KAMPUS AKADEMIK PUBLISING
Jurnal Ilmiah Ekonomi Manajemen Bisnis dan Akuntansi
Vol.3, No.6 November 2026
e-ISSN: 3047-6240, p-ISSN: 3047-6232, Hal 679-690
DOI : https://doi.org/10.61722/jemba.v3i6.3383

Strategi Manajemen Pelayanan Satpam dalam Mendukung Citra Kampus IAHN Gde Pudja Mataram

Rangga Despradinatha[1*]
[1]Program Studi Manajemen Ekonomi Pemasaran, Institut Agama Hindu Negeri Gde Pudja Mataram, Mataram, Nusa Tenggara Barat, Indonesia
*Penulis Korespondensi: despradinatha0512@gmail.com

Abstract. Campus security officers are among the first institutional representatives encountered by visitors. Their conduct and service may therefore shape visitors' initial impressions of a campus. This study describes the management of security services at the Gde Pudja Mataram State Hindu Institute, the way services are delivered, the obstacles encountered, and the potential contribution of these services to campus image. The study used a descriptive qualitative approach. Data were collected through interviews with 13 informants: two security officers, four guests, two lecturers, four students, and one driver. The interviews took place from 20 September to 1 November 2026. Data were analyzed through data condensation, data display, and conclusion drawing, with source triangulation used to compare the accounts of different informant groups. The findings indicate that security services are organized through task allocation and three work shifts covering the main gate, rectorate building, and parking area. Officers also reported using standard operating procedures, practicing a culture of smiling, greeting, and saluting, and conducting periodic supervision and evaluation. Users generally described the service as good, friendly, and responsive. Limited parking space, particularly during busy periods and examinations, emerged as an operational obstacle. The study recommends documenting shift arrangements and service procedures, mapping parking congestion, and providing a channel for user feedback. These findings should be interpreted as preliminary because the study involved a limited number of informants and did not include structured observation or document review.
Keywords: campus image; service management; service quality; security officers; SERVQUAL

Abstrak. Petugas satuan pengamanan (satpam) termasuk pihak pertama yang berinteraksi dengan pengunjung kampus. Sikap dan cara mereka memberikan pelayanan dapat membentuk kesan awal pengunjung terhadap institusi. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan pengelolaan pelayanan satpam di Institut Agama Hindu Negeri Gde Pudja Mataram, pelaksanaan pelayanan, kendala yang dihadapi, serta kemungkinan kontribusinya terhadap citra kampus. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara terhadap 13 informan, yang terdiri atas dua petugas satpam, empat tamu, dua dosen, empat mahasiswa, dan satu sopir. Wawancara dilaksanakan pada 20 September sampai 1 November 2026. Data dianalisis melalui kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan keterangan dari kelompok informan yang berbeda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan satpam dikelola melalui pembagian tugas dan tiga shift kerja pada gerbang utama, gedung rektorat, dan area parkir. Petugas juga menyampaikan bahwa pelayanan mengacu pada standar operasional prosedur, menerapkan budaya senyum, sapa, dan salam, serta disertai pengawasan dan evaluasi berkala. Pengguna layanan pada umumnya menilai pelayanan satpam baik, ramah, dan cukup sigap. Keterbatasan lahan parkir, terutama pada jam sibuk dan saat ujian, menjadi salah satu kendala operasional. Penelitian ini merekomendasikan pendokumentasian pembagian shift dan prosedur pelayanan, pemetaan kepadatan parkir, serta penyediaan saluran umpan balik pengguna. Temuan ini masih bersifat awal karena jumlah informan terbatas dan penelitian belum dilengkapi observasi terstruktur maupun penelaahan dokumen.
Kata kunci: citra kampus; kualitas pelayanan; manajemen pelayanan; satpam; SERVQUAL

1. LATAR BELAKANG

Perguruan tinggi menjalankan fungsi pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat sekaligus memberikan pelayanan kepada mahasiswa, dosen, tenaga

Naskah Masuk: 03 November 2026; Revisi: 04 November 2026; Diterima: 05 November 2026; Terbit: 22 November 2026

kependidikan, tamu, dan mitra. Pengalaman yang diperoleh para pengguna ketika berinteraksi dengan lingkungan kampus dapat memengaruhi penilaian mereka terhadap institusi. Karena itu, kualitas pelayanan menjadi salah satu aspek yang perlu diperhatikan dalam pengelolaan perguruan tinggi (Kotler & Fox, 1995; Sallis, 2002). Sejumlah penelitian pada konteks pendidikan tinggi juga menunjukkan adanya keterkaitan antara kualitas pelayanan, kepuasan pengguna, dan citra institusi (Ali et al., 2016; Hassan et al., 2026; Hossain et al., 2025; Sultan & Wong, 2012).

Satuan pengamanan (satpam) merupakan bagian dari pengamanan swakarsa yang memiliki tugas menjaga keamanan dan ketertiban di lingkungan tempat bertugas sesuai ketentuan yang berlaku (Kepolisian Negara Republik Indonesia, 2020, 2023). Di lingkungan perguruan tinggi, satpam berinteraksi dengan mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, dan pengunjung. Selain menjalankan fungsi pengamanan, dalam kegiatan sehari-hari petugas dapat berhadapan dengan kebutuhan pengguna untuk memperoleh informasi, mendapatkan arahan, mengatur akses masuk, atau menertibkan kendaraan. Interaksi tersebut menjadikan pelayanan satpam sebagai salah satu titik kontak antara kampus dan masyarakat yang datang berkunjung.

Di Institut Agama Hindu Negeri (IAHN) Gde Pudja Mataram, pelayanan satpam berlangsung di beberapa lokasi, antara lain gerbang utama, gedung rektorat, dan area parkir. Berdasarkan permasalahan yang menjadi perhatian dalam penelitian ini, keterbatasan lahan parkir dan kepadatan kendaraan pada waktu tertentu dapat menambah pekerjaan pengaturan kendaraan serta memengaruhi kenyamanan pengguna kampus. Kondisi tersebut perlu dilihat bersama dengan cara petugas menjalankan pelayanan. Kajian kualitas pelayanan di perguruan tinggi telah banyak membahas layanan institusi secara umum, tetapi pengalaman pelayanan satpam pada lingkungan kampus ini perlu dijelaskan berdasarkan keterangan petugas dan pengguna layanan. Dengan demikian, penelitian ini diarahkan untuk memberikan gambaran kontekstual, bukan untuk mengukur pengaruh pelayanan satpam terhadap citra kampus secara statistik.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini berfokus pada empat hal: pengelolaan pelayanan satpam, pelaksanaan pelayanan kepada pengguna kampus, kendala yang dihadapi, dan kemungkinan peran pelayanan tersebut dalam membentuk kesan terhadap kampus. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pengelola

kampus, khususnya dalam memperbaiki pengaturan tugas, komunikasi pelayanan, dan penanganan kendala di area parkir.

2. KAJIAN TEORITIS

Grönroos (1984) membedakan kualitas pelayanan ke dalam kualitas teknis, yaitu hasil yang diterima pengguna, dan kualitas fungsional, yaitu proses atau cara pelayanan diberikan. Sementara itu, Parasuraman et al. (1985) menjelaskan kualitas pelayanan sebagai penilaian yang terbentuk melalui perbandingan antara harapan dan persepsi pengguna. Kerangka SERVQUAL kemudian menguraikan kualitas pelayanan ke dalam lima dimensi, yaitu bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy) (Parasuraman et al., 1988).

Dalam konteks pendidikan tinggi, Ali et al. (2016) membahas hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan, citra, dan loyalitas mahasiswa. Sultan dan Wong (2012) juga menempatkan kualitas pelayanan sebagai bagian penting dalam pengalaman pengguna layanan pendidikan tinggi. Penelitian Hossain et al. (2025) menunjukkan bahwa fasilitas institusi dan kebijakan manajemen berkaitan dengan citra institusi serta kepuasan mahasiswa. Sementara itu, Hassan et al. (2026) mengembangkan pengukuran kualitas pelayanan perguruan tinggi yang mencakup layanan akademik, administrasi, dan fasilitas. Achhibat dan Lebzar (2026) menyoroti hubungan sikap staf dengan kepuasan mahasiswa. Kajian lain menghubungkan kualitas pelayanan dengan niat perilaku pengguna (Zeithaml et al., 1996), citra institusi dengan keputusan mahasiswa untuk bertahan (Nguyen & LeBlanc, 2001), serta kualitas hubungan dengan loyalitas mahasiswa (Hennig-Thurau et al., 2001). Citra institusi dalam penelitian ini dipahami sebagai kesan yang terbentuk melalui pengalaman dan informasi yang diterima para pemangku kepentingan (Fombrun, 1996; Kotler & Keller, 2016).

Interaksi antara petugas dan pengguna merupakan bagian dari pertemuan pelayanan (service encounter). Bitner (1990) menjelaskan bahwa penilaian pengguna terhadap suatu pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh respons karyawan, tetapi juga oleh kondisi lingkungan fisik tempat pelayanan berlangsung. Dari sudut pandang manajemen, pelayanan perlu direncanakan, diorganisasikan, dilaksanakan, dan diawasi agar pelaksanaannya sejalan dengan tujuan organisasi (Terry & Franklin, 1994). Perencanaan

strategis juga membantu organisasi publik menentukan arah dan prioritas tindakan (Bryson, 2018).

Penelitian ini menggunakan fungsi manajemen—perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan—untuk membaca proses pengelolaan pelayanan satpam (Terry & Franklin, 1994). Sementara itu, lima dimensi SERVQUAL digunakan sebagai kerangka bantu untuk mengelompokkan pengalaman pengguna layanan (Parasuraman et al., 1988). Citra kampus tidak diperlakukan sebagai variabel yang diukur dalam penelitian ini. Pembahasan mengenai citra dibatasi pada kemungkinan kontribusi pelayanan satpam dalam membentuk kesan awal pengguna, sesuai dengan data wawancara yang tersedia.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memperoleh gambaran mengenai pengelolaan dan pengalaman pelayanan satpam berdasarkan keterangan para informan (Creswell & Poth, 2018; Moleong, 2017; Sugiyono, 2019). Penelitian dilaksanakan di lingkungan IAHN Gde Pudja Mataram, Kota Mataram, Nusa Tenggara Barat. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara pada 20 September sampai 1 November 2026. Informan berasal dari kelompok petugas satpam, tamu, dosen, mahasiswa, dan sopir yang berada di lingkungan kampus, termasuk area pos satpam rektorat.

Informan penelitian berjumlah 13 orang, terdiri atas dua petugas satpam, empat tamu, dua dosen, empat mahasiswa, dan satu sopir. Petugas satpam dipilih karena terlibat langsung dalam pelaksanaan pengamanan dan pelayanan, sedangkan kelompok lainnya dilibatkan untuk memperoleh pengalaman dari sisi pengguna. Untuk menjaga kerahasiaan, informan disajikan berdasarkan kategori dan kode, tanpa mencantumkan nama, inisial, atau informasi pribadi yang tidak diperlukan (Tabel 1).

Tabel 1. Informan penelitian

Kategori informan	Kode	Jumlah
Petugas satpam	P1–P2	2
Tamu	T1–T4	4
Dosen	D1–D2	2
Mahasiswa	M1–M4	4
Sopir	S1	1
Total		13

Sumber: data primer penelitian (2026). Identitas pribadi informan tidak dicantumkan untuk menjaga kerahasiaan.

Wawancara dengan petugas satpam mencakup pembagian tugas dan shift, pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP), penerapan budaya senyum, sapa, dan salam (3S), pengawasan dan evaluasi, serta kendala pelayanan. Wawancara dengan tamu, dosen, mahasiswa, dan sopir berfokus pada pengalaman mereka ketika menerima pelayanan satpam dan pandangan mereka mengenai kondisi parkir. Penelitian ini belum dilengkapi observasi terstruktur dan pemeriksaan dokumen SOP. Oleh karena itu, keterangan mengenai jadwal kerja, penerapan SOP, dan pengawasan terutama bersumber dari penuturan informan. Keikutsertaan informan dilakukan atas persetujuan mereka.

Analisis data mengacu pada Miles et al. (2014), yang meliputi kondensasi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Keterangan wawancara dikelompokkan ke dalam tema pengorganisasian tugas, pelaksanaan pelayanan, pengawasan dan evaluasi, persepsi pengguna, serta kendala pelayanan. Keabsahan data diupayakan melalui triangulasi sumber dengan membandingkan keterangan petugas satpam dan kelompok pengguna layanan (Patton, 2015). Karena tidak tersedia observasi terstruktur dan dokumen pendukung, hasil analisis ditafsirkan secara hati-hati sesuai batas data yang diperoleh.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian disusun berdasarkan tema yang muncul dari wawancara, yaitu pembagian tugas dan shift, pelaksanaan pelayanan, pengawasan dan evaluasi, pengalaman pengguna, serta kendala parkir. Temuan dari petugas dibandingkan dengan keterangan kelompok pengguna untuk melihat bagian yang saling menguatkan maupun bagian yang belum dapat dikonfirmasi. Pengelompokan ini juga dibaca menggunakan fungsi manajemen dan dimensi SERVQUAL sebagai kerangka analisis, bukan sebagai alat pengukuran kuantitatif.

Tabel 2. Ringkasan temuan wawancara menurut tema

Tema	Keterangan petugas satpam	Keterangan pengguna layanan	Dimensi terkait
Pembagian tugas dan *shift*	Penataan tugas dan tiga *shift* kerja (pagi, siang, malam) untuk menjaga kesiapsiagaan di gerbang utama, gedung rektorat, dan area parkir	–	Keandalan

Tema	Keterangan petugas satpam	Keterangan pengguna layanan	Dimensi terkait
Keramahan (3S)	Menerapkan senyum, sapa, dan salam kepada mahasiswa, dosen, dan tamu	Pelayanan satpam baik dan cukup ramah	Empati; jaminan
Kesigapan	Kesiapsiagaan dijaga melalui pembagian *shift*	Pelayanan cukup baik dan sigap dalam menghadapi berbagai situasi	Daya tanggap
Penampilan dan informasi	Seragam dan atribut rapi; petunjuk arah dan informasi disampaikan dengan jelas	–	Bukti fisik; daya tanggap
Pengawasan dan evaluasi	Pengawasan dan evaluasi berkala; perhatian pada masukan pengguna dan kedisiplinan harian	–	Keandalan; jaminan
Lahan parkir	Lahan terbatas dan kendaraan padat pada jam sibuk	Lahan kurang luas, kendaraan terparkir agak mepet, perlu diperluas terutama saat ujian	Bukti fisik

Sumber: hasil wawancara (2026), diolah.

A. Perencanaan dan Pengorganisasian Pelayanan Satpam

Menurut keterangan petugas, pembagian tugas dan shift dilakukan untuk menjaga kesiapsiagaan pada beberapa titik pelayanan, yaitu gerbang utama, gedung rektorat, dan area parkir. Petugas menyebutkan tiga shift kerja: pagi pukul 06.00–14.00, siang pukul 14.00–22.00, dan malam pukul 22.00–06.00 (Tabel 3). Masing-masing shift berlangsung selama delapan jam. Dalam fungsi manajemen, pengaturan tersebut berkaitan dengan perencanaan dan pengorganisasian karena mencakup penentuan waktu serta lokasi penugasan (Terry & Franklin, 1994). Pembagian waktu yang berkesinambungan juga berkaitan dengan aspek keandalan pelayanan (Parasuraman et al., 1988). Meskipun demikian, informasi mengenai jam kerja ini masih berdasarkan keterangan petugas dan belum diperiksa melalui jadwal tertulis atau dokumen SOP. Jumlah petugas pada setiap shift juga belum diketahui. Oleh sebab itu, data yang tersedia belum cukup untuk menilai apakah pembagian tugas tersebut telah berjalan efektif pada seluruh waktu pelayanan.

Tabel 3. Pembagian *shift* petugas satpam

Shift	Jam kerja	Durasi
Pagi	06.00–14.00	8 jam
Siang	14.00–22.00	8 jam
Malam	22.00–06.00	8 jam

Sumber: hasil wawancara dengan petugas satpam (2026).

B. Pelaksanaan Pelayanan: SOP, Budaya 3S, dan Komunikasi

Petugas menyampaikan bahwa pelayanan kepada mahasiswa, dosen, dan tamu dilaksanakan dengan mengacu pada SOP serta membiasakan senyum, sapa, dan salam (3S). Mereka juga menyebutkan pentingnya menjaga kerapian seragam dan atribut serta

memberikan petunjuk arah atau informasi secara jelas. Ketika mengatur kendaraan roda dua maupun roda empat, petugas perlu menyampaikan arahan secara persuasif sekaligus tegas agar pergerakan kendaraan tetap tertib. Uraian ini menggambarkan standar pelayanan sebagaimana dipahami oleh petugas. Namun, karena dokumen SOP belum ditelaah, penelitian ini belum dapat memastikan kesesuaian antara praktik yang diceritakan dengan ketentuan tertulis yang berlaku.

Cara petugas berkomunikasi dan memperlakukan pengguna berkaitan dengan kualitas fungsional pelayanan sebagaimana dijelaskan Grönroos (1984). Keramahan, kejelasan informasi, dan kesediaan memberikan arahan juga dapat dibaca melalui dimensi empati, jaminan, dan daya tanggap dalam SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988). Penilaian dari sisi pengguna dibahas pada bagian berikutnya agar uraian petugas tidak diperlakukan sebagai satu-satunya dasar untuk menilai mutu pelayanan.

C. Pengawasan dan Evaluasi

Petugas menyebutkan bahwa pengawasan dan evaluasi dilakukan secara berkala. Pengawasan tersebut, menurut keterangan mereka, berkaitan dengan kedisiplinan harian dan perhatian terhadap masukan pengguna layanan. Dalam fungsi manajemen, pengawasan diperlukan untuk melihat kesesuaian pelaksanaan dengan rencana dan menjadi dasar perbaikan (Terry & Franklin, 1994). Hal ini sejalan dengan prinsip peningkatan mutu berkelanjutan dalam pengelolaan pendidikan (Sallis, 2002). Akan tetapi, penelitian ini belum memperoleh catatan pengawasan atau informasi terperinci mengenai frekuensi dan mekanisme evaluasi. Dengan demikian, keberadaan pengawasan dapat dilaporkan sebagai keterangan petugas, sedangkan pelaksanaan dan efektivitasnya masih perlu diperiksa lebih lanjut.

D. Persepsi Pengguna Layanan terhadap Pelayanan Satpam

Dari sisi pengguna, seorang dosen yang diwawancarai menilai pelayanan satpam cukup baik dan sigap ketika menghadapi berbagai situasi. Mahasiswa dan tamu juga memberikan penilaian bahwa petugas cukup ramah dan pelayanan berjalan dengan baik. Keterangan tersebut menunjukkan adanya pengalaman positif dari sebagian informan yang diwawancarai. Namun, penilaian ini tidak dapat dianggap mewakili seluruh sivitas akademika atau semua pengunjung karena jumlah informan terbatas. Selain itu, jenis situasi yang dimaksud dengan “sigap” belum dijelaskan secara terperinci dalam data yang

tersedia. Dalam kerangka SERVQUAL, keramahan berkaitan dengan empati dan jaminan, sedangkan kesigapan berhubungan dengan daya tanggap (Parasuraman et al., 1988). Temuan ini sejalan dengan kajian Achhibat dan Lebzar (2026) mengenai hubungan sikap staf dan kepuasan mahasiswa, meskipun konteks dan metode penelitian tersebut berbeda.

E. Kendala Pengelolaan Lahan Parkir

Keterbatasan lahan parkir dan kepadatan kendaraan pada jam sibuk disebut oleh petugas sebagai salah satu kendala dalam pelaksanaan pelayanan. Mahasiswa dan tamu yang diwawancarai juga menyampaikan bahwa area parkir terasa kurang luas dan kendaraan terkadang harus diparkir berdekatan. Kondisi tersebut dirasakan semakin menyulitkan ketika kegiatan ujian berlangsung dan jumlah kendaraan meningkat. Kesamaan keterangan dari kelompok petugas dan pengguna memperlihatkan bahwa persoalan parkir tidak hanya muncul dari sudut pandang petugas. Meski demikian, penelitian ini belum mengukur kapasitas parkir, jumlah kendaraan, atau tingkat kepadatan secara langsung. Karena itu, uraian mengenai parkir merupakan gambaran berdasarkan pengalaman informan, bukan hasil pengukuran teknis.

Bitner (1990) menjelaskan bahwa lingkungan fisik merupakan salah satu unsur yang membentuk penilaian pengguna terhadap pengalaman pelayanan. Dalam konteks penelitian ini, keramahan petugas dapat dinilai positif, tetapi kenyamanan pengguna juga dipengaruhi oleh kondisi area parkir. Kondisi tersebut berkaitan dengan dimensi bukti fisik dalam SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988). Penanganan kendaraan merupakan bagian dari tugas operasional satpam, sedangkan keputusan untuk memperluas atau mengubah kapasitas parkir berada pada kewenangan pengelola kampus dan perlu mempertimbangkan ketersediaan lahan, anggaran, serta aspek teknis.

F. Strategi Pelayanan, Kualitas Pelayanan, dan Citra Kampus

Berdasarkan keterangan yang diperoleh, pengelolaan pelayanan satpam di IAHN Gde Pudja Mataram dapat dijelaskan melalui tiga unsur utama. Pertama, pembagian tugas dan shift pada gerbang utama, gedung rektorat, serta area parkir. Kedua, pelaksanaan pelayanan yang menurut petugas mengacu pada SOP dan budaya 3S, disertai komunikasi ketika memberikan informasi maupun mengatur kendaraan. Ketiga, pengawasan dan evaluasi berkala sebagaimana disampaikan oleh petugas. Ketiga unsur tersebut berkaitan

dengan fungsi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan dalam manajemen (Terry & Franklin, 1994). Dari sisi pengguna, pelayanan dinilai cukup baik, ramah, dan sigap. Sementara itu, keterbatasan area parkir menjadi kendala yang perlu ditangani bersama oleh petugas dan pengelola kampus.

Jika ditinjau melalui dimensi SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988), data wawancara paling jelas menggambarkan empati dan jaminan melalui penilaian terhadap keramahan petugas, serta daya tanggap melalui keterangan mengenai kesigapan dan pemberian arahan. Bukti fisik tampak dalam pembahasan kerapian seragam dan keterbatasan lahan parkir. Adapun keandalan berkaitan dengan pembagian shift dan penempatan petugas. Namun, konsistensi pelaksanaan layanan belum dapat dinilai secara menyeluruh karena penelitian belum dilengkapi jadwal tertulis, catatan serah terima, observasi, atau dokumen SOP. Oleh karena itu, kelima dimensi SERVQUAL digunakan sebagai alat bantu untuk menafsirkan temuan, bukan sebagai hasil pengukuran tingkat kualitas pelayanan.

Citra kampus terbentuk melalui berbagai pengalaman dan informasi yang diterima oleh pemangku kepentingan, sehingga tidak dapat disimpulkan hanya dari satu jenis pelayanan (Fombrun, 1996; Kotler & Keller, 2016). Penelitian pada perguruan tinggi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas institusi berkaitan dengan citra serta kepuasan pengguna (Hassan et al., 2026; Hossain et al., 2025; Sultan & Wong, 2012). Dalam konteks penelitian ini, pelayanan satpam yang ramah, informatif, dan tertib berpotensi menjadi salah satu pengalaman yang membentuk kesan awal pengunjung. Akan tetapi, wawancara yang dilakukan belum mengukur citra kampus secara langsung dan belum membandingkan persepsi sebelum maupun sesudah menerima pelayanan. Dengan demikian, penelitian ini hanya menunjukkan kemungkinan kontribusi pelayanan satpam terhadap pembentukan kesan positif, bukan membuktikan bahwa pelayanan tersebut telah meningkatkan citra kampus.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan satpam di IAHN Gde Pudja Mataram dikelola melalui pembagian tugas dan tiga shift pada gerbang utama, gedung rektorat, dan area parkir. Petugas menyampaikan bahwa pelayanan mengacu pada SOP, menerapkan budaya 3S, serta disertai pengawasan dan evaluasi berkala. Dari sisi

pengguna, pelayanan dinilai cukup baik, ramah, dan sigap. Kendala yang paling banyak disebutkan adalah keterbatasan lahan parkir dan kepadatan kendaraan, terutama pada jam sibuk dan saat ujian. Pelayanan satpam dapat menjadi salah satu titik kontak yang mendukung pengalaman positif pengguna kampus. Namun, penelitian ini belum mengukur citra kampus secara langsung sehingga belum dapat menyimpulkan adanya peningkatan citra sebagai akibat dari pelayanan satpam. Kesimpulan tersebut perlu dibaca sebagai temuan awal berdasarkan wawancara dengan 13 informan.

Berdasarkan temuan tersebut, terdapat beberapa hal yang dapat dipertimbangkan oleh pengelola kampus. Pertama, pembagian shift, lokasi penugasan, dan tanggung jawab petugas perlu didokumentasikan agar pelaksanaan tugas lebih mudah dipantau. Kedua, SOP pelayanan perlu disosialisasikan dan praktik 3S dipertahankan, disertai penguatan keterampilan komunikasi serta penanganan keluhan, khususnya ketika mengatur kendaraan. Ketiga, kepadatan parkir dapat dipetakan melalui pencatatan jumlah kendaraan dan lokasi yang sering penuh pada hari kerja maupun saat ujian. Hasil pencatatan dapat menjadi dasar untuk menata marka, petunjuk arah, atau zona parkir, sekaligus bahan pertimbangan bagi pengelola dalam menilai kebutuhan penambahan kapasitas. Keempat, kampus dapat menyediakan saluran umpan balik yang mudah diakses agar keluhan pengguna tercatat dan dapat ditindaklanjuti. Usulan tersebut merupakan rekomendasi berdasarkan temuan awal, bukan kegiatan yang telah dilaksanakan.

Penelitian ini memiliki keterbatasan. Data hanya diperoleh dari 13 informan, dengan dua petugas satpam dan jumlah informan pengguna yang tidak sama pada setiap kategori. Penelitian juga belum disertai observasi terstruktur, transkrip lengkap yang disajikan sebagai bukti, maupun pemeriksaan dokumen SOP dan catatan pengawasan. Karena itu, keterangan mengenai pembagian shift dan prosedur pelayanan belum dapat diverifikasi melalui sumber dokumenter, dan temuan tidak dimaksudkan untuk digeneralisasi. Tenaga kependidikan serta petugas yang mewakili setiap shift belum diwawancarai. Selain itu, kendala selain persoalan parkir belum dijelaskan secara rinci, sedangkan citra kampus belum diukur menggunakan indikator tertentu. Penelitian berikutnya dapat melibatkan koordinator keamanan, petugas dari setiap shift, tenaga kependidikan, dan pengelola sarana prasarana; melakukan observasi pada jam normal dan jam sibuk; serta menelaah SOP dan catatan pengaduan. Pengukuran citra kampus juga

dapat dilakukan melalui indikator rasa aman, kemudahan memperoleh informasi, keramahan petugas, keteraturan akses dan parkir, serta kepuasan pengguna terhadap penanganan kebutuhan mereka.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada petugas satuan pengamanan, tamu, dosen, mahasiswa, dan sopir di IAHN Gde Pudja Mataram yang bersedia menjadi informan dalam penelitian ini.

DAFTAR REFERENSI

Achhibat, I., & Lebzar, B. (2026). Exploring how service quality drives student satisfaction in higher education. International Review of Management and Marketing, 17(1), 232–241. https://doi.org/10.32479/irmm.24881

Ali, F., Zhou, Y., Hussain, K., Nair, P. K., & Ragavan, N. A. (2016). Does higher education service quality effect student satisfaction, image and loyalty? *Quality Assurance in Education, 24*(1), 70–94. https://doi.org/10.1108/qae-02-2014-0008

Bitner, M. J. (1990). Evaluating service encounters: The effects of physical surroundings and employee responses. *Journal of Marketing, 54*(2), 69–82. https://doi.org/10.1177/002224299005400206

Bryson, J. M. (2018). *Strategic planning for public and nonprofit organizations: A guide to strengthening and sustaining organizational achievement* (5th ed.). Wiley.

Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). SAGE Publications.

Fombrun, C. J. (1996). *Reputation: Realizing value from the corporate image*. Harvard Business School Press.

Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing, 18*(4), 36–44. https://doi.org/10.1108/EUM0000000004784

Hassan, B., Awan, M. U., & Sheikh, A. A. (2026). Service quality measurement for higher education institutions: An empirical study on students satisfaction and institutional image. *Center for Management Science Research, 4*(1), 309–331. Retrieved from https://cmsrjournal.com/index.php/Journal/article/view/717

Hennig-Thurau, T., Langer, M. F., & Hansen, U. (2001). Modeling and managing student loyalty: An approach based on the concept of relationship quality. *Journal of Service Research, 3*(4), 331–344. https://doi.org/10.1177/109467050134006

Hossain, M. A., Wu, R., Kalam, A., Al Masud, A., Islam, T., & Nur Habib, S. (2025). The impact of higher education service quality on institutional image and

student satisfaction: The role of institutional image as mediator. International Social Science Journal, 75(256), 439–456. https://doi.org/10.1111/issj.12562

Kepolisian Negara Republik Indonesia. (2020). *Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2020 tentang Pengamanan Swakarsa*. Retrieved from https://peraturan.bpk.go.id/Details/229081/perpol-no-4-tahun-2020

Kepolisian Negara Republik Indonesia. (2023). *Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2020 tentang Pengamanan Swakarsa*. Retrieved from https://peraturan.bpk.go.id/Details/247375/peraturan-polri-no-1-tahun-2023

Kotler, P., & Fox, K. F. A. (1995). *Strategic marketing for educational institutions* (2nd ed.). Prentice Hall.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.

Moleong, L. J. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi revisi). PT Remaja Rosdakarya.

Nguyen, N., & LeBlanc, G. (2001). Image and reputation of higher education institutions in students' retention decisions. *The International Journal of Educational Management, 15*(6), 303–311. https://doi.org/10.1108/EUM0000000005909

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing, 49*(4), 41–50. https://doi.org/10.1177/002224298504900403

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.

Patton, M. Q. (2015). *Qualitative research & evaluation methods: Integrating theory and practice* (4th ed.). SAGE Publications.

Sallis, E. (2002). *Total quality management in education* (3rd ed.). Kogan Page.

Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Sultan, P., & Wong, H. Y. (2012). Service quality in a higher education context: An integrated model. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics, 24*(5), 755–784. https://doi.org/10.1108/13555851211278196

Terry, G. R., & Franklin, S. G. (1994). *Principles of management* (8th ed.). Richard D. Irwin.

Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing, 60*(2), 31–46. https://doi.org/10.1177/002224299606000203