



DOI: <https://doi.org/10.38035/jsmd.v3i1>
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Pemetaan Literatur tentang Layanan Prima di Perguruan Tinggi: Analisis Tematik Berbasis PRISMA

Indra Muis¹

¹Universitas Bina Insani, Bekasi, Indonesia, indramuis@binainsani.ac.id

Corresponding Author: indramuis@binainsani.ac.id¹

Abstract: *In the rapidly evolving era of globalization and digital transformation, higher education institutions are increasingly expected to deliver not only academic excellence but also superior services to students and academic communities. This study aims to systematically review and map the current literature on service excellence in higher education using the PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses) framework. A total of peer-reviewed journal articles published between 2015 and 2024 were sourced from reputable international databases, including Scopus, and analyzed using thematic coding techniques. This work is original in its methodological approach by applying the PRISMA-based Systematic Literature Review (SLR), a rarely adopted method in the context of service excellence in higher education, particularly in Southeast Asia and other developing countries. By synthesizing a decade of international research, this study identifies key thematic trends, conceptual frameworks, and research gaps, offering valuable insights for evidence-based policymaking and future academic inquiry. The findings reveal a lack of integrative studies that combine managerial, pedagogical, digital, and student experience perspectives. Moreover, the study highlights the need for research that bridges both quantitative and qualitative approaches to fully understand the dynamics of service excellence in higher education environments.*

Keywords: *Service Excellence, Higher Education, Systematic Literature Review, PRISMA, Student Satisfaction, Thematic Analysis*

Abstrak: Di era globalisasi dan transformasi digital yang pesat, lembaga pendidikan tinggi semakin diharapkan untuk tidak hanya menyediakan keunggulan akademis tetapi juga layanan yang unggul bagi mahasiswa dan komunitas akademis. Studi ini bertujuan untuk meninjau dan memetakan literatur terkini tentang keunggulan layanan di pendidikan tinggi secara sistematis menggunakan kerangka kerja PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses). Sebanyak artikel jurnal peer-review yang diterbitkan antara tahun 2015 dan 2024 bersumber dari basis data internasional yang bereputasi baik, termasuk Scopus, dan dianalisis menggunakan teknik pengkodean tematik. Karya ini orisinal dalam pendekatan metodologisnya dengan menerapkan Tinjauan Literatur Sistematis (SLR) berbasis PRISMA, sebuah metode yang jarang diadopsi dalam konteks keunggulan layanan di pendidikan tinggi, khususnya di Asia Tenggara dan negara-negara berkembang lainnya. Dengan mensintesis satu dekade penelitian internasional, studi ini

mengidentifikasi tren tematik utama, kerangka kerja konseptual, dan kesenjangan penelitian, yang menawarkan wawasan berharga untuk pembuatan kebijakan berbasis bukti dan penyelidikan akademis di masa mendatang. Temuan ini mengungkapkan kurangnya studi integratif yang menggabungkan perspektif manajerial, pedagogis, digital, dan pengalaman mahasiswa. Lebih jauh, studi ini menyoroti perlunya penelitian yang menjembatani pendekatan kuantitatif dan kualitatif untuk memahami sepenuhnya dinamika keunggulan layanan dalam lingkungan pendidikan tinggi.

Kata Kunci: Keunggulan Layanan, Pendidikan Tinggi, Tinjauan Pustaka Sistematis, PRISMA, Kepuasan Mahasiswa, Analisis Tematik

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi dan transformasi digital yang berlangsung pesat, perguruan tinggi tidak hanya dituntut untuk menjadi pusat keunggulan akademik, tetapi juga sebagai institusi yang mampu memberikan layanan unggul kepada seluruh sivitas akademika, khususnya mahasiswa. Pelayanan prima di perguruan tinggi adalah pondasi strategis untuk menghadapi tantangan era globalisasi dan transformasi digital, serta kunci untuk mencetak lulusan yang berdaya saing tinggi, berkarakter, dan siap menghadapi masa depan.

Konsep *layanan prima* atau *service excellence* menjadi dimensi penting yang memengaruhi persepsi kualitas pendidikan, kepuasan mahasiswa, serta reputasi institusi secara keseluruhan (Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, 1988). Layanan prima mencerminkan keselarasan antara kualitas administrasi, fasilitas, interaksi personal, dukungan akademik, dan sistem digital yang saling terintegrasi (Tsinidou, M., Gerogiannis, V., & Fitsilis, 2010).

Kebutuhan untuk menyelenggarakan layanan prima semakin mendesak seiring meningkatnya kompetisi antarperguruan tinggi, baik di tingkat nasional maupun global. Mahasiswa sebagai pelanggan utama dalam ekosistem pendidikan tinggi kini memiliki ekspektasi yang lebih tinggi, kritis, dan terbuka terhadap layanan yang mereka terima. Studi menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan berkontribusi langsung terhadap loyalitas, retensi, dan bahkan keberhasilan akademik (Douglas, J., Douglas, A., & Barnes, 2006). Dengan demikian, layanan prima bukan lagi sekadar pelengkap, melainkan bagian strategis dari tata kelola institusi pendidikan tinggi.

Meskipun berbagai studi telah membahas aspek layanan di perguruan tinggi, sebagian besar literatur masih terfokus pada pendekatan parsial seperti dimensi kualitas layanan (misalnya melalui model SERVQUAL), pengukuran kepuasan mahasiswa, atau studi kasus di institusi tertentu (Oldfield, B. M., & Baron, 2000). Masih sangat terbatas kajian komprehensif yang mengumpulkan, menganalisis, dan menyintesis temuan-temuan dari berbagai penelitian dengan pendekatan sistematis menggunakan metode PRISMA (*Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses*), yang memungkinkan transparansi dan keterulangan dalam proses tinjauan pustaka (Page, M. J., Moher, D., Bossuyt, P. M., Boutron, I., Hoffmann, T. C., Mulrow, C. D., ... & McKenzie, 2020).

Research gap utama yang diidentifikasi adalah belum adanya tinjauan literatur sistematis yang secara khusus mendalami topik *layanan prima di perguruan tinggi* dengan mempertimbangkan berbagai perspektif seperti manajerial, pedagogis, digitalisasi layanan, serta pengalaman mahasiswa. Selain itu, belum ditemukan integrasi yang utuh antara studi kuantitatif dan kualitatif dalam membentuk pemahaman kolektif tentang praktik layanan prima di lingkungan pendidikan tinggi.

Karya ini menghadirkan unsur *novelty* dan originalitas melalui pendekatan *Systematic Literature Review* berbasis PRISMA, yang belum banyak diadopsi dalam konteks layanan prima di pendidikan tinggi, khususnya di kawasan Asia Tenggara atau negara berkembang

(Munn, Z., Barker, T. H., Moola, S., Tufanaru, C., Stern, C., McArthur, A., ... & Aromataris, 2020). Dengan melakukan sintesis dari artikel-artikel bereputasi internasional selama satu dekade terakhir, studi ini diharapkan mampu menyajikan peta tematik, tren, dan celah riset (*research gap*) yang dapat menjadi pijakan bagi pengembangan penelitian selanjutnya.

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengidentifikasi tren dan fokus penelitian terkini tentang layanan prima di perguruan tinggi;
2. Mengklasifikasikan tema-tema utama dan pendekatan konseptual yang digunakan dalam literatur;
3. Menemukan celah riset yang belum banyak disentuh;
4. Menyusun sintesis pengetahuan yang dapat digunakan untuk memperkuat kebijakan layanan di institusi pendidikan tinggi.

Adapun signifikansi dari penelitian ini terletak pada kemampuannya menyumbang wawasan strategis bagi manajemen perguruan tinggi dalam merancang kebijakan berbasis bukti (*evidence-based policy*) guna mewujudkan pengalaman belajar yang unggul bagi mahasiswa. Selain itu, hasil kajian ini dapat memperkaya diskursus akademik dalam bidang manajemen pendidikan tinggi dan kualitas layanan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan *Systematic Literature Review* (SLR) untuk menggali, menyusun, dan menganalisis secara sistematis temuan-temuan ilmiah terkait topik layanan prima di perguruan tinggi. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti mengidentifikasi tren tematik, kesenjangan riset, serta kontribusi teoretis dan praktis dari literatur yang telah ada secara komprehensif dan terstruktur. SLR bukan hanya sekadar rangkuman literatur, melainkan suatu bentuk sintesis berbasis metodologi yang ketat untuk menjawab pertanyaan penelitian melalui bukti yang tersedia (Snyder, 2019).

Proses kajian literatur ini mengacu pada protokol dan pedoman PRISMA (*Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses*) versi 2020, yang memberikan kerangka kerja untuk meningkatkan transparansi, konsistensi, dan kualitas pelaporan dalam tinjauan sistematis (Page, M. J., Moher, D., Bossuyt, P. M., Boutron, I., Hoffmann, T. C., Mulrow, C. D., ... & McKenzie, 2020). PRISMA sangat relevan digunakan dalam penelitian sosial dan pendidikan tinggi karena menyajikan panduan tahapan eksplisit dalam proses pencarian, seleksi, dan analisis artikel.

Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari basis data ilmiah bereputasi internasional, yaitu Scopus. Strategi pencarian menggunakan kombinasi kata kunci dalam Bahasa Inggris yang dikembangkan berdasarkan istilah-istilah utama yang relevan dengan topik kajian. Beberapa kata kunci utama antara lain: “*service excellence*”, “*higher education*”, “*student satisfaction*”, “*academic services*”, dan “*educational service quality*”. Untuk memastikan hasil pencarian yang akurat dan menyeluruh, digunakan operator Boolean seperti AND, OR, dan NOT, misalnya: “*service excellence*” AND “*higher education*”, atau “*academic services*” OR “*student services*”.

Kriteria inklusi yang digunakan dalam seleksi artikel meliputi: (1) artikel jurnal ilmiah yang dipublikasikan dalam kurun waktu 2015–2024, (2) menggunakan bahasa Inggris, (3) membahas secara langsung topik layanan di perguruan tinggi di Indonesia, baik dari perspektif manajemen, kepuasan mahasiswa, maupun inovasi layanan, (4) ditulis dengan menggunakan Bahasa Inggris, dan (5) dipublikasikan pada jurnal yang terindeks Scopus. Sementara itu, kriteria eksklusi merupakan artikel yang berfokus pada pendidikan dasar dan menengah, serta artikel akademik selain jurnal dan non-akademik seperti editorial atau laporan kebijakan yang

tidak berbasis riset empiris atau kajian teoretis yang valid.

Prosedur seleksi artikel mengikuti alur PRISMA flow diagram, dimulai dari identifikasi jumlah artikel yang diperoleh dari pencarian awal, dilanjutkan dengan proses penyaringan melalui penghapusan duplikasi, pengecekan abstrak dan judul, hingga seleksi akhir berdasarkan isi penuh artikel. Diagram PRISMA digunakan untuk memvisualisasikan jumlah artikel yang tersaring di setiap tahap proses, termasuk alasan eksklusi pada tahap-tahap tertentu.

Setelah artikel terpilih, analisis dilakukan menggunakan pendekatan kualitatif berupa *thematic coding* untuk mengidentifikasi tema-tema utama yang muncul dari data literatur. Artikel dikodekan berdasarkan topik, pendekatan metodologi, dan temuan utama, kemudian dikategorikan dalam beberapa kelompok tematik.

Analisis dilakukan menggunakan teknik coding tematik. Proses coding dilakukan melalui beberapa tahap sistematis:

1. Familiarisasi dengan data, yaitu membaca secara menyeluruh artikel yang terpilih.
2. Generating initial codes, yaitu menandai bagian-bagian penting dari artikel yang berkaitan dengan topik layanan prima.
3. Mencari tema, yaitu mengelompokkan kode-kode yang memiliki kesamaan makna ke dalam sub-tema dan tema utama.
4. Meninjau ulang tema, untuk memastikan setiap tema merepresentasikan keseluruhan data dengan baik.
5. Menamai dan menjelaskan tema, termasuk merumuskan definisi operasional dari masing-masing tema.
6. Menyusun laporan, yaitu menyajikan hasil analisis dalam bentuk narasi dan tabel tematik.

Proses analisis dilakukan secara manual dengan validasi silang antar penulis untuk meningkatkan reliabilitas hasil. Teknik ini memungkinkan peneliti untuk menangkap kompleksitas narasi dan perspektif yang terkandung dalam berbagai sumber literatur.

Selain itu, dilakukan pula analisis bibliometrik sederhana untuk memetakan tren publikasi berdasarkan tahun, wilayah geografis, dan jurnal asal publikasi, guna memperoleh gambaran distribusi dan perkembangan penelitian di bidang layanan prima di pendidikan tinggi (Donthu, N., Kumar, S., Mukherjee, D., Pandey, N., & Lim, 2021).

Metode yang digunakan dalam penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan peta literatur yang tajam dan mendalam, serta memberikan kontribusi ilmiah bagi pengembangan layanan berbasis bukti di lingkungan perguruan tinggi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

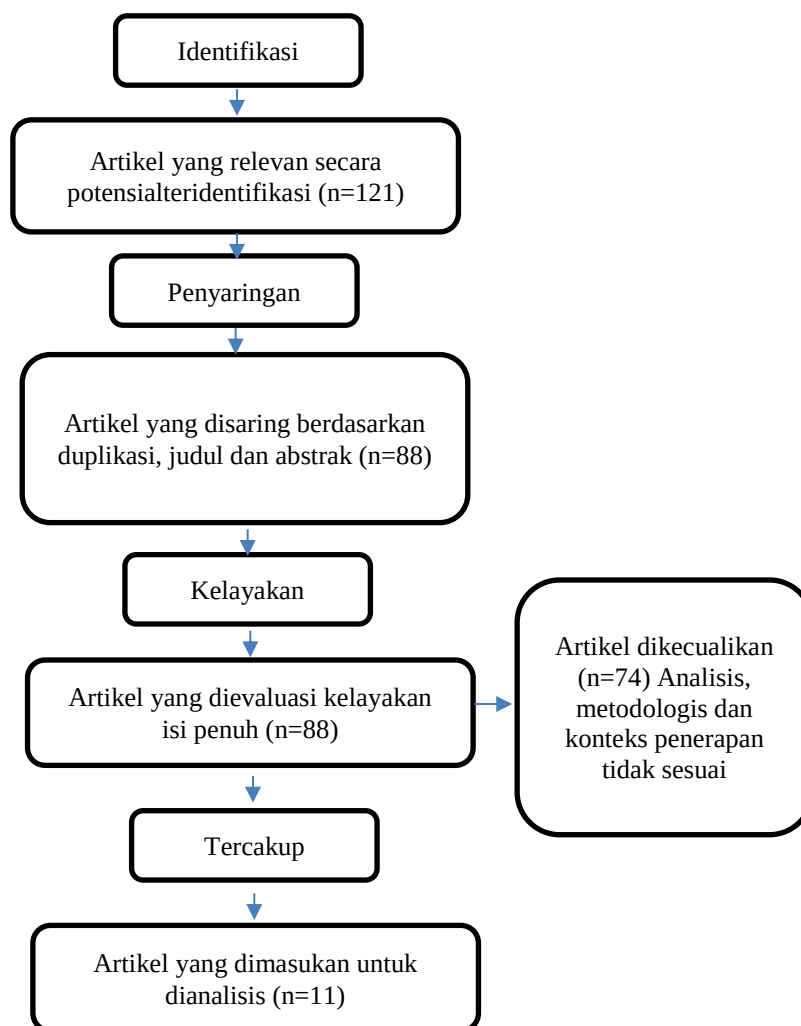
Hasil

Studi ini mengkaji literatur terkait layanan prima pada perguruan tinggi di Indonesia melalui pendekatan tinjauan sistematis yang mengacu pada metode PRISMA. Studi tentang layanan prima pada perguruan tinggi di Indonesia penting dilakukan karena beberapa alasan. Pertama, layanan prima dapat meningkatkan Daya Saing Perguruan Tinggi. Dengan layanan prima, perguruan tinggi di Indonesia bisa bersaing lebih baik di tingkat nasional maupun internasional, terutama dalam era globalisasi pendidikan. Kedua, layanan prima dapat meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa. Mahasiswa sebagai "pelanggan" utama perguruan tinggi akan lebih puas dan berpotensi menjadi alumni yang loyal jika mendapatkan pengalaman layanan yang baik selama studi mereka. Ketiga, layanan prima dapat mendukung Akreditasi dan Penjaminan Mutu. Banyak standar akreditasi nasional (BAN-PT) dan internasional (seperti AUN-QA) yang menilai kualitas layanan kepada mahasiswa, staf, dan stakeholders. Layanan prima berkontribusi langsung pada hasil akreditasi yang lebih baik. Selanjutnya layanan prima dapat mendorong Inovasi Layanan Berbasis Teknologi,

Meningkatkan Reputasi Institusi dan pada gilirannya mendukung tercapainya outcome pendidikan yang Lebih Baik. Layanan akademik, administrasi, dan pendukung yang baik akan membantu mahasiswa fokus pada pembelajaran dan pengembangan diri, sehingga menghasilkan lulusan yang berkualitas.

Pada metode PRISMA dilakukan pencarian artikel yang relevan dengan tema penelitian. Pencarian dilakukan pada Scopus.com dengan menggunakan kata kunci seperti “*excellent service*”, “*higher education*”, “*student satisfaction*”, dan “*service quality in university*”. Dari proses awal, teridentifikasi sebanyak 121 artikel yang relevan secara potensial dengan fokus kajian. Area Subyek dibatasi hanya untuk bisnis, manajemen dan akunting. Tipe dokumen dibatasi hanya untuk artikel saja dengan Bahasa yang digunakan Bahasa Inggris dan dengan akses terbuka. Setelah melalui tahap penyaringan berdasarkan duplikasi, relevansi judul dan abstrak, serta kelayakan isi penuh artikel, sebanyak 88 artikel memenuhi syarat untuk dianalisis lebih lanjut. Namun, setelah seleksi akhir berdasarkan kedalaman analisis, pendekatan metodologis, dan kontribusi terhadap tema layanan prima dan hanya membahas penerapan layanan prima pada konteks perguruan tinggi di Indonesia, hanya 11 artikel yang digunakan dalam sintesis tematik dan bibliometrik. Artikel-artikel yang terpilih mencerminkan keberagaman dari sisi pendekatan metodologi, negara asal penelitian, serta fokus topik yang diteliti.

Proses penyaringan tersebut dapat digambarkan pada PRISMA Flow Diagram berikut ini:



Gambar 1 PRISMA Flow Diagram

Tabel berikut menyajikan ringkasan dari beberapa artikel yang dijadikan dasar analisis.

Tabel 1 Data Artikel yang dianalisis

Penulis dan Tahun	Metode	Negara	Fokus Studi
Widiantoro, A. D., Murniati, C. T., & Hartono (2022).	Kuantitatif, SEM	Indonesia	user acceptance and satisfaction E-learning platform Perguruan Tinggi
Salim, M., Alfansi, L., Anggarawati, S., Saputra, F. E., & Afandy (2021).	Kuantitatif, SEM	Indonesia	Peran persepsi kegunaan dalam memoderasi hubungan antara model delone dan mclean dan kepuasan pengguna
Iskandar, A. S., Wirawan, H., & Salam (2024).	Kuantitatif, Survey tiga gelombang	Indonesia	Perceived value mahasiswa dan keadilan organisasi di perguruan tinggi selama COVID-19
Prabowo, H., Yuniarty, Y., & Ikhsan (2022)	Kuantitatif, SEM	Indonesia	Mekanisme Keterlibatan Siswa dalam Pembelajaran Daring: Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Sistem Manajemen Pembelajaran
Achmadi, H., & Pramono (2023).	Kuantitatif	Indonesia	Dampak emosi negatif dan e-service quality terhadap niat mendaftar di universitas
Dewi, R. S., Roza, M., Taridi, M., & Alek (2021)	Kuantitatif, PLS-SEM	Indonesia	Hubungan antara Kualitas Pendidikan, Kepuasan Mahasiswa dan Loyalitas Mahasiswa: Kasus Jurusan Pendidikan Guru Bahasa Inggris di Universitas Islam Negeri di Indonesia
Mulyono, H., Hadian, A., Purba, N., & Pramono, (2020).	Kuantitatif, SEM	Indonesia	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa Perguruan Tinggi
Sholikah, M. A., & Sutirman, (2020).	Kuantitatif, SEM	Indonesia	Bagaimana faktor-faktor model penerimaan teknologi (TAM) pembelajaran elektronik mempengaruhi kualitas layanan pendidikan melalui kepuasan siswa
Nia Kurniati ,Farniwati Fattah (2019)	Kuantitatif, analisis jalur	Indonesia	Analisis kinerja layanan mahasiswa dengan menggunakan model analisis jalur
Meyliana, M., Hidayanto, A. N., & Budiardjo, 2015)(Meyliana, M., Hidayanto, A. N., & Budiardjo (2015).	Kuantitatif entropy and TOPSIS method	Indonesia	Evaluasi preferensi saluran media sosial untuk peningkatan keterlibatan mahasiswa di universitas

			menggunakan metode entropi dan topsis
Damaris, A., Surip, N., & Setyadi (2019)	Kuantitatif, SEM	Indonesia	Analisis layanan kepuasan mahasiswa dengan motivasi sebagai variabel moderasi

Sumber: Data diolah

Tren publikasi menunjukkan peningkatan yang signifikan sejak tahun 2019, bertepatan dengan masifnya transformasi digital dalam pelayanan pendidikan tinggi. Lonjakan artikel juga terjadi pada masa pandemi COVID-19 antara tahun 2020–2022, yang banyak menyoroti peran teknologi informasi dalam menjaga keberlanjutan layanan akademik jarak jauh. Berdasarkan sebaran geografis, sebagian besar artikel berasal dari kawasan Asia Tenggara, dengan dominasi studi dari Malaysia dan Indonesia. Di luar kawasan ini, Inggris, Australia, dan beberapa negara Eropa juga menyumbang kontribusi literatur. Dari sisi jurnal, publikasi paling banyak ditemukan pada *Quality Assurance in Education*, *Journal of Marketing for Higher Education*, *The Internet and Higher Education*, serta *Studies in Higher Education*.

Melalui pendekatan tematik, ditemukan empat tema utama yang mendominasi literatur terkait layanan prima di perguruan tinggi di Indonesia. Pertama, tema mengenai dimensi layanan prima sangat kuat, yang banyak mengadopsi model SERVQUAL (Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, 1988) atau versi modifikasi seperti HEdPERF (Abdullah, 2006), dengan fokus pada aspek *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Tema kedua adalah kepuasan mahasiswa yang muncul dalam hampir seluruh artikel sebagai indikator utama efektivitas layanan pendidikan. Beberapa penelitian bahkan mengaitkannya dengan loyalitas mahasiswa, retensi, dan citra institusi (Ali, B. J., Gardi, B., Jabbar Othman, B., Ali Ahmed, S., Burhan Ismael, N., Abdalla Hamza, P., ... & Anwar, 2021); Helgesen, Ø., & Nesset (2007)). Tema ketiga berkaitan dengan peran teknologi dan digitalisasi, di mana layanan berbasis sistem informasi dinilai mampu meningkatkan efisiensi dan kenyamanan mahasiswa (Salim, A., Afdal, A., Deprizon, D., Fitri, A., & Wismanto, 2023). Tema keempat adalah pendekatan manajemen mutu institusional, yang mencakup total quality management (TQM), budaya organisasi, dan kepemimpinan layanan (Supriyadi, 2021).

Namun demikian, kajian ini juga mengidentifikasi beberapa celah penelitian (research gap) yang masih terbuka. Pertama, sebagian besar studi berfokus pada persepsi mahasiswa sebagai pengguna utama layanan, sementara perspektif dosen, staf administrasi, dan alumni jarang dieksplorasi secara mendalam. Kedua, mayoritas studi masih bersifat kuantitatif cross-sectional, sehingga belum banyak menggambarkan dinamika layanan dalam jangka panjang atau dalam situasi krisis seperti pandemi. Ketiga, terdapat minimnya studi yang mengevaluasi adaptasi model layanan prima berbasis konteks budaya lokal atau sistem pendidikan nasional, terutama di negara berkembang. Keempat, belum banyak artikel yang mengkaji integrasi antara pendekatan layanan prima dengan transformasi digital secara strategis di tingkat institusi.

Dengan demikian, hasil tinjauan ini tidak hanya memberikan pemetaan komprehensif terhadap perkembangan studi layanan prima dalam konteks pendidikan tinggi, tetapi juga membuka peluang penelitian lanjutan yang dapat memperkaya pendekatan manajerial, teknologi, dan budaya dalam peningkatan mutu layanan pendidikan.

Pembahasan

Temuan dari tinjauan sistematis ini menegaskan bahwa layanan prima pada perguruan tinggi di Indonesia merupakan elemen kunci dalam membangun kepuasan dan loyalitas mahasiswa. Dalam konteks ini, layanan prima tidak hanya dipahami sebagai pemberian layanan sesuai standar administratif, tetapi juga mencakup responsivitas, empati, keandalan,

dan jaminan kualitas yang terinternalisasi dalam seluruh proses akademik dan non-akademik. Dimensi-dimensi tersebut tercermin kuat dalam banyak penelitian yang mengadopsi model SERVQUAL (Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, 1988) maupun HEDPERF (Abdullah, 2006), yang keduanya digunakan sebagai kerangka kerja untuk mengukur persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan pendidikan tinggi. Khususnya dalam konteks perguruan tinggi di Asia Tenggara seperti Malaysia dan Indonesia, terdapat penekanan pada aspek empati dan jaminan (assurance), yang menunjukkan pentingnya sentuhan personal dan kepercayaan terhadap tenaga pengajar serta staf administratif (Ali, B. J., Gardi, B., Jabbar Othman, B., Ali Ahmed, S., Burhan Ismael, N., Abdalla Hamza, P., ... & Anwar, 2021; Supriyadi, 2021).

HEDPERF (Higher Education PERFormance), yang dikembangkan oleh Firdaus Abdullah pada tahun 2006, adalah sebuah instrumen yang dirancang khusus untuk mengukur persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan di institusi pendidikan tinggi. Instrumen ini merupakan bentuk pengembangan dari model-model pengukuran kualitas layanan yang telah ada sebelumnya seperti SERVQUAL, tetapi dengan penyesuaian kontekstual agar lebih relevan digunakan dalam lingkungan pendidikan tinggi.

HEDPERF bertujuan untuk menyediakan kerangka kerja yang komprehensif dan valid dalam mengukur kualitas layanan dari perspektif mahasiswa sebagai pelanggan utama pendidikan tinggi. Ini mencerminkan harapan dan persepsi mereka terhadap berbagai aspek layanan kampus.

Model SERVQUAL (Service Quality), yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, adalah salah satu alat paling populer untuk mengukur kualitas layanan. Model ini didasarkan pada lima dimensi utama yang merepresentasikan harapan dan persepsi pelanggan terhadap layanan yang mereka terima. Berikut adalah penjelasan lima dimensi SERVQUAL:

1. Tangibles (Bukti Fisik)

Dimensi ini mencakup fasilitas fisik (gedung, ruang kelas, laboratorium), peralatan yang digunakan, penampilan staf dan dokumen, teknologi dan media yang digunakan dalam layanan. Bukti fisik mencerminkan penampilan fisik dan sarana pendukung yang tampak oleh pelanggan.

2. Reliability (Keandalan)

Keandalan mengukur sejauh mana suatu institusi mampu memberikan layanan yang sesuai janji, konsisten dan akurat, dapat diandalkan dalam menyelesaikan masalah. Keandalan adalah kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan andal.

3. Responsiveness (Daya Tanggap)

Daya tanggap terkait dengan kesiediaan staf untuk membantu pelanggan, ketepatan waktu dalam merespon kebutuhan atau keluhan, kecepatan layanan. Daya tanggap menggambarkan kemauan dan kemampuan karyawan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat.

4. Assurance (Jaminan)

Jaminan meliputi pengetahuan dan kemampuan staf, kesopanan dan sikap sopan staf, rasa percaya dan aman yang diberikan kepada pelanggan. Jaminan menunjukkan tingkat kepercayaan dan keyakinan pelanggan terhadap layanan, termasuk kompetensi staf.

5. Empathy (Empati)

Empati mencakup perhatian individual kepada pelanggan, pemahaman atas kebutuhan unik pelanggan, kemudahan dalam menjalin komunikasi. Empati mencerminkan kemampuan institusi untuk memberikan perhatian pribadi dan memperlakukan pelanggan sebagai individu

yang spesial.

SERVQUAL biasanya mengukur gap antara harapan pelanggan dan persepsi mereka terhadap layanan yang diterima. Semakin kecil gap-nya, semakin tinggi kualitas layanan yang dirasakan.

HEdPERF terdiri dari enam dimensi utama layanan pendidikan tinggi:

1. Academic Aspects – mencakup kualitas pengajaran dan kompetensi dosen.
2. Non-academic Aspects – mencakup pelayanan administratif, staf pendukung, dan interaksi non-akademik lainnya.
3. Reputation – persepsi mahasiswa terhadap reputasi universitas atau program studi.
4. Access – kemudahan mahasiswa dalam mengakses layanan dan informasi.
5. Program Issues – terkait dengan struktur kurikulum, fleksibilitas program, dan relevansinya dengan dunia kerja.
6. Understanding – seberapa baik pihak universitas memahami kebutuhan dan keinginan mahasiswa.

Berbeda dengan SERVQUAL yang bersifat umum, HEdPERF dibuat khusus untuk konteks universitas. HEdPERF lebih relevan dan akurat dalam mencerminkan ekspektasi dan persepsi mahasiswa terhadap layanan kampus dan digunakan secara luas dalam penelitian kualitas pendidikan tinggi di berbagai negara.

Jika dibandingkan dengan pendekatan Total Quality Management (TQM) yang lebih menekankan pada perbaikan berkelanjutan dan keterlibatan seluruh elemen organisasi (Oakland, 2003), pendekatan berbasis SERVQUAL dan HEdPERF cenderung lebih terfokus pada persepsi pengguna akhir, dalam hal ini mahasiswa. Meski demikian, integrasi antara kedua pendekatan ini mulai terlihat dalam beberapa studi terbaru yang mengaitkan dimensi layanan dengan sistem manajemen mutu institusional (Akbar, A., Raharjo, R., Supriadi, D., Wahidin, D., & Hanafiah, 2022). Hal ini menunjukkan pergeseran paradigma, di mana layanan prima tidak lagi sekadar respons terhadap kebutuhan pengguna, tetapi juga bagian integral dari strategi kelembagaan.

Temuan ini memiliki implikasi praktis yang penting bagi manajemen perguruan tinggi. Pertama, manajemen perlu menempatkan layanan mahasiswa sebagai fokus strategis yang mencakup pelayanan akademik, administratif, dan digital. Penerapan teknologi informasi, seperti sistem pelayanan daring, telah terbukti meningkatkan kepuasan dan efisiensi (Salim, A., Afdal, A., Deprizon, D., Fitri, A., & Wismanto, 2023), namun tetap memerlukan pendekatan yang manusiawi untuk menjaga relasi personal antara mahasiswa dan institusi. Kedua, program pelatihan staf harus diarahkan pada penguatan soft skills dan budaya layanan prima, karena empati dan sikap responsif terbukti menjadi elemen yang paling dihargai oleh mahasiswa.

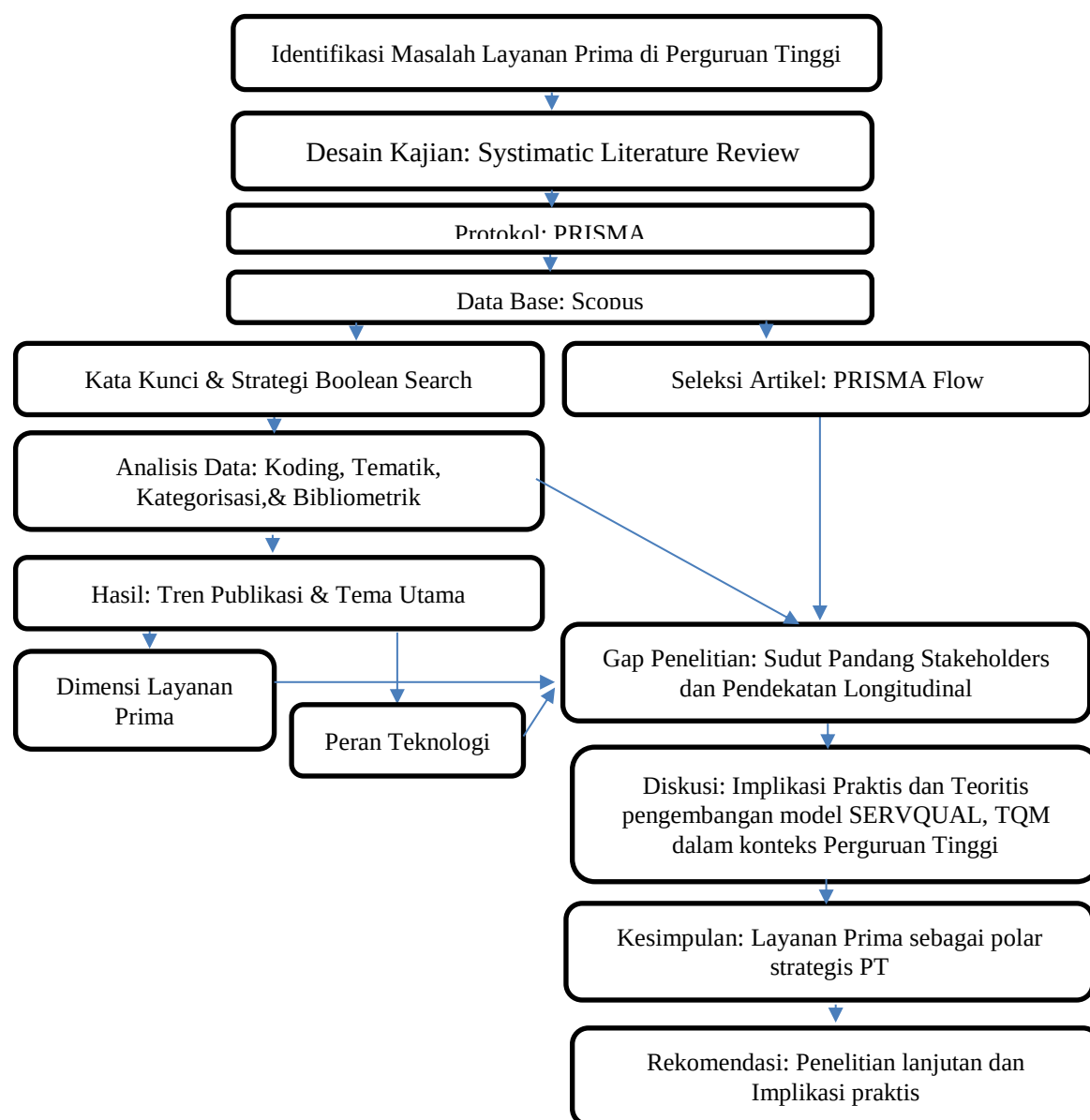
Secara teoritis, studi ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian layanan pendidikan tinggi dengan menggarisbawahi pentingnya pendekatan multi-dimensional. Kajian literatur ini memperluas cakupan pemahaman layanan prima dari sekadar dimensi fungsional menuju integrasi dengan aspek strategis dan budaya institusi. Hal ini membuka ruang untuk pengembangan teori layanan pendidikan berbasis konteks lokal, yang selama ini masih banyak didominasi oleh teori yang berkembang di negara maju. Selain itu, terdapat peluang untuk mengembangkan model hibrida yang menggabungkan kerangka kerja SERVQUAL dengan prinsip-prinsip TQM dan digital governance, guna menciptakan kerangka kerja layanan yang lebih adaptif terhadap tantangan global dan dinamika kebutuhan mahasiswa saat ini.

Namun demikian, kajian ini juga memiliki keterbatasan yang perlu dicermati. Pertama, sebagian besar artikel yang direview menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain cross-sectional, yang hanya memberikan gambaran pada satu titik waktu. Hal ini membatasi

kemampuan untuk melihat perubahan persepsi layanan dalam jangka panjang atau dalam situasi krisis, seperti pandemi COVID-19. Kedua, masih terdapat dominasi studi dari negara tertentu, terutama Malaysia dan Indonesia, sehingga generalisasi temuan ke konteks global perlu dilakukan dengan hati-hati. Ketiga, kurangnya eksplorasi terhadap perspektif pihak selain mahasiswa, seperti dosen, alumni, atau tenaga kependidikan, menyisakan ruang untuk kajian yang lebih holistik di masa mendatang.

Dengan mempertimbangkan temuan dan keterbatasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa penguatan layanan prima di perguruan tinggi menuntut sinergi antara pendekatan berbasis persepsi pengguna dan penguatan sistem manajemen mutu yang bersifat menyeluruh. Dalam kerangka ini, keberhasilan layanan bukan hanya diukur dari kepuasan jangka pendek mahasiswa, melainkan juga dari keberlanjutan relasi dan reputasi institusi dalam jangka panjang.

Gambaran penelitian secara menyeluruh dapat dilihat pada gambar berikut ini.



Gambar 2. Bagan Systematic Literature Review

KESIMPULAN

Kajian sistematis ini mengungkapkan bahwa layanan prima di perguruan tinggi

merupakan fondasi utama dalam membangun pengalaman belajar yang memuaskan dan bermakna bagi mahasiswa. Dari hasil penelaahan terhadap 11 artikel terpilih yang diperoleh melalui pendekatan Systematic Literature Review (SLR) dengan protokol PRISMA, ditemukan bahwa dimensi-dimensi layanan seperti keandalan, empati, responsivitas, jaminan, dan aspek-aspek berbasis teknologi memainkan peran yang sangat signifikan dalam menentukan persepsi kualitas layanan pendidikan tinggi. Selain itu, pendekatan manajemen mutu seperti Total Quality Management (TQM) mulai terintegrasi dalam praktik institusi pendidikan untuk memastikan keberlanjutan dan konsistensi layanan.

Pertanyaan utama penelitian ini—bagaimana praktik layanan prima diterapkan dan diukur pada perguruan tinggi di Indonesia, serta faktor-faktor apa yang paling menentukan persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan—telah terjawab melalui pemetaan tematik literatur. Penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti kualitas komunikasi dosen, kecepatan pelayanan administrasi, akses teknologi informasi, serta budaya organisasi yang mengutamakan kepuasan mahasiswa menjadi elemen krusial. Temuan ini juga menunjukkan bahwa terdapat korelasi kuat antara layanan prima dan loyalitas mahasiswa, baik dalam bentuk retensi, partisipasi aktif, maupun rekomendasi kepada pihak eksternal.

Meski begitu, terdapat celah penelitian (research gap) yang masih terbuka untuk dikaji lebih lanjut. Sebagian besar studi yang dianalisis berfokus pada perspektif mahasiswa dan belum banyak mengeksplorasi sudut pandang lain seperti dosen, tenaga kependidikan, dan pemangku kebijakan kampus. Selain itu, pendekatan yang digunakan cenderung kuantitatif dan bersifat cross-sectional, sehingga belum memberikan gambaran longitudinal atas perubahan ekspektasi dan kepuasan layanan dari waktu ke waktu. Oleh karena itu, disarankan agar penelitian lanjutan dilakukan dengan pendekatan campuran (mixed-method), serta menyoar pada keterlibatan multi-stakeholder guna menghasilkan pemahaman yang lebih komprehensif dan aplikatif.

Dari sisi implementasi, hasil kajian ini memberikan rekomendasi strategis bagi perguruan tinggi untuk menata ulang sistem pelayanan mereka dengan berlandaskan prinsip layanan prima. Institusi perlu memperkuat kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan berbasis kualitas layanan, menerapkan teknologi informasi yang ramah pengguna, serta membangun budaya organisasi yang responsif dan berorientasi pada mahasiswa. Selain itu, penting bagi pengambil kebijakan di perguruan tinggi untuk mengembangkan sistem evaluasi layanan secara berkala yang melibatkan feedback langsung dari mahasiswa dan stakeholders lainnya, sehingga kualitas layanan dapat terjaga dan ditingkatkan secara berkelanjutan.

Secara keseluruhan, kajian ini menegaskan bahwa layanan prima bukan hanya instrumen administratif, melainkan pilar strategis dalam membentuk citra dan daya saing perguruan tinggi di tengah dinamika globalisasi pendidikan tinggi. Perguruan tinggi yang mampu mengelola layanan secara profesional dan berorientasi pada kepuasan mahasiswa akan lebih siap menjawab tuntutan kualitas, akuntabilitas, dan keberlanjutan di masa depan.

REFERENSI

- Abdullah, F. (2006). Measuring service quality in higher education: HEDPERF versus SERVPERF. *Marketing Intelligence & Planning*, 24(1), 31–47.
- Achmadi, H., & Pramono, R. (2023). Innovation Marketing Management By Using Negative Emotional Value And Impact Of Online Learning On Intention To Enroll. *Journal of Governance and Regulation*, 12(3).
- Akbar, A., Raharjo, R., Supriadi, D., Wahidin, D., & Hanafiah, H. (2022). Manajemen Sekolah Berbasis Pesantren Dalam Meningkatkan Mutu Lulusan. *Jurnal Pendidikan UNIGA*, 16(2), 644–659.
- Ali, B. J., Gardi, B., Jabbar Othman, B., Ali Ahmed, S., Burhan Ismael, N., Abdalla Hamza, P., ... & Anwar, G. (2021). Hotel service quality: The impact of service quality on

- customer satisfaction in hospitality. *International Journal of Engineering, Business and Management*, 5(3), 14–28.
- Damaris, A., Surip, N., & Setyadi, A. (2019). Analysis service on student satisfaction with motivation as moderating variable. *International Journal of Economics and Business Administration*, VII(2), 118–130.
- Dewi, R. S., Roza, M., Taridi, M., & Alek, A. (2021). Nexus between quality of education, student satisfaction and student loyalty: The case of department of English teacher education at Universitas Islam Negeri in Indonesia. *International Journal for Quality Research*, 5(1), 89.
- Donthu, N., Kumar, S., Mukherjee, D., Pandey, N., & Lim, W. M. (2021). How to conduct a bibliometric analysis: An overview and guidelines. *Journal of Business Research*, 133, 285–296.
- Douglas, J., Douglas, A., & Barnes, B. (2006). Measuring student satisfaction at a UK university. *Quality Assurance in Education*, 14(3), 251–267.
- Helgesen, Ø., & Nettet, E. (2007). What accounts for students' loyalty? Some field study evidence. *International Journal of Educational Management*, 21(2), 126–143.
- Iskandar, A. S., Wirawan, H., & Salam, R. (2024). Students' perceived value in higher education institutions: investigating the role of antecedents and context. *Cogent Business & Management*, 11(1), 2313789.
- Meyliana, M., Hidayanto, A. N., & Budiardjo, E. K. (2015). Evaluation of social media channel preference for student engagement improvement in universities using entropy and TOPSIS method. *Journal of Industrial Engineering and Management*, 8(5), 1676–1697.
- Mulyono, H., Hadian, A., Purba, N., & Pramono, R. (2020). Effect of service quality toward student satisfaction and loyalty in higher education. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(10), 929–938.
- Munn, Z., Barker, T. H., Moola, S., Tufanaru, C., Stern, C., McArthur, A., ... & Aromataris, E. (2020). Methodological quality of case series studies: an introduction to the JBI critical appraisal tool. *JBI Evidence Synthesis*, 18(10), 2127–2133.
- Nia Kurniati, Farniwati Fattah, M. H. (2019). Student Service Performance Analysis by Using Path Analysis Model. *International Journal of Recent Technology and Engineering (IJRTE)*, 8(2), 2580–2582.
- Oakland, J. S. (2003). *Total quality management: text with cases*. Routledge.
- Oldfield, B. M., & Baron, S. (2000). Student perceptions of service quality in a UK university business and management faculty. *Quality Assurance in Education*, 8(2), 85–95.
- Page, M. J., Moher, D., Bossuyt, P. M., Boutron, I., Hoffmann, T. C., Mulrow, C. D., ... & McKenzie, J. E. (2020). PRISMA 2020 explanation and elaboration: updated guidance and exemplars for reporting systematic reviews. *BMJ*, 372.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of retailing. Journal of Retailing*, 64(1), 12.
- Prabowo, H., Yuniarty, Y., & Ikhsan, R. B. (2022). Student engagement mechanism of online learning: The effect of service quality on learning management system. *JOIV. International Journal on Informatics Visualization*, 6(3), 681–687.
- Salim, A., Afdal, A., Deprizon, D., Fitri, A., & Wismanto, W. (2023). Peran Manajemen Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Dunia Pendidikan di Era Disrupsi. *Journal of Education Research*, 3(4), 1290–1297.
- Salim, M., Alfansi, L., Anggarawati, S., Saputra, F. E., & Afandy, C. (2021). The role of perceived usefulness in moderating the relationship between the DeLone and McLean model and user satisfaction. *Uncertain Supply Chain Management*, 9(3), 755–766.
- Sholikah, M. A., & Sutirman, S. (2020). How technology acceptance model TAM) factors of

- electronic learning influence education service quality through students' satisfaction. *TEM Journal*, 9(3), 1221.
- Snyder, H. (2019). Literature review as a research methodology: An overview and guidelines. *Journal of Business Research*, 104, 333–339.
- Supriyadi, S. (2021). The Influence Of Students' emotional Intelligence On Learning Outcomes Of The Economic Learning Evaluation Course At Universitas Pancasakti Bekasi. *International Journal of Business, Law, and Education*, 2(2), 67–75.
- Tsinidou, M., Gerogiannis, V., & Fitsilis, P. (2010). Evaluation of the factors that determine quality in higher education: an empirical study. *Quality Assurance in Education*, 18(3).
- Widiantoro, A. D., Murniati, C. T., & Hartono, H. (2022). Examining user acceptance and satisfaction of HE's E-learning platform. *World Journal on Educational Technology*, 14(5), 1234–1245.