

ABSTRAK

Judul : Gambaran Kualitas Pelayanan Non Akademik pada Mahasiswa Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan di Universitas Esa Unggul Jakarta
Nama : Annah Fitria
Program Studi : Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi pelayanan non akademik yang telah disediakan oleh kampus dan tidak berkaitan dengan kurikulum berupa sumber daya pendukung (daya tanggap, kerapian dan kesopanan pada petugas), suasana kampus, fasilitas pada kampus, dan pengembangan *soft skill*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran karakteristik dan kualitas pelayanan non akademik pada mahasiswa Prodi RMIK di Universitas Esa Unggul Jakarta dengan menggunakan metode *servqual* yang diperkenalkan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry. Sampel dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif angkatan tahun 2019-2023 basis kelas paralel dan reguler sebanyak 74 mahasiswa. Metode penelitian adalah kuantitatif dengan analisis deskriptif menggunakan uji normalitas. Hasil penelitian yang didapatkan dari gambaran karakteristik berdasarkan jenis kelamin didominasi oleh perempuan, berdasarkan usia didominasi oleh rata-rata usia 22 tahun, berdasarkan tahun angkatan didominasi oleh angkatan tahun 2022 dan berdasarkan basis kelas didominasi oleh basis kelas reguler. Berdasarkan gambaran kualitas pelayanan non akademik yang telah dilakukan secara keseluruhan dengan menggunakan metode *servqual* yakni mahasiswa sudah merasakan Puas. Meskipun didapati bahwa kategori Puas lebih banyak, namun ada beberapa hal yang harus diperhatikan khususnya pada aspek yang memiliki nilai rendah dibandingkan dengan lainnya untuk Citra Kampus selanjutnya.

Kata kunci: Pelayanan Non Akademik, RMIK, Metode *Servqual*

ABSTRACT

Title : Description of the Quality of Non Academic Services for Students of the Medical Records and Health Information Study Program at Esa Unggul University Jakarta

Name : Annah Fitria

Study Program : Medical Records and Health Information

This research was conducted to evaluate non-academic services provided by the campus and which are not related to the curriculum in the form of supporting resources (responsiveness, neatness and politeness to officers), campus atmosphere, facilities on campus, and soft skills development. The aim of this research is to determine the characteristics and quality of non-academic services for RMIK Study Program students at Esa Unggul University, Jakarta using the servqual method introduced by Zeithaml, Parasuraman and Berry. The sample in this research was active students from the 2019-2023 class based on parallel and regular classes, totaling 74 students. The research method is quantitative with descriptive analysis using the normality test. The research results obtained from the description of characteristics based on gender are dominated by women, based on age dominated by an average age of 22 years, based on class year dominated by class of 2022 and based on class basis dominated by regular class base. Based on the description of the quality of non-academic services that have been carried out as a whole using the servqual method, students feel satisfied. Even though it was found that there were more Satisfied categories, there are several things that must be paid attention to, especially aspects that have low scores compared to others for the next Campus Image.

Keywords: Non-Academic Services, RMIK, Servqual Method