



Komunikasi Interpersonal *Student Care* dalam Pelayanan Mahasiswa di Universitas Bina Darma

Della Anggraini*

Universitas Bina Darma

Abstrak: Kualitas komunikasi interpersonal di lingkungan kampus merupakan faktor penting dalam menciptakan suasana belajar yang kondusif dan mendukung. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas komunikasi interpersonal di universitas bina darma, mengidentifikasi tren, kekuatan, kelemahan, dan peluang dalam meningkatkan kualitas komunikasi interpersonal, serta memberikan rekomendasi strategi yang efektif. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data dikumpulkan melalui survei kepada mahasiswa, analisis data penggunaan platform online, dan pengumpulan data sekunder. Data yang diperoleh dianalisis secara statistik dan deskriptif.

Kata kunci: Komunikasi Interpersonal, Lingkungan Kampus, Kepuasan Mahasiswa, Kualitas Komunikasi, Layanan Student Care

DOI:

<https://doi.org/10.47134/converse.v1i3.3600>

*Correspondence: Della Anggraini

Email: dellaanggraini663@gmail.com

Received: 17-01-2025

Accepted: 25-01-2025

Published: 31-01-2025



Copyright: © 2025 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).

Abstract: *Interpersonal communication quality In the campus environment is a crucial factor In creating a conducive and supportive Learning atmosphere. This research aims to describe the quality of interpersonal communication at bina darma university, identify trends, strengths, weaknesses, and opportunities to improve interpersonal communication quality, and provide recommendations for effective strategies and programs. This research uses a quantitative method with a descriptive research design. Data was collected through survey of student, analysis of online platform usage data, and secondary data collection. The data obtained was analyzed statistically and descriptively*

Keywords: *Interpersonal Communication, Campus Environment, Student Satisfaction, Communication Quality. Student Care Services*

Pendahuluan

Komunikasi interpersonal dianggap penting karena merupakan fondasi dari hubungan yang sehat dan produktif antara individu. Dalam konteks pelayanan mahasiswa di universitas, komunikasi interpersonal yang efektif antara staf dan mahasiswa dapat menciptakan lingkungan yang mendukung, membangun kepercayaan, serta meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Komunikasi interpersonal yang baik juga memungkinkan pertukaran informasi yang jelas, pemahaman yang mendalam tentang kebutuhan mahasiswa, serta respons yang tepat dalam situasi yang beragam. (Zulyusri, 2023) dengan demikian, komunikasi interpersonal yang efektif dapat memperkuat hubungan antara individu, mendorong kolaborasi, serta menciptakan iklim yang inklusif dan saling

mendukung. Rumusan masalah penelitian yang dapat diajukan dalam konteks komunikasi interpersonal dalam *student care* di Universitas Bina Darma dapat berfokus pada hal-hal berikut: 1. Bagaimana tingkat efektivitas komunikasi interpersonal antara staf *student care* dan hama siswa di Univesitas Bina Darma? 2. Apakah hambatan utama yang menghambat komunikasi interpersonal dalam pelayanan mahasiswa di universitas bina darma? 3. Sejauh mana komunikasi interpersonal memengaruhi kepuasan mahasiswa dan retensi mereka di universitas bina darma? 4. Bagaimana persepsi staf *student care* dan mahasiswa terhadap kualitas komunikasi interpersonal yang ada, dan apakah terdapat kesenjangan persepsi yang signifikan? 5. Apakah dampak negatif dari kurangnya komunikasi interpersonal yang efektif dalam "*student care*" terhadap kualitas layanan pendidikan tinggi di Universitas Bina Darma?

Metode

Metode penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan menganalisis data numerik yang berkaitan dengan kualitas komunikasi interpersonal di universitas bina darma metode kuantitatif memungkinkan peneliti untuk pengumpulan data yang terukur dan objektif, sehingga dapat dianalisis secara statistik untuk menghasilkan kesimpulan yang valid dan reliabel. Jenis penelitian deskriptif digunakan karena penelitian ini berfokus pada mendeskripsikan kondisi komunikasi interpersonal di universitas bina darma pada saat penelitian dilakukan penelitian deskriptif tidak bertujuan untuk menguji hipotesis atau mencari hubungan kausal antara variabel.

Peneliti sudah melakukan wawancara pada tanggal 9 Desember 2024 dengan staf *student care* sebanyak dua orang. Peneliti juga sudah menyebarkan survei online kepada mahasiswa universitas bina darma sebagai instrumen pendukung untuk mengetahui tingkat kepuasan layanan *student care* secara keseluruhan. Berikut ini hasil adalah hasil persentase tingkat kepuasan antara lain 48% mahasiswa beranggapan mudah menghubungi staf *student care*. 40% kecepatan respons staf *student care*, dan 44% merasa puas terkait dengan kemampuan terhadap layanan komunikasi para staf *student care*. 56% menjawab jelas.

2. Seberapa cepat Anda mendapatkan respons dari staf student care?	3. Seberapa puas Anda dengan jam	1. Seberapa jelas staf student care dalam	2. Seberapa mudah Anda memahami	1. Seberapa puas Anda secara keseluruhan
cukup cepat	cukup puas	jelas	cukup mudah	cukup puas
sangat cepat	sangat puas	sangat jelas	sangat mudah	sangat puas
cepat, cukup cepat	puas	jelas	mudah	cukup puas
cukup cepat	cukup puas	cukup jelas	cukup mudah	cukup puas
cepat	sangat puas	jelas	sangat mudah	puas
cukup cepat	tidak puas	tidak jelas	cukup mudah	cukup puas
lambat	cukup puas	cukup jelas	cukup mudah	puas
lambat	tidak puas	cukup jelas	cukup mudah	cukup puas
cepat	puas	jelas	mudah	puas
cepat	puas	jelas	mudah	puas
cukup cepat	cukup puas	cukup jelas	cukup mudah	cukup puas
cepat	puas	jelas	sangat mudah	puas
cukup cepat	puas	jelas	sangat mudah	sangat puas
cukup cepat	puas, cukup puas	jelas	mudah	puas
cepat	sangat puas	jelas	cukup mudah	sangat puas
cepat	puas	jelas	mudah	puas
lambat	puas, cukup puas	cukup jelas	sangat mudah	cukup puas
lambat	cukup puas	jelas, tidak jelas	cukup mudah	cukup puas
cukup cepat	cukup puas	cukup jelas, tidak	cukup mudah	cukup puas
lambat	cukup puas	cukup jelas	cukup mudah	cukup puas
lambat	cukup puas	jelas	cukup mudah	cukup puas
sangat cepat	puas	jelas	mudah	puas
cukup cepat	cukup puas	tidak jelas	cukup mudah	cukup puas

Persentase Respons dari staf *student care*:

Cukup cepat	29,63 %
Cepat	22,22
Lambat	22,22
Sangat cepat	7,41
Cepat , cukup cepat	3,7

Persentase kepuasan jam layanan:

Cukup puas	33,33
Puas	25,93
Sangat puas	11,11
Tidak puas	7,41
Puas , cukup puas	7,41

Kejelasan informasi dari *student care*:

- Jelas
- Cukup jelas
- Tidak jelas
- Sangat jelas
- Jelas, tidak jelas
- Cukup jelas, tidak jelas

Persentase kemudahan memahami bahasa:

Cukup mudah	44,44
Mudah	22,22
Sangat mudah	18,52

Persentase kepuasan keseluruhan layanan:

Cukup puas	44,44
Puas	29, 63
Sangat puas	11,11

Hasil dan Pembahasan

Jika semua grafik kepuasan menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi, maka dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan, pelanggan sangat puas dengan layanan yang diberikan. Ini mengindikasikan bahwa Universitas telah berhasil memenuhi, bahkan melampaui, ekspektasi pelanggan dalam berbagai aspek pelayanan.

Berdasarkan temuan data dan wawancara dengan staf "*student care*", tingkat efektivitas komunikasi interpersonal antara staf "*student care*" dan mahasiswa di Universitas Bina Darma tampak masih rendah. Hal ini terlihat dari tingkat kepuasan mahasiswa yang rendah, kurangnya kejelasan peran staf "*student care*", dan volume *chat* yang tinggi dan ada yang terabaikan. Berdasarkan temuan data dan wawancara dengan staf "*student care*", tingkat efektivitas komunikasi interpersonal antara staf "*student care*" dan mahasiswa di Universitas Bina Darma tampak masih rendah. Hal ini terlihat dari tingkat kepuasan mahasiswa yang rendah, kurangnya kejelasan peran staf "*student care*", dan volume *chat* yang tinggi dan ada yang terabaikan.

Hambatan utama dalam komunikasi interpersonal di Universitas Bina Darma adalah kurangnya kejelasan peran dan tanggung jawab staf "*student care*", volume *chat* yang tinggi, dan kurangnya pelatihan dan pengembangan.

Komunikasi interpersonal yang tidak efektif memiliki dampak negatif yang signifikan terhadap kepuasan dan retensi mahasiswa. Kurangnya respons, kejelasan, dan empati dalam komunikasi dapat menyebabkan ketidakpuasan mahasiswa dan mendorong mereka untuk mencari alternatif universitas.

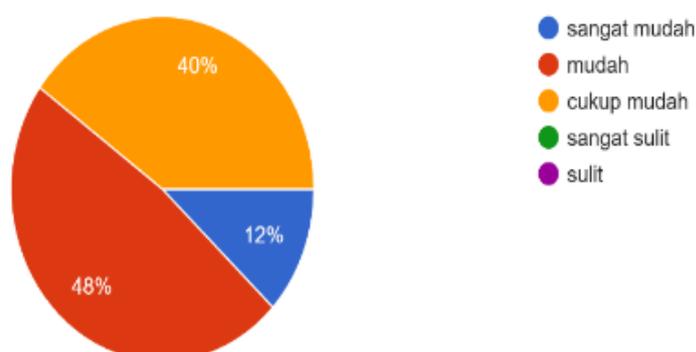
Mungkin terdapat kesenjangan persepsi yang signifikan antara staf "*student care*" dan mahasiswa mengenai kualitas komunikasi interpersonal. Staf "*student care*" mungkin merasa bahwa mereka telah melakukan yang terbaik, namun mahasiswa mungkin merasakan kurangnya empati, respons, dan kejelasan dalam komunikasi.

Kurangnya komunikasi interpersonal yang efektif dalam "*student care*" dapat berdampak negatif pada kualitas layanan pendidikan tinggi di Universitas Bina Darma. Mahasiswa mungkin merasa tidak didukung dan terisolasi, yang dapat mempengaruhi motivasi belajar dan prestasi akademik mereka. Ketidakpuasan mahasiswa dapat merusak reputasi universitas dan mengurangi daya tariknya bagi calon mahasiswa. Kurangnya komunikasi yang efektif dapat menyebabkan kesalahan, penundaan, dan pemborosan sumber daya.

Universitas Bina Darma perlu mengatasi masalah komunikasi interpersonal di “*student care*” untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa, retensi, dan kualitas layanan pendidikan tinggi. Langkah-langkah yang perlu diambil meliputi mendefinisikan peran dan tanggung jawab staf “*student care*” dengan jelas, meningkatkan pelatihan dan pengembangan staf “*student care*” dalam hal komunikasi interpersonal, menerapkan solusi untuk mengelola volume *chat* yang tinggi, mengadakan survei dan fokus grup untuk memahami persepsi mahasiswa dan staf “*student care*” mengenai komunikasi interpersonal, dan mengembangkan strategi komunikasi yang lebih efektif dan berpusat pada mahasiswa.

Dengan meningkatkan komunikasi interpersonal, Universitas Bina Darma dapat membangun hubungan yang lebih kuat dengan mahasiswa, meningkatkan kepuasan mereka, dan menciptakan lingkungan belajar yang lebih positif dan mendukung.

Bagian 2: Persepsi Terhadap Layanan Student Care A. Ketersediaan dan Aksesibilitas 1.
Seberapa mudah Anda menghubungi staf student care...lui telepon, email, atau platform online lainnya?
25 jawaban



Dari diagram hasil survei yang menunjukkan bahwa 12% responden merasa sangat mudah, 40% merasa cukup mudah, dan 48% merasa mudah dalam menghubungi staf “*student care*”, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan mayoritas responden merasakan tingkat kemudahan dalam mengakses layanan tersebut. Dengan 88% responden yang merasa mudah, baik itu merasa mudah maupun cukup mudah, ini menunjukkan bahwa layanan “*student care*” di Universitas Bina Darma relatif mudah diakses oleh mahasiswa.

Namun, meskipun angka ini cukup positif, masih ada 12% responden yang merasa sangat mudah, yang menandakan bahwa ada ruang bagi layanan ini untuk meningkatkan aksesibilitas dan responsivitas. Meningkatkan pengalaman komunikasi ini dapat berkontribusi pada kepuasan yang lebih besar di pihak mahasiswa.

Tingkat kemudahan dalam menghubungi staf “*student care*” sangat penting untuk membangun keterhubungan antara mahasiswa dan staf. Staf yang responsif dan mudah

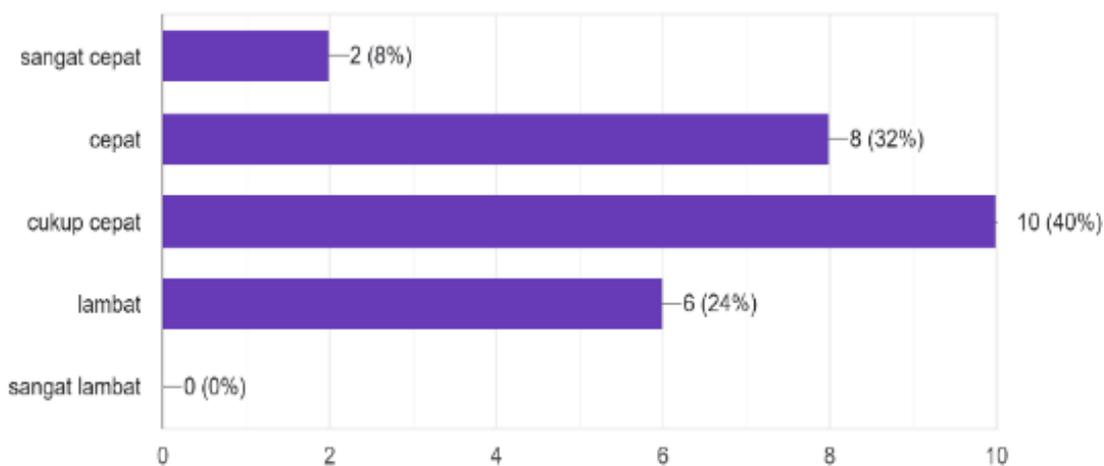
dihubungi dapat meningkatkan rasa kepercayaan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan. Di sisi lain, dengan 40% responden yang merasa cukup mudah, ini menunjukkan bahwa ada beberapa aspek yang mungkin perlu diperbaiki untuk menjadikan pengalaman komunikasi lebih baik. Staf “*student care*” dapat mengevaluasi saluran komunikasi yang ada dan mencari cara untuk meningkatkan kecepatan serta efektivitas respons.

Berdasarkan temuan ini, disarankan agar staf “*student care*” mempertimbangkan untuk melakukan pelatihan terkait keterampilan komunikasi dan penggunaan teknologi yang dapat mempermudah interaksi dengan mahasiswa. Menerapkan saluran komunikasi yang lebih langsung, seperti *chat* online atau aplikasi pesan, juga dapat meningkatkan kemudahan akses.

Secara keseluruhan, temuan ini memberi indikasi positif tentang aksesibilitas layanan “*student care*”, namun juga menunjukkan adanya kesempatan untuk meningkatkan pengalaman komunikasi yang lebih baik bagi mahasiswa di Universitas Bina Darma.

2. Seberapa cepat Anda mendapatkan respons dari staf student care?

25 jawaban



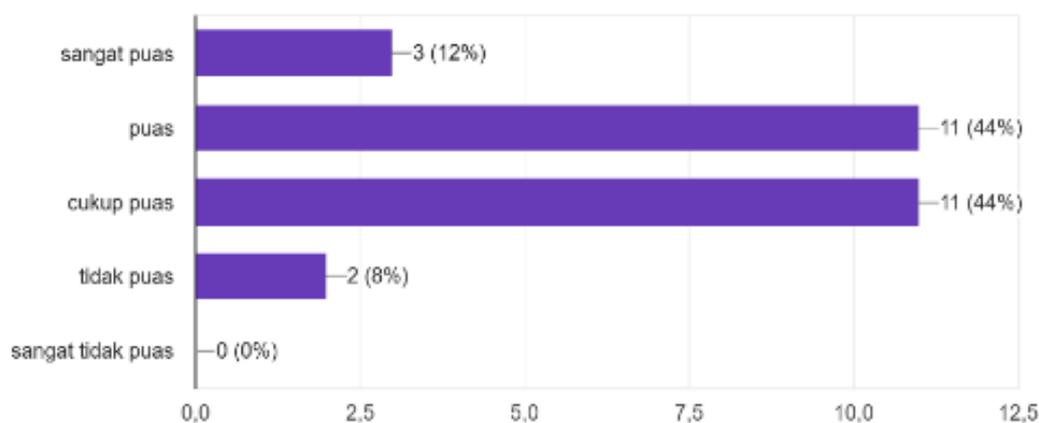
Data yang menunjukkan 8% responden merasa sangat cepat, 24% merasa lambat, 32% merasa cepat, dan 40% merasa cukup cepat atas respons dari staf “*student care*” memberikan gambaran menarik tentang persepsi mahasiswa terhadap kecepatan respons layanan. Meskipun sebagian besar mahasiswa merasa responsif, dengan 8% merasa sangat cepat, 32% merasa cepat, dan 40% merasa cukup cepat, namun masih ada 24% yang merasa lambat, yang menunjukkan bahwa ada kelompok mahasiswa yang merasa tidak puas dengan kecepatan respons layanan “*student care*”. Ini menjadi sinyal yang perlu dicermati karena bisa menunjukkan adanya kendala dalam proses penanganan pertanyaan atau keluhan mahasiswa.

Temuan ini menunjukkan bahwa ada kebutuhan untuk meningkatkan efisiensi layanan “*student care*”. Memperbaiki alur penanganan pertanyaan dan keluhan, serta menerapkan sistem notifikasi otomatis untuk konfirmasi penerimaan pertanyaan dapat membantu mempercepat proses respons. Bagi mahasiswa yang merasa lambat, penting untuk membangun transparansi tentang proses penanganan pertanyaan mereka. Memberikan informasi tentang estimasi waktu respons atau *update* tentang status penanganan pertanyaan dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa. Meskipun 40% responden merasa cukup cepat, ini bisa diartikan sebagai kesempatan untuk meningkatkan kecepatan respons dan mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

Sebaiknya penting juga menganalisis faktor-faktor yang menyebabkan kelambatan respons bagi Universitas Bina Darma. Apakah itu karena kurangnya personel, sistem yang tidak efisien, atau faktor lainnya? Dengan memahami penyebabnya, langkah-langkah yang tepat dapat diambil untuk mengatasi masalah ini. Secara keseluruhan, temuan ini menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa responsif terhadap layanan “*student care*”, tetapi masih terdapat potensi untuk meningkatkan kecepatan respons secara keseluruhan. Dengan meningkatkan efisiensi, transparansi, dan proses penanganan pertanyaan, Universitas Bina Darma dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap kecepatan respons layanan “*student care*”.

3. Seberapa puas Anda dengan jam layanan yang disediakan oleh staf *student care*?

25 jawaban



Grafik yang menunjukkan bahwa 8% responden tidak puas, 12% sangat puas, 44% puas, dan 44% merasa cukup puas terhadap jam layanan “*student care*” memberikan gambaran yang menarik tentang persepsi mahasiswa terhadap aspek ini. Meskipun ada proporsi signifikan (88%) yang merasa puas atau cukup puas, angka 8% responden yang merasa tidak puas perlu dicermati lebih lanjut. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada

mahasiswa yang merasa jam layanan “*student care*” tidak memadai untuk memenuhi kebutuhan mereka.

Memahami alasan di balik ketidakpuasan 8% responden menjadi langkah penting. Pertanyaannya adalah apakah mereka merasa jam layanan terlalu singkat, kurang fleksibel, atau tidak sesuai dengan jadwal kegiatan mereka. Melakukan wawancara atau survei lebih lanjut dapat membantu mengidentifikasi kebutuhan spesifik mahasiswa terkait jam layanan yang diinginkan.

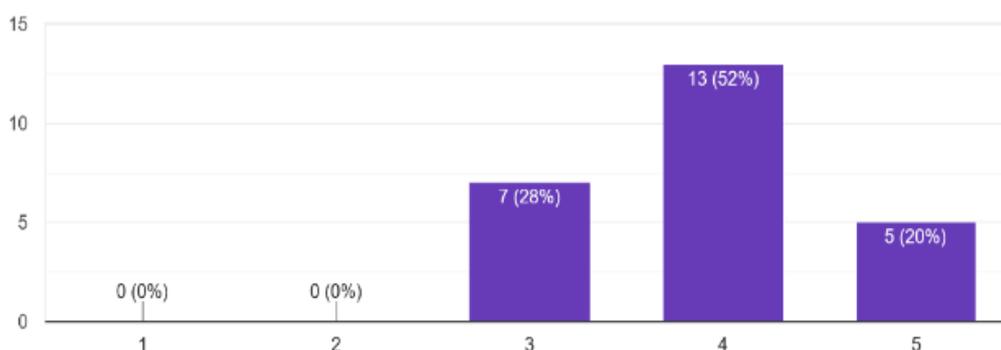
Berdasarkan analisis kebutuhan mahasiswa, evaluasi terhadap jam layanan “*student care*” yang ada perlu dilakukan. Apakah jam layanan yang ditetapkan saat ini sudah optimal atau perlu penyesuaian? Mungkin ada kebutuhan untuk membuka layanan di hari libur atau menambahkan alternatif layanan di luar jam kerja reguler.

Memberikan fleksibilitas dalam jam layanan juga dapat menjadi solusi untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa. Misalnya, menawarkan layanan online atau *chat* yang tersedia di luar jam kerja dapat membantu mahasiswa yang tidak dapat mengakses layanan di jam kerja untuk tetap mendapatkan informasi yang mereka butuhkan.

Selain itu, meningkatkan transparansi mengenai jam layanan “*student care*” sangat penting. Memastikan bahwa informasi tentang jam layanan mudah diakses dan dipahami oleh mahasiswa dapat membantu mengurangi ketidakpuasan. Informasi ini bisa dipublikasikan secara jelas di *website* universitas, brosur, atau media informasi lainnya. Secara keseluruhan, temuan ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar mahasiswa merasa puas dengan jam layanan “*student care*”, masih ada potensi untuk meningkatkan kepuasan tersebut. Dengan memahami kebutuhan mahasiswa, melakukan penyesuaian pada jam layanan, menawarkan fleksibilitas, dan meningkatkan transparansi informasi, Universitas Bina Darma dapat meningkatkan kualitas layanan “*student care*” dan, pada akhirnya, meningkatkan kepuasan mahasiswa secara keseluruhan.

B. Kemampuan Komunikasi

25 jawaban



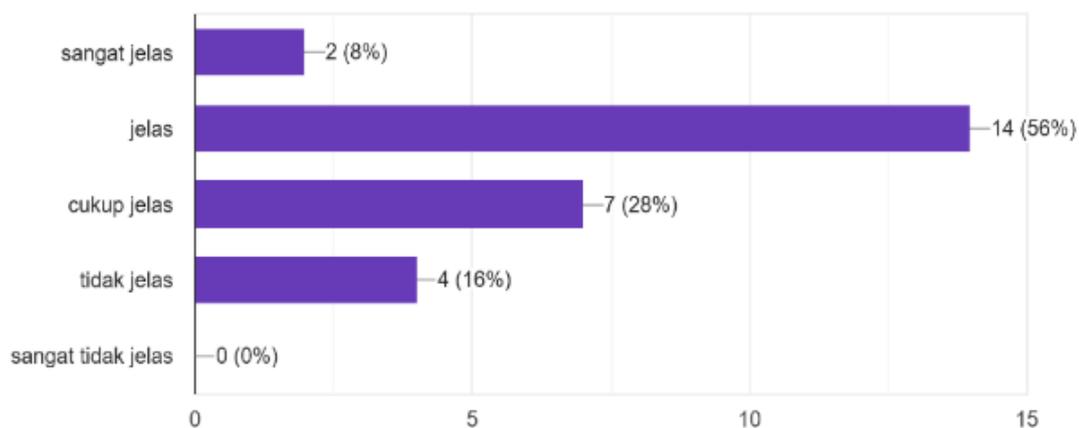
Data skala rating kemampuan komunikasi staf “*student care*” Bina Darma yang menunjukkan 20% bintang 5, 28% bintang 3, dan 52% bintang 4 memberikan gambaran mengenai persepsi mahasiswa terhadap kemampuan komunikasi staf “*student care*”. Mayoritas mahasiswa (72%) memberikan penilaian positif, dengan 52% memberikan rating bintang 4 dan 20% memberikan rating bintang 5, menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa puas dengan kemampuan komunikasi staf “*student care*”.

Namun, angka 28% mahasiswa yang memberikan rating bintang 3 menandakan bahwa masih ada proporsi yang signifikan yang merasa kemampuan komunikasi staf “*student care*” perlu ditingkatkan. Ini menunjukkan bahwa meskipun mayoritas merasa puas, masih ada ruang untuk meningkatkan kejelasan komunikasi, meningkatkan empati, menerapkan teknologi komunikasi, dan membangun hubungan yang lebih positif dengan mahasiswa.

Dengan melakukan pelatihan, menerapkan teknologi, dan membangun hubungan yang lebih positif dengan mahasiswa, Universitas Bina Darma dapat meningkatkan kemampuan komunikasi staf “*student care*” dan meningkatkan kepuasan mahasiswa secara keseluruhan.

1. Seberapa jelas staf student care dalam menjelaskan informasi kepada Anda?

25 jawaban



Data skala persentase kejelasan informasi yang menunjukkan 8% sangat jelas, 16% tidak jelas, 28% cukup jelas, dan 58% jelas memberikan gambaran tentang persepsi mahasiswa terhadap kejelasan informasi yang diberikan oleh staf “*student care*”. Meskipun mayoritas mahasiswa (84%) merasa informasi yang diberikan cukup jelas atau jelas, angka 16% yang merasa tidak jelas menunjukkan bahwa masih ada proporsi yang signifikan yang merasa informasi yang diberikan kurang jelas.

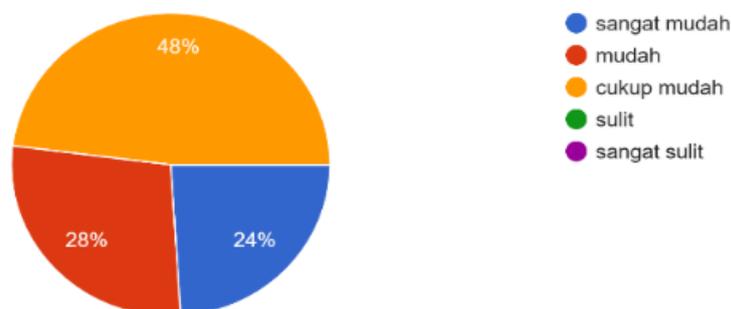
Ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar mahasiswa merasa puas dengan kejelasan informasi, masih ada ruang untuk perbaikan. Meningkatkan kejelasan informasi yang diberikan oleh staf "*student care*" dapat dilakukan dengan berbagai cara, seperti menggunakan bahasa yang lebih mudah dipahami, menyusun informasi dengan lebih terstruktur, dan memberikan contoh konkret untuk memperjelas penjelasan.

Selain itu, menawarkan berbagai saluran komunikasi, seperti platform online atau aplikasi *chat*, dapat membantu staf "*student care*" untuk memberikan informasi dengan lebih efektif dan mudah dipahami oleh mahasiswa. Memastikan bahwa informasi penting dipublikasikan secara jelas di *website* universitas atau media informasi lainnya juga dapat membantu meningkatkan kejelasan informasi.

Secara keseluruhan, temuan ini menunjukkan bahwa kejelasan informasi yang diberikan oleh staf "*student care*" secara umum baik, namun masih ada potensi untuk meningkatkannya. Dengan meningkatkan kejelasan informasi, Universitas Bina Darma dapat meningkatkan kualitas layanan "*student care*" dan meningkatkan kepuasan mahasiswa secara keseluruhan.

2. Seberapa mudah Anda memahami bahasa yang digunakan oleh staf student care?

25 jawaban



Data yang menunjukkan 24% responden merasa sangat mudah memahami, 28% merasa mudah, dan 48% merasa cukup mudah memahami bahasa yang digunakan oleh staf "*student care*" menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa merasa cukup mudah atau mudah memahami bahasa yang digunakan oleh staf "*student care*". Meskipun angka ini menunjukkan hasil yang positif, kita perlu memperhatikan bahwa terdapat 48% responden yang merasa "cukup mudah" memahami bahasa yang digunakan. Artinya, masih ada potensi untuk meningkatkan kemudahan bahasa yang digunakan oleh staf "*student care*".

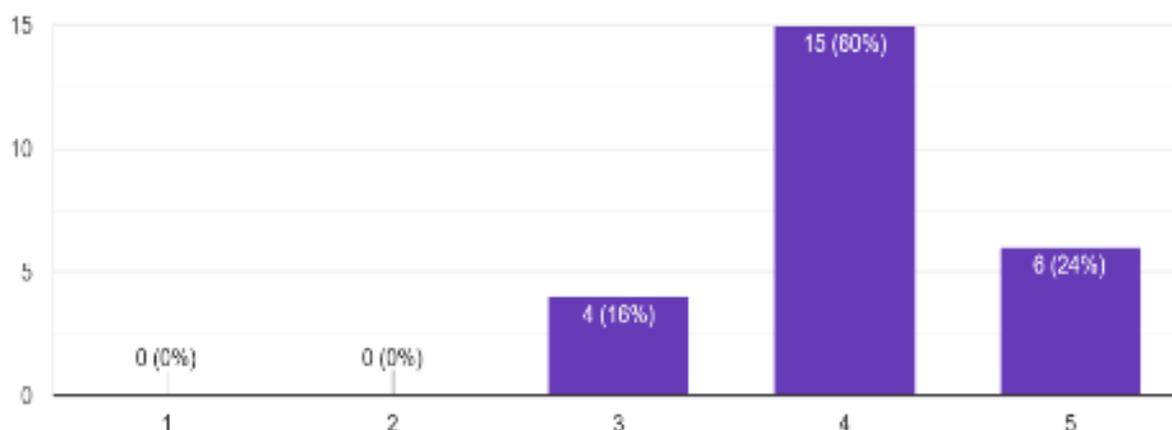
Ini bisa berarti bahwa staf "*student care*" mungkin menggunakan bahasa yang terlalu formal, menggunakan istilah teknis yang tidak dipahami oleh semua mahasiswa, atau menggunakan bahasa yang terlalu kompleks. Untuk meningkatkan kemudahan bahasa yang digunakan, staf "*student care*" perlu menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah

dipahami oleh semua mahasiswa, terlepas dari latar belakang pendidikan mereka. Hindari penggunaan istilah teknis atau bahasa yang terlalu formal. Memberikan contoh konkret dapat memperjelas penjelasan, dan nada bicara yang ramah dan empatik dapat membantu mahasiswa merasa lebih nyaman dan mudah memahami informasi yang diberikan. Staf *“student care”* perlu memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk bertanya jika mereka tidak memahami informasi yang diberikan. Dengan meningkatkan kemudahan bahasa yang digunakan, staf *“student care”* dapat meningkatkan efektivitas komunikasi dan membangun hubungan yang lebih baik dengan mahasiswa. Hal ini akan berdampak positif pada kepuasan mahasiswa terhadap layanan *“student care”*.

Empati dan Dukungan

C. Empati dan Dukungan Emosional

25 jawaban



Data yang menunjukkan 16% mahasiswa memberikan rating 3, 24% memberikan rating 5, dan 60% memberikan rating 4 untuk empati dan dukungan staf *“student care”* menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa merasa puas dengan empati dan dukungan yang diberikan oleh staf *“student care”*. Meskipun angka ini positif, 16% mahasiswa yang memberikan rating 3 menunjukkan bahwa masih ada ruang untuk peningkatan dalam hal empati dan dukungan. Ini bisa berarti bahwa sebagian mahasiswa merasa kurang mendapat perhatian, pemahaman, atau bantuan yang mereka butuhkan dari staf *“student care”*.

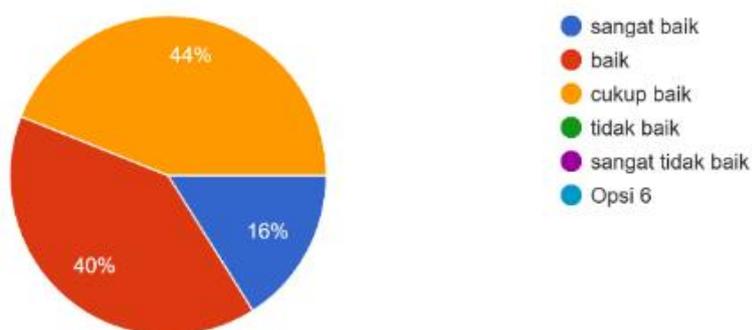
Untuk meningkatkan empati dan dukungan, staf *“student care”* perlu dilatih untuk menjadi pendengar yang aktif dan empatik. Mereka perlu menunjukkan bahwa mereka benar-benar mendengarkan dan memahami masalah yang dihadapi oleh mahasiswa. Staf *“student care”* juga perlu menunjukkan kepekaan terhadap perasaan dan kebutuhan mahasiswa. Mereka perlu berusaha untuk memahami perspektif mahasiswa dan

memberikan dukungan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Selain itu, staf “*student care*” perlu memberikan solusi yang tepat dan efektif untuk masalah yang dihadapi oleh mahasiswa. Mereka perlu memastikan bahwa solusi yang diberikan benar-benar membantu mahasiswa dan tidak hanya memberikan jawaban yang umum. Membangun hubungan yang positif dan profesional dengan mahasiswa juga sangat penting. Staf “*student care*” perlu menunjukkan bahwa mereka peduli dengan kesejahteraan mahasiswa dan siap membantu mereka.

Dengan meningkatkan empati dan dukungan yang diberikan, staf “*student care*” dapat meningkatkan kualitas layanan dan membangun kepercayaan dengan mahasiswa. Hal ini akan berdampak positif pada kepuasan mahasiswa dan meningkatkan citra positif Universitas Bina Darma.

1. Seberapa baik staf student care dalam memahami kesulitan dan tantangan yang Anda hadapi?

25 jawaban



Data yang menunjukkan 16% mahasiswa merasa sangat baik, 40% merasa baik, dan 44% merasa cukup baik dalam menilai seberapa baik staf “*student care*” dalam memahami kesulitan dan tantangan mahasiswa memberikan gambaran positif tentang persepsi mahasiswa terhadap kemampuan staf “*student care*” dalam memahami mereka. Meskipun mayoritas mahasiswa merasa staf “*student care*” cukup baik atau baik dalam memahami kesulitan dan tantangan mereka, angka 16% yang merasa sangat baik menunjukkan bahwa masih ada potensi untuk meningkatkan kemampuan staf “*student care*” dalam memahami mahasiswa dengan lebih mendalam.

Meningkatkan kemampuan staf “*student care*” dalam memahami kesulitan dan tantangan mahasiswa dapat dilakukan dengan berbagai cara. Staf “*student care*” perlu dilatih untuk menjadi pendengar yang aktif dan empatik. Mereka perlu menunjukkan bahwa mereka benar-benar mendengarkan dan memahami masalah yang dihadapi oleh mahasiswa. Membangun hubungan yang positif dan profesional dengan mahasiswa juga sangat penting. Staf “*student care*” perlu menunjukkan bahwa mereka peduli dengan

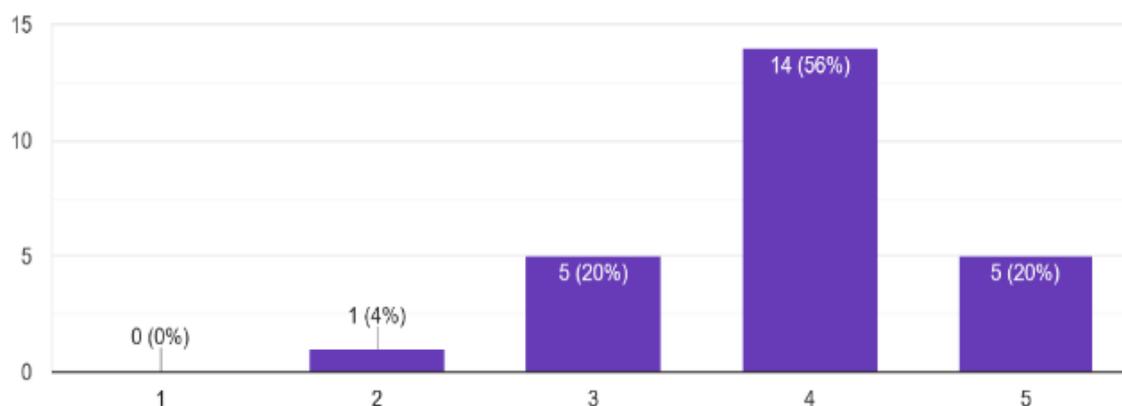
kesejahteraan mahasiswa dan siap membantu mereka. Dengan membangun kepercayaan, mahasiswa akan merasa lebih nyaman untuk berbagi kesulitan dan tantangan mereka dengan staf “*student care*”.

Staf “*student care*” juga perlu memiliki pemahaman yang baik tentang berbagai kesulitan dan tantangan yang dihadapi oleh mahasiswa. Mereka perlu mengikuti pelatihan dan program pengembangan untuk memperluas pengetahuan mereka tentang isu-isu mahasiswa, seperti masalah akademik, masalah pribadi, atau masalah keuangan. Staf “*student care*” perlu memberikan dukungan yang tepat dan efektif untuk masalah yang dihadapi oleh mahasiswa. Mereka perlu memastikan bahwa solusi yang diberikan benar-benar membantu mahasiswa dan tidak hanya memberikan jawaban yang umum.

Dengan meningkatkan kemampuan staf “*student care*” dalam memahami kesulitan dan tantangan mahasiswa, Universitas Bina Darma dapat meningkatkan kualitas layanan “*student care*” dan membangun hubungan yang lebih kuat dengan mahasiswa. Hal ini akan berdampak positif pada kepuasan mahasiswa dan meningkatkan citra positif Universitas Bina Darma.

D. Kejelasan Peran dan Tanggung Jawab

25 jawaban



Dari data rating kejelasan peran dan tanggung jawab ditemukan hasil 4% memberi rating 2, 20% rating 3, 20% rating 5, dan 56% rating 4. Berdasarkan data yang diberikan mengenai rating kejelasan peran dan tanggung jawab, kita bisa menghitung nilai total rating dengan mempertimbangkan persentase masing-masing rating. Dengan menggunakan skala dari 1 hingga 5, kita dapat menghitung nilai rata-rata sebagai berikut:

1) Rating 2: $4\% \times 2 = 0.08$

2) Rating 3: $20\% \times 3 = 0.60$

3) Rating 4: $56\% \times 4 = 2.24$

4) Rating 5: $20\% \times 5 = 1.00$

Total nilai rating = $0.08 + 0.60 + 2.24 + 1.00 = 3.92$

Dari hasil perhitungan ini, nilai rata-rata untuk rating kejelasan peran dan tanggung jawab adalah 3.92.

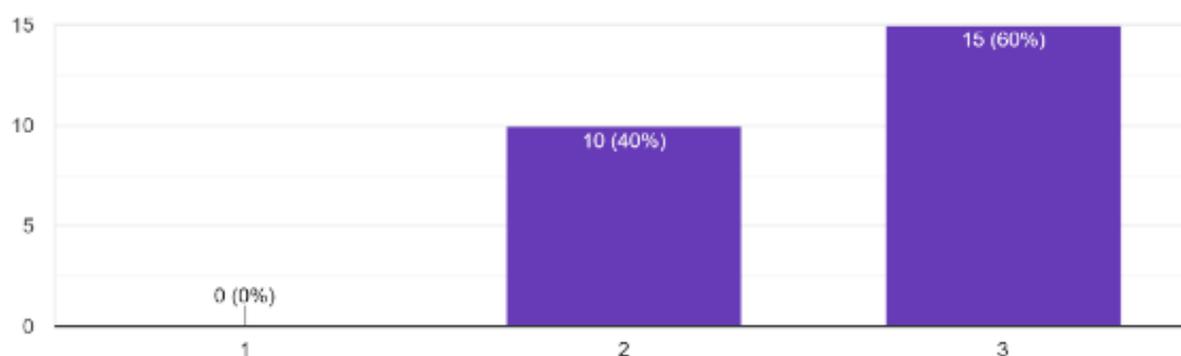
Deskripsi hasil temuan menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa memberikan penilaian yang positif terhadap kejelasan peran dan tanggung jawab staf “*student care*”. Dengan 56% responden memberikan rating 4 dan 20% memberikan rating 5, ini menandakan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa bahwa peran dan tanggung jawab staf “*student care*” cukup jelas. Namun, ada juga 20% responden yang memberikan rating 3, serta 4% yang memberikan rating 2, yang menunjukkan bahwa masih ada sebagian mahasiswa yang merasa kurang jelas tentang peran dan tanggung jawab tersebut.

Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun sebagian besar mahasiswa puas, masih terdapat kesempatan untuk meningkatkan kejelasan informasi mengenai peran dan tanggung jawab staf “*student care*”. Mengatasi ketidakpastian ini bisa dilakukan dengan cara yang lebih transparan dalam menyampaikan informasi tentang peran dan tanggung jawab yang dimiliki oleh staf “*student care*”, sehingga semua mahasiswa dapat memahami dengan baik apa yang diharapkan dari mereka dan dari staf dalam konteks dukungan yang diberikan. Dengan demikian, Universitas Bina Darma dapat meningkatkan kejelasan dan efektivitas komunikasi dalam layanan “*student care*”, yang pada akhirnya akan berdampak positif pada kepuasan mahasiswa.

Kepuasan Keseluruhan Layanan

Bagian 3: Kepuasan Keseluruhan

25 jawaban



Temuan data skala rating Kepuasan Keseluruhan Layanan menunjukkan bahwa 40% mahasiswa memberikan rating 2 dan 60% memberikan rating 3. Meskipun tidak ada yang memberikan rating 1, yang menunjukkan bahwa tidak ada mahasiswa yang merasa sangat tidak puas, tingginya proporsi mahasiswa yang memberikan rating 2 dan 3

mengindikasikan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa kurang puas dengan layanan *student care*.

Ini menunjukkan bahwa layanan *student care* di Universitas Bina Darma belum sepenuhnya memenuhi harapan mahasiswa. Penting untuk memahami apa yang menyebabkan ketidakpuasan ini. Apakah masalahnya terkait dengan kecepatan respons, kejelasan informasi, kemampuan komunikasi staf, atau aspek lainnya? Universitas Bina Darma perlu melakukan evaluasi yang menyeluruh terhadap layanan *student care* untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan.

Setelah mengidentifikasi area masalah, upaya perlu dilakukan untuk memperbaiki layanan dan meningkatkan kepuasan mahasiswa. Dengan meningkatkan kualitas layanan *student care*, Universitas Bina Darma dapat membangun hubungan yang lebih baik dengan mahasiswa dan meningkatkan citra positif universitas.

Sebagai tambahan, skala rating yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala 1 hingga 5, di mana:

- 1: Sangat tidak puas
- 2: Tidak puas
- 3: Netral/Cukup puas
- 4: Puas
- 5: Sangat puas

Dengan memahami skala ini, kita dapat melihat bahwa mayoritas mahasiswa (100%) memberikan rating di bawah "puas", yang menunjukkan bahwa ada kebutuhan mendesak untuk meningkatkan kualitas layanan *student care* di Universitas Bina Darma

Tingkat kepuasan yang tinggi cenderung menciptakan pelanggan yang loyal. Pelanggan yang puas cenderung akan terus menggunakan layanan dan bahkan merekomendasikannya kepada orang lain, (dalam konteks layanan "*student care*" di universitas Bina Darma).

Loyalitas pelanggan, terutama dalam konteks layanan "*student care*" di Universitas Bina Darma, merupakan suatu komitmen mendalam yang ditunjukkan oleh mahasiswa terhadap institusi. Tingkat kepuasan yang tinggi menjadi fondasi kuat bagi terbentuknya loyalitas ini. Ketika mahasiswa merasa puas dengan layanan yang diberikan, mulai dari proses pendaftaran, bimbingan akademik, hingga fasilitas yang tersedia, mereka cenderung untuk terus memilih Universitas Bina Darma sebagai tempat menuntut ilmu. Lebih dari itu, mahasiswa yang puas akan dengan sukarela merekomendasikan universitas kepada calon mahasiswa lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan tidak hanya berdampak pada keberlanjutan hubungan antara mahasiswa dan universitas, tetapi juga berkontribusi pada pertumbuhan reputasi institusi. Loyalitas mahasiswa yang tinggi juga dapat diwujudkan dalam bentuk partisipasi aktif dalam kegiatan kampus, memberikan masukan yang

konstruktif, serta mempertahankan nilai akademik yang baik. Dengan demikian, layanan "*student care*" yang berkualitas tidak hanya sekadar memenuhi kebutuhan mahasiswa, tetapi juga membangun hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan antara mahasiswa dan Universitas Bina Darma.

Simpulan

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa:

1. Penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal antara staf *student care* dan mahasiswa di Universitas Bina Darma memiliki tingkat efektivitas yang bervariasi. Beberapa interaksi berjalan baik, namun terdapat juga kendala yang menghambat komunikasi yang efektif.
2. Terdapat beberapa hambatan utama yang mengganggu komunikasi interpersonal dalam pelayanan mahasiswa, antara lain kurangnya waktu untuk interaksi langsung, perbedaan ekspektasi antara staf dan mahasiswa, serta penggunaan saluran komunikasi yang kurang optimal.
3. Kualitas komunikasi interpersonal berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dan retensi mereka di universitas. Ketidakpuasan yang muncul akibat komunikasi yang tidak efektif dapat mengurangi motivasi mahasiswa untuk melanjutkan studi mereka.
4. Penelitian ini mengungkapkan adanya kesenjangan persepsi antara staf *student care* dan mahasiswa mengenai kualitas komunikasi yang ada. Hal ini menunjukkan perlunya strategi komunikasi yang lebih terstruktur untuk meningkatkan hubungan antara kedua belah pihak.
5. Kurangnya komunikasi interpersonal yang efektif memiliki dampak negatif terhadap kualitas layanan pendidikan tinggi di Universitas Bina Darma. Oleh karena itu, perlu adanya langkah-langkah untuk meningkatkan kualitas komunikasi dan interaksi antara staf dan mahasiswa.

Dengan kesimpulan ini, diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas tentang hasil penelitian dan implikasinya terhadap layanan *student care* di Universitas Bina Darma.

Daftar Pustaka

- Anwar, K. 2020. Proses Komunikasi Interpersonal Konselor dalam Penanggulangan Korban Narkotika (Studi pada Yayasan Rehabilitasi Permata Hati Kita), Doctoral dissertation: UIN Ar-Raniry.
- Blumer, H. 1969. Symbolic interactionism: Perspective and method. Prentice-Hall.
- Budi, B dkk. 2023. Komunikasi Interpersonal Guru Dalam Meningkatkan Motivasi Belajar Siswa. Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran (JRPP), 6 (4), 1987-1992.

- Gudykunst, W. B. 2003. *Theorizing about intercultural communication*. Sage Publications.
- Lincoln Y. S., & Guba, E. G. 2000. Paradigmatic controversies, contradictions, and emerging confluences. *Handbook of qualitative research*.
- Mead, G. H. 1934. *Mind, self, and society from the standpoint of a social behaviorist*. University of Chicago Press.
- Peter L. Berger dan Thomas Luckmann.1966. *The Social Construction of Reality*. Penguin Books.
- Rubiyanti, Y., & Widyana, R.2012. Pengaruh pelatihan pengungkapan diri terhadap peningkatan kemampuan komunikasi interpersonal karyawan. *Jurnal Psikologi*, 16.
- Sari, D. P., Ferdiansyah, M., Surtiyoni, E., & Arizona, A. 2022. Kemampuan Komunikasi Interpersonal Guru Bimbingan Konseling dalam Menumbuhkan Self-Efficacy Siswa di Sekolah Menengah Pertama. *Bulletin of Counseling and Psychotherapy*, 4(2), 533–539.
- Sari,L. L., & Wati, C. L. S. 2020. Kemampuan komunikasi interpersonal siswa kelas IX SMA katolik RICCI II. *Psiko Edukasi*, 18 (1), 32–43.
- Schein, E. H. (1992). *Organizational culture and leadership* (2nd ed.). Jossey-Bass.
- Sengga, E. L. P., Ladu, D. B., & Ilmiyah, S. 2022. Profil Identitas Profesi Konselor Berdasarkan Persepsi Peserta Didik. *PD ABKIN JATIM Open Journal System*, 3(1), 105–110.
- Sumarto, S., & Harahap, E. K. 2020. *Komunikasi Bimbingan Dan Konseling*.
- Tajfel, H. 1978. *Social identity and intergroup relations*. Cambridge University Press.
- Tajfel, H., & Turner, J. C. (1979). An integrative theory of intergroup conflict. In W. G. Austin & S. Worchel (Eds.), *The social psychology of intergroup relations*1 (pp. 33-47). Brooks/Cole Publishing Company.
- Ting-Toomey, S. 2016. *Communicating across cultures*. Guilford Publications
- Ulfah, U., & Arifudin, O. 2021. Implikasi Masyarakat Ekonomi Asean (Mea) Bagi Pemberdayaan Bimbingan Dan Konseling Dalam Mengembangkan Kompetensi Konselor. *Jurnal Tahsinia*, 2 (1), 67–77.
- Wahyuni, Y. S. S. 2022. Komunikasi Antarpribadi Dalam Pembentukan Konsep Diri Pada Kaum Tuli Komunitas Ikatan Kebersamaan Anak Tuli (Ikat) Samarinda. *E-Journal S1 Ilmu Komunikasi*, 10 (3), 105–117.
- Walher, J. B. 2014. *Interpersonal communication: A relational perspective*. McGraw-Hill Education.
- Walther, J. B., & Parks, M. R. 2002. Cues filtered out, cues filtered in: A critical analysis of social presence theory. *Communication Research*, 29(1), 1-34.

-
- Widodo, H., Sari, D. P., Wanhar, F. A., & Julianto, J. 2021. Pengaruh Pemberian Layanan Bimbingan dan Konseling Terhadap Komunikasi Interpersonal Siswa SMK. *Edukatif : Jurnal Ilmu Pendidikan*, 3(4), 2168– 2175.
- Zulyusri, F. 2023. Peranan Guru Bimbingan Konseling (BK) dalam Menyelesaikan Masalah Untuk Meningkatkan Hasil Belajar Peserta Didik. 7, 89–95