



Evaluasi Efektivitas Layanan Tim PMB dalam Mendukung Proses Pendaftaran Mahasiswa Baru di ITB Tuban

Fadhoilus Shofi*, Kafka Rozika Mei-V, Faisal Majid, Fima Heryuni Agustin, Widia Selviana Ananda Putri, Ana Rufa Ida, Sita Romadhoni, Ahmad Wildan Habibullah, Nuryani Hera Pramesti, Nurus Sa'diyah, Rifqi Ainul Ahmadi
Institut Teknologi dan Bisnis Tuban, Tuban/Indonesia
E-mail: fadhoilusshofi@gmail.com*

Info Artikel	Abstrak
<p>Kata Kunci: Efektivitas Layanan, PMB, Pendaftaran Mahasiswa Baru, Kualitas Layanan, Institut Teknologi Dan Bisnis Tuban</p>	<p>Penelitian ini bertujuan mengevaluasi efektivitas layanan Tim Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB) dalam mendukung proses pendaftaran mahasiswa baru di Institut Teknologi dan Bisnis Tuban. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui kuesioner kepada 195 responden calon mahasiswa baru Tahun Akademik 2025/2026. Data dianalisis dengan analisis deskriptif kuantitatif melalui frekuensi dan persentase. Indikator yang dikaji meliputi keramahan, kejelasan informasi, kecepatan respons, tingkat bantuan, media informasi, dan kemudahan pendaftaran. Hasil penelitian menunjukkan layanan Tim PMB tergolong efektif. Sebanyak 93,3% responden menilai Tim PMB sangat ramah, 90,3% menyatakan informasi sangat jelas, 98% menilai respons cepat dan sangat cepat, seluruh responden merasa terbantu, dan 99% menilai proses pendaftaran mudah dan sangat mudah. Temuan ini menunjukkan layanan PMB telah mendukung kebutuhan calon mahasiswa, meskipun optimalisasi <i>website</i>, kejelasan teknis, pengecekan akun, dan media informasi resmi masih perlu ditingkatkan.</p>
<p>Korespondensi: Fadhoilus Shofi* Institut Teknologi dan Bisnis Tuban E-mail: fadhoilusshofi@gmail.com</p>	<p><i>Abstract</i> <i>This study evaluates the effectiveness of the New Student Admission Team services in supporting the student registration process at Institut Teknologi dan Bisnis Tuban. A quantitative survey method was applied by distributing questionnaires to 195 prospective students in the 2025/2026 academic year. The data were analyzed using quantitative descriptive analysis through frequency and percentage calculations. The indicators included staff friendliness, clarity of information, response speed, level of assistance, information media, and ease of registration. The results show that the admission services were effective. A total of 93.3% of respondents rated the team as very friendly, 90.3% stated that the information was very clear, 98% assessed the response as fast and very fast, all respondents felt assisted, and 99% rated the registration process as easy and very easy. The findings indicate that the admission services supported prospective students' needs, although website optimization, technical information clarity,</i></p>

PENDAHULUAN

Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB) merupakan tahapan penting dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi karena menjadi pintu awal interaksi antara calon mahasiswa dan institusi. Layanan pada tahap ini tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga membentuk persepsi awal calon mahasiswa terhadap mutu perguruan tinggi. Layanan yang cepat, jelas, ramah, dan mudah diakses dapat meningkatkan kepercayaan serta kenyamanan calon mahasiswa dalam mengikuti proses pendaftaran.

Persaingan antarperguruan tinggi di Indonesia semakin meningkat seiring banyaknya pilihan institusi pendidikan tinggi. Badan Pusat Statistik (2025) mencatat bahwa pada tahun 2024 terdapat 2.937 perguruan tinggi di Indonesia dengan 8.467.714 mahasiswa, sedangkan Jawa Timur memiliki 344 perguruan tinggi dengan 947.251 mahasiswa. Kondisi ini menuntut Institut Teknologi dan Bisnis Tuban untuk menghadirkan layanan PMB yang efektif agar mampu memberikan pengalaman pendaftaran yang baik bagi calon mahasiswa.

Calon mahasiswa membutuhkan informasi yang jelas mengenai program studi, alur pendaftaran, biaya, jadwal, persyaratan, seleksi, dan tahapan registrasi. Ketidakjelasan informasi, respons yang lambat, serta prosedur yang rumit dapat menimbulkan kebingungan dan menurunkan minat calon mahasiswa. Hasil survei terhadap 195 responden menunjukkan bahwa layanan Tim PMB memperoleh penilaian positif: 93,3% responden menilai sangat ramah, 90,3% menyatakan informasi sangat jelas, 98% menilai respons cepat dan sangat cepat, seluruh responden merasa terbantu, dan 99% menilai proses pendaftaran mudah dan sangat mudah (Tim PMB Institut Teknologi dan Bisnis Tuban, 2026).

Meskipun demikian, beberapa aspek masih perlu ditingkatkan, terutama kendala *website*, pengecekan akun, kejelasan teknis, serta optimalisasi media informasi resmi. Sumber informasi awal calon mahasiswa juga masih didominasi oleh teman sebesar 40,5%, sehingga kanal resmi seperti media sosial, *website*, sosialisasi sekolah, dan kerja sama dengan Guru BK perlu diperkuat.

Penelitian ini menggunakan teori kualitas layanan *SERVQUAL* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Model ini menilai kualitas layanan melalui lima dimensi, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Kelima dimensi tersebut relevan untuk mengevaluasi layanan PMB karena proses pendaftaran memerlukan sarana informasi, keakuratan layanan, kecepatan respons, kepercayaan, dan empati dari petugas.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki hubungan erat dengan kepuasan pengguna layanan pendidikan. Ermini dan Nindiati (2019) menemukan bahwa kualitas pelayanan panitia PMB berpengaruh terhadap kepuasan calon mahasiswa. Fatmawati dan Murfi (2024) menjelaskan bahwa *SERVQUAL* dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan pendidikan. Gunawan et al. (2024), Lubis et al. (2024), dan Supriyanto et al. (2025) juga menegaskan bahwa kualitas layanan penting untuk meningkatkan kepuasan, loyalitas, dan strategi perbaikan layanan perguruan tinggi. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas layanan Tim PMB dalam mendukung proses pendaftaran mahasiswa baru di Institut Teknologi dan Bisnis Tuban.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Pendekatan kuantitatif digunakan karena data penelitian berbentuk angka dan dianalisis secara statistik. Sugiyono (2019) menjelaskan bahwa penelitian kuantitatif digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu melalui instrumen penelitian dan analisis data statistik.

Populasi penelitian adalah calon mahasiswa baru Institut Teknologi dan Bisnis Tuban Tahun Akademik 2025/2026 yang telah mengikuti proses pendaftaran dan memperoleh layanan dari Tim PMB. Sampel penelitian berjumlah 195 responden, yaitu calon mahasiswa baru yang mengisi kuesioner penilaian layanan PMB.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang memuat indikator keramahan petugas, kejelasan informasi, kecepatan respons, kemudahan proses pendaftaran, tingkat bantuan, sumber informasi, daya tarik media sosial, serta masukan terhadap layanan PMB. Data dianalisis menggunakan analisis deskriptif kuantitatif melalui perhitungan frekuensi dan persentase, kemudian disajikan dalam tabel dan uraian naratif.

HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan Tim PMB Institut Teknologi dan Bisnis Tuban secara umum telah berjalan efektif. Efektivitas tersebut terlihat dari penilaian responden pada indikator keramahan, kejelasan informasi, kecepatan respons, bantuan selama pendaftaran, sumber informasi, media sosial, dan kemudahan pendaftaran. Hasil deskriptif setiap indikator disajikan pada tabel berikut.

Tabel 1. Keramahan Tim PMB

Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat ramah	182	93,3%
Biasa saja	13	6,7%
Total	195	100%

Sumber : Data Olahan Peneliti (2026)

Berdasarkan Tabel 1, aspek keramahan memperoleh penilaian sangat baik. Sebanyak 182 responden atau 93,3% menilai Tim PMB sangat ramah, sedangkan 13 responden atau 6,7% menilai biasa saja. Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas calon mahasiswa merasakan pelayanan yang ramah selama proses pendaftaran.

Tabel 2. Kejelasan Informasi

Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat jelas	176	90,3%
Biasa saja	15	7,7%
Kurang jelas	4	2,1%
Total	195	100%

Sumber : Data Olahan Peneliti (2026)

Berdasarkan Tabel 2, sebanyak 176 responden atau 90,3% menyatakan bahwa informasi yang diberikan Tim PMB sangat jelas. Sebanyak 15 responden atau 7,7% menilai biasa saja, dan 4 responden atau 2,1% menilai kurang jelas. Hasil ini menunjukkan bahwa informasi mengenai proses pendaftaran, persyaratan, dan tahapan PMB secara umum telah tersampaikan dengan baik.

Tabel 3. Kecepatan Respons Tim PMB

Kategori	Frekuensi	Persentase
Cepat	115	59,0%
Sangat cepat	76	39,0%
Lambat	4	2,1%
Total	195	100%

Sumber : Data Olahan Peneliti (2026)

Berdasarkan Tabel 3, sebanyak 115 responden atau 59,0% menilai respons Tim PMB cepat, 76 responden atau 39,0% menilai sangat cepat, dan 4 responden atau 2,1% menilai lambat. Dengan demikian, 98,0% responden menilai respons Tim PMB berada pada kategori cepat dan sangat cepat.

Tabel 4. Tingkat Bantuan Selama Proses Pendaftaran

Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat terbantu	145	74,4%
Terbantu	50	25,6%
Total	195	100%

Sumber : Data Olahan Peneliti (2026)

Berdasarkan Tabel 4, seluruh responden menyatakan merasa terbantu selama proses pendaftaran. Sebanyak 145 responden atau 74,4% merasa sangat terbantu, sedangkan 50 responden atau 25,6% merasa terbantu. Tidak terdapat responden yang menyatakan tidak terbantu.

Tabel 5. Sumber Informasi Awal tentang Institut Teknologi dan Bisnis Tuban

Sumber informasi	Frekuensi	Persentase
Teman	79	40,5%
Keluarga	34	17,4%
Sosialisasi	34	17,4%
Media sosial	34	17,4%
Guru BK/Sekolah	14	7,2%
Total	195	100%

Sumber : Data Olahan Peneliti (2026)

Berdasarkan Tabel 5, sumber informasi awal calon mahasiswa paling banyak berasal dari teman, yaitu 79 responden atau 40,5%. Informasi dari keluarga, sosialisasi, dan media sosial masing-masing sebesar 17,4%, sedangkan Guru BK/Sekolah sebesar 7,2%.

Tabel 6. Daya Tarik dan Informatif Media Sosial PMB

Kategori	Frekuensi	Persentase
Menarik	106	54,4%
Sangat menarik	77	39,5%
Biasa saja	12	6,2%
Total	195	100%

Sumber : Data Olahan Peneliti (2026)

Berdasarkan Tabel 6, media sosial PMB memperoleh penilaian positif. Sebanyak 106 responden atau 54,4% menilai media sosial menarik, 77 responden atau 39,5% menilai sangat menarik, dan 12 responden atau 6,2% menilai biasa saja.

Tabel 7. Kemudahan Proses Pendaftaran

Kategori	Frekuensi	Persentase
Mudah	107	54,9%
Sangat mudah	86	44,1%
Sulit	2	1,0%
Total	195	100%

Sumber : Data Olahan Peneliti (2026)

Berdasarkan Tabel 7, sebanyak 107 responden atau 54,9% menilai proses pendaftaran mudah, 86 responden atau 44,1% menilai sangat mudah, dan 2 responden atau 1,0% menilai sulit. Dengan demikian, 99,0% responden menilai proses pendaftaran mudah dan sangat mudah.

Masukan responden menunjukkan bahwa sebagian besar calon mahasiswa menilai proses pendaftaran sudah berjalan baik, mudah, dan terbantu oleh Tim PMB. Beberapa masukan yang masih muncul berkaitan dengan kendala *website*, pengecekan akun, kejelasan teknis, serta kebutuhan penguatan media informasi resmi.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan Tim PMB Institut Teknologi dan Bisnis Tuban telah berjalan efektif dalam mendukung proses pendaftaran mahasiswa baru. Temuan ini tercermin dari tingginya penilaian responden terhadap keramahan, kejelasan informasi, kecepatan respons, bantuan selama pendaftaran, daya tarik media sosial, dan kemudahan proses pendaftaran.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan Tim PMB Institut Teknologi dan Bisnis Tuban secara umum telah berjalan efektif dalam mendukung proses pendaftaran mahasiswa baru. Efektivitas tersebut terlihat dari tingginya penilaian responden terhadap beberapa indikator layanan, yaitu keramahan petugas, kejelasan informasi, kecepatan respons, tingkat bantuan, daya tarik media informasi, dan kemudahan proses pendaftaran. Layanan PMB dalam konteks ini tidak hanya berfungsi sebagai layanan administratif, tetapi juga menjadi bagian penting dalam membentuk pengalaman awal calon mahasiswa terhadap Institut Teknologi dan Bisnis Tuban.

Teori kualitas layanan *SERVQUAL* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) menjelaskan bahwa kualitas layanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dimensi tersebut relevan digunakan dalam penelitian ini karena layanan PMB berkaitan langsung dengan interaksi antara petugas dan calon mahasiswa. Kualitas layanan yang baik dapat dilihat dari kemampuan institusi menyediakan informasi yang jelas, respons yang cepat, pelayanan yang ramah, sistem pendaftaran yang mudah, serta pendampingan yang membantu calon mahasiswa selama proses pendaftaran.

Aspek keramahan Tim PMB memperoleh penilaian sangat baik. Sebanyak 93,3% responden menilai Tim PMB sangat ramah. Temuan ini menunjukkan bahwa dimensi *empathy* dalam layanan PMB telah berjalan dengan baik. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) menjelaskan bahwa *empathy* berkaitan dengan perhatian, kepedulian, dan kemampuan pemberi layanan dalam memahami kebutuhan pengguna layanan. Keramahan petugas menjadi penting karena calon mahasiswa membutuhkan arahan dan pendampingan selama proses pendaftaran. Sikap ramah dapat menciptakan kenyamanan, mengurangi kebingungan, serta meningkatkan kepercayaan calon mahasiswa terhadap institusi.

Temuan mengenai keramahan layanan sejalan dengan penelitian Ermini dan Nindiati (2019) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan panitia Penerimaan Mahasiswa Baru berpengaruh terhadap kepuasan calon mahasiswa. Pelayanan yang baik pada tahap PMB dapat membentuk pengalaman positif sejak awal calon mahasiswa mengenal perguruan tinggi. Hasil penelitian di Institut Teknologi dan Bisnis Tuban memperkuat temuan tersebut karena mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap keramahan Tim PMB selama proses pendaftaran.

Aspek kejelasan informasi juga menunjukkan hasil yang sangat baik. Sebanyak 90,3% responden menyatakan bahwa informasi yang diberikan oleh Tim PMB sangat jelas. Temuan ini mencerminkan terpenuhinya dimensi *reliability* atau keandalan layanan. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) menjelaskan bahwa *reliability* berkaitan dengan kemampuan pemberi layanan dalam memberikan pelayanan secara akurat, konsisten, dan dapat dipercaya. Dalam proses PMB, kejelasan informasi sangat penting karena calon mahasiswa membutuhkan kepastian mengenai alur pendaftaran, persyaratan, biaya, jadwal, pilihan program studi, dan tahapan registrasi.

Kejelasan informasi juga berkaitan dengan dimensi *assurance*. Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2018) menjelaskan bahwa kualitas layanan yang baik dapat membentuk persepsi positif dan meningkatkan kepercayaan pengguna layanan terhadap organisasi. Informasi yang jelas dari Tim PMB dapat membuat calon mahasiswa merasa yakin dalam mengikuti proses

pendaftaran. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Tim PMB Institut Teknologi dan Bisnis Tuban telah mampu memberikan informasi yang cukup baik sehingga calon mahasiswa dapat memahami proses pendaftaran dengan lebih mudah.

Aspek kecepatan respons memperoleh hasil yang sangat positif. Sebanyak 98% responden menilai respons Tim PMB berada pada kategori cepat dan sangat cepat. Temuan ini menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* telah berjalan efektif. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) menjelaskan bahwa *responsiveness* berkaitan dengan kesediaan dan kecepatan pemberi layanan dalam membantu pengguna layanan. Kecepatan respons menjadi aspek penting dalam layanan PMB karena calon mahasiswa sering membutuhkan jawaban cepat terkait persyaratan, jadwal, pembayaran, kendala teknis, dan tahapan pendaftaran.

Kecepatan respons Tim PMB Institut Teknologi dan Bisnis Tuban dapat mendukung kelancaran proses pendaftaran mahasiswa baru. Respons yang lambat berpotensi menimbulkan kebingungan dan menghambat calon mahasiswa dalam menyelesaikan pendaftaran. Respons yang cepat dapat membantu calon mahasiswa memperoleh solusi atas kendala yang dihadapi. Temuan ini sejalan dengan penelitian Lubis et al. (2024) yang menyatakan bahwa evaluasi kualitas layanan penting dilakukan untuk membantu institusi menentukan strategi perbaikan layanan secara tepat, terutama pada aspek daya tanggap dan pemenuhan kebutuhan pengguna layanan.

Aspek bantuan selama proses pendaftaran menunjukkan hasil yang sangat kuat. Seluruh responden menyatakan merasa terbantu oleh Tim PMB, dengan rincian 74,4% merasa sangat terbantu dan 25,6% merasa terbantu. Temuan ini menunjukkan bahwa Tim PMB tidak hanya memberikan informasi, tetapi juga menjalankan fungsi pendampingan bagi calon mahasiswa. Bantuan tersebut dapat berupa arahan mengenai alur pendaftaran, penjelasan persyaratan, bantuan teknis, dan pendampingan ketika calon mahasiswa mengalami kesulitan.

Tingkat bantuan yang tinggi mencerminkan keterpaduan antara dimensi *empathy*, *responsiveness*, dan *assurance*. Petugas yang peduli, cepat merespons, dan mampu memberikan penjelasan yang meyakinkan akan membuat calon mahasiswa merasa didampingi selama proses pendaftaran. Tjiptono (2019) menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan ukuran sejauh mana layanan yang diberikan mampu memenuhi harapan pengguna layanan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa layanan Tim PMB Institut Teknologi dan Bisnis Tuban telah mampu memenuhi harapan calon mahasiswa dalam aspek pendampingan pendaftaran.

Aspek kemudahan proses pendaftaran juga memperoleh penilaian sangat baik. Sebanyak 99% responden menilai proses pendaftaran mudah dan sangat mudah. Temuan ini menunjukkan bahwa proses pendaftaran mahasiswa baru di Institut Teknologi dan Bisnis Tuban telah berjalan secara praktis dan dapat dipahami oleh calon mahasiswa. Kemudahan proses pendaftaran berkaitan dengan dimensi *tangibles* dan *reliability*. Dimensi *tangibles* mencakup sarana layanan, media informasi, *website*, dan sistem pendaftaran. Dimensi *reliability* mencakup kemampuan sistem dan petugas dalam memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan calon mahasiswa.

Kemudahan pendaftaran menjadi aspek penting dalam PMB karena prosedur yang rumit dapat menurunkan kenyamanan calon mahasiswa. Proses yang mudah dapat meningkatkan efisiensi, mempercepat penyelesaian pendaftaran, dan mengurangi risiko kesalahan administrasi. Fatmawati dan Murfi (2024) menjelaskan bahwa pendekatan *SERVQUAL* dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan pendidikan berdasarkan pengalaman pengguna. Hasil penelitian di Institut Teknologi dan Bisnis Tuban menunjukkan bahwa pengalaman calon mahasiswa terhadap kemudahan pendaftaran cenderung positif, meskipun masih terdapat beberapa masukan terkait aspek teknis.

Sumber informasi awal calon mahasiswa tentang Institut Teknologi dan Bisnis Tuban paling banyak berasal dari teman, yaitu sebesar 40,5%. Sumber informasi lainnya berasal dari

keluarga, sosialisasi, media sosial, serta Guru BK atau sekolah. Temuan ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal masih menjadi saluran informasi yang dominan dalam memperkenalkan Institut Teknologi dan Bisnis Tuban kepada calon mahasiswa. Rekomendasi dari teman dan keluarga dapat menjadi bentuk promosi yang kuat karena dianggap lebih dekat dan meyakinkan oleh calon mahasiswa.

Dominasi informasi dari teman juga menunjukkan bahwa kanal resmi seperti media sosial, *website*, dan kerja sama sekolah masih perlu dioptimalkan. Media informasi termasuk dalam dimensi *tangibles* karena berkaitan dengan sarana komunikasi yang digunakan institusi untuk memberikan informasi kepada calon mahasiswa. Gunawan et al. (2024) menyatakan bahwa *SERVQUAL* dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan persepsi pengguna secara sistematis. Berdasarkan perspektif tersebut, sumber informasi dan media komunikasi PMB perlu diperhatikan karena menjadi bagian dari pengalaman layanan calon mahasiswa.

Media sosial PMB Institut Teknologi dan Bisnis Tuban memperoleh penilaian positif dari mayoritas responden. Sebagian besar responden menilai media sosial PMB menarik dan sangat menarik. Temuan ini menunjukkan bahwa media sosial telah berperan sebagai sarana komunikasi dan promosi dalam proses penerimaan mahasiswa baru. Media sosial yang menarik dapat membantu calon mahasiswa memperoleh informasi mengenai kampus, program studi, jadwal pendaftaran, kegiatan mahasiswa, dan tahapan registrasi.

Media sosial tidak hanya perlu menarik secara visual, tetapi juga harus informatif, konsisten, dan mudah dipahami. Kualitas informasi pada media sosial dapat memengaruhi pemahaman calon mahasiswa terhadap proses pendaftaran. Supriyanto et al. (2025) menjelaskan bahwa kualitas layanan akademik yang baik dapat meningkatkan kepuasan dan memperkuat loyalitas mahasiswa terhadap perguruan tinggi. Layanan PMB sebagai pengalaman awal calon mahasiswa perlu dikelola dengan baik karena dapat memengaruhi persepsi calon mahasiswa terhadap institusi sebelum menjadi mahasiswa aktif.

Masukan responden menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa kendala dalam proses pendaftaran, seperti kendala pada *website*, pengecekan akun atau konten, serta kejelasan teknis tertentu. Temuan ini menunjukkan bahwa efektivitas layanan PMB tidak hanya ditentukan oleh keramahan dan kecepatan petugas, tetapi juga oleh kualitas sistem pendukung pendaftaran. Shofi, Ammaridho, dan Putra (2025) menjelaskan bahwa peningkatan sistem layanan perlu diarahkan pada efisiensi proses, kecepatan pelayanan, dan kemudahan pengguna dalam mengakses layanan. Meskipun penelitian tersebut dilakukan pada konteks layanan *digital GrabFood*, konsep efisiensi sistem tetap relevan dengan layanan PMB karena proses pendaftaran mahasiswa baru juga membutuhkan alur layanan yang cepat, mudah, dan praktis.

Dimensi *tangibles* dalam *SERVQUAL* menekankan pentingnya fasilitas, sarana, media, dan sistem yang digunakan dalam memberikan layanan. Sistem pendaftaran yang mengalami kendala dapat memengaruhi kenyamanan calon mahasiswa, meskipun pelayanan petugas telah dinilai baik. Perbaikan *website*, penyederhanaan alur teknis, peningkatan kejelasan informasi *digital*, dan penguatan kanal bantuan menjadi aspek penting untuk meningkatkan efektivitas layanan PMB Institut Teknologi dan Bisnis Tuban.

Kendala teknis yang muncul perlu menjadi perhatian bagi Institut Teknologi dan Bisnis Tuban dalam meningkatkan kualitas layanan PMB. Perbaikan *website*, penyederhanaan alur teknis, peningkatan kejelasan informasi *digital*, dan penguatan kanal bantuan dapat mendukung proses pendaftaran yang lebih efektif. Lubis et al. (2024) menekankan bahwa evaluasi kualitas layanan dapat membantu perguruan tinggi mengidentifikasi aspek yang masih perlu diperbaiki. Hasil penelitian ini memberikan dasar empiris bagi Institut Teknologi dan Bisnis Tuban untuk mempertahankan layanan yang sudah baik sekaligus memperbaiki bagian teknis yang masih menjadi kendala.

Hasil penelitian ini secara keseluruhan menunjukkan bahwa layanan Tim PMB Institut Teknologi dan Bisnis Tuban telah memenuhi sebagian besar dimensi kualitas layanan *SERVQUAL*. Dimensi *empathy* terlihat dari keramahan dan kepedulian petugas. Dimensi *responsiveness* terlihat dari kecepatan Tim PMB dalam merespons pertanyaan calon mahasiswa. Dimensi *reliability* terlihat dari kejelasan informasi yang diberikan. Dimensi *assurance* terlihat dari kemampuan Tim PMB memberikan rasa percaya dan bantuan kepada calon mahasiswa. Dimensi *tangibles* terlihat dari penggunaan media sosial, *website*, dan sistem pendaftaran sebagai sarana pendukung layanan.

Penelitian ini memperkuat hasil penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa kualitas layanan berhubungan dengan kepuasan dan pengalaman pengguna layanan pendidikan. Ermini dan Nindiati (2019) menegaskan bahwa kualitas layanan PMB berpengaruh terhadap kepuasan calon mahasiswa. Fatmawati dan Murfi (2024) menunjukkan bahwa *SERVQUAL* relevan digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan pendidikan. Gunawan et al. (2024) menunjukkan bahwa kualitas layanan dapat diukur secara sistematis berdasarkan persepsi responden. Supriyanto et al. (2025) menjelaskan bahwa kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas mahasiswa terhadap perguruan tinggi. Shofi, Ammaridho, dan Putra (2025) juga menegaskan pentingnya efisiensi sistem layanan dalam meningkatkan kemudahan dan kecepatan akses bagi pengguna.

Layanan Tim PMB Institut Teknologi dan Bisnis Tuban dapat dikategorikan efektif dalam mendukung proses pendaftaran mahasiswa baru. Tingginya penilaian responden terhadap keramahan, kejelasan informasi, kecepatan respons, bantuan selama pendaftaran, dan kemudahan proses menunjukkan bahwa layanan PMB telah berjalan sesuai dengan kebutuhan calon mahasiswa. Peningkatan tetap diperlukan pada aspek teknis, terutama *website*, pengecekan akun, dan kejelasan informasi *digital*. Perbaikan berkelanjutan pada aspek tersebut dapat memperkuat kualitas layanan PMB serta menciptakan pengalaman pendaftaran yang lebih mudah, responsif, dan memuaskan bagi calon mahasiswa Institut Teknologi dan Bisnis Tuban.

KESIMPULAN

Layanan Tim PMB Institut Teknologi dan Bisnis Tuban dalam mendukung proses pendaftaran mahasiswa baru dapat dikategorikan efektif. Hal ini ditunjukkan oleh mayoritas responden yang memberikan penilaian positif terhadap indikator keramahan, kejelasan informasi, kecepatan respons, bantuan selama pendaftaran, media sosial, dan kemudahan proses pendaftaran. Sebanyak 93,3% responden menilai Tim PMB sangat ramah, 90,3% menyatakan informasi sangat jelas, 98% menilai respons cepat dan sangat cepat, seluruh responden merasa terbantu, serta 99% menilai proses pendaftaran mudah dan sangat mudah.

Layanan Tim PMB juga telah mencerminkan dimensi kualitas layanan *SERVQUAL*, yaitu *empathy*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, dan *tangibles*. Meskipun demikian, masih terdapat aspek yang perlu diperbaiki, terutama pada kendala *website*, pengecekan akun, kejelasan teknis pendaftaran, serta optimalisasi media informasi resmi.

SARAN

Tim PMB Institut Teknologi dan Bisnis Tuban perlu mempertahankan kualitas layanan yang telah dinilai baik, khususnya keramahan, kecepatan respons, kejelasan informasi, dan pendampingan calon mahasiswa. Selain itu, Institut Teknologi dan Bisnis Tuban perlu meningkatkan kualitas *website*, menyederhanakan alur teknis pendaftaran, serta memperjelas informasi *digital* agar proses pendaftaran semakin mudah dan efisien.

Optimalisasi media sosial, *website*, kerja sama dengan sekolah, Guru BK, dan mahasiswa aktif juga perlu diperkuat untuk memperluas jangkauan informasi PMB. Evaluasi layanan sebaiknya dilakukan secara berkala agar kualitas layanan PMB dapat terus disesuaikan dengan kebutuhan calon mahasiswa.

REKOMENDASI

Institut Teknologi dan Bisnis Tuban disarankan untuk mengembangkan layanan PMB berbasis *digital* yang lebih terintegrasi, seperti pusat informasi PMB yang memuat alur pendaftaran, jadwal, biaya, persyaratan, program studi, dan kontak bantuan. Tim PMB juga perlu memiliki standar layanan terkait kecepatan respons, format informasi, dan penanganan kendala teknis.

Penguatan konten media sosial dalam bentuk infografis, video singkat, testimoni mahasiswa, dan panduan pendaftaran juga direkomendasikan agar informasi lebih mudah dipahami oleh calon mahasiswa. Survei kepuasan PMB perlu dilakukan secara rutin sebagai dasar perbaikan layanan pada periode penerimaan mahasiswa baru berikutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik. (2025). *Jumlah perguruan tinggi, dosen, dan mahasiswa negeri dan swasta di bawah Kementerian Pendidikan Tinggi, Sains, dan Teknologi menurut provinsi, 2024*. Badan Pusat Statistik. <https://www.bps.go.id/>
- Ermini, & Nindiati, D. S. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan panitia penerimaan mahasiswa baru terhadap kepuasan calon mahasiswa di Universitas PGRI Palembang. *International Journal of Social Science and Business*. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/IJSSB/article/view/21767>
- Fatmawati, R., & Murfi, A. (2024). Evaluating *academic service quality* at Universitas Sains Al-Qur'an Wonosobo: A *SERVQUAL*-based analysis of *student satisfaction* and improvement priorities. *Global Educational Research Review*, 2(1), 1-10. <https://doi.org/10.71380/GERR-10-2024-17>
- Gunawan, R. D., et al. (2024). Clustering *student satisfaction* using *SERVQUAL* and *K-means* methods. *Jurnal Teknik*, 13(2). <https://jurnal.untirta.ac.id/index.php/ju-tek/article/view/29060>
- Lubis, A. F., et al. (2024). Optimization of academic services based on *Quality Function Deployment*: An integration study of *SERVQUAL* method at Graha Nusantara University. *Jurnal iMProvement*, 11(2). <https://journal.unj.ac.id/unj/index.php/improvement/article/view/49726>
- Nugroho, A., Utami, E., & Luthfi, E. T. (2013). Analisis perbandingan kualitas pelayanan penerimaan mahasiswa baru *online*. *Jurnal Teknologi Informasi Respati*. <https://jti.respati.ac.id/index.php/jurnaljti/article/view/70>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL*: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Shofi, F., Ammaridho, E. A., & Putra, H. N. (2025). Strategi peningkatan sistem *delivery GrabFood* dalam meningkatkan efisiensi. *Mount Hope Management International Journal*, 2(3), 112-126. <https://doi.org/10.61696/momil.v2i3.615>
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Supriyanto, A., Burhanuddin, Sunarni, Rochmawati, Ratri, D. K., & Bhayangkara, A. N. (2025). *Academic service quality, student satisfaction and loyalty: A study at higher education legal entities in Indonesia*. *The TQM Journal*, 37(5), 1364-1384. <https://doi.org/10.1108/TQM-10-2023-0334>
- Tim PMB Institut Teknologi dan Bisnis Tuban. (2026). *Penilaian Tim PMB Institut Teknologi dan Bisnis Tuban Tahun Akademik 2025/2026*. Institut Teknologi dan Bisnis Tuban.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian*. Andi.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.