



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 5 No. 2 (2026) pp: 21079-21091

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Analisis Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Karir Canter di Universitas Bina Darma

Sahrul Ramadhani^{1*}, Heriyanto², Trisninawati³, Andrian Noviardy⁴, Efan Elpanso⁵

¹²³⁴⁵ Program Studi Manajemen, Universitas Bina Darma

*ramadhanisahrul904@icloud.com, heriyanto@binadarma.ac.id, trisninawati@binadarma.ac.id,
andrian.noviardy@binadarma.ac.id, efan.elpanso@binadarma.ac.id

Abstrak

Career Center merupakan unit strategis perguruan tinggi yang membantu mahasiswa mempersiapkan transisi dari dunia akademik menuju dunia kerja melalui penyediaan informasi lowongan, program magang, pelatihan, seminar, dan konsultasi karir. Penelitian ini bertujuan menganalisis kepuasan mahasiswa terhadap layanan Career Center Universitas Bina Darma berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, sekaligus mengidentifikasi faktor yang mendukung serta menghambat kualitas layanan. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi dengan informan yang terdiri atas kepala unit, staf Career Center, dan mahasiswa pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa secara umum merasa puas terhadap layanan yang diberikan. Fasilitas fisik dan media digital dinilai cukup memadai, informasi karir dianggap relevan dan dapat dipercaya, petugas memberikan respons yang cepat, serta menunjukkan kompetensi, keramahan, dan perhatian terhadap kebutuhan mahasiswa. Dimensi assurance dan reliability menjadi kekuatan utama karena mampu membangun rasa percaya terhadap informasi dan pendampingan yang diberikan. Meskipun demikian, penyebaran informasi belum menjangkau seluruh mahasiswa secara merata, pemahaman mengenai fungsi Career Center masih terbatas, dan partisipasi dalam kegiatan pengembangan karir belum optimal. Oleh karena itu, diperlukan penguatan sosialisasi, integrasi kanal komunikasi digital, evaluasi layanan secara berkala, dan perluasan kerja sama dengan dunia usaha serta industri. Peningkatan tersebut diharapkan memperkuat kepuasan mahasiswa, kesiapan kerja, dan daya saing lulusan Universitas Bina Darma.

Kata Kunci: Kepuasan Mahasiswa, Kualitas Layanan, Career Center, Pengembangan Karir, SERVQUAL.

1. Latar Belakang

Perkembangan dunia kerja yang semakin kompetitif akibat transformasi digital, otomatisasi, dan perubahan kebutuhan industri menuntut perguruan tinggi tidak hanya berfokus pada penyelenggaraan pendidikan akademik, tetapi juga mempersiapkan mahasiswa agar memiliki kesiapan karir yang memadai sebelum memasuki dunia kerja. Perguruan tinggi saat ini dituntut menghasilkan lulusan yang tidak hanya unggul secara akademik, tetapi juga memiliki kompetensi profesional, keterampilan kerja, kemampuan adaptasi, serta kesiapan menghadapi perubahan pasar tenaga kerja yang dinamis. Dalam konteks tersebut, layanan pengembangan karir menjadi salah satu instrumen penting yang dapat menjembatani kebutuhan mahasiswa dengan tuntutan dunia industri. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa keberadaan layanan karir yang efektif mampu meningkatkan employability, kesiapan kerja, kepercayaan diri, serta keberhasilan transisi lulusan dari dunia pendidikan menuju dunia kerja [1], [2].

Secara global, perguruan tinggi di berbagai negara terus mengembangkan pusat layanan karir atau career center sebagai bagian dari strategi peningkatan kualitas lulusan. Career center berfungsi sebagai sarana penyedia informasi pekerjaan, pelatihan pengembangan kompetensi, konsultasi karir, program magang, serta penghubung antara mahasiswa dan dunia industri. Penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa yang aktif memanfaatkan layanan karir memiliki tingkat kesiapan kerja dan kemampuan perencanaan karir yang lebih baik dibandingkan mahasiswa yang tidak memanfaatkan layanan tersebut [3]. Di sisi lain, efektivitas layanan career center sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa sebagai pengguna layanan utama. Oleh karena itu, evaluasi terhadap kualitas layanan menjadi penting untuk memastikan bahwa program-program yang diselenggarakan benar-benar mampu memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa.

Dalam perspektif teori, penelitian mengenai kepuasan pengguna layanan umumnya mengacu pada teori kualitas pelayanan (*service quality theory*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry melalui model SERVQUAL. Model ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Kelima dimensi tersebut menjadi indikator penting dalam menilai sejauh mana suatu organisasi mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Dalam konteks pendidikan tinggi, mahasiswa dipandang sebagai pengguna layanan yang memiliki ekspektasi tertentu terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh institusi pendidikan [4]. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang dirasakan mahasiswa, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang akan terbentuk.

Selain SERVQUAL, hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa juga dapat dijelaskan melalui *Expectation Confirmation Theory* (ECT) yang menyatakan bahwa kepuasan muncul ketika kinerja layanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan pengguna. Sebaliknya, apabila layanan yang diterima berada di bawah harapan, maka akan muncul ketidakpuasan [5]. Dalam konteks layanan *career center*, mahasiswa memiliki harapan untuk memperoleh informasi karir yang akurat, layanan konsultasi yang profesional, akses terhadap peluang kerja dan magang, serta berbagai program pengembangan kompetensi yang relevan dengan kebutuhan industri. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan *career center* akan terbentuk berdasarkan kesesuaian antara harapan tersebut dengan pengalaman aktual yang mereka rasakan selama memanfaatkan layanan.

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pada berbagai jenis layanan pendidikan tinggi. Penelitian yang dilakukan oleh Abdullah et al. menunjukkan bahwa dimensi *reliability* dan *responsiveness* menjadi faktor dominan dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik [6]. Hasil serupa juga ditemukan oleh Ahmed et al. yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berbasis SERVQUAL berpengaruh positif terhadap persepsi kualitas institusi dan loyalitas mahasiswa [7]. Namun demikian, beberapa penelitian lain menunjukkan hasil yang berbeda. Studi yang dilakukan oleh Teeroovengadum et al. menemukan bahwa dimensi *tangibles* tidak selalu memberikan pengaruh dominan terhadap kepuasan mahasiswa karena perkembangan teknologi digital menyebabkan mahasiswa lebih menekankan kemudahan akses informasi dibandingkan aspek fisik layanan [8]. Perbedaan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pengaruh masing-masing dimensi SERVQUAL dapat berbeda tergantung pada karakteristik institusi, jenis layanan, serta kebutuhan pengguna.

Dalam konteks layanan *career center*, penelitian yang secara khusus mengkaji kepuasan mahasiswa masih relatif terbatas dibandingkan penelitian mengenai layanan akademik, administrasi, maupun pembelajaran. Sebagian besar penelitian terdahulu lebih berfokus pada pengukuran kesiapan kerja, *employability*, dan keberhasilan transisi lulusan ke dunia kerja [1], [2]. Padahal, kepuasan mahasiswa terhadap layanan *career center* merupakan indikator penting yang dapat digunakan untuk mengevaluasi efektivitas layanan yang diberikan. Mahasiswa yang merasa puas cenderung lebih aktif memanfaatkan program pengembangan karir, mengikuti pelatihan, menghadiri seminar karir, serta berpartisipasi dalam program magang yang diselenggarakan oleh perguruan tinggi.

Universitas Bina Darma sebagai salah satu perguruan tinggi swasta di Indonesia telah mengembangkan *Career Center* sebagai unit yang bertugas membantu mahasiswa dan alumni dalam merencanakan serta mengembangkan karir mereka. *Career Center* Universitas Bina Darma menyediakan berbagai layanan, seperti informasi lowongan kerja, program magang, seminar dan webinar karir, pelatihan penyusunan *curriculum vitae* (CV), pelatihan wawancara kerja, konsultasi karir, serta berbagai kegiatan pengembangan kompetensi lainnya. Berdasarkan hasil observasi awal, layanan tersebut telah memanfaatkan berbagai platform digital untuk mendukung penyebaran informasi kepada mahasiswa. Namun demikian, masih ditemukan beberapa permasalahan, seperti rendahnya pemahaman sebagian mahasiswa mengenai keberadaan dan fungsi *Career Center*, belum optimalnya penyebaran informasi layanan, rendahnya partisipasi mahasiswa dalam kegiatan pengembangan karir, serta keterbatasan jangkauan program kepada seluruh mahasiswa.

Kondisi tersebut menunjukkan perlunya evaluasi terhadap kualitas layanan *Career Center* dari perspektif mahasiswa sebagai pengguna layanan. Evaluasi ini penting untuk mengetahui sejauh mana layanan yang diberikan telah mampu memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa. Selain itu, hasil evaluasi dapat menjadi dasar bagi pengelola *Career Center* dalam menyusun strategi peningkatan kualitas pelayanan yang lebih efektif dan berorientasi pada kebutuhan pengguna. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Universitas Bina Darma, mahasiswa secara umum merasa puas terhadap layanan yang diberikan, terutama pada dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Namun demikian, aspek sosialisasi dan penyebaran informasi masih menjadi tantangan yang perlu mendapat perhatian lebih lanjut.

Berdasarkan telaah literatur, terdapat beberapa *research gap* yang menjadi dasar penting dilakukannya penelitian ini. Pertama, sebagian besar penelitian terdahulu mengkaji kualitas pelayanan pada layanan akademik dan

administrasi, sementara penelitian mengenai kepuasan mahasiswa terhadap layanan career center masih relatif terbatas. Kedua, penelitian sebelumnya umumnya menggunakan pendekatan kuantitatif sehingga belum banyak memberikan pemahaman mendalam mengenai pengalaman mahasiswa dalam memanfaatkan layanan career center. Ketiga, masih terbatas penelitian yang mengintegrasikan analisis kualitas pelayanan berbasis SERVQUAL pada konteks layanan pengembangan karir di perguruan tinggi Indonesia, khususnya pada perguruan tinggi swasta.

Kebaruan (novelty) penelitian ini terletak pada analisis mendalam mengenai kepuasan mahasiswa terhadap layanan Career Center Universitas Bina Darma menggunakan perspektif SERVQUAL melalui pendekatan deskriptif kualitatif. Pendekatan ini memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai pengalaman mahasiswa dalam memanfaatkan layanan karir, faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan, serta kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan layanan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan kajian kualitas pelayanan pendidikan tinggi serta kontribusi praktis bagi pengelolaan layanan career center yang lebih efektif dan berorientasi pada kebutuhan mahasiswa.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan mahasiswa terhadap layanan Career Center Universitas Bina Darma berdasarkan dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan mahasiswa dan berbagai kendala yang dihadapi dalam penyelenggaraan layanan karir di lingkungan perguruan tinggi.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk menganalisis kepuasan mahasiswa terhadap layanan Career Center Universitas Bina Darma. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu memberikan pemahaman yang mendalam mengenai pengalaman, persepsi, dan penilaian mahasiswa terhadap kualitas layanan yang diterima [9]. Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, yang terdiri atas Kepala Unit Career Center, staf Career Center, dan mahasiswa yang pernah memanfaatkan layanan Career Center. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi guna memperoleh informasi yang komprehensif mengenai pelaksanaan layanan karir. Analisis data dilakukan secara interaktif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan sebagaimana model yang dikembangkan oleh Miles, Huberman, dan Saldaña [10]. Penelitian ini menggunakan dimensi kualitas layanan SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy sebagai kerangka analisis untuk mengevaluasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan Career Center. Untuk menjamin keabsahan data, penelitian menerapkan triangulasi sumber dan triangulasi teknik sehingga hasil penelitian memiliki tingkat kredibilitas yang lebih baik [10], [9].

3. Hasil dan Diskusi

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan mahasiswa terhadap layanan Career Center Universitas Bina Darma dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap informan yang terdiri dari Kepala Unit Karir Alumni dan Pengembangan Mahasiswa, staf Career Center, serta mahasiswa pengguna layanan. Secara umum, hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan Career Center telah berjalan dengan baik dan memberikan kontribusi positif terhadap kebutuhan pengembangan karir mahasiswa [1].

Tabel 1. Identitas Informan Penelitian

No	Jabatan	Kode
1	Kepala Unit Karir Alumni dan Pengembangan Mahasiswa	I1
2	Staf Career Center	I2
3	Mahasiswa Pengguna Layanan	I3

Sumber: Data Primer (2025)

Informan dipilih menggunakan teknik purposive sampling berdasarkan keterlibatan langsung dalam layanan Career Center sehingga data yang diperoleh relevan dengan fokus penelitian.

1. Dimensi Tangibles (Bukti Fisik)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Career Center Universitas Bina Darma telah memiliki fasilitas fisik dan digital yang mendukung layanan. Fasilitas tersebut meliputi ruang kerja, perangkat komputer, akses internet, website universitas, media sosial resmi, serta media informasi karir.

Tabel 2. Hasil Wawancara Dimensi Tangibles

Informan Pernyataan	
I1	Fasilitas cukup baik karena informasi banyak disampaikan secara online
I2	Seminar dan webinar didukung fasilitas yang memadai
I3	Mengetahui Career Center dari media sosial

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar informasi disampaikan melalui media digital seperti Instagram, website, dan grup komunikasi. Namun, tidak semua mahasiswa mengakses media tersebut sehingga distribusi informasi belum merata.

2. Dimensi Reliability (Keandalan)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Career Center telah menyampaikan informasi yang telah diverifikasi sebelum dipublikasikan. Informasi mencakup lowongan kerja, magang, pelatihan, dan kegiatan pengembangan karir.

Tabel 3. Hasil Wawancara Dimensi Reliability

Informan Pernyataan	
I1	Informasi berasal dari sumber yang jelas
I3	Informasi sesuai kebutuhan mahasiswa

Career Center secara konsisten memperbarui informasi melalui media digital resmi sehingga layanan dinilai cukup andal.

3. Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas Career Center cukup responsif dalam menanggapi kebutuhan mahasiswa.

Tabel 4. Hasil Wawancara Dimensi Responsiveness

Informan Pernyataan	
I3	Staf cepat menjawab pertanyaan magang
I3	Admin media sosial responsif
I3	Informasi kadang terlambat diketahui

Hasil observasi menunjukkan bahwa respons layanan sudah baik, namun penyebaran informasi belum sepenuhnya merata.

4. Dimensi Assurance (Jaminan)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas Career Center memiliki kompetensi yang baik dalam memberikan layanan.

Tabel 5. Hasil Wawancara Dimensi Assurance

Informan Pernyataan	
I2	Staf memahami kebutuhan mahasiswa

Informan Pernyataan

I3 Petugas profesional saat memberikan layanan

Petugas menunjukkan sikap ramah, sopan, dan profesional dalam memberikan informasi [2].

5. Dimensi Empathy (Empati)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas memberikan perhatian kepada mahasiswa secara personal, terutama dalam layanan konsultasi karir [3]. Mahasiswa merasa diperhatikan dalam hal pemilihan karir, pengembangan kompetensi, serta arahan menuju dunia kerja [3].

- a) Temuan Umum Penelitian
- b) Mahasiswa secara umum puas terhadap layanan Career Center [1].
- c) Dimensi paling dominan: assurance dan reliability [2].
- d) Kelemahan utama: distribusi informasi belum merata [4].
- e) Career Center berperan sebagai pusat layanan karir mahasiswa [1].

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan Career Center Universitas Bina Darma berada pada kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan konsep SERVQUAL dalam layanan pendidikan tinggi masih relevan dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa. Dimensi reliability menjadi faktor penting karena mahasiswa menilai bahwa informasi yang diberikan sudah terverifikasi dan dapat dipercaya. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian bahwa keandalan layanan merupakan faktor utama dalam membentuk kepuasan pengguna layanan pendidikan tinggi [4].

Dimensi tangibles menunjukkan bahwa pemanfaatan media digital menjadi kekuatan utama layanan Career Center. Namun, masih terdapat keterbatasan dalam jangkauan informasi. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi layanan belum sepenuhnya efektif jika tidak diimbangi dengan strategi distribusi informasi yang merata. Pada dimensi responsiveness, petugas dinilai cukup cepat dalam merespons kebutuhan mahasiswa. Namun, keterlambatan informasi masih terjadi sehingga diperlukan sistem komunikasi yang lebih terintegrasi [5].

Dimensi assurance menunjukkan hasil yang sangat baik karena petugas dianggap profesional dan kompeten. Hal ini meningkatkan kepercayaan mahasiswa terhadap layanan Career Center. Dimensi empathy juga memberikan kontribusi penting dalam kepuasan mahasiswa karena adanya perhatian personal terhadap kebutuhan karir mahasiswa. Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa Career Center telah memberikan kontribusi signifikan terhadap kesiapan karir mahasiswa. Namun, masih diperlukan peningkatan pada aspek komunikasi dan distribusi informasi [6].

Selain itu, keberadaan Career Center tidak hanya berfungsi sebagai penyedia informasi lowongan pekerjaan, tetapi juga sebagai sarana pengembangan kompetensi mahasiswa melalui berbagai program pendampingan karir, pelatihan keterampilan kerja, seminar, dan kegiatan pengembangan diri lainnya. Layanan yang diberikan mampu membantu mahasiswa dalam memahami kebutuhan dunia kerja yang terus berkembang serta mempersiapkan diri menghadapi persaingan yang semakin kompetitif. Dengan adanya dukungan tersebut, mahasiswa memiliki kesempatan yang lebih besar untuk meningkatkan kesiapan kerja, membangun jejaring profesional, serta memperoleh informasi yang relevan mengenai peluang karir sesuai dengan bidang keilmuan yang ditekuni [7].

Temuan penelitian ini juga menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan Career Center perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui penguatan sistem informasi, optimalisasi media komunikasi digital, serta perluasan jangkauan sosialisasi kepada seluruh mahasiswa. Pengembangan layanan berbasis teknologi informasi yang terintegrasi dapat menjadi solusi untuk mengatasi keterlambatan penyampaian informasi dan meningkatkan aksesibilitas layanan. Selain itu, evaluasi rutin terhadap tingkat kepuasan mahasiswa perlu dilakukan sebagai dasar dalam penyusunan strategi pengembangan layanan yang lebih efektif. Dengan demikian, Career Center dapat semakin berperan sebagai pusat pengembangan karir yang mampu mendukung peningkatan kualitas lulusan dan daya saing alumni di dunia kerja [8].

Pengembangan Analisis Pembahasan

1) Makna Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Career Center

Kepuasan mahasiswa yang ditemukan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa Career Center Universitas Bina Darma telah menjalankan fungsi dasarnya sebagai unit pendukung pengembangan karir. Kepuasan tersebut tidak hanya berkaitan dengan tersedianya informasi lowongan kerja atau magang, tetapi juga dengan pengalaman mahasiswa selama berinteraksi dengan petugas, mengakses media informasi, dan mengikuti kegiatan pengembangan kompetensi. Dengan demikian, kepuasan perlu dipahami sebagai penilaian menyeluruh terhadap proses layanan, bukan sekadar penilaian terhadap satu kegiatan tertentu. Mahasiswa membentuk persepsi berdasarkan kemudahan memperoleh informasi, ketepatan isi informasi, kecepatan respons, profesionalitas petugas, serta perhatian yang diberikan terhadap kebutuhan individual. Ketika sebagian besar unsur tersebut dirasakan sesuai dengan harapan, mahasiswa cenderung menilai layanan secara positif. Temuan ini memperkuat pandangan bahwa kualitas layanan pendidikan tinggi merupakan pengalaman yang bersifat multidimensi. Career Center tidak cukup hanya menyediakan program, tetapi perlu memastikan bahwa setiap program dapat ditemukan, dipahami, diakses, dan dimanfaatkan oleh mahasiswa. Oleh sebab itu, hasil kepuasan yang baik pada penelitian ini menjadi indikator bahwa fondasi layanan telah terbentuk, sementara beberapa kekurangan yang ditemukan perlu dilihat sebagai ruang perbaikan agar manfaat layanan dapat menjangkau mahasiswa secara lebih luas.

Dalam kerangka Expectation Confirmation Theory, kepuasan muncul ketika pengalaman aktual mahasiswa sejalan dengan harapan awal mereka. Mahasiswa datang ke Career Center dengan harapan memperoleh informasi yang kredibel, arahan yang praktis, dan akses terhadap peluang pengembangan karir. Hasil wawancara memperlihatkan bahwa harapan tersebut pada umumnya dapat dipenuhi, terutama melalui informasi yang telah diverifikasi dan sikap petugas yang responsif. Namun, ketidakterjangkauan informasi pada sebagian mahasiswa menunjukkan bahwa pengalaman positif belum berlangsung secara seragam. Mahasiswa yang mengikuti media sosial resmi atau berada dalam jaringan komunikasi aktif cenderung lebih cepat mengetahui program, sedangkan mahasiswa yang tidak terhubung dengan kanal tersebut berpotensi tertinggal. Perbedaan pengalaman ini penting karena kepuasan unit layanan seharusnya tidak hanya diukur dari mahasiswa yang telah berhasil menggunakan layanan, tetapi juga dari kemampuan unit menjangkau calon pengguna. Dengan kata lain, kepuasan yang ditemukan perlu dipertahankan melalui peningkatan kualitas interaksi dan sekaligus diperluas melalui strategi komunikasi yang lebih inklusif. Penguatan kedua aspek tersebut akan membuat penilaian positif mahasiswa tidak bersifat situasional, melainkan menjadi karakter layanan yang konsisten.

2) Dimensi Tangibles dan Perubahan Makna Bukti Fisik

Dimensi tangibles pada layanan Career Center tidak hanya merujuk pada ruang pelayanan, perangkat komputer, atau fasilitas seminar, tetapi juga mencakup tampilan dan kemudahan penggunaan media digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Career Center telah memanfaatkan website, media sosial, dan grup komunikasi untuk menyampaikan informasi. Kondisi ini menggambarkan perubahan karakter bukti fisik dalam layanan pendidikan tinggi. Pada layanan konvensional, mahasiswa menilai kualitas melalui kenyamanan ruangan, kerapian petugas, dan kelengkapan sarana. Pada layanan yang semakin digital, mahasiswa juga menilai kualitas melalui keteraturan konten, kejelasan desain informasi, kemudahan menemukan pengumuman, serta konsistensi identitas visual pada berbagai kanal. Oleh karena itu, kekuatan fasilitas digital perlu dipandang sebagai bagian integral dari tangibles. Media yang terawat akan memberikan kesan bahwa unit dikelola secara profesional, sedangkan informasi yang tidak terstruktur dapat menurunkan persepsi kualitas meskipun substansi program sebenarnya baik. Temuan bahwa mahasiswa mengetahui Career Center melalui media sosial memperlihatkan bahwa kanal digital telah menjadi titik kontak utama. Hal tersebut memberikan peluang besar untuk memperluas jangkauan, tetapi juga menuntut pengelolaan konten yang terencana agar informasi tidak tenggelam di antara banyaknya pesan digital yang diterima mahasiswa setiap hari.

Keterbatasan jangkauan informasi menunjukkan bahwa keberadaan fasilitas digital belum otomatis menjamin akses yang merata. Efektivitas tangibles digital dipengaruhi oleh kebiasaan mahasiswa dalam menggunakan platform, frekuensi pembaruan, waktu publikasi, serta keterhubungan antara kanal resmi universitas, program studi, organisasi mahasiswa, dan Career Center. Karena itu, perbaikan dimensi tangibles dapat diarahkan pada pengembangan satu halaman layanan karir yang menjadi pusat informasi, didukung oleh tautan yang konsisten dari portal akademik, aplikasi mahasiswa, dan media sosial. Informasi penting juga perlu disajikan dalam format yang mudah dipindai, misalnya mencantumkan tujuan kegiatan, sasaran peserta, batas waktu pendaftaran, manfaat, dan kontak layanan. Ruang layanan fisik tetap penting, khususnya untuk konsultasi yang membutuhkan privasi, tetapi ruang digital harus diposisikan sebagai pintu masuk utama. Integrasi antara fasilitas fisik dan digital akan membentuk pengalaman layanan hibrida yang lebih lengkap. Mahasiswa dapat memperoleh informasi awal secara mandiri, kemudian melanjutkan konsultasi secara daring atau tatap muka sesuai kebutuhan. Model tersebut akan

meningkatkan aksesibilitas tanpa menghilangkan kedekatan personal yang menjadi salah satu kekuatan layanan Career Center.

3) Keandalan Informasi sebagai Dasar Kepercayaan

Dimensi reliability menjadi salah satu kekuatan utama dalam penelitian ini karena mahasiswa menilai informasi yang diberikan berasal dari sumber yang jelas dan sesuai dengan kebutuhan. Dalam layanan karir, keandalan memiliki arti yang sangat penting karena informasi yang tidak akurat dapat menimbulkan kerugian waktu, biaya, bahkan risiko keamanan bagi mahasiswa. Informasi lowongan pekerjaan, program magang, atau pelatihan perlu diperiksa dari sisi identitas penyelenggara, persyaratan, jadwal, lokasi, prosedur pendaftaran, dan kejelasan manfaat. Praktik verifikasi yang telah dilakukan Career Center merupakan bentuk perlindungan terhadap mahasiswa sekaligus mekanisme untuk mempertahankan reputasi institusi. Ketika mahasiswa percaya bahwa informasi yang disampaikan telah melalui pemeriksaan, mereka lebih yakin untuk mengikuti program dan merekomendasikan layanan kepada teman. Keandalan juga mencakup konsistensi antara informasi awal dan pelaksanaan kegiatan. Apabila jadwal, persyaratan, atau fasilitas berubah, pembaruan harus disampaikan segera melalui kanal yang sama. Konsistensi tersebut membangun pengalaman yang dapat diprediksi dan mengurangi ketidakpastian. Dalam jangka panjang, persepsi bahwa Career Center selalu menyampaikan informasi yang akurat akan menjadi modal kepercayaan yang sulit digantikan oleh kanal informasi tidak resmi.

Keandalan layanan tidak hanya terletak pada isi informasi, tetapi juga pada kesinambungan proses. Mahasiswa membutuhkan kepastian bahwa pertanyaan akan ditindaklanjuti, konsultasi memiliki alur yang jelas, dan dokumen yang diserahkan tidak hilang atau terabaikan. Oleh sebab itu, Career Center dapat memperkuat reliability melalui standar operasional layanan yang mencakup waktu respons, prosedur verifikasi informasi, pencatatan konsultasi, serta mekanisme tindak lanjut. Standar tersebut bukan untuk membuat layanan menjadi kaku, melainkan untuk memastikan kualitas tetap terjaga ketika jumlah pengguna meningkat atau terjadi pergantian petugas. Penggunaan basis data kegiatan dan riwayat layanan juga dapat membantu unit mengevaluasi pola kebutuhan mahasiswa. Data tersebut dapat menunjukkan jenis informasi yang paling sering dicari, periode dengan permintaan tinggi, serta pertanyaan yang berulang. Dengan memanfaatkan data secara bertanggung jawab, Career Center dapat menyiapkan informasi sebelum kebutuhan muncul. Keandalan kemudian berkembang dari kemampuan merespons menjadi kemampuan mengantisipasi. Hal ini sejalan dengan tuntutan layanan modern yang tidak hanya benar dan konsisten, tetapi juga relevan dengan perubahan kebutuhan mahasiswa dan dunia kerja.

4) Responsiveness dan Kebutuhan Komunikasi Proaktif

Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas cukup cepat menjawab pertanyaan mahasiswa, termasuk pertanyaan mengenai program magang. Temuan ini memperlihatkan bahwa daya tanggap telah dirasakan secara nyata oleh pengguna layanan. Responsiveness dalam konteks Career Center tidak hanya diukur dari kecepatan membalas pesan, tetapi juga dari kemampuan memberikan jawaban yang jelas, mengarahkan mahasiswa kepada sumber yang tepat, dan membantu menyelesaikan masalah sampai tuntas. Jawaban yang cepat tetapi tidak lengkap dapat menimbulkan pertanyaan baru, sedangkan jawaban yang lambat dapat menyebabkan mahasiswa kehilangan kesempatan pendaftaran. Karena banyak peluang karir memiliki batas waktu yang pendek, waktu respons menjadi bagian dari nilai layanan. Career Center perlu mempertahankan kebiasaan responsif dengan menetapkan pembagian tugas pengelolaan kanal komunikasi dan menyediakan informasi dasar yang mudah diakses. Daftar pertanyaan yang sering diajukan dapat mengurangi waktu tunggu, sementara pertanyaan yang bersifat personal tetap ditangani langsung oleh petugas. Kombinasi pelayanan mandiri dan pendampingan personal akan membantu unit melayani lebih banyak mahasiswa tanpa menurunkan kualitas interaksi.

Keterangan mahasiswa bahwa informasi kadang terlambat diketahui menunjukkan bahwa responsiveness perlu diperluas dari respons terhadap pertanyaan menjadi komunikasi proaktif. Unit layanan tidak seharusnya menunggu mahasiswa bertanya, terutama ketika informasi berkaitan dengan tenggat pendaftaran atau kegiatan penting. Komunikasi proaktif dapat dilakukan melalui kalender kegiatan, pengingat berkala, notifikasi pada portal akademik, dan penyampaian informasi melalui program studi. Segmentasi penerima juga diperlukan agar mahasiswa memperoleh informasi yang sesuai dengan tahap studi dan minat karir. Mahasiswa tingkat awal mungkin lebih membutuhkan pengenalan Career Center dan eksplorasi minat, sedangkan mahasiswa tingkat akhir membutuhkan informasi rekrutmen, persiapan wawancara, dan penyusunan dokumen lamaran. Penyampaian informasi yang tepat sasaran akan meningkatkan relevansi sekaligus mengurangi kelelahan informasi. Dengan demikian, daya tanggap tidak hanya terlihat ketika petugas membalas pesan, tetapi juga ketika sistem mampu mengirimkan informasi yang diperlukan sebelum mahasiswa menyadari kebutuhannya. Pendekatan proaktif tersebut akan memperkuat persepsi bahwa Career Center memahami ritme akademik dan perjalanan karir mahasiswa.

5) Assurance, Profesionalitas, dan Rasa Aman Pengguna

Dimensi assurance memperoleh penilaian kuat karena petugas dipandang profesional, ramah, dan memahami kebutuhan mahasiswa. Dalam layanan karir, jaminan berkaitan dengan kompetensi petugas, etika pelayanan, kerahasiaan konsultasi, dan kemampuan memberikan arahan yang dapat dipercaya. Mahasiswa sering datang dengan kondisi yang berbeda-beda. Sebagian belum memahami pilihan karir, sebagian merasa tidak percaya diri, dan sebagian membutuhkan bantuan menghadapi proses seleksi. Sikap profesional membantu menciptakan ruang yang aman bagi mahasiswa untuk menyampaikan kekhawatiran tanpa takut dihakimi. Kompetensi petugas juga menentukan kualitas saran yang diberikan. Arahan yang baik tidak memaksakan satu pilihan, tetapi membantu mahasiswa mengenali kekuatan, kebutuhan pengembangan, dan alternatif yang realistis. Karena itu, assurance tidak hanya terbentuk dari penampilan atau kesopanan, tetapi dari mutu pertimbangan yang diberikan selama proses konsultasi. Kepercayaan mahasiswa akan meningkat ketika petugas dapat menjelaskan alasan di balik suatu rekomendasi dan memberikan langkah tindak lanjut yang jelas.

Penguatan assurance dapat dilakukan melalui peningkatan kompetensi petugas secara berkelanjutan. Perubahan proses rekrutmen, penggunaan kecerdasan buatan dalam seleksi, perkembangan pekerjaan digital, dan tuntutan keterampilan baru membuat pengetahuan layanan karir perlu diperbarui secara rutin. Petugas Career Center dapat mengikuti pelatihan konseling karir, komunikasi layanan, pemanfaatan data pasar kerja, dan pengembangan jejaring industri. Selain itu, batas peran perlu dijelaskan agar mahasiswa mengetahui jenis layanan yang dapat diberikan dan kapan mereka perlu dirujuk kepada pihak lain, misalnya layanan psikologi atau program studi. Perlindungan data juga menjadi bagian penting dari jaminan. Dokumen seperti curriculum vitae, nomor telepon, alamat, atau hasil asesmen karir harus dikelola secara aman. Ketika aspek kompetensi, etika, dan keamanan data berjalan bersama, mahasiswa akan melihat Career Center sebagai institusi yang dapat dipercaya. Kepercayaan tersebut mendorong keterbukaan dalam konsultasi dan meningkatkan kemungkinan mahasiswa kembali menggunakan layanan pada tahap karir berikutnya.

6) Empathy dan Personalisasi Pendampingan Karir

Dimensi empathy terlihat dari perhatian petugas terhadap kebutuhan mahasiswa dalam memilih karir dan mengembangkan kompetensi. Empati penting karena mahasiswa tidak berada pada titik kesiapan yang sama. Latar belakang keluarga, pengalaman organisasi, kemampuan akademik, kondisi ekonomi, minat, dan kepercayaan diri dapat memengaruhi keputusan karir. Layanan yang hanya memberikan informasi umum belum tentu mampu menjawab perbedaan tersebut. Pendekatan empatik memungkinkan petugas mendengarkan tujuan mahasiswa, memahami kendala yang dihadapi, dan menyesuaikan bentuk pendampingan. Sebagai contoh, mahasiswa yang belum memiliki pengalaman dapat diarahkan mengikuti kegiatan dasar atau magang, sedangkan mahasiswa yang telah memiliki portofolio dapat memperoleh bantuan menyusun strategi pencarian kerja yang lebih spesifik. Personalisasi seperti ini membuat mahasiswa merasa dihargai sebagai individu, bukan sekadar penerima informasi. Perasaan diperhatikan kemudian memperkuat kepuasan dan kepercayaan terhadap layanan.

Namun, personalisasi harus tetap dilaksanakan secara terstruktur agar tidak bergantung sepenuhnya pada gaya masing-masing petugas. Career Center dapat menggunakan formulir kebutuhan awal, catatan konsultasi, atau rencana pengembangan karir sederhana. Instrumen tersebut membantu petugas memahami kondisi mahasiswa dan memantau tindak lanjut tanpa menghilangkan fleksibilitas komunikasi. Empati juga perlu diwujudkan dalam akses yang inklusif. Mahasiswa yang bekerja, tinggal jauh dari kampus, memiliki keterbatasan tertentu, atau kurang aktif di organisasi mungkin membutuhkan pilihan jadwal dan kanal layanan yang berbeda. Penyediaan konsultasi daring, materi rekaman, dan jadwal fleksibel dapat memperluas akses. Selain itu, bahasa informasi harus mudah dipahami dan tidak mengasumsikan bahwa semua mahasiswa telah mengenal istilah rekrutmen. Dengan demikian, empati bukan hanya sikap ramah pada saat berinteraksi, tetapi juga desain layanan yang mempertimbangkan keragaman kondisi pengguna. Ketika layanan dirancang dari perspektif mahasiswa, Career Center dapat membangun hubungan yang lebih kuat dan berkelanjutan.

7) Ketimpangan Distribusi Informasi sebagai Temuan Kritis

Kelemahan utama yang ditemukan adalah belum meratanya distribusi informasi. Temuan ini perlu mendapat perhatian khusus karena kualitas program tidak akan memberikan dampak maksimal apabila hanya diketahui oleh sebagian mahasiswa. Ketimpangan informasi dapat terjadi karena ketergantungan pada satu platform, perbedaan kebiasaan penggunaan media, kurangnya koordinasi antarunit, atau waktu publikasi yang terlalu dekat dengan tenggat kegiatan. Dalam konteks ini, masalah bukan sekadar jumlah unggahan, tetapi kemampuan memastikan bahwa informasi benar-benar sampai dan dipahami oleh kelompok sasaran. Career Center perlu memetakan perjalanan informasi dari sumber hingga mahasiswa. Pemetaan tersebut dapat menunjukkan titik di mana informasi terlambat, terhenti, atau berubah. Koordinasi dengan program studi, dosen pembimbing akademik, organisasi

mahasiswa, dan unit kemahasiswaan dapat membentuk jaringan distribusi yang lebih kuat. Masing-masing pihak dapat membantu menyampaikan informasi kepada kelompok mahasiswa yang berbeda tanpa mengurangi peran Career Center sebagai sumber resmi.

Strategi multikanal perlu disertai konsistensi pesan. Informasi yang disampaikan melalui Instagram, website, grup pesan, dan portal akademik harus memiliki isi utama yang sama agar tidak menimbulkan kebingungan. Tautan menuju sumber resmi juga harus dicantumkan sehingga mahasiswa dapat memeriksa rincian terbaru. Selain itu, efektivitas komunikasi perlu diukur, bukan hanya diasumsikan. Career Center dapat mengevaluasi jumlah jangkauan, tingkat pembukaan pesan, pendaftaran kegiatan, kehadiran peserta, serta pertanyaan yang muncul setelah publikasi. Data tersebut membantu menentukan kanal dan waktu penyampaian yang paling efektif. Umpan balik singkat kepada mahasiswa juga dapat digunakan untuk mengetahui mengapa mereka tidak mengikuti kegiatan atau terlambat menerima informasi. Dengan pendekatan ini, masalah distribusi informasi dapat ditangani secara sistematis. Perbaikan komunikasi akan meningkatkan pemanfaatan layanan, memperluas partisipasi, dan membuat penilaian kepuasan lebih representatif karena semakin banyak mahasiswa memperoleh pengalaman langsung dengan Career Center.

8) Kontribusi Career Center terhadap Kesiapan Kerja

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Career Center berkontribusi terhadap kesiapan karir mahasiswa melalui informasi pekerjaan, program magang, seminar, pelatihan CV, pelatihan wawancara, dan konsultasi. Kontribusi tersebut sejalan dengan pandangan Donald, Ashleigh, dan Baruch bahwa kesiapan kerja mahasiswa tidak hanya dipengaruhi oleh pencapaian akademik, tetapi juga oleh pemahaman mengenai pasar kerja dan kemampuan mempresentasikan kompetensi. Career Center berfungsi sebagai penghubung antara pembelajaran di kampus dan tuntutan dunia kerja. Melalui layanan yang tepat, mahasiswa dapat mengenali jenis pekerjaan yang relevan, memahami persyaratan rekrutmen, dan menilai kesenjangan antara kemampuan yang dimiliki dengan kebutuhan industri. Proses ini membantu mahasiswa membuat keputusan karir yang lebih realistis. Program magang juga memberikan pengalaman langsung yang memperkuat keterampilan teknis dan nonteknis, sedangkan seminar serta konsultasi dapat memperluas wawasan mengenai pilihan karir.

Kepuasan terhadap layanan menjadi penting karena mahasiswa yang memiliki pengalaman positif cenderung lebih bersedia mengikuti program lanjutan. Hubungan tersebut menciptakan siklus pengembangan: layanan yang baik meningkatkan partisipasi, partisipasi meningkatkan kompetensi, dan hasil yang dirasakan memperkuat kepercayaan terhadap Career Center. Namun, dampak kesiapan kerja tidak cukup dinilai hanya dari jumlah kegiatan. Career Center perlu memastikan bahwa program memiliki tujuan pembelajaran yang jelas dan relevan dengan kebutuhan mahasiswa. Evaluasi dapat dilakukan melalui perubahan pengetahuan, peningkatan kualitas CV, kesiapan menghadapi wawancara, keberhasilan memperoleh magang, atau kemampuan menyusun rencana karir. Pendekatan berbasis hasil akan membantu unit membedakan kegiatan yang menarik secara administratif dari kegiatan yang benar-benar memberikan perubahan. Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan tidak berhenti pada kepuasan, tetapi diarahkan pada penguatan kemampuan mahasiswa memasuki dunia kerja secara percaya diri dan bertanggung jawab.

9) Partisipasi Mahasiswa dan Pembentukan Keterlibatan

Rendahnya pemahaman sebagian mahasiswa mengenai fungsi Career Center berpotensi memengaruhi tingkat partisipasi. Mahasiswa mungkin menganggap layanan karir hanya diperlukan menjelang kelulusan, padahal proses persiapan sebaiknya dimulai sejak awal masa studi. Persepsi ini perlu diubah melalui sosialisasi yang menjelaskan tahapan pengembangan karir. Pada semester awal, mahasiswa dapat diperkenalkan pada eksplorasi minat dan pengenalan kompetensi. Pada tahap menengah, mahasiswa dapat diarahkan membangun pengalaman organisasi, proyek, portofolio, dan magang. Menjelang kelulusan, layanan dapat difokuskan pada pencarian kerja, simulasi seleksi, dan penguatan jejaring profesional. Pendekatan bertahap membuat mahasiswa memahami bahwa Career Center bukan unit reaktif yang hanya membagikan lowongan, tetapi mitra pengembangan sepanjang masa studi. Integrasi informasi Career Center dalam orientasi mahasiswa baru, kegiatan program studi, dan pembimbingan akademik akan membantu membangun kesadaran lebih awal.

Keterlibatan mahasiswa juga dapat diperkuat dengan memberi ruang partisipasi dalam perancangan program. Survei kebutuhan, forum diskusi, atau perwakilan mahasiswa dapat digunakan untuk mengetahui topik yang paling dibutuhkan. Mahasiswa dapat dilibatkan sebagai duta karir yang membantu menyebarkan informasi dan menghubungkan Career Center dengan komunitas di program studi. Keterlibatan ini tidak menggantikan tanggung jawab unit, tetapi memperluas jaringan komunikasi dan menciptakan rasa memiliki. Selain itu, kisah alumni atau mahasiswa yang berhasil memanfaatkan layanan dapat digunakan sebagai bukti manfaat yang konkret. Penyampaian pengalaman harus tetap realistis dan tidak hanya menampilkan hasil akhir, tetapi juga proses belajar,

kegagalan, dan perbaikan yang dilalui. Narasi seperti ini dapat meningkatkan kedekatan dan mengurangi anggapan bahwa layanan hanya ditujukan bagi mahasiswa berprestasi tinggi. Ketika mahasiswa merasa program relevan dengan kondisi mereka, kemungkinan untuk berpartisipasi akan meningkat.

10) Peran Digitalisasi dalam Penguatan Kualitas Layanan

Pemanfaatan media digital telah menjadi kekuatan Career Center, tetapi hasil penelitian juga memperlihatkan perlunya integrasi yang lebih baik. Digitalisasi seharusnya tidak hanya memindahkan pengumuman dari papan informasi ke media sosial. Nilai utama digitalisasi terletak pada kemampuan menghubungkan data, menyederhanakan proses, dan memberikan pengalaman yang konsisten. Sebuah sistem layanan karir terintegrasi dapat memuat profil mahasiswa, jadwal konsultasi, informasi lowongan, pendaftaran kegiatan, materi pelatihan, dan riwayat partisipasi. Mahasiswa dapat mengakses layanan melalui satu akun, sedangkan petugas memperoleh gambaran mengenai kebutuhan pengguna. Sistem tersebut tidak harus dibangun sekaligus. Pengembangan dapat dimulai dari pusat informasi yang sederhana, kemudian ditambah fungsi sesuai prioritas. Hal yang paling penting adalah kemudahan penggunaan dan kejelasan alur. Sistem yang kompleks tetapi sulit diakses justru dapat menurunkan kepuasan.

Kualitas layanan digital juga berkaitan dengan aksesibilitas, keamanan, dan responsivitas perangkat. Konten perlu dapat dibaca melalui telepon seluler karena perangkat tersebut menjadi media utama bagi banyak mahasiswa. Formulir tidak boleh terlalu panjang, tautan harus berfungsi, dan informasi penting perlu tersedia tanpa proses berulang. Pada saat yang sama, pengelolaan data pribadi harus mengikuti prinsip kehati-hatian. Hanya data yang diperlukan yang dikumpulkan, tujuan penggunaan dijelaskan, dan akses dibatasi kepada petugas yang berwenang. Digitalisasi juga dapat mendukung evaluasi melalui data penggunaan, tetapi angka harus ditafsirkan bersama umpan balik kualitatif. Tingginya jumlah kunjungan belum tentu menunjukkan kepuasan, sedangkan sedikitnya kunjungan dapat disebabkan oleh kurangnya sosialisasi. Kombinasi data digital dan wawancara akan memberikan pemahaman yang lebih utuh. Dengan pendekatan tersebut, teknologi berfungsi sebagai sarana untuk memperkuat reliability, responsiveness, dan tangibles sekaligus, bukan menjadi tujuan akhir layanan.

11) Kolaborasi dengan Dunia Usaha dan Industri

Relevansi layanan Career Center sangat dipengaruhi oleh kualitas hubungan dengan dunia usaha dan industri. Informasi kerja dan magang yang akurat membutuhkan jejaring mitra yang aktif, bukan hanya daftar kontak. Kolaborasi dapat berbentuk penyediaan tempat magang, kuliah praktisi, pelatihan, simulasi rekrutmen, penyusunan kurikulum pendukung, dan umpan balik mengenai kompetensi lulusan. Melalui hubungan tersebut, Career Center memperoleh informasi langsung mengenai perubahan kebutuhan pekerjaan. Informasi itu dapat diterjemahkan menjadi program pengembangan yang lebih tepat. Mahasiswa juga mendapatkan gambaran realistis tentang budaya kerja, standar profesional, dan proses seleksi. Kolaborasi yang baik harus memberikan manfaat bagi kedua pihak. Perusahaan memperoleh akses kepada calon tenaga kerja dan kesempatan membangun citra pemberi kerja, sedangkan universitas memperoleh masukan untuk meningkatkan kesiapan lulusan.

Perluasan kerja sama sebaiknya dilakukan secara selektif dengan memperhatikan kredibilitas mitra dan kesesuaian peluang dengan bidang studi mahasiswa. Career Center dapat menyusun mekanisme verifikasi mitra, pencatatan hasil kegiatan, dan evaluasi pengalaman peserta. Umpan balik mahasiswa setelah magang atau rekrutmen penting untuk mengetahui kualitas lingkungan kerja dan kesesuaian informasi awal. Hasil evaluasi dapat menjadi dasar mempertahankan, memperbaiki, atau menghentikan kerja sama. Selain perusahaan besar, jejaring juga dapat mencakup usaha rintisan, lembaga publik, organisasi sosial, dan pelaku usaha lokal agar pilihan karir lebih beragam. Alumni dapat berperan sebagai jembatan karena memahami konteks universitas dan kebutuhan industri. Dengan jaringan yang luas dan terkelola, Career Center dapat menyediakan peluang yang lebih relevan serta meningkatkan kepercayaan mahasiswa terhadap layanan. Hal ini memperkuat dimensi reliability dan assurance sekaligus meningkatkan kontribusi nyata terhadap transisi lulusan.

12) Tata Kelola dan Standar Pelayanan Berkelanjutan

Kualitas layanan yang baik perlu didukung oleh tata kelola yang menjamin keberlanjutan. Temuan mengenai profesionalitas petugas dan keandalan informasi merupakan modal penting, tetapi kualitas tersebut harus dilembagakan agar tidak bergantung pada individu tertentu. Career Center dapat menyusun standar pelayanan yang menjelaskan jenis layanan, alur akses, waktu respons, jadwal pembaruan informasi, prosedur konsultasi, dan mekanisme pengaduan. Standar perlu dikomunikasikan secara terbuka sehingga mahasiswa mengetahui hak dan tanggung jawab sebagai pengguna. Kejelasan ini mengurangi ketidakpastian dan membantu petugas menjaga konsistensi. Pembagian peran internal juga perlu ditata, misalnya penanggung jawab informasi lowongan, program magang, konsultasi, hubungan industri, serta pengelolaan media digital. Pembagian yang jelas mencegah tumpang tindih dan mempercepat tindak lanjut.

Evaluasi rutin dapat menggunakan indikator proses dan hasil. Indikator proses meliputi waktu respons, jumlah informasi yang diverifikasi, jangkauan publikasi, tingkat kehadiran kegiatan, dan penyelesaian konsultasi. Indikator hasil dapat mencakup kepuasan mahasiswa, peningkatan kesiapan kerja, keberhasilan memperoleh magang, dan umpan balik dari mitra. Indikator tidak harus seluruhnya bersifat kuantitatif. Catatan pengalaman mahasiswa, alasan ketidakhadiran, dan saran dari petugas memberikan konteks yang penting. Hasil evaluasi perlu dibahas dalam pertemuan berkala dan diterjemahkan menjadi tindakan perbaikan yang terukur. Siklus perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan tindak lanjut akan membentuk budaya peningkatan berkelanjutan. Dengan demikian, kepuasan mahasiswa tidak diperlakukan sebagai hasil akhir, tetapi sebagai informasi untuk memperbaiki mutu layanan dari waktu ke waktu.

13) Hubungan Antar-Dimensi SERVQUAL

Lima dimensi SERVQUAL dalam penelitian ini tidak bekerja secara terpisah. Tangibles digital yang baik memudahkan mahasiswa menemukan informasi, tetapi manfaatnya bergantung pada reliability isi informasi. Informasi yang andal juga perlu didukung responsiveness agar pertanyaan dapat segera diselesaikan. Respons cepat akan lebih dipercaya apabila petugas memiliki assurance berupa kompetensi dan profesionalitas. Seluruh proses kemudian menjadi lebih bermakna ketika dilaksanakan dengan empathy terhadap kondisi mahasiswa. Hubungan ini menunjukkan bahwa kelemahan pada satu dimensi dapat mengurangi kekuatan dimensi lain. Sebagai contoh, informasi yang sangat akurat tetap kurang bermanfaat jika dipublikasikan terlambat atau hanya menjangkau kelompok terbatas. Sebaliknya, media sosial yang menarik tidak akan membangun kepercayaan apabila isi informasi sering berubah tanpa penjelasan. Oleh sebab itu, perbaikan layanan perlu menggunakan pendekatan sistem, bukan tindakan terpisah.

Assurance dan reliability yang menjadi dimensi dominan dapat digunakan sebagai fondasi untuk memperbaiki dimensi lain. Kepercayaan terhadap petugas dan informasi resmi membuat mahasiswa lebih mudah diarahkan menggunakan kanal baru atau mengikuti prosedur layanan yang diperbarui. Career Center dapat memanfaatkan reputasi tersebut untuk memperkenalkan sistem komunikasi terintegrasi dan program konsultasi yang lebih personal. Pada saat yang sama, peningkatan tangibles dan responsiveness akan memperkuat pengalaman nyata yang mendukung kepercayaan. Empathy berfungsi sebagai pengikat karena memastikan perubahan tidak hanya berorientasi pada efisiensi internal, tetapi juga pada kemudahan mahasiswa. Analisis antar-dimensi ini memperlihatkan bahwa strategi peningkatan tidak harus dimulai dari semua aspek secara bersamaan. Unit dapat memilih prioritas yang paling mendesak, yaitu distribusi informasi, lalu menghubungkannya dengan standar keandalan, kecepatan respons, kompetensi petugas, dan kebutuhan pengguna.

14) Implikasi Praktis bagi Universitas Bina Darma

Temuan penelitian memberikan beberapa implikasi praktis. Pertama, Career Center perlu memperkuat identitas dan visibilitas unit agar mahasiswa memahami fungsi, jenis layanan, dan manfaatnya. Sosialisasi dapat dilakukan secara berulang pada berbagai tahap studi, bukan hanya ketika mahasiswa mendekati kelulusan. Kedua, universitas perlu mendukung integrasi informasi melalui portal akademik dan kanal program studi agar ketergantungan pada satu media berkurang. Ketiga, layanan konsultasi perlu dipertahankan dan dikembangkan karena dimensi assurance dan empathy menjadi kekuatan yang membedakan Career Center dari sumber informasi karir umum. Keempat, kerja sama industri perlu dihubungkan dengan program pengembangan kompetensi sehingga mahasiswa tidak hanya menerima lowongan, tetapi juga memperoleh persiapan yang sesuai.

Kelima, universitas dapat mengembangkan peta perjalanan karir mahasiswa yang menghubungkan aktivitas akademik, organisasi, magang, pelatihan, dan persiapan kerja. Career Center berperan mengoordinasikan informasi dan menyediakan titik layanan pada setiap tahap. Keenam, evaluasi kepuasan perlu dilakukan secara berkala dengan melibatkan mahasiswa yang aktif maupun yang belum pernah menggunakan layanan. Kelompok terakhir penting untuk memahami hambatan akses dan persepsi awal. Ketujuh, hasil evaluasi perlu disampaikan secara transparan dalam bentuk ringkasan perbaikan agar mahasiswa melihat bahwa umpan balik mereka ditindaklanjuti. Tindakan tersebut dapat memperkuat kepercayaan dan mendorong partisipasi. Secara keseluruhan, implikasi praktis penelitian mengarah pada perubahan dari layanan yang berfokus pada penyediaan informasi menuju ekosistem pengembangan karir yang terintegrasi, responsif, dan berorientasi pada perjalanan mahasiswa.

15) Kontribusi Teoretis dan Batasan Interpretasi

Secara teoretis, penelitian ini menunjukkan bahwa SERVQUAL tetap relevan untuk mengevaluasi layanan Career Center, tetapi makna setiap dimensinya berkembang dalam lingkungan digital. Tangibles mencakup antarmuka dan kanal informasi, reliability mencakup verifikasi konten serta konsistensi pembaruan, responsiveness mencakup komunikasi proaktif, assurance mencakup kompetensi dan keamanan data, sedangkan empathy mencakup personalisasi serta akses inklusif. Temuan ini memperluas penggunaan SERVQUAL dari layanan tatap

muka menuju layanan hibrida. Penelitian juga memperlihatkan hubungan antara kualitas layanan dan kesiapan karir. Kepuasan tidak hanya menjadi indikator pengalaman pengguna, tetapi dapat menjadi prasyarat keterlibatan mahasiswa dalam kegiatan pengembangan karir. Ketika mahasiswa mempercayai layanan, mereka lebih mungkin memanfaatkan informasi, konsultasi, dan program yang tersedia.

Interpretasi hasil tetap perlu mempertimbangkan karakter penelitian deskriptif kualitatif dan jumlah informan yang terbatas. Temuan memberikan pemahaman mendalam mengenai pengalaman pengguna yang diwawancarai, tetapi tidak dimaksudkan untuk menggambarkan tingkat kepuasan seluruh mahasiswa secara statistik. Penilaian positif juga dapat dipengaruhi oleh intensitas penggunaan layanan dan kedekatan informan dengan Career Center. Oleh sebab itu, penelitian lanjutan dapat melibatkan kelompok mahasiswa yang lebih beragam, termasuk mahasiswa yang belum pernah menggunakan layanan, serta menggunakan pendekatan kuantitatif atau mixed methods. Pengukuran dapat menguji hubungan antara dimensi SERVQUAL, kepuasan, partisipasi program, dan kesiapan kerja. Meskipun demikian, keterbatasan tersebut tidak mengurangi nilai temuan sebagai dasar perbaikan. Hasil penelitian telah mengidentifikasi kekuatan utama pada reliability dan assurance serta masalah penting pada distribusi informasi. Kedua temuan tersebut memberikan arah yang jelas bagi pengembangan layanan Career Center Universitas Bina Darma.

16) Sintesis Pembahasan

Secara keseluruhan, pembahasan menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa terbentuk dari kombinasi kualitas informasi, pengalaman interaksi, fasilitas layanan, dan relevansi program. Career Center Universitas Bina Darma telah memiliki modal yang kuat berupa informasi yang dinilai dapat dipercaya, petugas yang profesional, respons yang cukup cepat, dan perhatian terhadap kebutuhan mahasiswa. Modal tersebut membuat layanan berkontribusi positif terhadap kesiapan karir. Tantangan utama terletak pada pemerataan akses informasi dan pemahaman mahasiswa mengenai fungsi Career Center. Masalah ini dapat memengaruhi partisipasi dan menyebabkan manfaat layanan hanya dirasakan oleh kelompok yang telah terhubung dengan kanal resmi. Karena itu, prioritas perbaikan perlu diarahkan pada integrasi komunikasi, sosialisasi bertahap, dan pemanfaatan data untuk memahami jangkauan layanan.

Penguatan Career Center sebaiknya dilakukan melalui pendekatan berkelanjutan yang menghubungkan lima dimensi SERVQUAL. Perbaikan kanal digital harus tetap menjaga keandalan informasi; peningkatan kecepatan komunikasi harus disertai jawaban yang kompeten; perluasan program harus mempertimbangkan kebutuhan individual; dan kerja sama industri harus melalui proses verifikasi. Dengan pendekatan tersebut, Career Center dapat berkembang dari unit penyedia informasi menjadi pusat pengembangan karir yang mendampingi mahasiswa sejak eksplorasi minat hingga transisi ke dunia kerja. Kepuasan mahasiswa kemudian tidak hanya tercermin dari penilaian positif terhadap petugas atau fasilitas, tetapi juga dari kemampuan layanan menghasilkan pengalaman yang mudah diakses, relevan, aman, dan berdampak. Sintesis ini menegaskan bahwa kualitas layanan karir merupakan bagian penting dari mutu pendidikan tinggi karena berhubungan langsung dengan kesiapan lulusan menghadapi perubahan dunia kerja.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Analisis Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Career Center Universitas Bina Darma yang dilakukan melalui metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi, maka dapat disimpulkan bahwa Career Center Universitas Bina Darma telah menjalankan perannya dalam mendukung pengembangan karir mahasiswa melalui berbagai layanan seperti informasi lowongan kerja, program magang, seminar dan webinar karir, pelatihan CV, pelatihan wawancara, serta layanan konsultasi karir. Seluruh layanan tersebut secara umum memberikan kontribusi positif terhadap kesiapan mahasiswa dalam menghadapi dunia kerja [9]. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap layanan Career Center Universitas Bina Darma tergolong baik berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Pada dimensi tangibles, fasilitas dan pemanfaatan media digital dinilai cukup memadai meskipun sosialisasi layanan masih perlu ditingkatkan. Pada dimensi reliability, layanan dinilai akurat dan relevan sehingga membangun kepercayaan mahasiswa. Pada dimensi responsiveness, petugas cukup cepat dalam memberikan pelayanan, namun penyebaran informasi masih belum merata. Pada dimensi assurance, petugas dinilai profesional dan kompeten, sedangkan pada dimensi empathy, mahasiswa merasakan perhatian dan kepedulian yang baik dari petugas. Secara keseluruhan, layanan Career Center telah memenuhi sebagian besar harapan mahasiswa dan memberikan kontribusi terhadap peningkatan kesiapan karir mereka [10]. Penelitian ini merekomendasikan agar Career Center Universitas Bina Darma meningkatkan strategi sosialisasi dan komunikasi informasi agar seluruh mahasiswa dapat mengakses layanan secara merata. Selain itu, diperlukan optimalisasi platform digital yang lebih terintegrasi serta peningkatan

intensitas kegiatan pengembangan karir agar partisipasi mahasiswa semakin meningkat. Pihak universitas juga disarankan untuk memperluas kerja sama dengan dunia usaha dan industri guna memperkuat peluang kerja dan magang bagi mahasiswa. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan menggunakan pendekatan kuantitatif atau mixed methods agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif dan dapat digeneralisasikan [11].

Referensi

1. Alma, B., Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Alfabeta, 2018.
2. S. Arikunto, Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik (Edisi Revisi). Rineka Cipta, 2020.
3. J. W. Creswell, Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches, 5th ed. Sage Publications, 2018.
4. W. E. Donald, M. J. Ashleigh, and Y. Baruch, "Students' perceptions of employability and career readiness," *Studies in Higher Education*, vol. 48, no. 5, pp. 789–804, 2023, doi: 10.1080/03075079.2022.2038228.
5. M. Gunarto and R. Hurriyati, "Creating experience value to build student satisfaction in higher education," *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, vol. 13, no. 2, pp. 685–699, 2020.
6. D. Jackson and M. Tomlinson, "Investigating graduate employability and career development," *Higher Education Research & Development*, vol. 40, no. 7, pp. 1385–1400, 2021, doi: 10.1080/07294360.2020.1839027.
7. P. Kotler and K. L. Keller, Marketing Management, 15th ed. Pearson Education, 2016.
8. M. B. Miles, A. M. Huberman, and J. Saldaña, Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook, 3rd ed. Sage Publications, 2014.
9. L. J. Moleong, Metodologi Penelitian Kualitatif. PT Remaja Rosdakarya, 2018.
10. U. C. Okolie, C. A. Nwajiuba, M. O. Binuomote, and N. C. N. Igu, "Career development support and employability among university students," *Education and Training*, vol. 64, no. 4, pp. 511–527, 2022, doi: 10.1108/ET-07-2021-0257.
11. A. Parasuraman, L. L. Berry, and V. A. Zeithaml, "Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale," *Journal of Retailing*, vol. 67, no. 4, pp. 420–450, 1991.
12. B. Parasuraman, V. A. Zeithaml, and L. L. Berry, "SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality," *Journal of Retailing*, vol. 64, no. 1, pp. 12–40, 1988.
13. R. Renny, R. Chandra, S. Ruhama, and M. W. Sarjono, "Exploring Indonesian web based career center discrepancy of web popularity and type of services," arXiv preprint arXiv:1403.5401, 2014.
14. Sugiyono, Metode Penelitian Kualitatif. Alfabeta, 2023.
15. U. Suharsaputra, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan. Refika Aditama, 2018.
16. V. Teeroovengadum, R. Nunkoo, C. Grönroos, and T. J. Kamalanabhan, "Higher education service quality and student satisfaction: Revisiting SERVQUAL," *International Journal of Educational Management*, vol. 36, no. 5, pp. 742–758, 2022, doi: 10.1108/IJEM-10-2021-0384.
17. F. Tjiptono, Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. Andi Offset, 2019.
18. F. Tjiptono and G. Chandra, Service, Quality & Satisfaction, 4th ed. Andi Offset, 2016.
19. R. K. Yin, Case Study Research and Applications: Design and Methods, 6th ed. Sage Publications, 2018.
20. Y. Zhang, J. Wang, and H. Sun, "Service quality, student engagement, and satisfaction in higher education," *Frontiers in Education*, vol. 9, p. 1492432, 2024, doi: 10.3389/educ.2024.1492432.
21. X. Zhou, Y. Li, and Z. Chen, "Digital service quality and student satisfaction in higher education institutions," *Education Sciences*, vol. 13, no. 9, p. 924, 2023, doi: 10.3390/educsci13090924.