

KAJIAN PENGEMBANGAN LAYANAN MAHASISWA

Oleh: Kartika Ratna Pertiwi, Krisnanda, Budi Tiara, Suyantiningsih, Nur Laily

ABSTRAK

Dalam rangka mengakselerasi pencapaian visi sebagai World Class University pada tahun 2025, program penerimaan mahasiswa internasional dan peningkatan kualitas layanan mahasiswa internasional menjadi salah satu program prioritas bagi Universitas Negeri Yogyakarta. Selain merupakan salah satu PT pengelola beasiswa Kemitraan Negara Berkembang (KNB) dari Ditjen DIKTI, UNY juga memiliki program beasiswa universitas untuk mahasiswa asing yang dinamakan UNY-DISS (UNY - Distinguished International Student Scholarships). Oleh karena itu, layanan prima terhadap mahasiswa asing merupakan suatu bentuk hospitality yang akan berperan penting dalam kepuasan mahasiswa asing. Hal ini akan menjadi salah satu upaya pendukung dalam branding PT ke dunia internasional sekaligus membuka pintu kerjasama dengan mancanegara untuk mendukung internasionalisasi UNY. Oleh karena itu, pada tahun 2022 Universitas Negeri Yogyakarta melakukan penelitian dengan beberapa fokus salah satunya kajian pengembangan layanan mahasiswa internasional.

Sejauh ini, belum pernah diadakan kajian untuk mengetahui bagaimana refleksi kinerja pengelolaan layanan mahasiswa asing UNY ditinjau dari tanggapan dan kepuasan mahasiswa asing selama menjalani perkuliahan di UNY, serta kajian refleksi pemberi layanan mahasiswa asing tersebut dari universitas sampai program studi. Penelitian ini merupakan penelitian penugasan yang bertujuan untuk: 1) mengetahui tanggapan dan kepuasan mahasiswa asing terhadap layanan yang diterima serta faktor-faktor yang mempengaruhinya, dan 2) mengetahui pemahaman pengelola layanan mahasiswa asing terhadap tugas pokok fungsi dalam layanan kepada mahasiswa asing sesuai dengan tanggung jawab masing-masing. Penelitian ini didesain sebagai survei analitik dengan pendekatan cross sectional. Luaran penelitian berupa laporan penelitian, publikasi jurnal nasional dan publikasi media massa.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengambil kebijakan, pengelola dan seluruh staf UNY agar dapat mengetahui tingkat kepuasan dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi terhadap layanan yang diterima mahasiswa asing serta merefleksikan bagaimana pemahaman penyedia layanan terhadap kinerja layanan yang diberikan, serta bagaimana keterkaitan keduanya. Hasil kajian menunjukkan bahwa kantor layanan internasional mampu mempersiapkan informasi dan mendiseminasikan informasi kepada mahasiswa asing dengan baik. Selain itu, kendala bahasa juga tidak menjadi kendala dalam proses penyampaian informasi karena secara umum dalam proses ini Bahasa Inggris menjadi bahasa utama dalam berkomunikasi. Kemudian, berkaitan dengan layanan akademik, meskipun mayoritas dari responden menyatakan kepuasannya terhadap layanan akademik yang diterima, terdapat prosentase kecil yang menyatakan kurang puasnya mereka terhadap layanan akademik. Hal tersebut dapat disebabkan beberapa faktor diantaranya kurang sempurnanya proses adaptasi sehingga yang bersangkutan masih sulit untuk berinteraksi dengan support system yang telah disediakan oleh universitas. Jika dilihat dari hasil survey terkait kepuasan dan loyalitas, dapat disimpulkan bahwa mahasiswa asing yang belajar di UNY merasa puas dan memiliki loyalitas yang cukup tinggi.

Hasil kajian ini diharapkan dapat memberikan masukan pemikiran dan sebagai bahan evaluasi yang selanjutnya dapat menjadi pertimbangan dalam menyusun rekomendasi model layanan mahasiswa asing yang berkualitas dan sesuai dengan konteks kelembagaan UNY. Pengelolaan layanan mahasiswa asing yang berkualitas (good hospitality) akan berdampak pada kepuasan mahasiswa asing dan selanjutnya dapat menjadi branding promosi UNY untuk menarik minat mahasiswa asing lain berkuliah di UNY.

Kata Kunci: *world class university, PTNBH, mahasiswa internasional, hospitality, good services*