



## Persepsi Mahasiswa Semester VII Terhadap Pelayanan Akademik di Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Sam Ratulangi Manado

Siane Soba<sup>1\*</sup>, Damajanty Pangemanan<sup>2</sup>, Adriani Natalia<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Sam Ratulangi

<sup>2</sup>Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Sam Ratulangi

\*email corresponding author: Sianesoba08@gmail.com

### Abstrak

Penilaian persepsi mahasiswa yang merupakan salah satu aspek penilaian terhadap kualitas pelayanan pendidikan, memiliki arti penting bagi kelangsungan sistem pendidikan. Hasil penilaian tingkat kepuasan mahasiswa dapat digunakan untuk mengarahkan sistem pendidikan yang lebih baik. **Tujuan** untuk mengetahui Persepsi Mahasiswa Dalam Pelayanan Akademik Pada Mahasiswa Semester VII di Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Sam Ratulangi Manado. **Desain penelitian** yang digunakan yaitu Deskriptif Analitik dengan pendekatan *Cross Sectional Study*. Sampel berjumlah 71 responden yang didapat dengan menggunakan tehnik *Total Sampling*. **Hasil penelitian** persepsi mahasiswa dalam pelayanan akademik berdasarkan lima dimensi pelayanan sudah baik, Pelayanan yang dinilai baik berdasarkan persepsi mahasiswa yaitu pada dimensi pelayanan kehandalan dalam pernyataan pegawai menyapa mahasiswa dengan ramah, pada dimensi pelayanan kersponsifan dalam pernyataan dosen sangat responsif dengan urusan mahasiswa, pada dimensi pelayanan jaminan pada pernyataan setiap menyelesaikan tugas administrasi komunikasi yang jelas dan akurat serta sikap yang ramah dan simpatik selalu ditunjukkan staf prodi, pada dimensi pelayanan empati dalam pernyataan staf dosen sangat membantu dan memahasi mahasiswa yang mengalami kesulitan dalam mata kuliah dan akademik, dan pada dimensi pelayanan berwujud pada pernyataan setiap staf dosen dilengkapi dengan alat digital seperti komputer dan media sosial untuk memudahkan pelayanan kepada mahasiswa. **Kesimpulan**, pada penelitian ini adalah persepsi mahasiswa dalam pelayanan akademik pada mahasiswa Semester VII di Program Studi Ilmu Keperawatan Unsrat sudah baik. Diharapkan bagi institusi agar terus memberikan kualitas pelayanan yang terbaik, dengan memperhatikan kelima dimensi pelayanan yang baik yaitu: kehandalan, kersponsifan, jaminan, empati dan berwujud.

**Kata Kunci:** Mahasiswa; Pelayanan Akademik; Persepsi

### Abstract

Assessment of the student perception, which is one aspect of the quality of educational services, is important for the development of the education system. The results of student satisfaction levels can be used to direct a better education system. **The aim** of this study is to determine student perceptions of academic services for 7th-semester students in the Nursing Science Study Program, Faculty of Medicine, University of Sam Ratulangi Manado. **The method** used is descriptive-analytical with a cross-sectional study approach. The sample amounted to 71 respondents obtained by using the *Total Sampling* technique. **The results** of the research on student perceptions of academic services based on the five dimensions of service are good, services that are considered good based on student perceptions, namely on the reliability service dimension in the employee's statement greeting students in a friendly manner, on the responsiveness service dimension in the lecturer's statement very responsive to student affairs, on the warranty service dimension on statement every time completing administrative tasks clear and accurate communication, as well as a friendly and sympathetic attitude are always shown by study program staff, on the empathetic service dimension in the statement the lecturer staff is very helpful and understands students who experience difficulties in subjects and academics, and on the service dimension tangible in statements each teaching staff is equipped with digital tools such as computers and social media to facilitate services to students. **The conclusion** in this study is that the perception of students in academic services for 7th-semester students at the Sam ratulangi University Nursing Science Study Program is good. Expected for institutions to continue to provide the best quality service, taking into account the five dimensions of good service, which are: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles.

**Keywords:** Academic Service; Perception; Student

## Pendahuluan

Perguruan tinggi merupakan lembaga pendidikan yang bergerak dibidang jasa. Perguruan tinggi harus melakukan langkah antisipasi guna menghadapi persaingan yang semakin kompetitif serta bertanggung jawab untuk menggali dan meningkatkan segala aspek pelayanan yang dimiliki, karena sebuah pelayanan yang dimiliki oleh lembaga tertentu akan menjadi gambaran dari kualitas lembaga tersebut (Indirwan, 2016:1). Penyediaan jasa yang dipilih konsumen didasarkan dengan membandingkan pelayanan yang dirasakan dengan pelayanan yang dikehendaki. Apabila pelayanan yang diterima oleh konsumen dirasakan sudah sesuai dengan yang diharapkan, maka pelayanan dikatakan baik, akan tetapi bila pelayanan diterima oleh konsumen dirasakan tidak sesuai yang diharapkan, maka pelayanan dikatakan buruk atau tidak baik (Suhartini, 2012).

Akademik adalah suatu bidang yang mempelajari tentang kurikulum dalam fungsinya untuk meningkatkan pengetahuan dalam segi pendidikan yang dapat dikelola oleh suatu perguruan tinggi atau sekolah, Risetiyawan dalam Setiawan (2017:7). Mahasiswa merupakan pelanggan atau konsumen yang tercakup didalam akademik dan administratif lingkungan pendidikan tinggi. Berdasarkan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, maka sebagai suatu lembaga pengolahan jasa dibidang pendidikan, peserta didik merupakan konsumen yang perlu dilindungi sehingga mendapatkan kenyamanan saat belajar. Menurut Suroso (2017:1), persepsi mahasiswa akan penilaian pelayanan perguruan tinggi menjadi perhatian sebagai langkah awal dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Program Studi (Prodi) Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Unsrat Manado, merupakan salah satu sekolah keperawatan di Kota Manado yang didirikan pada tanggal 31 Juli 2006. Prodi Keperawatan Unsrat, memiliki visi dan misi yaitu menjadikan Prodi Keperawatan Unsrat, sebagai institusi pendidikan keperawatan yang memiliki komitmen penuh pada pelayanan keperawatan yang profesional, pengembangan ilmu keperawatan dan penelitian dengan menghasilkan lulusan sarjana keperawatan yang profesional dan diakui secara internasional. Prodi Keperawatan Unsrat, selalu berupaya memberikan pelayanan yang terbaik untuk pemenuhan kebutuhan dan keinginan mahasiswa agar selalu mengimbangi harapan dan persepsi mahasiswa karena baik atau buruknya sebuah kualitas pelayanan sangat ditentukan oleh penyedia jasa layanan. Namun, ada beberapa mahasiswa yang tidak puas dengan pelayanan akademik yang diberikan dikarenakan keperluan mereka yang terhambat ataupun tertunda. Berdasarkan observasi penulis di Prodi Keperawatan Unsrat, mahasiswa yang mengaku keberatan dengan pelayanan akademik rata-rata adalah mahasiswa semester VII, dimana mahasiswa tersebut adalah mahasiswa semester akhir yang tentunya lebih mengenal sistem pelayanan di Prodi dibandingkan mahasiswa semester awal atau tengah. Persepsi mahasiswa akan penilaian pelayanan prodi sangatlah penting dan patut diperhatikan guna meningkatkan kualitas pelayanan yang ada.

## Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi mahasiswa terhadap pelayanan akademik dengan objek penelitian yaitu mahasiswa semester VII.

## Metodologi

Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan metode survey dengan pengumpulan data dengan menggunakan koesioner yang bertujuan untuk mengetahui Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik PSIK Fakultas Kedokteran Unsrat. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan Unsrat angkatan 2017 Semester VII yang berjumlah 71 mahasiswa. Sampel dalam penelitian ini yaitu mahasiswa Semester VII (Angkatan 2017) PSIK Fakultas Kedokteran Universitas Sam Ratulangi Manado berjumlah 71 orang. Teknik yang digunakan pada penelitian ini yaitu total sampling. Total sampling merupakan teknik pengambilan sampel dimana sampel sama dengan populasi. Teknik ini digunakan untuk pengambilan sampel secara keseluruhan dengan asumsi bahwa jumlah populasi yang kurang dari 100, seluruh populasi dijadikan sampel penelitian semua (Sugiyono, 2016). Lokasi Penelitian ini yaitu di Program Studi Ilmu

Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Sam Ratulangi Manado, yang dilakukan dalam bentuk online di rumah mahasiswa dengan mengakses link yang dikirim menggunakan media sosial *google form*.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini untuk menunjukkan persepsi mahasiswa terhadap pelayanan akademik pada mahasiswa di Program Studi Ilmu Keperawatan Unsrat, yaitu dengan teknik mengisi kuesioner berupa 5-dimensi kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsive, assurance, and empathy*) dalam bentuk media online *google form* yang dikirimkan melalui media sosial kepada mahasiswa. Teknik pengolahan data pada penelitian ini menggunakan komputerisasi dengan langkah-langkah yaitu editing, coding, data entry, dan cleaning. Analisa data yang di gunakan dalam penelitian ini yaitu analisa univariat. Analisis univariat digunakan oleh peneliti bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan sebuah karakteristik pada setiap variabel penelitian (Notoatmodjo, 2014). Pada penelitian ini, peneliti melakukan analisis univariat pada karakteristik responden yaitu umur, jenis kelamin, persepsi mahasiswa terhadap pelayanan akademik.

## Hasil

Berdasarkan hasil penelitian pada 71 responden didapatkan mayoritas responden berusia 19-21 ialah sebanyak 50 responden (70,4%) dan usia >21 tahun sebanyak 21 responden (29,6%). Berdasarkan hasil penelitian pada 71 responden, didapatkan responden laki-laki menunjukkan sebanyak 11 responden (15,5%) lalu diikuti perempuan menduduki jumlah teratas sebanyak 60 responden (84,5%). Dari data ini ada kecenderungan jumlah laki-laki dan perempuan. Berdasarkan gambaran pada poin 1 dalam dimensi pelayanan kehandalan, diketahui persepsi mahasiswa dalam memberi pelayanan prodi dan staf dosen pegawai menyapa mahasiswa dengan ramah, menunjukkan hasil sebanyak 48 responden menyatakan puas dan 12 responden menyatakan cukup puas, dengan nilai yang diperoleh sebanyak 3.8. Hasil tersebut menunjukkan pelayanan yang diberikan dalam pernyataan pada poin 1, sangatlah baik. Pada poin2 yaitu kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan, menunjukkan hasil sebanyak 29 responden menyatakan puas dan 33 responden menyatakan cukup puas, dengan nilai rata-rata yang diperoleh sebanyak 2.6. Hasil tersebut menunjukkan pelayanan yang diberikan dalam pernyataan pada poin 2, harus ditingkatkan.

Dimensi kerespansifan pada poin 5, menunjukkan hasil sebanyak 45 responden menyatakan puas dengan respon prodi memonitor kemajuan akademik mahasiswa, dengan nilai rata-rata yang diperoleh sebanyak 3.6. Hasil tersebut menunjukkan pelayanan yang diberikan dalam pernyataan pada poin 5 tersebut, sangatlah baik. Dimensi keyakinan jaminan pada poin 7, menunjukkan hasil sebanyak 55 responden menyatakan puas dengan Setiap menyelesaikan tugas administrasi komunikasi yang jelas dan akurat staf prodi selalu ramah dan simpatik pada mahasiswa. Dengan nilai rata-rata yang diperoleh sebanyak 3.9. Hasil tersebut menunjukkan pelayanan yang diberikan sangatlah baik.

Dimensi empati pada poin 8, menunjukkan hasil yaitu sebanyak 40 responden menyatakan cukup puas dengan prodi dan staf dosen sangat terbuka dan kooperatif kepada mahasiswa. Dengan nilai rata-rata yang diperoleh sebanyak 2.9, hasil tersebut menunjukkan pelayanan yang diberikan harus lebih ditingkatkan lagi. Sedangkan pada poin 9 di demensi empati, menunjukkan hasil yaitu sebanyak 30 responden menyatakan cukup puas dengan prodi dan Staf dosen sangat membantu dan memahamsi mahasiswa yang mengalami kesulitan dalam mata kuliah dan akademik, dengan nilai rata-rata yang diperoleh sebanyak 3.4. hasil tersebut menunjukkan pelayanan yang diberikann sangatlah baik.

Dimensi berwujud pada poin 12, menunjukkan hasil sebanyak 48 responden menyatakan puas dengan prodi selalu memperhatikan ruang kuliah dan ruangan staf dosen akademik agar tertata dengan bersih dan rapi dengan nilai rata-rata yang diperoleh sebanyak 3.8. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sangatlah baik. Sedangkan, pada poin 11 menunjukkan hasil sebanyak 34 responden dalam fasilitas ruang tunggu untuk setiap mahasiswa menyelesaikan urusan administrasi dengan nilai rata-rata yang diperoleh sebanyak 2.4. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan berdasarkan poin 11, cukup baik.

Tabel 1. Karakteristik demografi responden

Umur (tahun)	Jumlah Responden	%
- 19 – 21	50	70,4
- >21	21	29,6
- Laki-laki	11	15,5
- Perempuan	60	84,5
Jumlah	71	100

Tabel 2. Distribusi dimensi kepuasan

Kehandalan	1. Dalam memberi pelayanan prodi dan staf dosen pegawai menyapa mahasiswa dengan ramah	3.8	Sangat baik
	2. Kemampuan staf akademik dalam melayani administrasi kemahasiswaan	2.6	Cukup baik
	3. Staf dosen datang tepat waktu	2.6	Cukup baik
	4. Staf prodi memiliki kemampuan profesional dan efektif dalam perkuliahan	3.0	Baik
Keresponsifan	5. Staf dosen responsif dengan urusan mahasiswa	3.6	Sangat baik
	6. Staf dosen dan prodi sangat profesional dan ramah dalam setiap keluhan pembimbingan akademik	3.0	Baik
Jaminan	7. Setiap menyelesaikan tugas administrasi komunikasi yang jelas dan akurat staf prodi selalu ramah dan simpatik pada mahasiswa	3.9	Sangat baik
Empati	8. Prodi dan staf dosen sangat terbuka dan kooperatif kepada mahasiswa	2.9	Cukup baik
	9. Staf dosen sangat membantu dan memahami mahasiswa yang mengalami kesulitan dalam mata kuliah dan akademik	3.4	Sangat baik
Berwujud	10. Setiap staf dosen dilengkapi dengan alat digital seperti komputer dan media sosial untuk memudahkan pelayanan kepada mahasiswa	3.9	Sangat baik
	11. Fasilitas ruang tunggu untuk setiap mahasiswa menyelesaikan urusan administrasi	2.4	Cukup baik
	12. Prodi selalu memperhatikan ruang kuliah dan ruangan staf dosen akademik agar tertata dengan bersih dan rapi	3.8	Sangat baik
	13. Mahasiswa merasa nyaman ketika menerima mata kuliah di ruang kelas	3.8	Sangat baik

## Pembahasan

### Persepsi Mahasiswa Berdasarkan Dimensi Pelayanan Kehandalan

Persepsi mahasiswa terhadap pelayanan akademik di Program Studi Ilmu Keperawatan Unsrat berdasarkan dimensi kehandalan secara umum memiliki hasil yang baik. Nilai tertinggi dalam dimensi kehandalan yaitu 3.8, dimana hasil tersebut didapatkan dikarenakan pelayanan yang baik dari pihak pengelola, misalnya dalam memberikan pelayanan pegawai atau staf selalu menyapa dengan ramah. Nilai yang baik juga didapatkan karena kemampuan profesional dari staf yang efektif dalam perkuliahan yaitu dengan skor 3.0. Hasil dalam penelitian ini sama dengan hasil yang didapatkan oleh Zola dan Hazrul di Universitas Padang pada jurnal persepsi mahasiswa terhadap pelayanan program studi PPkn tahun 2020, dimana pada penelitian tersebut persepsi mahasiswa terhadap pelayanan kehandalan memiliki hasil yang baik yaitu dengan skor 3.3. Nilai yang baik pada penelitian tersebut diperoleh karena pengelola memiliki

kemampuan dan pengetahuan dalam memberikan pelayanan serta memberikan kepuasan pelayanan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.

Persepsi mahasiswa yang dinilai kurang atau cukup baik dalam pelayanan kehandalan di Program Studi Ilmu Keperawatan Unsrat, dibuktikan dengan perolehan skor yaitu 2.6. Hasil yang kurang atau cukup baik tersebut dikarenakan kemampuan staf dalam melayani administrasi kemahasiswaan yang dinilai perlu ditingkatkan lagi serta kedisiplinan waktu yang harus dijaga oleh pihak pengelola. Hal tersebut perlu diperhatikan guna meningkatkan pelayanan agar terciptanya persepsi yang baik dari mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan.

### **Persepsi Mahasiswa Berdasarkan Dimensi Pelayanan Keresponsifan**

Menurut Berry dan Parasuraman dalam Tjiptono (2016), Pelayanan keresponsifan berhubungan dengan kemampuan akademik untuk membantu serta cepat dan tanggap terhadap pelayanan yang diberikan. Persepsi mahasiswa terhadap pelayanan akademik di Program Studi Ilmu Keperawatan Unsrat berdasarkan dimensi keresponsifan secara umum memiliki hasil yang baik, dimana skor tertinggi dalam dimensi pelayanan ini adalah 3.6. Sikap responsif pengelola terhadap pelayanan menghasilkan persepsi yang baik dari mahasiswa. Pelayanan yang baik tersebut mencakup, respon prodi dalam memonitor pengurusan akademik mahasiswa serta sikap profesional staf dosen yang tanggap terhadap setiap keluhan dalam bimbingan akademik. Hasil yang didapatkan dalam penelitian ini serupa dengan hasil yang didapat oleh Setiyati (2013), pada penelitiannya tentang persepsi dan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik di Universitas Indonesia Esa Unggul Jakarta, dimana penilaian mahasiswa terhadap keresponsifan berada pada kategori baik dengan skor yaitu 3.25. Hasil yang baik tersebut diperoleh karena pihak pengelola memiliki pengetahuan dan kecakapan dalam memberikan pelayanan serta cepat dan tanggap terhadap keluhan mahasiswa.

### **Persepsi Mahasiswa Berdasarkan Dimensi Pelayanan Jaminan**

Keyakinan jaminan mencakup pengetahuan melakukan komunikasi yang efektif, kemampuan, kesopanan dan pengetahuan pegawai untuk menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan, Berry dan Parasuraman dalam Tjiptono (2016). Persepsi mahasiswa terhadap pelayanan akademik di Program Studi Ilmu Keperawatan Unsrat berdasarkan dimensi keyakinan jaminan memiliki hasil yang sangat baik yaitu dengan skor 3.9. Komunikasi yang jelas dan akurat dari staf prodi serta sikap yang ramah dan simpatik kepada mahasiswa menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan sehingga terciptanya rasa kepuasan dan persepsi yang baik dari mahasiswa. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Zola dan Hazrul di Universitas Padang pada jurnal persepsi mahasiswa terhadap pelayanan program studi PPKn tahun 2020, dimana pada penelitian tersebut persepsi mahasiswa terhadap pelayanan dimensi jaminan memiliki hasil yang baik dimana skor yang diperoleh yaitu 3.5. Kemudahan akses dalam pelayanan serta sikap sopan, jujur, dan dapat dipercaya dari staf prodi memberikan dampak yang baik terhadap persepsi mahasiswa saat menerima pelayanan.

### **Persepsi Mahasiswa Berdasarkan Dimensi Pelayanan Empati**

Pelayanan empati meliputi perhatian secara pribadi atau personal terhadap mahasiswa, kemudahan berkonsultasi kepada dosen, komunikasi yang baik antara mahasiswa dengan dosen, staf dan pegawai di prodi. Makin besar empati yang ditunjukkan kepada mahasiswa, maka semakin baik kualitas pelayanan akademik yang dinilai, Berry dan Parasuraman dalam Tjiptono (2016). Pelayanan empati di Program Studi Ilmu Keperawatan Unsrat dapat dikatakan sudah baik yaitu dengan skor perolehan sebanyak 3.4. Hasil tersebut membuktikan bahwa mahasiswa puas dengan pelayanan empati dari staf prodi yang dinilai sangat membantu dan memahami kesulitan mahasiswa dalam perkuliahan maupun akademik, sehingga persepsi yang diberikan oleh mahasiswa sangatlah baik. Hasil yang didapatkan dalam penelitian ini serupa dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Zola dan Hazrul di Universitas Padang pada jurnal persepsi mahasiswa terhadap pelayanan program studi PPKn tahun 2020, dimana skor yang di dapat dalam penelitian yaitu 3.4 dan termasuk dalam kategori baik. Persepsi yang baik dari mahasiswa terhadap

pelayanan dikarenakan staf prodi memberikan perhatian dan saran yang baik serta memberikan perlakuan yang sama kepada mahasiswa. Hal ini sesuai dengan pendapat Goleman (2016), tataran yang paling tinggi dari empati adalah menghayati masalah-masalah dan kebutuhan-kebutuhan yang tersirat dibalik perasaan seseorang. Berdasarkan hasil penelitian, Persepsi mahasiswa terhadap pelayanan akademik di Program Studi Ilmu Keperawatan Unsrat berdasarkan dimensi empati secara umum memiliki hasil yang cukup baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pihak Program Studi Ilmu Keperawatan Unsrat sudah baik dalam menerapkan pelayanan empati kepada mahasiswa.

### **Persepsi Mahasiswa Berdasarkan Dimensi Pelayanan Berwujud**

Pelayanan berwujud mencakup penampilan fasilitas, peralatan, personel, dan materi-materi tertulis. Fasilitas fisik seperti Penampilan dosen/pengajar dan staf administrasi yang rapi serta tersedianya tempat parkir, ruang kelas, lab praktikum beserta peralatan pembelajaran yang lengkap dan modern, sangatlah penting untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik di akademik, Berry dan Parasuraman dalam Tjiptono (2016). Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, persepsi mahasiswa terhadap pelayanan akademik di Program Studi Ilmu Keperawatan Unsrat dalam pelayanan berwujud memiliki hasil yang sangat baik. Hasil tersebut dibuktikan dengan skor yang diperoleh yaitu 3.9. Pelayanan yang baik dari pengelola meliputi ketersediaan fasilitas berupa komputer dan media sosial yang dinilai mempermudah pelayanan serta ruang dosen dan ruang kuliah yang tertata rapih dinilai memberi kenyamanan bagi mahasiswa. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Setiyati (2013) tentang persepsi dan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik Universitas Indonusa Esa Unggul Jakarta. Pelayanan yang ditunjukkan dalam dimensi ini mengenai kebersihan dan kerapihan ruangan kampus serta petugas, dari survey yang dilakukan diperoleh skor yaitu 3.30. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa puas dengan pelayanan yang sangat baik yang diberikan pihak pengelola.

Pelayanan berwujud di Program Studi Ilmu Keperawatan Unsrat dapat dikatakan sudah sangat baik berdasarkan hasil dan skor yang diperoleh. Namun terdapat hal yang dinilai kurang atau cukup baik oleh mahasiswa yang dibuktikan berdasarkan skor yang diperoleh yaitu 2.4. Hasil tersebut mencakup ketersediaan fasilitas berupa tempat duduk dan kenyamanan pada ruang tunggu di Program Studi Ilmu Keperawatan Unsrat yang terbatas, dimana saat menyelesaikan proses administrasi mahasiswa harus berdiri atau duduk dilantai. Hal ini yang perlu diperhatikan oleh setiap pegawai yang ada di bagian akademik Prodi Ilmu Keperawatan Unsrat, yaitu dengan menyediakan tempat duduk yang memadai tentunya akan meminimalisir permasalahan tersebut, sehingga mahasiswa tidak harus berdiri atau duduk dilantai selama menunggu antrian proses administrasi. Dengan adanya keluhan tersebut diharapkan Program Studi Ilmu Keperawatan Unsrat sebagai penyedia jasa untuk memperhatikan hal tersebut dengan mengambil tindakan yang baik sehingga persepsi mahasiswa terhadap pelayanan berwujud di Program Studi Ilmu Keperawatan Unsrat menjadi lebih baik lagi. Menurut Mahmud (2012), apabila pelayanan yang diberikan kurang baik perlu ditingkatkan lagi dan bila belum maksimal dan kurang memuaskan perlu melakukan perbaikan-perbaikan

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Unsrat Manado, maka dapat disimpulkan bahwa persepsi mahasiswa Semester VII terhadap pelayanan akademik sudah baik. Berdasarkan 5 indikator dimensi pelayanan, adapun hasil penelitian yang dapat disimpulkan:

**Kehandalan**, persepsi mahasiswa terhadap kehandalan staf pegawai dalam memberikan pelayanan akademik sudah baik. Sikap yang ramah serta kemampuan yang profesional dan efektif dari staf menjadi poin penting bagi persepsi mahasiswa dalam menanggapi pelayanan yang diberikan. Hal tersebut menjadi suatu acuan bagi prodi khususnya dalam meningkatkan pelayanan agar persepsi yang baik dari mahasiswa dapat terus dipertahankan.

**Keresponsifan**, persepsi mahasiswa terhadap keresponsifan staf dalam memberikan pelayanan menunjukkan hasil yang baik. Persepsi yang baik dari mahasiswa dikarenakan sikap responsif dan profesional dari staf dalam menangani urusan mahasiswa, misalnya dalam bimbingan akademik.

**Jaminan**, persepsi mahasiswa terhadap pelayanan jaminan di Program Studi Ilmu Keperawat Unsrat sangatlah baik, hal tersebut dikarenakan kemampuan dan kecakapan dari pegawai staf dalam melakukan komunikasi yang jelas dan akurat serta sikap yang ramah dan simpatik dari staf.

**Empati**, persepsi mahasiswa terhadap empati staf dalam memberikan pelayanan menunjukkan hasil yang baik. Kemampuan staf dalam memahami kebutuhan mahasiswa dan selalu membantu disaat mahasiswa mengalami kesulitan, memberikan dampak yang baik terhadap penilaian mahasiswa pada pelayanan yang diberikan sehingga menghasilkan persepsi yang baik.

**Berwujud**, persepsi mahasiswa terhadap pelayanan berwujud di Program Studi Ilmu Keperawatan Unsrat menunjukkan hasil yang baik. Kerapian dan kebersihan ruangan yang tertata dengan bersih memberikan rasa nyaman kepada mahasiswa serta ketersediaan fasilitas pendukung berupa komputer mempermudah pelayanan, sehingga memberikan dampak yang positif terhadap persepsi mahasiswa di Program Studi Ilmu Keperawatan Unsrat

### Keterbatasan dan Rekomendasi Penelitian

Penelitian memiliki keterbatasan dalam hal penilaian yang bersifat subjektifitas, masih diperlukan validasi dengan menggunakan sumber informasi kedua selain mahasiswa misalnya saja dari bagian akademik, administrasi, dan kemahasiswaan. Instrument yang digunakan sangat minim sehingga untuk studi selanjutnya dapat lebih dikembangkan dengan alat ukur yang lebih bervariasi.

### Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih peneliti sampaikan kepada seluruh mahasiswa semester VII PSIK-FK Unsrat.

### Konflik Kepentingan

Tidak ada konflik kepentingan antar penulis yang terjadi dalam penelitian ini.

### Daftar Pustaka

- Adimuntja, N. P. (2020). Determinan aktifitas self-care pada pasien DM tipe 2 di RSUD Labuang Baji. *Gorontalo Journal Health and Science Community*, 4(1).  
<https://ejournal.ung.ac.id/index.php/gojhes/article/view/4438/1883>
- Amelia, R. (2018). *Model perilaku self-care pengaruhnya terhadap kualitas hidup (quality of life), kontrol metabolic, dan control lipid pasien diabetes mellitus tipe 2 di Kota Binjai*. Universitas Sumatera Utara.
- Arimbi, D. S., Lita, & Indra, R. L. (2020). Pengaruh pendidikan kesehatan terhadap motivasi mengontrol kadar gula darah pada pasien DM tipe II. *Jurnal Keperawatan Abdurrah*, 4(1).  
<https://doi.org/10.36341/jka.v4i1.1244>
- Berkman, N., Davis, T., & McCormack, L. (2010). Health literacy: what is it?. *Journal of Health Communication*, 15(S2), 9-19. <https://doi.org/10.1080/10810730.2010.499985>.
- Bubun, J. Yusuf, S. Syam, Y. Hidayat, W. Usman, S. (2020). Skrining kaki diabetes untuk deteksi dini luka kaki diabetes pada pasien diabetes (*Diabetic foot screening for early detection diabetic foot ulcer in diabetic patient*). *Jurnal Ilmiah Keperawatan (Scientific Journal of Nursing)*. 6 (2). pp. 192-199.
- Dinas Kesehatan Kota Manado. (2020). *Profil Kesehatan Kota Manado*.
- Ernawati, Setiawati, E., & Kurniawan, T. (2015). Pengaruh motivasi internal dan eksternal terhadap diabetes self-management di wilayah Kecamatan Gombong Kabupaten Kebumen. *Jurnal Sains dan Kesehatan*. 1(2).
- Febriani, D. H. (2020). Health literacy pada pasien diabetes mellitus tipe 2. *Media Ilmu Kesehatan*, 2, 127-132.
- Gani, N. F., Kadar, K. S., & Kaelan, C. (2016). Health literacy and self-care management of pregnant women at level I health service in Makassar. *Indonesian Contemporary Nursing Journal*. 1(2), 94