JMPIS: JURNAL MANAJEMEN PENDIDIKAN DAN ILMU SOSIAL
E-ISSN: 2716-375x
P-ISSN: 2716-3758
DINASTI REVIEW
https://dinastirev.org/JMPIS dinasti.info@gmail.com +62 811 7404 455
DOI: https://doi.org/10.38035/jmpis.v7i1.7013
https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/
Received: 19 November 2025 | **Revised:** 01 Desember 2025 | **Accepted:** 17 Desember 2025

Mutu Kepuasan Pelayanan Penerimaan Mahasiswa Baru (*Input*) di Universitas Insan Cita Indonesia berdasarkan Teori *Kaizen*

Fretycia Laurenty[1], R. Madhakomala[2]
[1]Universitas Negeri Jakarta, Jakarta, Indonesia, fretycia_1119925020@mhs.unj.ac.id
[2]Universitas Negeri Jakarta, Jakarta, Indonesia, madhakomala@gmail.com

Corresponding Author: fretycia_1119925020@mhs.unj.ac.id[1]

Abstract: *This study aims to analyze the quality of satisfaction with new student admissions (PMB) services at Insan Cita Indonesia University (UICI) based on Kaizen theory. UICI, as a digital university that promotes a distance learning system, requires an effective, fast, and user-satisfaction-oriented service mechanism. This study uses a quantitative descriptive approach with data obtained from a survey of 400 prospective students who have completed the registration process up to the file upload stage. The results show a high level of satisfaction in various indicators: complete and helpful information (90.7%), staff friendliness (89.8%), CS response speed (83.1%), and ease of registration system (92.8%). The application of Kaizen principles through the PDCA (Plan–Do–Check–Act) cycle has proven effective in improving service quality continuously. This study confirms that a Kaizen-based quality culture can be a model for strengthening digital service systems in higher education.*

Keywords: *Service Quality, Student Satisfaction, Kaizen, New Student Admissions*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis mutu kepuasan pelayanan penerimaan mahasiswa baru (PMB) di Universitas Insan Cita Indonesia (UICI) berdasarkan teori *Kaizen*. UICI sebagai universitas digital yang mengusung sistem pembelajaran jarak jauh memerlukan mekanisme pelayanan yang efektif, cepat, dan berorientasi pada kepuasan pengguna. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan data yang diperoleh dari survei terhadap 400 calon mahasiswa yang telah menyelesaikan proses pendaftaran hingga tahap *upload* berkas. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan tinggi pada berbagai indikator: informasi lengkap dan membantu (90,7%), keramahan petugas (89,8%), kecepatan respons CS (83,1%), serta kemudahan sistem pendaftaran (92,8%). Penerapan prinsip *Kaizen* melalui siklus PDCA (*Plan–Do–Check–Act*) terbukti efektif dalam meningkatkan mutu pelayanan secara berkelanjutan. Penelitian ini menegaskan bahwa budaya mutu berbasis *Kaizen* dapat menjadi model penguatan sistem pelayanan digital di perguruan tinggi.

Kata Kunci: Mutu Pelayanan, Kepuasan Mahasiswa, Kaizen, Penerimaan Mahasiswa Baru

PENDAHULUAN

Mutu pelayanan dalam proses penerimaan mahasiswa baru (PMB) memegang peran strategis dalam membentuk citra, kepercayaan, dan daya saing sebuah perguruan tinggi. Tahap PMB merupakan titik temu pertama antara calon mahasiswa dan institusi, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan pada fase ini sering kali menjadi tolok ukur profesionalisme lembaga secara keseluruhan. Literatur menyatakan bahwa pelayanan yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna bukan hanya aspek administratif, tetapi juga bagian integral dari sistem manajemen mutu pendidikan tinggi (Tsinidou et al., 2010; Hill et al., 2003). Dengan semakin kompetitifnya sektor pendidikan tinggi, mutu pelayanan yang unggul menjadi pembeda utama dalam menarik dan mempertahankan kepercayaan publik.

Dalam konteks manajemen mutu modern, konsep continuous improvement menjadi pondasi bagi organisasi untuk memastikan layanan selalu relevan dan responsif terhadap kebutuhan pengguna. Salah satu pendekatan yang menekankan perbaikan berkelanjutan ini adalah filosofi Kaizen, sebagaimana diperkenalkan oleh Masaaki Imai (1986). Kaizen berfokus pada perbaikan kecil, terukur, dan sistematis melalui keterlibatan seluruh anggota organisasi. Pendekatan ini mengandalkan siklus PDCA (*Plan–Do–Check–Act)* sebagai instrumen manajerial untuk mengarahkan proses perbaikan secara konsisten. Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa penerapan Kaizen dalam sektor pendidikan mampu meningkatkan efisiensi proses administrasi, memperkuat koordinasi antarunit, serta meningkatkan kepuasan mahasiswa (Hassan et al., 2019; Nordin et al., 2020; Ng & Soon, 2017). Di era digital, prinsip Kaizen bahkan semakin relevan karena mendorong institusi untuk memanfaatkan data, otomatisasi, dan sistem analitik mutu dalam meningkatkan kualitas pelayanan (Sahu et al., 2023).

Universitas Insan Cita Indonesia (UICI) sebagai perguruan tinggi digital yang menerapkan pembelajaran jarak jauh menjadi contoh menarik dalam implementasi manajemen mutu berbasis Kaizen. Seluruh proses PMB di UICI dilaksanakan secara daring, mulai dari pengisian data, pembayaran, hingga unggah dokumen. Model pelayanan digital seperti ini membutuhkan sistem yang sangat efisien, responsif, dan berorientasi pada pengalaman pengguna. Dalam upaya menjaga mutu layanan, UICI melakukan survei kepuasan terhadap 400 calon mahasiswa, yang berfungsi sebagai bagian dari tahapan *Check* dalam siklus PDCA. Survei ini menjadi alat penting untuk mengevaluasi kualitas pelayanan, mengidentifikasi kekuatan, serta menentukan area yang memerlukan perbaikan. Melalui mekanisme ini, UICI berupaya memastikan bahwa mutu proses PMB tidak hanya memenuhi standar internal, tetapi juga selaras dengan harapan calon mahasiswa.

Pelayanan prima dalam pendidikan tinggi ditopang oleh dimensi mutu layanan seperti keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik sebagaimana dijelaskan dalam model SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988). Selain hasil layanan, pengalaman selama proses penerimaan mahasiswa turut menentukan persepsi calon mahasiswa terhadap kualitas institusi (Grönroos, 2007). Integrasi prinsip pelayanan prima dengan Kaizen menghasilkan konsep *continuous service improvement,* yaitu upaya peningkatan mutu layanan berdasarkan evaluasi rutin, analisis data, dan tindakan perbaikan yang terencana. Melalui perpaduan ini, perguruan tinggi dapat membangun budaya mutu yang proaktif, kolaboratif, dan adaptif, sekaligus memastikan bahwa setiap aspek pelayanan mengikuti perkembangan teknologi dan perubahan kebutuhan mahasiswa.

Oleh karena itu, kajian mengenai mutu pelayanan PMB UICI melalui pendekatan Kaizen penting dilakukan untuk memahami sejauh mana tingkat kepuasan calon mahasiswa, bagaimana implementasi siklus PDCA diterapkan, serta faktor-faktor yang menjadi kekuatan maupun area perbaikan dalam pelayanan digital. Hasil penelitian ini diharapkan berkontribusi pada pengembangan model peningkatan mutu pelayanan berbasis *continuous improvement* di

lingkungan perguruan tinggi digital, sekaligus memberikan rekomendasi praktis bagi institusi yang tengah beradaptasi dengan transformasi layanan pendidikan di era digital.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif untuk memperoleh gambaran objektif mengenai mutu pelayanan pada proses penerimaan mahasiswa baru (PMB) di Universitas Insan Cita Indonesia (UICI). Populasi penelitian terdiri dari 400 calon mahasiswa yang telah menyelesaikan seluruh proses pendaftaran secara daring, dan jumlah tersebut sekaligus dijadikan sebagai sampel penelitian. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner survei kepuasan yang disusun menggunakan tiga kategori skala Likert, yaitu "Ya," "Biasa Saja," dan "Tidak," guna mengukur persepsi responden terhadap berbagai aspek pelayanan digital PMB. Selain instrumen angket, penelitian ini juga dilengkapi dengan wawancara mendalam bersama tim *Customer Service* (CS) PMB untuk memperkaya temuan melalui informasi kualitatif tentang prosedur layanan, kendala lapangan, serta strategi penanganan calon mahasiswa. Data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif dan dipetakan menggunakan pendekatan PDCA sebagai kerangka untuk mengidentifikasi titik-titik krusial dalam proses pelayanan, mengevaluasi kinerja layanan, serta merumuskan tahapan perbaikan berkelanjutan yang sejalan dengan prinsip Kaizen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanakan survei kepuasan pelayanan penerimaan mahasiswa baru (PMB) Universitas Insan Cita Indonesia (UICI) kepada 400 calon mahasiswa yang telah menyelesaikan proses pendaftaran daring sebagai bagian dari evaluasi mutu internal dan implementasi tahap Check dalam siklus Kaizen PDCA. Survei ini menilai lima aspek utama pelayanan PMB, sebagaimana ditampilkan pada tabel berikut:

Tabel 1. Hasil Survei Kepuasan Pelayanan PMB UICI

Aspek yang Dinilai	Sangat/Baik (%)	Biasa Saja (%)	Tidak (%)
Informasi lengkap dan membantu	90,7	8,8	0,5
Respons cepat dari CS PMB	83,1	15,3	1,6
Tanggapan bersahabat	89,8	9,4	0,8
Pelayanan admin Sistem memuaskan	99,2	0,8	0,0
Proses pendaftaran mudah	92,8	6,7	0,5

Dari hasil di atas dapat disimpulkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan calon mahasiswa mencapai 91,1%, yang termasuk kategori sangat baik. Aspek tertinggi terdapat pada pelayanan administratif sistem PMB (99,2%), yang menunjukkan efektivitas teknologi informasi dalam menunjang proses pendaftaran digital. Selain itu, aspek keramahan petugas (89,8%) dan kelengkapan informasi (90,7%) menunjukkan keberhasilan pendekatan pelayanan empatik yang diterapkan oleh tim *Customer Service* (CS). Sementara itu, aspek dengan nilai relatif lebih rendah adalah kecepatan respons CS PMB (83,1%), yang mengindikasikan adanya kebutuhan untuk memperkuat kecepatan tanggapan terutama pada jam puncak pendaftaran.

Temuan ini sejalan dengan studi Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) yang menjelaskan bahwa persepsi kualitas layanan ditentukan oleh *responsiveness* (kecepatan tanggapan), *assurance* (kepercayaan), dan *empathy* (empati). Dalam konteks UICI, *empathy* dan *assurance* sudah terbangun dengan baik, sementara *responsiveness* masih memerlukan perbaikan melalui sistem otomatisasi dan distribusi beban kerja CS. Prinsip Kaizen yang diterapkan dalam sistem PMB UICI dianalisis menggunakan kerangka PDCA (*Plan–Do–Check–Act)* sebagai siklus berkelanjutan untuk memastikan mutu layanan meningkat secara terus-menerus.

a. *Plan* (Perencanaan)

Tahap perencanaan dilakukan dengan menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) PMB yang berfokus pada efektivitas layanan digital. UICI merumuskan beberapa indikator mutu utama:

1. Kecepatan waktu tanggapan (< 5 menit melalui chat atau email),
2. Kelengkapan informasi terkait program studi, biaya, dan jadwal,
3. Aksesibilitas sistem PMB tanpa hambatan teknis,
4. Empati dan keramahan staf pelayanan.

Rencana peningkatan mutu ini didukung oleh benchmarking terhadap universitas digital lain di Indonesia dan luar negeri, serta masukan dari pengguna layanan. Perencanaan ini sejalan dengan prinsip Kaizen planning menurut Imai (1986), yaitu perbaikan dimulai dari pemetaan masalah nyata dan disusun dalam skala kecil namun konsisten.

b. *Do* (Pelaksanaan)

Tahap pelaksanaan diwujudkan melalui implementasi sistem PMB berbasis digital sepenuhnya di laman resmi UICI. Calon mahasiswa dapat mendaftar, mengunggah dokumen, dan melakukan pembayaran tanpa harus datang ke kampus. UICI juga mengoperasikan layanan CS daring multikanal (chatbot, email, dan media sosial). Tim CS diberikan pelatihan digital *empathy*, kemampuan memberikan pelayanan ramah dan profesional melalui teks, emoji, atau respons cepat yang membangun kepercayaan pengguna. Dari sisi manajerial, pelaksanaan tahap Do menunjukkan bagaimana Kaizen diterapkan secara horizontal (melibatkan semua staf) dan vertikal (didukung oleh pimpinan universitas). Hal ini selaras dengan pandangan Goetsch & Davis (2014) bahwa keberhasilan continuous improvement membutuhkan komitmen lintas hierarki.

c. *Check* (Evaluasi)

Tahap *Check* diwujudkan melalui survei kepuasan calon mahasiswa yang menjadi alat ukur utama dalam menilai efektivitas pelayanan. Survei ini menunjukkan dua hal penting:

1. Sistem pelayanan digital UICI telah berjalan efektif dan efisien, ditunjukkan dengan tingkat kepuasan rata-rata di atas 90%.
2. Terdapat ruang perbaikan pada aspek responsiveness dan user experience, terutama pada waktu tanggapan yang masih dianggap lambat oleh sebagian responden (15,3% menyatakan “biasa saja”).

Secara teoretis, tahap *Check* ini merupakan penerapan nyata dari prinsip Kaizen feedback loop (Imai, 1986), yaitu memastikan bahwa setiap hasil evaluasi langsung dikembalikan sebagai dasar perbaikan sistem. Selain survei kuantitatif, UICI juga mengumpulkan masukan kualitatif melalui wawancara singkat. Calon mahasiswa menyarankan agar informasi biaya kuliah dan jadwal ujian lebih mudah diakses tanpa harus menanyakan langsung ke CS. Saran ini menunjukkan kebutuhan akan penyempurnaan user interface dan transparansi informasi.

d. *Act* (Tindak Lanjut)

Tahap tindak lanjut merupakan langkah Kaizen *improvement* yang paling krusial. Berdasarkan hasil survei dan evaluasi, UICI telah melakukan beberapa inovasi tindak lanjut, di antaranya:

1. Optimalisasi sistem otomatisasi CS (*auto-reply* dan *chatbot* berbasis AI) untuk menjawab pertanyaan umum dalam hitungan detik.
2. Penyempurnaan tampilan antarmuka (UI/UX) pada sistem PMB agar lebih ramah pengguna, termasuk fitur “progress pendaftaran” yang memudahkan pelacakan status.

3. Pelatihan rutin bagi staf CS dan admin PMB dalam komunikasi digital, manajemen waktu, dan pelayanan empatik.
4. Pembentukan Forum Kaizen PMB UICI, wadah kolaboratif yang menampung ide perbaikan dari staf, dosen, dan mahasiswa.

Langkah-langkah ini memperlihatkan bahwa Kaizen bukan hanya konsep teoritis, tetapi telah dioperasionalkan sebagai sistem budaya kerja yang berorientasi pada perbaikan berkelanjutan (*continuous service improvement*). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa UICI telah menginternalisasikan prinsip Kaizen ke dalam sistem pelayanan digitalnya. Kaizen diartikan bukan sekadar metode peningkatan mutu, melainkan mindset kolektif untuk selalu mencari cara agar pelayanan menjadi lebih baik setiap hari.

Jika dianalisis menggunakan lima dimensi SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988), maka hasil survei UICI menggambarkan:

- Tangibles (bukti fisik): tampilan sistem PMB modern, bersih, dan mudah digunakan (UI/UX).
- Reliability (keandalan): data pendaftaran tersimpan otomatis, bebas kesalahan.
- Responsiveness (daya tanggap): relatif baik, tetapi perlu peningkatan kecepatan tanggapan di jam padat.
- Assurance (jaminan): CS menunjukkan kompetensi dan kepercayaan diri saat melayani.
- Empathy (empati): tingkat keramahan dan sikap membantu CS tinggi (89,8%).

Hasil ini menunjukkan bahwa dimensi responsiveness menjadi prioritas utama Kaizen improvement berikutnya. Temuan UICI konsisten dengan hasil penelitian Hassan et al. (2019) yang menyebutkan bahwa penerapan Kaizen culture di universitas meningkatkan efisiensi dan kepuasan pengguna. Selain itu, studi Ng & Soon (2017) membuktikan bahwa continuous improvement di sistem akademik mampu menaikkan kepuasan mahasiswa hingga dua digit. UICI membuktikan bahwa prinsip-prinsip ini juga efektif dalam konteks layanan digital berbasis admission system, yang merupakan pintu awal pengalaman mahasiswa di universitas daring. Dengan demikian, penelitian ini memperluas cakupan penerapan Kaizen dari konteks manufaktur dan layanan publik ke ranah *edutech* dan universitas digital.

KESIMPULAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan dalam proses penerimaan mahasiswa baru (PMB) di Universitas Insan Cita Indonesia (UICI) berada pada tingkat yang sangat baik. Tingkat kepuasan calon mahasiswa mencapai rata-rata 91,1%, menandakan bahwa mayoritas pengguna layanan merasa puas terhadap kejelasan informasi, kemudahan proses pendaftaran, keramahan petugas, serta kelancaran layanan administratif digital. Temuan ini memperlihatkan bahwa UICI telah berhasil membangun pengalaman pelayanan yang positif bagi calon mahasiswanya. Selain itu, penelitian ini juga menegaskan bahwa prinsip Kaizen telah diterapkan secara efektif melalui siklus PDCA, yang mencakup proses perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, hingga tindakan perbaikan yang terus-menerus. Survei kepuasan rutin terbukti menjadi instrumen evaluasi yang penting dalam tahap *Check*, karena memberikan data objektif bagi universitas untuk menilai kinerja pelayanan sekaligus mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan. Berdasarkan seluruh temuan ini, penelitian menyimpulkan bahwa UICI perlu terus melanjutkan inovasi pelayanan digital dengan mempertahankan Kaizen mindset agar kepuasan dan kepercayaan publik tetap terjaga. Pendekatan ini diyakini mampu memastikan bahwa sistem pelayanan PMB selalu relevan, adaptif, dan responsif terhadap perubahan kebutuhan calon mahasiswa di era pendidikan digital.

REFERENSI

Antony, J., Snee, R., & Hoerl, R. (2019). *Lean Six Sigma for service: How to apply Lean practices to service industries*. Productivity Press.

Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2020). *Managing for quality and performance excellence* (12th ed.). Cengage Learning.

Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2014). *Quality management for organizational excellence: Introduction to total quality* (7th ed.). Pearson.

Grönroos, C. (2007). *Service management and marketing: Customer management in service competition* (3rd ed.). Wiley.

Hassan, N. M., Rahman, M. N. A., & Zain, R. M. (2019). The impact of Kaizen practices on improving university service quality. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 36(5), 745–763.

Hill, F. M., Lomas, L., & MacGregor, J. (2003). Students' perceptions of quality in higher education. *Quality Assurance in Education*, 11(1), 15–20.

Imai, M. (1986). *Kaizen: The key to Japan's competitive success*. McGraw-Hill.

Lovelock, C., & Wirtz, J. (2021). *Services marketing: People, technology, strategy* (9th ed.). Pearson.

Ng, S., & Soon, W. (2017). Application of Kaizen principles in academic service processes. *Asian Journal of University Education*, 13(2), 45–58.

Nordin, N., Osman, A., & Rahman, A. (2020). Continuous improvement in higher education institutions: Kaizen implementation and challenges. *Journal of Education and Learning*, 14(4), 50–60.

Oakland, J. S. (2014). *Total Quality Management and operational excellence: Text with cases* (4th ed.). Routledge.

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.

Sahu, T. K., Kumar, A., & Singh, R. (2023). Digital transformation and quality improvement in higher education services: A Kaizen-based approach. *Journal of Educational Technology and Society*, 26(1), 110–122.

Tjiptono, F. (2018). *Service management: Mewujudkan layanan prima* (3rd ed.). Andi.

Tsinidou, M., Gerogiannis, V., & Fitsilis, P. (2010). Evaluation of the factors that determine quality in higher education: An empirical study. *Quality Assurance in Education*, 18(3), 227–244.