



## Analisa Tingkat Kepuasan Civitas Akademika terhadap Kinerja BEM pada STMIK Widuri Menggunakan Metode Service Quality

Nanda Fauzy Siddiq<sup>1\*</sup>, Rouli Doharma<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> STMIK Widuri Jakarta, Indonesia

Jl. Palmerah Barat No. 353, RT.3/RW.5, Grogol Utara, Kec. Kby. Lama, Kota Jakarta Selatan,  
Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11480

\*Korespondensi penulis: [21411016@kampuswiduri.ac.id](mailto:21411016@kampuswiduri.ac.id)

**Abstract:** *The rapid development of science and technology has driven increasingly intense global competition, demanding educational institutions to play an active role in developing human resources (HR). Higher education serves as a platform to enhance students' competitiveness, not only through academic education but also through student organizations such as the Student Executive Board (BEM). This organization provides opportunities for students to develop social skills, leadership, and other soft skills that are highly essential in the professional world. STMIK Widuri, as one of the higher education institutions in Indonesia, integrates academic education with students' personal development through organizations like BEM. This study aims to evaluate the level of satisfaction among the academic community regarding activities organized by the BEM of STMIK Widuri during the 2023–2025 period using the Service Quality (SERVQUAL) approach. This method measures service quality based on five key dimensions: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible aspects. Data were collected through interviews, observations, questionnaires, and literature reviews, with a total of 51 respondents comprising students, lecturers, and staff. The results of the study indicate that all data are valid and reliable based on the Cronbach Alpha test, with values exceeding 0.6. Analysis using SPSS software shows a gap between respondents' perceptions and expectations of the services provided by BEM. These findings are expected to provide insights for the BEM of STMIK Widuri to improve service quality and design programs that better align with the needs of the academic community. Thus, BEM's role as a facilitator of student potential development can be further optimized, supporting the achievement of STMIK Widuri's vision as a globally competitive educational institution.*

**Keywords:** *Student Executive Board, Academic Community Satisfaction, SERVQUAL, STMIK Widuri.*

**Abstrak:** Perkembangan ilmu pengetahuan yang pesat telah mendorong persaingan global yang semakin ketat, menuntut institusi pendidikan untuk berperan aktif dalam pengembangan sumber daya manusia (SDM). Perguruan tinggi berfungsi sebagai wadah untuk meningkatkan daya saing mahasiswa, tidak hanya melalui pendidikan akademik, tetapi juga melalui organisasi kemahasiswaan seperti Badan Eksekutif Mahasiswa (BEM). Organisasi ini memberikan ruang bagi mahasiswa untuk mengembangkan keterampilan sosial, kepemimpinan, dan kemampuan lunak lainnya yang sangat diperlukan dalam dunia kerja. STMIK Widuri sebagai salah satu perguruan tinggi di Indonesia memadukan pendidikan akademik dengan pengembangan kepribadian mahasiswa melalui organisasi seperti BEM. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi tingkat kepuasan civitas akademika terhadap kegiatan yang diselenggarakan oleh BEM STMIK Widuri pada periode 2023–2025 menggunakan pendekatan Service Quality (SERVQUAL). Metode ini mengukur kualitas layanan berdasarkan lima dimensi utama: keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan aspek fisik (tangible). Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, kuesioner, dan studi pustaka, dengan total 51 responden yang terdiri dari mahasiswa, dosen, dan staf. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh data valid dan reliabel berdasarkan uji Cronbach Alpha dengan nilai di atas 0,6. Analisis menggunakan perangkat lunak SPSS menunjukkan adanya perbedaan antara persepsi dan harapan responden terhadap layanan yang diberikan BEM. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi BEM STMIK Widuri untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan merancang program yang lebih sesuai dengan kebutuhan civitas akademika. Dengan demikian, peran BEM sebagai fasilitator pengembangan potensi mahasiswa dapat semakin optimal, mendukung tercapainya visi STMIK Widuri sebagai institusi pendidikan yang berdaya saing global.

**Kata Kunci:** Badan Eksekutif Mahasiswa, Kepuasan Civitas, SERVQUAL, STMIK Widuri.

## **1. LATAR BELAKANG**

Perkembangan ilmu pengetahuan yang pesat memberikan dampak terhadap persaingan global kerja lebih keras. Institusi pendidikan memiliki peran untuk dimainkan Ini merupakan investasi yang sangat besar dalam pengembangan sumber daya manusia (SDM) dan peningkatan daya saing mahasiswa. Cara apapun yang bisa diambil atau ditambahkan yang dianggap penting dalam kegiatan organisasi mengembangkan kepribadian mahasiswa dan menjadi salah satu faktor yang diakui paling penting dalam angkatan kerja (Sani, 2018).

Perguruan tinggi telah menjadi pilihan utama masyarakat dalam memperoleh standar pendidikan yang diperlukan untuk bersaing dalam era global yang kompetitif. Perkembangan yang terjadi dalam berbagai aspek kehidupan manusia, seperti perubahan lingkungan, dinamika budaya masyarakat, dan meningkatnya persaingan yang tak terelakkan, menuntut manusia untuk memiliki kemampuan adaptasi yang tinggi. Setiap perubahan dianggap sebagai tantangan dan kesempatan baru yang harus dihadapi. Tidak hanya individu, namun organisasi pun mengalami transformasi sebagai platform interaksi manusia yang juga mengalami evolusi (Fatah et al., 2023).

Organisasi kemahasiswaan adalah sebuah wadah pembelajaran bagi mahasiswa untuk mengembangkan diri dalam berorganisasi, kepemimpinan, dan belajar menjalankan kegiatan, dari mulai yang bersifat akademik maupun non akademik (Nurmuiza et al., 2015). Organisasi dianggap sebagai wadah untuk memperkuat keterampilan sosial, kerja tim, manajemen waktu, serta pengembangan diri secara holistik. Peran organisasi juga sangat penting dalam mematangkan kemampuan mahasiswa secara akademis dan sosial, sehingga mereka dapat memiliki keterampilan lunak yang dibutuhkan dalam berbagai konteks, baik di sektor publik maupun swasta. Sumber daya manusia menjadi elemen kunci dalam kesuksesan sebuah organisasi, di mana partisipasi dan kualitas individu akan memengaruhi efektivitasnya.

Organisasi kemahasiswaan (ormawa) merupakan salah satu momentum kaderisasi yang berada di kampus dalam mengembangkan potensi mahasiswa. Sebagaimana yang tertuang di dalam undang-undang nomor 12 tahun 2012 tentang pendidikan tinggi yaitu pada Pasal 77 Ayat 1 sampai Ayat 3, bahwa organisasi kemahasiswaan menjadi wadah dalam mengembangkan bakat, minat, dan potensi pada mahasiswa, antara lain dalam bentuk sikap kepekaan, daya kritis, keberanian, rasa kebanggaan, tanggung jawab, serta kepemimpinan (Ramdan et al., 2023).

STMIK Widuri, salah satu perguruan tinggi di Indonesia, menawarkan program pendidikan di bidang manajemen informatika dan komputer. Sejak awal berdirinya, STMIK Widuri telah bertekad untuk memberikan pendidikan yang berkualitas tinggi dan relevan

dengan kebutuhan industri. Dalam usahanya mencapai visi dan misi tersebut, kampus ini tidak hanya menekankan aspek akademis, tetapi juga mengakui pentingnya pengembangan kepribadian, keterampilan, dan potensi mahasiswa di luar lingkungan belajar formal.

Badan Eksekutif Mahasiswa adalah suatu diskursus yang menempatkan aktivitas komunikasi dan interaksi pada koridor organisasi mahasiswa intra kampus yang merupakan lembaga eksekutif di tingkat pendidikan tinggi yang dipimpin oleh seorang presiden mahasiswa (Shodiq, 2023). Di lingkungan Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer (STMIK) Widuri, BEM menjadi salah satu menghimpun aspirasi dari mahasiswa. Sebagai badan otonom mahasiswa, BEM memiliki tanggung jawab yang luas dalam menjalankan segala kegiatan yang berkontribusi pada kesejahteraan mahasiswa dan kemajuan kampus secara menyeluruh.

Pada pengantar ini, akan dijelaskan secara terperinci mengenai latar belakang, sejarah, struktur organisasi, dan peran serta kontribusi BEM di STMIK Widuri. Memahami secara menyeluruh peran BEM ini akan memberikan gambaran yang komprehensif tentang bagaimana organisasi tersebut berperan dalam meningkatkan pengalaman belajar dan kehidupan mahasiswa di lingkungan kampus.

Badan Eksekutif Mahasiswa (BEM) adalah salah satu entitas yang memberikan ruang bagi mahasiswa untuk menggali potensi mereka di luar kegiatan akademik. Sejak didirikannya, BEM STMIK Widuri telah menjadi perwakilan utama yang memperjuangkan kepentingan mahasiswa di berbagai tingkatan, baik dalam urusan internal kampus maupun dalam isu-isu yang terkait dengan kehidupan mahasiswa secara keseluruhan.

BEM STMIK Widuri tidak terbentuk secara spontan, tetapi melalui proses evolusi yang panjang sejalan dengan perkembangan kampus (Ferdinandito & Haryani, 2021). Sejak awal, BEM telah mengalami transformasi dalam struktur, kebijakan, dan program kerja sebagai respons terhadap permintaan dan kebutuhan mahasiswa serta dinamika perubahan lingkungan kampus.

Asal-usul BEM di STMIK Widuri dapat ditarik kembali ke tahun pendirian kampus. Saat itu, mahasiswa menyadari perlunya sebuah platform untuk menyuarakan aspirasi, mengelola kegiatan, dan menjadi perwakilan dalam berbagai forum internal dan eksternal. Dengan semangat tersebut, mahasiswa yang peduli terhadap mutu pendidikan dan kehidupan kampus mulai menginisiasi pembentukan sebuah organisasi mahasiswa yang mewakili mereka.

Selama perjalanannya, BEM STMIK Widuri telah melewati berbagai tahapan dan transformasi. Dimulai dari masa awal yang ditandai dengan upaya membentuk struktur organisasi dan identitas, hingga masa kini di mana BEM telah menjadi salah satu entitas yang

mapan dan diakui di lingkungan kampus. Meskipun perjalanan ini tidak selalu lancar, setiap rintangan dan kendala yang dihadapi telah menjadi pembelajaran berharga bagi BEM untuk memperkuat diri dan meningkatkan kualitas layanan kepada mahasiswa.

Peran BEM di STMIK Widuri memiliki jangkauan yang luas dan mencakup berbagai aspek kehidupan mahasiswa. Secara umum, BEM bertugas mewakili mahasiswa dalam berbagai forum, menyelenggarakan kegiatan dan acara, serta menyediakan layanan dan fasilitas yang mendukung pengembangan pribadi dan akademik mahasiswa. Saat ini, anggota BEM STMIK Widuri berjumlah 21 orang, termasuk Ketua, Wakil Ketua, Sekretaris, Bendahara, serta beberapa Divisi beserta anggotanya.

BEM berkomitmen untuk mengembangkan program-program yang tidak hanya memperkuat interaksi antaranggota komunitas, tetapi juga meningkatkan kualitas kehidupan mahasiswa. Melalui kerja sama yang erat dengan pihak pengelola dan berbagai stakeholders, BEM berupaya untuk membangun lingkungan yang inklusif dan progresif, di mana setiap mahasiswa dapat merasa didengar dan diwakili dengan baik. Dengan demikian, BEM tidak hanya menjadi simpul kegiatan akademik, tetapi juga jembatan utama dalam mewujudkan visi dan misi STMIK Widuri sebagai lembaga pendidikan yang berdaya saing global (Widyaningsih et al., 2020)

Salah satu fungsi utama BEM adalah menjadi platform bagi mahasiswa untuk mengungkapkan aspirasi dan kebutuhan mereka kepada manajemen kampus. Sebagai perwakilan mahasiswa, BEM bertanggung jawab memastikan bahwa pandangan mahasiswa dihargai dan dipertimbangkan dalam proses pembuatan keputusan terkait kebijakan dan program-program kampus (David Imanuel et al., 2024)

Selain hal tersebut, BEM juga bertugas sebagai motor penggerak dalam menyelenggarakan beragam kegiatan, baik yang bersifat akademik maupun non-akademik, dengan tujuan meningkatkan kualitas pengalaman belajar mahasiswa di luar lingkungan kelas. Melalui penyelenggaraan seminar, workshop, pelatihan, dan acara lainnya, BEM membantu mahasiswa dalam pengembangan keterampilan dan pengetahuan (Pramono et al., 2020).

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan seluruh anggota komunitas akademik, termasuk mahasiswa, dosen, dan staf administrasi, terhadap rangkaian kegiatan yang diadakan oleh BEM STMIK Widuri menggunakan pendekatan Service Quality. Pendekatan ini akan mengidentifikasi aspek-aspek utama dalam pelayanan yang diberikan oleh BEM, seperti keandalan, responsif, kepercayaan, jaminan, dan empati, sambil mengevaluasi sejauh mana kegiatan BEM memenuhi atau melampaui harapan komunitas akademik dalam masing-masing aspek tersebut.

Dalam jurnal ini Penulis tertarik untuk meneliti kinerja BEM di mata civitas akademika STMIK Widuri. Service Quality (Servqual) dan merupakan metode yang digunakan dalam penelitian ini, karena kedua metode ini dapat mengetahui jumlah nilai gap (nilai kualitas pelayanan) pada tiap atribut kebutuhan, antara harapan dan kepuasan yang mana menjadi titik terang guna mengetahui hal mana yang perlu ditindaklanjuti untuk menjadi fokus perbaikan selanjutnya (Feby Valentino Z, 2023).

Metode service quality adalah pendekatan sistematis yang digunakan untuk mengukur dan mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan oleh suatu organisasi atau perusahaan. Berikut adalah pengertian metode service quality menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (PZB): mengembangkan model SERVQUAL yang menjadi salah satu metode evaluasi kualitas layanan yang paling terkenal. Menurut mereka, service quality (kualitas layanan) adalah perbedaan antara harapan konsumen terhadap layanan yang diinginkan dan persepsi mereka terhadap layanan yang mereka terima. Maka dari itu, saya membuat judul Jurnal “Analisa Tingkat Kepuasan Civitas Akademika Terhadap Kegiatan BEM Periode 2023-2025 Pada STMIK Widuri menggunakan Metode Service Quality”.

## **2. KAJIAN TEORITIS**

### **Pengertian Tingkat Kepuasan**

Merujuk pada sejauh mana seseorang merasa puas terhadap hasil kerja atau performa suatu individu, tim, atau organisasi dalam melaksanakan tugas atau tanggung jawab yang diberikan

Tingkat kepuasan kinerja sering diukur berdasarkan beberapa aspek, seperti:

- a. Kualitas hasil kerja – Apakah hasil kerja sesuai atau melebihi standar yang diharapkan.
- b. Efisiensi waktu – Apakah tugas diselesaikan tepat waktu.
- c. Efektivitas – Apakah pekerjaan yang dilakukan memberikan dampak positif atau hasil yang diinginkan.
- d. Kerjasama tim – Apakah kinerja individu atau tim harmonis dan produktif.

Dalam konteks organisasi, tingkat kepuasan kinerja dapat mengacu pada kepuasan manajemen, kolega, atau bahkan pelanggan terhadap bagaimana suatu pekerjaan diselesaikan. Hal ini sering diukur melalui evaluasi kinerja, survei kepuasan, atau penilaian dari pemangku kepentingan terkait.

## **Pengertian Service Quality**

Metode Servqual merupakan alat pengukuran kualitas layanan yang dapat digunakan. Nilai Servqual diperoleh dari perbedaan antara persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima dan harapan mereka terhadap layanan tersebut. Nilai ini mencerminkan kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan. Kualitas suatu produk, baik itu barang maupun jasa, perlu ditentukan melalui dimensi-dimensinya.

Menurut (Pranitasari & Sidqi, 2021) ada 5 dimensi pengukuran pada dimensi SERVQUAL yaitu :

- a. Tangibles (bukti terukur), menggambarkan fasilitas fisik, perlengkapan dan tampilan dari personalia serta kehadiran para pengguna.
- b. Reliability (keandalan), merujuk pada kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan handal.
- c. Responsiveness (daya tanggap), mengacu pada kemampuan penyedia layanan untuk memberikan tanggapan yang cepat, ramah, dan proaktif terhadap kebutuhan, permintaan, atau keluhan pelanggan.
- d. Assurance (jaminan), yaitu menunjukkan kepercayaan, kompetensi, dan kehandalan personel yang terlibat dalam pelayanan. Jaminan juga mencakup faktor-faktor seperti keamanan, kerahasiaan, dan kepastian yang diberikan kepada pelanggan.
- e. Empathy (empati), yaitu mencakup kepedulian dan perhatian terhadap kebutuhan, masalah, atau situasi pelanggan.

Servqual mengukur kualitas layanan dengan membandingkan persepsi pengguna terhadap layanan yang diberikan dengan harapan mereka terhadap layanan tersebut. Setiap dimensi memiliki perbedaan persepsi dan harapan pengguna yang diperhitungkan ketika mengevaluasi kualitas layanan. Pengukuran servqual memberikan penyedia layanan informasi berharga untuk mengidentifikasi satu atau lebih area yang memerlukan perbaikan guna meningkatkan kualitas layanan mereka.

### **3. METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini, peneliti mengadopsi pendekatan kuantitatif di mana data dikumpulkan dari populasi atau sampel yang ditentukan. Penelitian dilakukan di lingkungan kampus STMIK Widuri dengan menggunakan metode Service Quality untuk menganalisis dan menghitung statistik. Pengumpulan data dilakukan melalui berbagai teknik, termasuk:

a. Mulai

Penelitian dimulai dengan menentukan langkah-langkah awal yang harus dilakukan.

b. Membuat Draft Kuesioner

Peneliti menyusun draft kuesioner yang akan digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan. Kuesioner disusun berdasarkan dimensi yang relevan dari metode *Service Quality*.

c. Meminta Izin Akses untuk Menyebar Kuesioner

Sebelum kuesioner dapat disebar, peneliti perlu mendapatkan izin akses dari pihak terkait, seperti lembaga atau civitas akademika.

d. Meminta Izin untuk Menyebar Kuesioner

Selain izin akses, peneliti juga perlu mendapatkan persetujuan resmi untuk menyebarkan kuesioner kepada responden yang dituju.

e. Menyebar Kuesioner

Setelah izin diperoleh, kuesioner disebar kepada responden, yaitu civitas akademika STMIK Widuri, seperti mahasiswa, dosen, atau staff.

f. Mengumpulkan Data Responden

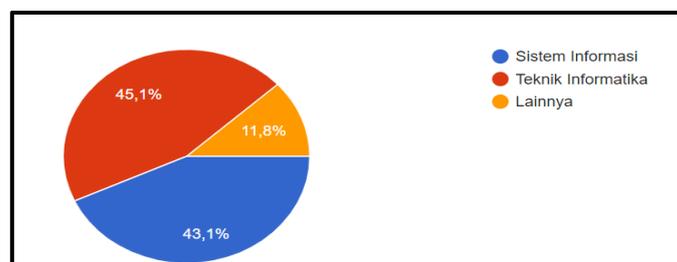
Data yang diisi oleh responden dikumpulkan untuk dianalisis lebih lanjut. Data ini akan digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan berdasarkan indikator *Service Quality*.

g. Selesai

Proses pengumpulan data selesai, dan data yang telah dikumpulkan akan dianalisis untuk menghasilkan kesimpulan penelitian

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari kuesioner yang telah disebar secara online kepada seluruh Civitas Akademika STMIK Widuri, sebanyak 51 Civitas Akademika yang telah mengisi kuesioner tersebut.



Gambar 1. Hasil Data Responden Civitas Akademika

Gambar diatas menunjukkan bahwa 45,1% Responden Program Studi Teknik Informatika lalu 43,1% Program Studi Sistem Informasi dan 11,8% lainnya. Untuk menjawab pernyataan yang diberikan dalam kuesioner penelitian, maka penulis membuat skala pengukuran yang akan dimuat dalam tabel berikut :

**Tabel 1 Indikator Skala Likert**

SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
CS	Cukup Setuju	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

Setelah mengumpulkan informasi dari kuesioner online yang diberikan kepada mahasiswa di STMIK Widuri, Tindakan berikutnya adalah melakukan penilaian Civitas Akademika di STMIK Widuri keandalan data tersebut dengan menggunakan perangkat lunak SPSS. Hasil evaluasi ini dapat ditemukan dalam tabel dibawah ini :

**Tabel 2 Rekapitulasi Nilai Harapan**

<b>Kriteria</b>	<b>Rhitung</b>	<b>Rtabel(5%)</b>	<b>Keterangan</b>
A1	0.890	0.279	Valid
A2	0.897	0.279	Valid
A3	0.859	0.279	Valid
A4	0.895	0.279	Valid
A5	0.925	0.279	Valid
B1	0.925	0.279	Valid
B2	0.902	0.279	Valid
B3	0.930	0.279	Valid
B4	0.890	0.279	Valid
B5	0.833	0.279	Valid
C1	0.921	0.279	Valid
C2	0.910	0.279	Valid
C3	0.853	0.279	Valid
C4	0.870	0.279	Valid
C5	0.858	0.279	Valid
D1	0.866	0.279	Valid
D2	0.898	0.279	Valid
D3	0.928	0.279	Valid
D4	0.897	0.279	Valid
D5	0.899	0.279	Valid
E1	0.899	0.279	Valid
E2	0.899	0.279	Valid
E3	0.898	0.279	Valid
E4	0.907	0.279	Valid
E5	0.889	0.279	Valid

<b>Kriteria</b>	<b>Rhitung</b>	<b>Rtabel(5%)</b>	<b>Keterangan</b>
A1	0.824	0.279	Valid
A2	0.844	0.279	Valid
A3	0.886	0.279	Valid
A4	0.900	0.279	Valid
A5	0.863	0.279	Valid
B1	0.874	0.279	Valid

B2	0.915	0.279	Valid
B3	0.855	0.279	Valid
B4	0.900	0.279	Valid
B5	0.891	0.279	Valid
C1	0.922	0.279	Valid
C2	0.846	0.279	Valid
C3	0.907	0.279	Valid
C4	0.871	0.279	Valid
C5	0.854	0.279	Valid
D1	0.897	0.279	Valid
D2	0.855	0.279	Valid
D3	0.901	0.279	Valid
D4	0.927	0.279	Valid
D5	0.906	0.279	Valid
E1	0.849	0.279	Valid
E2	0.887	0.279	Valid
E3	0.908	0.279	Valid
E4	0.891	0.279	Valid
E5	0.909	0.279	Valid

Apabila kita merujuk pada table signifikansi untuk 51 responden, diperoleh hasil bahwa nilai  $R_{tabel}$  0.268. Berdasarkan perhitungan pada tingkat signifikansi 5%. Dari hasil tersebut dapat diamati bahwa nilai  $R_{hitung}$  lebih besar daripada  $R_{tabel}$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa semua data jawaban dari responden yang diperoleh melalui kuesioner penelitian memiliki validitas yang tinggi.

**Tabel 3 Hasil Uji Validitas Cronbach Alpha**

Uji Realibilitas Cronbach Alpha		
Persepsi	Harapan	Total Item
990	998	25

Berdasarkan table yang disajikan, setelah menguji realibilitas, diperoleh nilai untuk data perseps dan data harapan masing – masing adalah. Untuk dianggap reliabel, setiap variabel data harus memiliki nilai Cronbach's Alpha yang lebih besar dari 0,6. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa seluruh data jawaban responden yang diperoleh dari kuesioner penelitian memiliki realibilitas yang tinggi.

Hasil Perhitungan Pembobotan kriteria adalah sebagai berikut :

**Tabel 4 Hasil Nilai Bobot Persepsi**

Dimensi	Kriteria a	Persepsi					Total
		1	2	3	4	5	
Tangible	A1	3	8	45	72	55	183
	A2	3	4	45	88	45	185
	A3	3	6	42	96	35	182
	A4	2	4	39	80	70	195
	A5	2	4	48	84	50	188
Reliability	B1	2	8	42	72	65	189
	B2	2	6	51	80	45	184
	B3	2	6	48	72	60	188
	B4	3	4	48	80	50	185
	B5	2	2	42	80	70	196
Responsive	C1	2	2	42	88	60	194
	C2	2	4	45	84	55	190
	C3	2	4	48	64	75	193
	C4	2	4	60	68	70	204
	C5	3	2	60	68	50	183
Assurance	D1	3	2	48	80	55	188
	D2	2	6	51	76	50	185
	D3	2	4	48	72	65	191
	D4	2	4	48	84	50	188
	D5	2	2	36	76	85	201
Empathy	E1	2	0	48	80	65	195
	E2	2	2	48	76	65	193
	E3	2	2	51	68	70	193
	E4	2	4	45	80	60	191
	E5	2	2	57	70	70	201

**Tabel 5 Hasil Nilai Bobot Harapan**

Dimensi	Kriteria	Harapan					Total
		1	2	3	4	5	
Tangible	A1	0	4	24	92	90	210
	A2	0	4	30	100	70	204
	A3	0	2	33	76	100	211
	A4	1	2	33	80	90	206
	A5	0	4	30	100	70	204
Reliability	B1	0	2	33	92	80	207
	B2	1	0	42	68	95	206
	B3	0	6	27	84	90	207
	B4	1	0	33	72	105	211
	B5	1	0	21	96	95	213
Responsive	C1	1	4	27	72	105	209
	C2	0	4	27	68	115	214
	C3	1	2	24	92	90	209
	C4	1	4	21	96	85	207

	C5	1	6	24	88	85	204
Assurance	D1	0	6	27	76	100	209
	D2	0	4	36	72	100	212
	D3	0	6	24	76	105	211
	D4	0	4	27	68	115	214
	D5	0	2	30	68	115	215
Empathy	E1	0	4	27	80	100	211
	E2	1	0	24	72	120	217
	E3	0	4	24	92	90	210
	E4	0	4	30	80	95	209
	E5	0	2	36	72	100	210

Berikut adalah hasil hitung penilaian rata-rata :

**Table 6 Hasil hitung penilaian rata-rata**

Dimensi	kriteria	Bobot Persepsi	Rata-rata persepsi	Bobot Harapan	Rata-rata Harapan
Tangible	A1	183	3,66	210	4,2
	A2	185	3,7	204	4,08
	A3	182	3,64	211	4,22
	A4	195	3,9	206	4,12
	A5	188	3,76	204	4,08
Realibility	B1	189	3,78	207	4,14
	B2	184	3,68	206	4,12
	B3	188	3,76	207	4,14
	B4	185	3,7	211	4,22
	B5	196	3,92	213	4,26
Responsive	C1	194	3,88	209	4,18
	C2	190	3,8	214	4,28
	C3	193	3,86	209	4,18
	C4	204	4,08	207	4,14
	C5	183	3,66	204	4,08
Assurance	D1	188	3,76	209	4,18
	D2	185	3,7	212	4,24
	D3	191	3,82	211	4,22
	D4	188	3,76	214	4,28
	D5	201	4,02	215	4,3
Empathy	E1	195	3,9	211	4,22
	E2	193	3,86	217	4,34
	E3	193	3,86	210	4,2
	E4	191	3,82	209	4,18
	E5	201	4,02	210	4,2

Berikut adalah hasil perhitungan nilai gap :

**Tabel 7 Perhitungan Nilai GAP**

Dimensi	kriteria	Rata-rata persepsi	Rata-rata Harapan	GAP
Tangible	A1	3,66	4,2	-0,54
	A2	3,7	4,08	-0,38
	A3	3,64	4,22	-0,58
	A4	3,9	4,12	-0,22
	A5	3,76	4,08	-0,32
Realibility	B1	3,78	4,14	-0,36
	B2	3,68	4,12	-0,44
	B3	3,76	4,14	-0,38
	B4	3,7	4,22	-0,52
	B5	3,92	4,26	-0,34
Responsive	C1	3,88	4,18	-0,3
	C2	3,8	4,28	-0,48
	C3	3,86	4,18	-0,32
	C4	4,08	4,14	-0,06
	C5	3,66	4,08	-0,42
Assurance	D1	3,76	4,18	-0,42
	D2	3,7	4,24	-0,54
	D3	3,82	4,22	-0,4
	D4	3,76	4,28	-0,52
	D5	4,02	4,3	-0,28
Empathy	E1	3,9	4,22	-0,32
	E2	3,86	4,34	-0,48
	E3	3,86	4,2	-0,34
	E4	3,82	4,18	-0,36
	E5	4,02	4,2	-0,18

Untuk mendapatkan nilai GAP di atas, langkah yang diambil adalah mengurangi nilai median persepsi dari nilai median harapan. Dari hasil perhitungan tersebut, terungkap bahwa dimensi tangible memiliki GAP sebesar -0,408, reliability memiliki GAP sebesar -0,408, responsiveness memiliki GAP sebesar -0,316, assurance memiliki GAP sebesar -0,432, dan empathy memiliki GAP sebesar -0,336.

Hasil analisis menggunakan metode **Service Quality (SERVQUAL)** menunjukkan bahwa tingkat kepuasan civitas akademika terhadap kinerja BEM STMIK Widuri memiliki beberapa kesenjangan (GAP) antara persepsi dan harapan pada lima dimensi utama: **Tangible** (-0,408), **Reliability** (-0,408), **Responsiveness** (-0,316), **Assurance** (-0,432), dan **Empathy** (-0,336). Dimensi **Assurance** memiliki GAP terbesar, mengindikasikan perlunya perbaikan dalam transparansi, komunikasi, dan rasa aman yang diberikan oleh BEM. Secara keseluruhan, meskipun hasil validitas dan reliabilitas data menunjukkan kualitas tinggi, perbaikan dalam aspek responsivitas, empati, dan keandalan layanan diperlukan untuk

meningkatkan kepuasan civitas akademika. Dimensi tangible juga perlu ditingkatkan untuk memastikan kebutuhan fisik pengguna layanan terpenuhi secara maksimal.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Tingkat kepuasan civitas akademika terhadap kinerja BEM dari Dimensi Tangible memiliki gap sebesar -0,408 yang berarti BEM mungkin telah memenuhi sebagian besar harapan dalam hal ini. Sedangkan Dimensi Reliability memiliki gap sebesar -0,408. Ini menandakan bahwa meskipun ada sedikit ketidaksesuaian antara harapan dan realitas, namun secara keseluruhan, BEM dianggap cukup dapat diandalkan. Dimensi Responsiveness gap -0,316. menunjukkan BEM mungkin perlu meningkatkan responsivitasnya untuk lebih memuaskan civitas akademika. Untuk dimensi Assurance dengan gap sebesar -0,432. mungkin disebabkan oleh kurangnya transparansi, komunikasi, atau kejelasan dalam kegiatan dan kebijakan BEM. Terakhir Dimensi Empathy dengan nilai gap -0,336. ini memperlihatkan empati dan pemahaman terhadap kebutuhan individu dapat meningkatkan kepuasan civitas akademika terhadap BEM.

## DAFTAR REFERENSI

- David Imanuel, A., Nawaningtyas Pusparini, N., & Sani, A. (2024). Klasifikasi Untuk Memprediksi Tingkat Kelulusan Mahasiswa Stmik Widuri Menggunakan Algoritma Naïve Bayes. *Jurnal Ilmiah Informatika*, 12(01), 1–7. <https://doi.org/10.33884/jif.v12i01.8201>
- Fatah, A., Sekolah, H., Ilmu, T., Yppt, A., & Tasikmalaya, P. (2023). Efek Size Gaya Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 3(4), 4018–4025.
- Feby Valentino Z, N. N. P. G. S. (2023). Analisis Kualitas Kinerja Pelayanan Kesiswaan Terhadap Kepuasan Siswa Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) dan Importance Performance Analysis (IPA) pada SMK XYZ. *JBPI – Jurnal Bidang Penelitian Informatika*, 51–56.
- Ferdinandito, A., & Haryani, T. N. (2021). Gaya Kepemimpinan Servant Leadership dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Wacana Publik*, 1(1), 190. <https://doi.org/10.20961/wp.v1i1.53145>
- Nurmuiza, I., Maonde, F., & Sani, A. (2015). Pengaruh Motivasi Terhadap Hasil Belajar Matematika Siswa SMAN. *Jurnal Pendidikan Matematika*, 6(2), 170–181.
- Pramono, T., Suwarno, S., & Widodo, S. (2020). Strategi Badan Eksekutif Mahasiswa (Bem) Untuk Mencapai Program Kerja Organisasi Di Universitas Kadiri. *Jurnal Mediasosian: Jurnal Ilmu Sosial Dan Administrasi Negara*, 4(1), 30–50. <https://doi.org/10.30737/mediasosian.v4i1.818>

- Ramdan, D., Valentino, F., & ... (2023). Penerapan Data Mining Terhadap Prediksi Mahasiswa Drop Out Pada Kampus STMIK Widuri Jakarta Dengan Metode Decision Tree C4. 5. *Jurnal Bidang* ..., 141–150.  
<https://ejournal.kreatifcemerlang.id/index.php/jbpi/article/view/113%0Ahttps://ejournal.kreatifcemerlang.id/index.php/jbpi/article/download/113/31>
- Sani, A. (2018). Penerapan Metode K-Means Clustering Pada Perusahaan. *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi*, May, 1–7.  
[https://www.researchgate.net/publication/326849650\\_PENERAPAN\\_METODE\\_K-MEANS\\_CLUSTERING\\_PADA\\_PERUSAHAAN](https://www.researchgate.net/publication/326849650_PENERAPAN_METODE_K-MEANS_CLUSTERING_PADA_PERUSAHAAN)
- Shodiq, A. (2023). Peran Pemimpin Organisasi Intra Kampus dalam Membangun Komunikasi. *Moderasi : Journal of Islamic Studies*, 3(2), 200–240.  
<https://doi.org/10.54471/moderasi.v3i2.52>
- Widyaningsih, P. M., Budi, M., Isnaeni, N., & Hakim, D. (2020). Efektivitas Keaktifan Mengikuti Kegiatan Organisasi Badan Eksekutif Mahasiswa (BEM) dengan Keaktifan Belajar Mahasiswa. *Jurnal Pendidikan Islam*, 4(2), 237–263.