam membentuk persepsi positif terhadap efektivitas bimbingan.¹⁴

Adapun dimensi *Empathy* juga mendapatkan penilaian baik sekali. Mahasiswa merasakan kepedulian, kesabaran, serta kemampuan dosen dalam memahami kondisi akademik maupun personal mereka. Empati ini menciptakan suasana bimbingan yang manusiawi dan mendorong motivasi mahasiswa untuk menyelesaikan skripsinya.¹⁵ Temuan ini menegaskan bahwa perhatian personal dosen merupakan elemen penting dalam menciptakan pengalaman pembimbingan yang positif, sebagaimana ditekankan Parasuraman et al. (1998) dalam dimensi empati

Hasil penelitian ini juga menegaskan bahwa kecepatan respon, empati pembimbing, dan dukungan fasilitas fisik menjadi faktor utama pembentuk persepsi positif terhadap kualitas bimbingan akademik. Namun demikian, tidak dapat dipungkiri bahwa keterbatasan sarana masih menjadi kendala, meskipun dalam konteks penelitian ini hal tersebut tidak muncul secara signifikan. Secara teoretis, hasil ini memperkuat temuan yang menyatakan bahwa ekspektasi mahasiswa terhadap mutu pembelajaran dan layanan pendidikan tinggi sangat tinggi sehingga sering menimbulkan kesenjangan negatif antara harapan dan persepsi aktual.¹⁶ Demikian pula, penelitian yang menunjukkan bahwa dimensi *Assurance* dan *Responsiveness* cenderung paling rentan terhadap gap layanan.¹⁷ Oleh karena itu, peningkatan kemampuan interpersonal dan pedagogis dosen menjadi aspek penting untuk memperkuat kedua dimensi tersebut.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan urutan capaian persepsi mahasiswa dari tertinggi ke terendah adalah *Assurance*, *Empathy*, *Reliability*, *Tangible*, dan *Responsiveness*. Pola ini menegaskan bahwa aspek jaminan profesionalitas dan empati dosen merupakan kekuatan utama dalam layanan bimbingan skripsi, sementara dimensi daya tanggap masih memerlukan peningkatan agar mahasiswa merasakan pelayanan akademik yang lebih cepat dan

¹⁴ R. A. M. de Kleijn, P. C. Meijer, M. Brekelmans, dan A. Pilot, *The Relation Between Feedback Perceptions and the Quality of Supervisor–Student Interaction in Thesis Projects*, *Studies in Higher Education*, vol. 39, no. 2, 2014, hlm. 272–285.

¹⁵ T. Gayanti, S. Amalia, dan S. Maimunah, “Efektivitas Pelatihan *Empathy Care* untuk Meningkatkan Empati pada Mahasiswa Keperawatan,” *Jurnal Intervensi Psikologi (JIP)*, vol. 10, no. 1, 2018, hlm. 43–56.

¹⁶ J. Rolo, H. Alves, dan M. Raposo, *The SERVQUAL Instrument to Measure Service Quality in Higher Education: A Systematic Literature Review*, 2023, hlm. 1–21; F. Soares, H. Antunes, dan F. Ferreira, *Relationships Between Student Characteristics and Perceptions of Quality in Higher Education*, 2023, hlm. 175–189.

¹⁷ R. Norouzinia, R. Mohammadi, dan S. M. Razavi, *A Gap Analysis of Educational Services Quality Based on SERVQUAL Model: A Cross-Sectional Study in an Iranian Medical Sciences University*, 2016, hlm. 120–127.

merata. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan bimbingan skripsi telah berada pada kategori baik hingga baik sekali.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan bimbingan skripsi secara umum berada pada kategori baik sekali hingga baik pada seluruh dimensi *Servqual*, yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Capaian ini menggambarkan bahwa layanan bimbingan yang diberikan dosen telah memenuhi ekspektasi akademik mahasiswa sehingga penelitian kualitas layanan bimbingan skripsi menggunakan dimensi *Servqual* telah memberikan dampak positif terhadap kelancaran proses penyusunan skripsi.

Dimensi *Assurance* memperoleh skor tertinggi karena mahasiswa menilai dosen pembimbing memiliki kompetensi akademik, kepercayaan diri, dan profesionalisme yang tinggi sehingga menumbuhkan rasa aman dan keyakinan terhadap kualitas bimbingan. Sebaliknya, dimensi *Responsiveness* menjadi aspek dengan penilaian terendah, menunjukkan bahwa kecepatan dan intensitas respons dosen terhadap kebutuhan mahasiswa masih perlu ditingkatkan. Faktor kesibukan dosen dan keterbatasan waktu menjadi kendala utama yang memengaruhi daya tanggap dalam proses bimbingan.

Penelitian ini berkontribusi secara empiris dan teoretis dalam memperkuat pemahaman mengenai kualitas layanan bimbingan skripsi di perguruan tinggi. Secara praktis, hasilnya dapat menjadi acuan bagi fakultas dan dosen pembimbing untuk merancang strategi peningkatan mutu bimbingan yang menekankan pada aspek responsivitas, empati, dan dukungan fasilitas. Untuk pengembangan lebih lanjut, disarankan penelitian dengan pendekatan *mixed methods* dan cakupan yang lebih luas guna menggali faktor-faktor kontekstual serta mengidentifikasi inovasi strategi bimbingan yang adaptif terhadap dinamika pendidikan tinggi abad ke-21.

DAFTAR PUSTAKA

- Adinegara, G. N. J., Putri, N. K. T., & Sumartana, I. M. (2023). *Persepsi mahasiswa terhadap pelayanan akademik di Universitas Dhyana Pura*. *Jurnal Administrasi dan Pelayanan Pendidikan*, 6, 198–199.
- Agustina, D. A., & Ismiyati. (2019). *Kualitas pelayanan publik ditinjau dari aspek tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. *Economic Education Analysis Journal*.
- Arta, K., Marbun, K. A. F., Siagian, I. O., & Sinaga, H. (2023). *Kepercayaan diri dengan tingkat kecemasan pada mahasiswa tingkat akhir dalam mengerjakan skripsi di Institut Kesehatan Immanuel Bandung*. *Jurnal Kesehatan*, 12(2), 325–329.

- de Kleijn, R. A. M., Meijer, P. C., Brekelmans, M., & Pilot, A. (2014). *The relation between feedback perceptions and the quality of supervisor–student interaction in thesis projects. Studies in Higher Education, 39*(2), 272–285.
- Gayanti, T., Amalia, S., & Maimunah, S. (2018). *Efektivitas pelatihan empathy care untuk meningkatkan empati pada mahasiswa keperawatan. Jurnal Intervensi Psikologi (JIP), 10*(1), 43–56.
- Jannati, Z., Oviyanti, F., Suprayogo, I., & Hamandia, M. R. (2021). *Persepsi mahasiswa mengenai layanan bimbingan skripsi online. Jurnal Komunikasi Islam dan Kehumasan (JKPI), 5*(2), 1–17.
- Jusari, D., Kosassy, S. M., Putri, S. W., & Kosassy, S. O. (2023). *Persepsi mahasiswa terhadap pelayanan bagian administrasi akademik STIA LPPN Padang. Jurnal On Teacher Education, 4*, 438–441.
- Majdi, M. I. (2014). *Persepsi mahasiswa tentang peranan dosen pembimbing dalam penyelesaian penyusunan skripsi (Studi di Prodi PAI Jurusan Tarbiyah STAIN Pekalongan)*. Skripsi. STAIN Pekalongan.
- Nabila, S. A. (2024). *Survei kepuasan mahasiswa dalam layanan akademik dan non akademik Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah*. Skripsi. Institut Agama Islam Negeri Parepare.
- Norouzinia, R., Mohammadi, R., & Razavi, S. M. (2016). *A gap analysis of educational services quality based on SERVQUAL model: A cross-sectional study in an Iranian medical sciences university. Nursing Open, 3*(2), 120–127.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1998). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 74*(3), 76–91.
- Paramita, R. W. D., Rizal, N., & Sulistyan, R. B. (2021). *Metode penelitian kuantitatif* (Edisi ketiga). Yogyakarta: Deepublish.
- Rolo, J., Alves, H., & Raposo, M. (2023). *The SERVQUAL instrument to measure service quality in higher education: A systematic literature review. Journal of Marketing for Higher Education, 33*(1), 1–21.
- Soares, F., Antunes, H., & Ferreira, F. (2023). *Relationships between student characteristics and perceptions of quality in higher education. Quality Assurance in Education, 31*(2), 175–189.
- Susepti, A., Hamid, D., & Kusumawati, A. (2017). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas tamu hotel (Studi tentang persepsi tamu Hotel Mahkota Plengkung Kabupaten Banyuwangi)*. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), 50*(5).