



STUDI KOMPARATIF KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK ANTARA SCHOOL OF GOVERNMENT UNIVERSITI UTARA MALAYSIA DENGAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA

Intan Setyaningrum¹, Izzatusholekha²

^{1,2}Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Muhammadiyah Jakarta

ARTICLE INFO

Article history:

Received : May 2025

Revised: May 2025

Accepted: May 2025

Available online May 2025

Korespondensi: Email:

¹intansetyaa10@gmail.com

²izzatusholekha@umj.ac.id

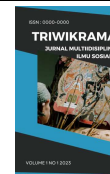


This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas

Abstrak

Pelayanan akademik yang berkualitas memiliki peran penting dalam mendukung pengalaman belajar yang efektif bagi mahasiswa dan sebagai media evaluasi pendidikan tinggi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk membandingkan kualitas pelayanan akademik antara School of Government Universiti Utara Malaysia (SoG UUM) dan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jakarta (Fisip UMJ). Dalam konteks kompetisi global di sektor pendidikan, pemahaman yang mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan akademik menjadi krusial bagi kedua institusi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data dengan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Rianti et al., 2019 dengan 5 indikator *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Hasil penelitian pada indikator *tangibles* terdapat perbedaan fasilitas fisik yang cukup signifikan, SoG UUM lebih unggul terkait fasilitas fisik yang diberikan dari pada Fisip UMJ. Pada indikator *reliability* Fisip UMJ cenderung lebih unggul karna keterlibatan fakultas yang dapat diandalkan. Pada indikator *responsiveness* tidak terdapat perbedaan yang signifikan, dimana kedua fakultas sama-sama memberikan daya tanggap yang baik dan responsif. Pada indikator *assurance* SoG UUM cenderung lebih unggul dengan ketersediaan tenaga pengajar yang bergelar Professor serta Doktor lebih banyak dari pada Fisip UMJ serta dukungan akademik yang bersifat berkelanjutan dan berkesinambungan sebagai bentuk jaminan dalam memberikan pelayanan akademik. Pada indikator *empathy* secara umum tidak terdapat perbedaan perlakuan yang diberikan dari masing-masing institusi, keduanya sama-sama memberikan kesamarataan akses serta memberikan perhatian yang sama rata sehingga tidak adanya perlakuan khusus berdasarkan latar belakang, perbedaan ras, budaya dan bahasa juga bukan merupakan suatu hambatan yang besar.

Kata Kunci : Perbandingan, Kualitas Pelayanan, Akademik.



PENDAHULUAN

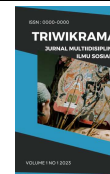
Di era globalisasi ini, dunia pendidikan tinggi dihadapkan pada tantangan dan permasalahan mengenai bagaimana meningkatkan kualitas layanan akademik di lingkungan persaingan antar perguruan tinggi yang begitu ketat sehingga diperlukan strategi untuk meningkatkan kualitas layanan dalam hal akademik, pendidikan, dan pembelajaran diperlukan. Evaluasi kualitas layanan diperlukan untuk menentukan apa yang benar-benar diantisipasi oleh mahasiswa dan bagaimana hal-hal tersebut telah dipahami oleh mahasiswa berdasarkan tingkat layanan yang mahasiswa terima. Tingkat layanan akademik yang diberikan kepada mahasiswa dapat dijadikan sebagai model upaya ke depan untuk meningkatkan citra universitas. Harapan mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik akan berbeda secara substansial, meskipun kualitas layanan akademik sama.

Di Malaysia dan Indonesia, ada dua jenis institusi pendidikan tinggi: universitas negeri dan universitas swasta. Di Malaysia dan Indonesia, kedua jenis institusi ini menyediakan kursus mulai dari tingkat sertifikat hingga diploma, sarjana, magister, dan doktoral. Untuk dapat diterima di Universiti Utara Malaysia (UUM), calon mahasiswa perlu memiliki Sijil Tinggi Persekolahan Malaysia (STPM), ujian pra-universitas yang diakui secara internasional dan dianggap setara dengan A-level. Hasil STPM diawasi oleh Cambridge Examination Syndicate untuk menjaga kualitas. Di Universitas Muhammadiyah Jakarta (UMJ), kebijakan mutu dan standar akademik diatur melalui SK Rektor dan diawasi oleh Badan Penjamin Mutu (BPM). Berdasarkan Permenristekdikti No. 3 Tahun 2020, SN Dikti bertujuan menjamin pemenuhan standar pendidikan tinggi secara sistematis dan berkesinambungan untuk mengembangkan budaya mutu serta mewujudkan pendidikan tinggi yang berkualitas.

Penelitian mengenai perbandingan kualitas pelayanan antara School of Government (SoG) di Universiti Utara Malaysia (UUM) dan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) di Universitas Muhammadiyah Jakarta (UMJ) di temukan adanya sejumlah perbedaan signifikan pada beberapa aspek utama. Pertama, dalam penggunaan bahasa pengantar, SoG UUM umumnya menggunakan bahasa Inggris sebagai medium utama untuk mendukung lingkungan internasional, sementara FISIP UMJ lebih banyak menggunakan bahasa Indonesia untuk mengakomodasi mahasiswa lokal. Kedua, terdapat perbedaan pada jumlah mahasiswa, di mana perbedaan ini berdampak pada tingkat perhatian yang dapat diberikan oleh tenaga pendidik terhadap masing-masing mahasiswa. Selain itu, jumlah dan kualifikasi tenaga pendidik juga menunjukkan variasi yang memengaruhi pendekatan pengajaran dan tingkat keahlian yang ditawarkan.

Aspek lain yang menonjol adalah penggunaan sistem informasi akademik, di mana SoG UUM telah mengimplementasikan sistem informasi yang lebih terpadu dan berbasis teknologi canggih untuk mempermudah administrasi dan akses informasi bagi mahasiswa dan staf. Di sisi lain, FISIP UMJ masih terus mengembangkan sistem informasi akademik untuk mencapai efisiensi yang optimal. Selain itu, ketersediaan dan kualitas fasilitas penunjang akademik, seperti perpustakaan, laboratorium, dan ruang diskusi, juga menunjukkan perbedaan yang mencerminkan prioritas dan sumber daya yang tersedia di masing-masing institusi.

Pada aspek layanan konseling dan bimbingan, SoG UUM dan FISIP UMJ memiliki pendekatan yang berbeda dalam mendukung kebutuhan emosional dan akademik mahasiswa. SoG UUM menyediakan layanan konseling yang lebih terstruktur dan memiliki jadwal konsultasi yang jelas, sementara FISIP UMJ juga menyediakan bimbingan, namun dengan pendekatan yang lebih informal sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. Perbedaan-perbedaan ini menjadi elemen



penting dalam menilai kualitas pelayanan pendidikan dan pengalaman akademik yang ditawarkan kedua institusi tersebut kepada mahasiswanya.

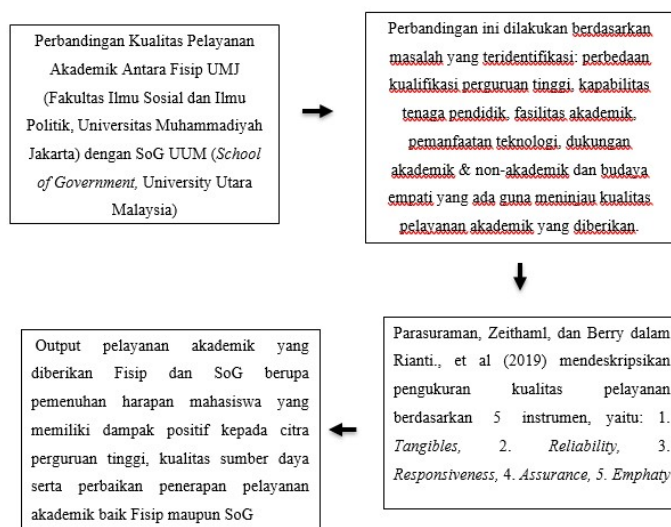
Pokok permasalahan dalam kualitas pelayanan akademik sangat beragam diantaranya kualitas pembelajaran dan pengajaran; sumber daya; dukungan akademik; aksesibilitas; pemanfaatan teknologi, dan pemahaman mendalam tentang masalah-masalah ini adalah kunci untuk memperbaiki dan meningkatkan pengalaman pendidikan tinggi bagi mahasiswa dan universitas.

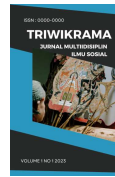
Penelitian ini bertujuan melakukan perbandingan kualitas pelayanan antara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jakarta dengan *School of Government University Utara Malaysia* agar dapat menjadi rekomendasi untuk masing-masing civitas dalam meningkatkan dan mengoptimalkan kualitas pelayanan akademik.

KERANGKA PEMIKIRAN

Pelayanan akademik adalah semua tindakan atau kinerja yang dapat dilakukan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apa pun, menurut Kotler dan Keller (2013, p. 356). Pelayanan akademik didefinisikan sebagai layanan yang ditawarkan oleh sekolah kepada siswa sehubungan dengan kegiatan akademik mereka. (Lupiyoadi, 2013) mengungkapkan bahwa ada lima aspek utama yang digunakan sebagai indikator layanan akademik, antara lain 1) faktor berwujud seperti gedung sekolah, infrastruktur, atau staf, 2) keandalan, atau kemampuan dan keahlian karyawan untuk memberikan layanan berkualitas; 3) daya tanggap, atau keinginan karyawan untuk membantu klien dan menawarkan layanan yang cepat; dan 4) jaminan, yang meliputi kompetensi dan ketergantungan 5) empati merupakan pemberian kepedulian yang lebih kepada mahasiswa.

Studi perbandingan kualitas pelayanan akademik kali ini meninjau dari dua negara yaitu Indonesia dan Malaysia tentu pelayanan akademik yang diberikan berbeda satu sama lain. Pelayanan akademik yang diberikan mengikuti kebijakan dari masing-masing universitas sehingga memiliki perbedaan antar satu dengan yang lain. Untuk menemukan perbandingan kualitas pelayanan akademik penulis menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry yang memiliki 5 instrumen yaitu: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* sebagai landasan teori penelitian guna mengetahui





Perbandingan Kualitas Pelayanan Akademik antara FISIP UMJ (Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Jakarta) dengan SoG UUM (*School of Government, University Utara Malaysia*).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penggunaan metode kualitatif pada penelitian kali ini berdasarkan pada keterbatasan data dan akses yang dimiliki sehingga akan meninjau secara langsung objek di lapangan, mengumpulkan data primer karna melakukan pengamatan secara langsung dan merasakan pelayanan di kedua locus yang menjadi objek penelitian sehingga mendapatkan informasi secara langsung dan akurat karna kualitas pelayanan akademik tentu dirasakan oleh para mahasiswa dengan didukung data berdasarkan observasi, wawancara dan dokumentasi. Wawancara turut melibatkan informan yang legit sehingga memiliki pemahaman menyeluruh tentang kualitas pelayanan akademik di SoG UUM dan FISIP UMJ yaitu civitas akademik dan mahasiswa dari tingkatan yang berbeda.

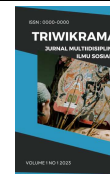
HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Tangibles

Indikator *tangibles* dalam membandingkan kualitas pelayanan akademik menjadi penting karena memberikan gambaran menyeluruh tentang infrastruktur fisik dan aksesibilitas fasilitas yang mendukung pembelajaran. Evaluasi terhadap aspek ini mencerminkan komitmen universitas terhadap kualitas dan pengembangan pendidikan, serta mendorong perguruan tinggi untuk terus meningkatkan infrastruktur mereka sesuai dengan kebutuhan mahasiswa dan perkembangan pendidikan.

Perbandingan kualitas pelayanan akademik antara *School of Government* (SoG) di Universiti Utara Malaysia (UUM) dan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) di Universitas Muhammadiyah Jakarta (UMJ) menunjukkan perbedaan signifikan dalam fasilitas fisik dan sistem informasi. SoG UUM memiliki infrastruktur modern dan lengkap, seperti ruang kelas dengan student lounge, aplikasi mobile, dan akses e-resources melalui UUM Portal yang mendukung kebutuhan belajar mahasiswa. Sebaliknya, FISIP UMJ menyediakan fasilitas yang lebih terbatas, seperti laboratorium yang kurang optimal, komputer dan TV Led yang tidak merata, serta akses ke repository dan jurnal yang terbatas, yang mengakibatkan tingkat kepuasan mahasiswa lebih rendah. Perbedaan ini sebagian besar disebabkan oleh sumber daya finansial, di mana SoG UUM sebagai institusi negeri memperoleh dukungan anggaran yang lebih besar dari pemerintah Malaysia, sedangkan FISIP UMJ sebagai institusi swasta memiliki keterbatasan dalam investasi fasilitas dan teknologi. Secara keseluruhan, fasilitas dan teknologi di SoG UUM dinilai lebih maju dan modern dibandingkan FISIP UMJ, yang masih perlu berbenah untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Maka, dapat disimpulkan berdasarkan uraian diatas bahwa dalam indikator *tangibles* terdapat beberapa hal yang saling tidak dimiliki keduanya antara SoG UUM dengan Fisip UMJ. Infrastruktur dan fasilitas fisik yang diberikan SoG UUM dinilai lebih berkembang maju dan modern daripada Fisip UMJ. Dapat dikatakan bahwa infrastruktur dan fasilitas fisik di Fisip UMJ sedikit tertinggal perkembangannya jika disandingkan dengan SoG UUM.



2. Reliability

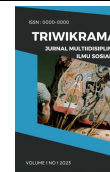
Pada indikator *reliability* dalam perbandingan kualitas pelayanan akademik menjadi penting karena menjamin kelancaran proses belajar-mengajar, membangun kepercayaan mahasiswa serta menjaga konsistensi pelayanan akademik yang diberikan agar menciptakan lingkungan yang mendukung untuk pencapaian akademik dan perkembangan institusi pendidikan.

Penelitian mengenai standar pelayanan akademik, khususnya dalam indikator kehandalan *reliability*, di School of Government (SoG) Universiti Utara Malaysia (UUM) dan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Muhammadiyah Jakarta (UMJ) menunjukkan adanya perbedaan yang cukup menonjol dalam pengelolaan keandalan akademik dan aksesibilitas pelayanan bagi mahasiswa. SoG UUM menerapkan sistem terpusat melalui UUM Course Registration, yang diakui andal dalam penjadwalan kelas dan ketersediaan mata kuliah, meskipun terdapat keluhan tentang efisiensi, terutama pada proses *add-drop* yang kurang fleksibel karena keterbatasan jumlah kursi pada beberapa mata kuliah. Sistem ini juga didukung dengan transparansi jam kerja dosen, yang memungkinkan mahasiswa dengan mudah mengetahui waktu yang tepat untuk bimbingan akademik atau konsultasi, sehingga meningkatkan rasa kepercayaan mahasiswa terhadap pelayanan akademik yang diberikan.

Di sisi lain, FISIP UMJ memiliki pendekatan yang berbeda namun tetap berusaha mencapai tingkat keandalan yang optimal. Sistem penjadwalan dan ketersediaan mata kuliah yang diterapkan dinilai cukup handal, dengan tambahan fasilitas semester antara untuk mahasiswa yang ingin mempercepat studi atau memperbaiki nilai. Mahasiswa dan dosen di FISIP UMJ jarang mengalami kendala dalam mengakses informasi penting, seperti KRS (Kartu Rencana Studi) dan jadwal perkuliahan. Namun, masih ada kekurangan dalam hal transparansi jam kerja dosen, yang membuat mahasiswa kesulitan menentukan waktu pasti untuk menemui dosen guna konsultasi atau bimbingan akademik. Selain itu, praktik kelas pengganti yang sering dilakukan di luar jam reguler juga menjadi kendala, karena menambah beban waktu bagi mahasiswa.

Perbedaan dalam kehandalan layanan akademik ini terutama disebabkan oleh kebijakan institusional dan pendekatan manajemen masing-masing institusi. SoG UUM menerapkan kebijakan yang lebih terstruktur dalam hal penjadwalan dan kehandalan pelayanan akademik yang memastikan mahasiswa mengikuti aturan yang berlaku secara ketat. Sementara itu, FISIP UMJ menerapkan kebijakan bimbingan akademik yang lebih ketat sebagai bentuk komitmen untuk memastikan kualitas layanan, terutama mengingat keterbatasan jumlah staf akademik yang harus melayani populasi mahasiswa yang besar.

Meskipun terdapat perbedaan dalam pendekatan dan implementasi, baik SoG UUM maupun FISIP UMJ menunjukkan komitmen yang kuat untuk terus meningkatkan keandalan pelayanan akademik mereka. Keduanya berupaya menyesuaikan layanan akademik dengan kapasitas dan sumber daya yang dimiliki, agar dapat memberikan dukungan optimal bagi pengalaman belajar mahasiswa.



3. Responsiveness

Penelitian tentang indikator *responsiveness* dalam pelayanan akademik di School of Government (SoG) Universiti Utara Malaysia (UUM) dan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Muhammadiyah Jakarta (UMJ) menunjukkan bahwa kedua institusi memiliki responsivitas yang baik dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa, meskipun terdapat beberapa perbedaan dalam pendekatan dan pelaksanaannya. Berdasarkan hasil wawancara, baik SoG UUM maupun FISIP UMJ terbukti tanggap dalam menangani permintaan mahasiswa, seperti menyelesaikan masalah ketersediaan kursi mata kuliah dalam waktu 2-3 hari kerja dan menyelesaikan proses permintaan surat dalam waktu kurang dari satu minggu. FISIP UMJ bahkan telah menerapkan platform Google Form untuk memfasilitasi permintaan surat secara online, yang memungkinkan mahasiswa menghindari pengajuan secara langsung dan mempercepat proses administrasi.

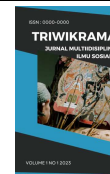
Selain itu, perbedaan mencolok terlihat dalam sistem monitoring dan evaluasi yang digunakan oleh kedua institusi. SoG UUM menggunakan sistem E-Cevas, yang wajib diisi oleh mahasiswa paling lambat 30 hari sebelum ujian akhir, karena slip ujian hanya diberikan setelah mahasiswa melengkapi evaluasi ini. Di sisi lain, FISIP UMJ menggunakan sistem EDOM yang diisi setelah pelaksanaan ujian akhir; EDOM ini menjadi syarat bagi mahasiswa untuk melihat Kartu Hasil Studi (KHS) dan mengisi Kartu Rencana Studi (KRS). FISIP UMJ juga memiliki indikator tambahan dalam evaluasinya, yakni penilaian terkait kompetensi Al-Islam dan Kemuhammadiyah sebagai bagian dari misi mereka sebagai kampus islami.

Penelitian ini menunjukkan bahwa responsivitas terhadap kebutuhan mahasiswa merupakan faktor kunci dalam menentukan kualitas pelayanan akademik di perguruan tinggi. Di SoG UUM, praktik *responsiveness* yang baik membantu meningkatkan pengalaman mahasiswa dan memperkuat hubungan mereka dengan lembaga pendidikan, sementara FISIP UMJ menekankan pentingnya peningkatan responsivitas terhadap kebutuhan serta harapan mahasiswa, yang dianggap sebagai langkah esensial dalam peningkatan kualitas pelayanan akademik secara menyeluruh.

Perbedaan dalam indikator *responsiveness* ini didorong oleh perbedaan kebijakan manajemen dan budaya organisasi masing-masing institusi, yang mempengaruhi cara institusi menanggapi mahasiswa dan pemangku kepentingan lainnya. Meskipun pendekatan yang digunakan berbeda, baik SoG UUM maupun FISIP UMJ berkomitmen untuk terus meningkatkan ketanggapan pelayanan akademik mereka agar dapat memberikan dukungan optimal yang sesuai dengan kebutuhan, konteks institusional, dan sumber daya masing-masing.

4. Assurance

Indikator *assurance* merupakan aspek kunci dalam menilai kualitas pelayanan akademik di School of Government (SoG) Universiti Utara Malaysia (UUM) dan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Muhammadiyah Jakarta (UMJ). Berdasarkan hasil analisis, SoG UUM lebih unggul dalam memberikan jaminan kualitas pada tiga aspek utama: dukungan akademik, keamanan data, serta akreditasi dan kompetensi dosen. Dalam dukungan akademik, SoG UUM tidak hanya berfokus pada aspek akademik murni, tetapi juga mendukung pengembangan *soft skills* melalui berbagai program seperti ko-kurikuler, pertukaran pelajar, *career fair*, serta pelatihan keterampilan berkomunikasi dan penggunaan perangkat lunak seperti Microsoft. Hal ini membantu mahasiswa SoG UUM dalam mengembangkan minat dan bakat mereka, yang diakui melalui berbagai penghargaan dan kategori prestasi yang diadakan oleh institusi. Sementara itu, dukungan akademik di FISIP



UMJ masih terasa kurang dalam aspek pelatihan *soft skills*, meskipun UMJ berkomitmen dalam program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) yang diselenggarakan oleh Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia (Kemendikbud RI) dan memberikan dukungan melalui berbagai program beasiswa.

Dalam aspek keamanan data, SoG UUM juga menunjukkan komitmen yang kuat dengan menerapkan sistem keamanan yang memastikan tidak adanya kasus pembajakan akun mahasiswa, menjaga keamanan dan privasi setiap pengguna. FISIP UMJ, meskipun sebelumnya mengalami beberapa masalah keamanan data, kini menunjukkan perbaikan signifikan dalam hal ini, terutama dalam proses pengisian KRS yang sebelumnya rawan terjadi pelanggaran akses. Hal ini menunjukkan perkembangan positif dalam perlindungan data mahasiswa.

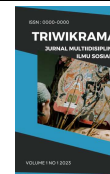
Perbandingan signifikan lainnya muncul dalam aspek akreditasi dan kompetensi dosen. SoG UUM memiliki posisi yang kuat dalam peringkat internasional, menempati posisi 501-600 dunia dan peringkat 9 di Malaysia menurut Webometrics 2024, dengan indikator penilaian mencakup *sustainability*, *employment outcomes*, dan jaringan penelitian internasional. UUM juga berada di peringkat 538 versi QS World University Rankings dan peringkat 151-200 berdasarkan bidang studi, serta peringkat 20 di Asian University Rankings 2024. Dosen di SoG UUM sebagian besar bergelar *associate professor* dan doktor, menunjukkan tingkat kompetensi yang tinggi. Sebaliknya, UMJ berada di peringkat yang lebih rendah, yakni 7354 secara global dan 101 di Indonesia menurut EduRank, dengan mayoritas dosen bergelar magister. Peringkat ini menunjukkan adanya tantangan bagi FISIP UMJ untuk bersaing di tingkat internasional.

Perbedaan ini disebabkan oleh perbedaan kebijakan, infrastruktur teknologi, proses akreditasi, dan program pengembangan dosen yang berbeda di antara kedua institusi. Meskipun demikian, baik SoG UUM maupun FISIP UMJ berkomitmen untuk meningkatkan kualitas layanan akademik mereka masing-masing sesuai dengan konteks dan sumber daya yang dimiliki. Perbedaan ini mencerminkan bagaimana setiap institusi merespons tantangan dan kebutuhan yang dihadapi, dengan tujuan utama yang sama, yaitu memberikan pengalaman akademik yang berkualitas bagi mahasiswa.

5. Empathy

Indikator *empathy* memegang peran penting dalam penilaian kualitas pelayanan akademik di SoG UUM dan FISIP UMJ. Analisis data kualitatif menunjukkan bahwa meskipun terdapat beberapa perbedaan, keduanya memiliki upaya yang signifikan dalam memperlihatkan empati terhadap kebutuhan dan keluhan mahasiswa. SoG UUM menonjol dalam memberikan perhatian terhadap mahasiswa melalui pendekatan yang lebih personal, seperti mendengarkan dengan penuh perhatian, memberikan dukungan emosional, serta merespons secara efektif kebutuhan individual mahasiswa. Dosen di SoG UUM aktif memberikan konsultasi untuk memahami tantangan yang dihadapi mahasiswa dan berupaya mencari solusi yang sesuai. Misalnya, untuk mahasiswa yang mendapatkan nilai rendah atau tidak lulus, SoG UUM memberikan perhatian khusus dengan menyediakan catatan yang dihimpun dari seluruh dosen pengampu untuk membantu orang tua memahami situasi akademik anak mereka.

Sementara itu, FISIP UMJ juga berusaha memahami permasalahan yang dialami oleh mahasiswa dengan cara yang serupa, seperti melayani orang tua mahasiswa yang datang untuk berkonsultasi mengenai status kemahasiswaan anak mereka, meskipun hal tersebut

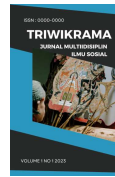


tidak langsung terkait dengan akademik. Namun, dalam hal perlakuan terhadap mahasiswa, terutama terkait pemilihan topik atau masalah dalam penulisan tesis, terlihat adanya perbedaan perlakuan dari dosen yang dapat mempengaruhi pengalaman akademik mahasiswa.

Di sisi lain, dalam hal aksesibilitas bagi mahasiswa disabilitas, FISIP UMJ memiliki keunggulan karena menyediakan fasilitas elevator yang memudahkan mahasiswa dengan kebutuhan khusus untuk mengakses ruang kelas yang berada di lantai atas. Hal ini menjadi suatu kelebihan, mengingat mahasiswa disabilitas tidak perlu lagi menggunakan tangga untuk mencapai ruang kelas, yang menjadi kendala di SoG UUM yang tidak memiliki fasilitas serupa. Meskipun FISIP UMJ tidak menyediakan fasilitas *guiding block/tactile paving* untuk mahasiswa tunanetra, fasilitas elevator sudah cukup membantu mempermudah mobilitas mahasiswa disabilitas. Kedua institusi juga menunjukkan komitmen mereka dalam memberikan dukungan keuangan bagi mahasiswa yang kurang mampu melalui berbagai bentuk beasiswa. SoG UUM menawarkan beasiswa seperti food bank dan bantuan kewangan bagi mahasiswa dari keluarga berpenghasilan rendah (B40), sedangkan FISIP UMJ menyediakan berbagai beasiswa dari lembaga eksternal seperti Kartu Indonesia Pintar (KIP) Kuliah, Cendekia BAZNAS, serta beasiswa internal yang mencakup beasiswa prestasi akademik dan non-akademik, serta bagi mahasiswa Hafidz Qur'an.

Dalam menghadapi perbedaan budaya dan bahasa, kedua institusi menunjukkan sikap toleransi yang tinggi. SoG UUM, sebagai universitas berstandar internasional dengan banyak mahasiswa internasional, mengatasi keberagaman bahasa dan budaya dengan menggunakan bahasa Inggris sebagai bahasa pengantar. Hal ini memungkinkan mahasiswa dari berbagai latar belakang budaya untuk berkomunikasi dengan lancar. Begitu pula dengan FISIP UMJ, meskipun tidak memiliki mahasiswa internasional, mahasiswa di sini berasal dari berbagai daerah di Indonesia dengan beragam bahasa dan budaya. FISIP UMJ mampu mengatasi perbedaan ini dengan komunikasi yang terbuka dan toleransi tinggi antar mahasiswa dan dosen.

Secara keseluruhan, meskipun terdapat perbedaan dalam fasilitas dan perlakuan terhadap mahasiswa, baik SoG UUM maupun FISIP UMJ menunjukkan komitmen yang kuat untuk memberikan perhatian yang merata kepada semua mahasiswa, tanpa memandang latar belakang mereka. Kedua institusi juga berupaya untuk memberikan akses yang setara bagi mahasiswa penyandang disabilitas dan mereka yang kurang terwakili secara ekonomi, meskipun SoG UUM perlu meningkatkan fasilitas aksesibilitas untuk mahasiswa disabilitas. Perbedaan budaya dan bahasa juga tidak menjadi hambatan besar, karena keduanya mampu menciptakan lingkungan yang inklusif dan saling menghargai.



KESIMPULAN

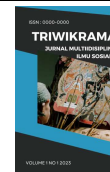
Berdasarkan hasil penelitian tentang Perbandingan Kualitas Pelayanan Akademik antara SoG UUM dengan Fisip UMJ, penelitian ini menggunakan lima indikator utama: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Hasil penelitian menunjukkan terdapat perbedaan dan kesamaan yang signifikan antara SoG UUM dan Fisip UMJ dalam hal pelayanan akademik.

- Dalam dimensi *tangibles* terkait fasilitas dan infrastruktur fisik, e-resources dan sistem informasi di SoG cenderung lebih menonjol daripada Fisip UMJ. Hal ini dibuktikan dengan infrastruktur dan fasilitas fisik sudah lebih modern dan memenuhi kebutuhan mahasiswa, sehingga dapat dikatakan dalam aspek *tangibles* Fisip UMJ cukup tertinggal dari SoG UUM.
- Dalam aspek *reliability* terkait kehandalan penjadwalan kelas, ketersediaan mata kuliah dan bimbingan akademik serta jam kerja, komunikasi dan daya tanggap terhadap kebutuhan mahasiswa. Sistem administrasi dalam penjadwalan kelas dan ketersediaan mata kuliah, Fisip UMJ dapat dikatakan lebih handal yang di buktikan dengan sistem penjadwalan yang sedikit lebih terstruktur dari pada SoG UUM.
- Dalam aspek *responsiveness* terkait monitoring dan evaluasi, responsivitas dosen serta daya tanggap terhadap permohonan surat. Terdapat perbedaan yang cukup mencolok antara SoG UUM dengan Fisip UMJ pada indikator penilaian monitoring dan evaluasi dari kompetensi dosen serta pengajuan permohonan surat dan keduanya memberikan responsivitas yang baik.
- Dalam aspek *assurance* terkait dukungan akademik, jaminan keamanan data serta akreditasi dan kompetensi dosen. Pada aspek ini dapat dikatakan SoG UUM jauh lebih menonjol dari pada Fisip UMJ hal ini di buktikan dengan dukungan akademik yang diberikan SoG UUM sudah di lakukan secara konsisten dan berkelanjutan dalam skala internasional serta kualitas sumber daya tenaga pengajar yang cukup berbeda.
- Dalam aspek *empathy* terkait treatment yang di berikan, kesamarataan akses bagi disabilitas dan mahasiswa dengan latar belakang ekonomi serta dalam menghadapi perbedaan budaya dan bahasa. Dalam aspek ini SoG UUM dan Fisip UMJ sama-sama memberikan perhatian yang sama merata tanpa memandang latar belakang. Perbedaan budaya, bahasa, ras serta agama juga bukan merupakan permasalahan besar bagi SoG UUM maupun Fisip UMJ sehingga mahasiswa dan staff akademik dapat menciptakan lingkungan dengan komunikasi yang baik dan positif.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan di atas dengan hasil penelitian yang diperoleh, beberapa masukan yang disarankan oleh peneliti, yakni:

- Fisip UMJ perlu meningkatkan sarana prasarana fisik serta dapat memaksimalkan fitur yang ada pada sistem informasi. Perlunya peningkatan pada jaminan keamanan data serta kualitas sumber daya yang di miliki. Perlunya memperkaya aktivitas dalam skala internasional untuk mendorong perkembangan belajar mahasiswa dan melakukan evaluasi secara menyeluruh untuk meningkatkan pelayanan akademik di Fisip UMJ.
- SoG UUM perlu meningkatkan pada sistem ketersediaan kelas serta melakukan evaluasi terhadap responsivitas staff administrasi dan meningkatkan sarana prasarana untuk mendukung kesamarataan akses bagi seluruh mahasiswa. Memperluas jaringan untuk mendapatkan pengalaman belajar yang baru dan berkualitas



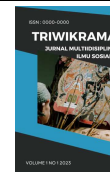
DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Altbach, P. (2006). *Competitive higher education knowledge: The university and development*, London: Albex.
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Yudhistira.
- Fandy, T., & Greforius, C. (2016). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian)*. Yogyakarta: Andi.
- Hardani, W., & Armstrong, G. (2008). *Prinsip-prinsip pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2010). *Prinsip-prinsip pemasaran* (12 ed.).
- Laksana, F. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Leedy, P. D. (1997). *Practical Research: Planning and Design. Sixth Edition*. (Chapter 4: "The Review of the Related Literature ed."). Prentice Hall, Upper Saddle River, New Jersey.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa berbasis Kompetensi* (3 ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Nasution, T., Khoiri, N., Firmani, D. W., & Rozi, M. F. (2022). Perbedaan Sistem Kurikulum Pendidikan Anggota Asean, Indonesia dan Singapura. *Jurnal Pendidikan dan Konseling*.
- Nazir, M. (2005). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Panduan Akademik 2020. (n.d.).
- Parasuraman, V. A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service Balancing Customer Perception and Expectations*. New York: Free Press.
- Prahesti, R. T., Ruliana, P., & Subarsa, K. Y. (2021). Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Citra Perguruan Tinggi. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 1.
- Raminto, D. A. (2015). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Tjiptono, F. (2017). *Kepuasan Dalam Pelayanan*. Jakarta: Salemba Empat.

JURNAL

- Azid, N., & Md-Ali, R. (2020). *South African Journal of Education*, 40(3), 1-11. <https://doi.org/10.15700/saje.v40n3a1743>
- Daniel, A. R. (2021). Strategi pelayanan akademik dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan: Studi Kasus di SMA Nurul Jadid Paiton Probolinggo (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).
- Haniza Ishak, N., Md Ali, Z., & Zawawi, R. (n.d.-a). *Journal Design + Built Students' Satisfaction on Services Quality: Comparison Between Public and Private Universities in Klang Valley Student's Satisfaction on Services Quality: Comparison Between Public and Private Universities in Klang Valley*.
- Hoque, M. S., & Islam, M. A. (n.d.). *A Comparative Study on Public and Private Universities in Chattogram Division-A Factor Analysis Approach. International Journal of Statistics and Applications*, 2020(6), 160-170. <https://doi.org/10.5923/j.statistics.20201006.03>
- Hudson, T. (2007). Using nutrition to relieve primary dysmenorrhea. In *Alternative and Complementary Therapies* (Vol. 13, Issue 3, pp. 125-128). <https://doi.org/10.1089/act.2007.13303>



- Jeong, H. J., & Koo, D. M. (2015). *Combined effects of valence and attributes of e-WOM on consumer judgement for message and product The moderating effect of brand community type*. *Internet Research*, 25(1), 2-29. <https://doi.org/10.1108/IntR-09-2013-0199>
- Marthalina. (n.d.). Analisis Kualitas Pelayanan Akademik dan Kepuasan Mahasiswa di IPDN Kampus Jakarta.
- Md Yusof, Z., Misirin, M., & Sapiri, H. (2021). *Student Satisfaction Towards Academic School at University Utara Malaysia*. *AL-QIYAM International Social Science and Humanities Journal*, 4(4), 1-12.
- Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kedisiplin Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur. (n.d.).
- Rianti, S., Rusli, Z., & Yuliani, D. F. (n.d.). Kualitas Pelayanan Publik.
- Rijal Fadli, M. (2021). *Memahami desain metode penelitian kualitatif*. 21(1), 33-54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1>
- Susetyo, D. P., Pranajaya, E., Setiawan, T., & Suryana, A. (2022). Kualitas Pelayanan Akademik dan Citra Institusi sebagai Determinan Kepuasan Mahasiswa. *Formosa Journal of Applied Sciences*, 1(4). <https://doi.org/10.55927/fjas.v1i4.1250>
- Suwartini, S. (n.d.). Pendidikan Karakter dan Pembangunan Sumber Daya Manusia Berkelanjutan
- Tyas Prahesti, R., Ruliana, P., & Yuliati Subarsa, K. (n.d.). Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Citra Perguruan Tinggi. <http://jayapanguspress.penerbit.org/index.php/ganaya>

WEBSITE

- Academic Affairs Departement. *Application Guidelines Undergraduate*. URL: <https://www.uum.edu.my/admissions/application-guidelines/undergraduate-local> Diakses pada tanggal 14 Mei 2023
- EduRank. 2024. Muhammadiyah University of Jakarta. URL: <https://edurank.org/uni/muhammadiyah-university-of-jakarta/> di akses pada tanggal 25 April 2024
- J. Mawardi. Pentingnya Fasilitas Kampus Buat Menunjang Perkuliahan. URL: <https://www.quipper.com/id/blog/quipper-campus/campus-info/p-fasilitas-kampus-penunjang-perkuliahan/> di akses pada tanggal 15 Mei 2023
- KSU UMJ. Badan Penjamin Mutu. URL: <https://umj.ac.id/badan-penjaminan-mutu/> di akses pada tanggal 14 Mei 2023
- QS World University Ranking. 2024. University Utara Malaysia UUM). URL: <https://www.topuniversities.com/universities/universiti-utara-malaysia-uum> di akses pada tanggal 25 April 2024
- Ranking Web of Universities. 2023. Indonesia. URL: <https://www.webometrics.info/en/asia/indonesia%20?page=2> di akses pada tanggal 28 Mei 2023
- Times Higher Education. 2022. Best universities in Malaysia 2023. URL: <https://www.timeshighereducation.com/student/best-universities/best-universities-malaysia> di akses pada tanggal 28 Mei 2023
- Times Higher Education. 2023. University Utara Malaysia. URL: <https://www.timeshighereducation.com/world-university-rankings/universiti-utara-malaysia> Diakses pada tanggal 28 Mei 2023



Umjakarta.id. Panduan Alur Pendaftaran. URL: <https://umjakarta.id/panduan-pendaftaran/> di akses pada tanggal 15 Mei 2023.

UniRank. 2023. Top Universities in Indonesia 2023 Indonesian University Ranking. URL: <https://www.4icu.org/id/> Diakses pada tanggal 28 Mei 2023.