

Pentingnya Pelayanan Kampus Bagi Mahasiswa

October 22, 2023

Oleh: Nadia Vionita Agustin, S.Pd.

Setiap lembaga pendidikan tentu harus memiliki Sumber Daya Manusia (SDM) yang bermutu dan berkualitas. Tidak hanya tenaga pengajar atau dosennya saja, namun perlu juga didukung oleh tenaga kependidikan yang kompeten agar “konsumen” yang kita layani bisa mencapai kepuasan maksimal. Di dunia pendidikan tinggi, konsumen yang dimaksud disini bisa dari mahasiswa, orang tua ataupun pihak lain yang bekerjasama dengan perguruan tinggi yang bersangkutan. Namun mengingat hampir seluruh kegiatan di perguruan tinggi selalu berhubungan dengan mahasiswa, maka konsep pelayanan prima pun harus berfokus dengan kebutuhan mahasiswa itu sendiri.

Dengan demikian perguruan tinggi akan selalu berusaha menjaga komunikasi dengan para konsumennya agar citra perguruan tinggi dapat terjaga. Perguruan tinggi di dunia pendidikan dituntut agar dapat melakukan pengembangan diri dan menciptakan pola komunikasi yang baik, perubahan dalam dunia pendidikan selalu memunculkan tantangan dan peluang baru bagi instansi pendidikan perguruan tinggi.

Perguruan tinggi sesuai dengan visi dan misinya merupakan institusi penggarap dan penghasil SDM unggul sebagai jembatan di dalam menghasilkan produk berkualitas untuk mampu berkompetisi di pasar global. Mahasiswa merupakan elemen vital dan sentral dalam suatu perguruan tinggi. Perguruan tinggi berkepentingan untuk memenuhi aneka dimensi kepuasan, terutama bagi mahasiswa demi terwujudnya *output* yang berkualitas agar dapat memberikan kontribusi terbaik dalam pengabdianya terhadap masyarakat.

Membangun Sumber Daya Manusia (SDM) tenaga kependidikan yang profesional tentu tidak mudah mengingat semakin berubahnya kebutuhan serta perilaku mahasiswa di setiap eranya. Tidak hanya itu, penguasaan teknologi informasi yang semakin berkembang pun turut menjadi faktor vital yang mempengaruhi kinerja tenaga kependidikan. Dalam konteks teori manajemen, kita mengenal dengan istilah “*Change Management*” dimana perubahan dalam manajemen sebuah organisasi tentu saja diperlukan mengingat faktor-faktor yang berhubungan dengan organisasi tersebut selalu berubah. Teknologi informasi yang sangat cepat berkembang “memaksa” para staf tenaga kependidikan untuk terus meng-upgrade diri supaya dapat mengikuti aturan-aturan baru yang diberlakukan pemerintah seperti contohnya laporan kinerja dosen, data mahasiswa, penerima beasiswa dan lain-lain yang semuanya dilakukan secara online.

Faktor pelayanan menjadi komponen penting untuk keberlangsungan serta eksistensi Perguruan Tinggi. Bagaimana tidak, seperti yang kita tahu bahwa sebagian besar operasional perguruan tinggi bisa dikatakan “bergantung” dari mahasiswa yang ada. Tidak mudah untuk membangun opini konsumen, yang dalam hal ini mahasiswa dan orang tua tau bahwa jika ada harga yang dibayarkan oleh mereka kepada pihak kampus itu sepadan dengan apa yang akan didapatkan. Maka dari itulah konsep pelayanan menjadi salah satu hal yang sangat penting yang perlu dilakukan oleh pihak kampus untuk terus menjaga kepercayaan dengan mahasiswa, orang tua serta masyarakat pada umumnya.

Menurut Triguno (2005), pelayanan yang terbaik yaitu “Melayani setiap saat, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong, serta profesional dan mampu”. Selain itu, secara garis besar terdapat empat unsur pokok yang terkandung dalam pelayanan yang unggul (*service excellence*) yaitu : 1). Kecepatan, 2). Ketepatan, 3). Keramahan, dan 4). Kenyamanan. Dalam hal pelayanan terhadap mahasiswa kita bisa mengambil contoh mengenai hak beasiswa. Jika tenaga kependidikan kurang profesional dalam hal kecepatan dan ketepatan maka bisa jadi mahasiswa tersebut tidak mendapatkan haknya, dalam hal ini beasiswa yang sudah dijanjikan. Tidak hanya itu, keramahan tenaga kependidikan dalam melayani mahasiswa pun menjadi faktor penting demi menjaga rasa nyaman mahasiswa selama menjalani kuliah. Ketika pelayanan-pelayanan tersebut dirasakan kurang maksimal oleh mahasiswa, maka lambat laun akan mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa yang berdampak kepada citra kampus. Begitu juga sebaliknya, jika mahasiswa puas terhadap pelayanan kampus, maka seiring berjalannya waktu kampus tersebut akan menjadi kampus bermutu yang nantinya akan berdampak kepada tingkat kepercayaan masyarakat, yang dalam hal ini adalah meningkatnya jumlah mahasiswa.

Daftar Pustaka :

Triguno. 2005. Pelayanan Terhadap Mahasiswa.
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Ma'soem University, Sumedang.