

Optimalisasi Peran *Frontliner* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Informasi Institusi Di Fakultas Seni Rupa Dan Desain Institut Teknologi Bandung

Renada Sonora¹, Chandra Hendriyani², Fenny Damayanti³

^{1,2,3} Program Studi Sekretari, Fakultas Sosial Humaniora, Universitas Taruna Bakti
e-mail: 12303039@tbu.ac.id, 2chandra.hendriyani@tbu.ac.id*,
3fenny.damayanti@tbu.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran *frontliner* dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi institusi di Fakultas Seni Rupa dan Desain Institut Teknologi Bandung serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi literatur. Informan penelitian dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu *frontliner* yang terlibat langsung dalam pelayanan informasi institusi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam perspektif *service excellence*, kualitas pelayanan informasi tercermin melalui tiga aspek utama, yaitu kecepatan informasi, kejelasan informasi, dan akurasi informasi. Di antara ketiga aspek tersebut, kejelasan informasi menjadi faktor yang paling dominan dalam menentukan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pengguna layanan. Kemampuan komunikasi *frontliner* berperan penting dalam memastikan informasi dapat disampaikan secara jelas, tepat, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan. Meskipun demikian, masih ditemukan beberapa kendala dalam pelaksanaan pelayanan, seperti keberagaman kebutuhan informasi pengguna, tuntutan *multitasking*, serta belum optimalnya standarisasi pelayanan. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan informasi perlu dilakukan melalui penguatan kompetensi komunikasi *frontliner*, penyempurnaan prosedur pelayanan, serta pengembangan sistem informasi pendukung. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan informasi institusi tidak hanya ditentukan oleh kecepatan penyampaian informasi, tetapi juga oleh efektivitas komunikasi dalam memastikan informasi dapat dipahami dengan baik oleh pengguna layanan.

Kata Kunci: Frontliner, Kualitas Pelayanan, Informasi, Institut Teknologi Bandung

Abstract

This study aims to analyze the role of frontline staff in improving the quality of institutional information services at the Faculty of Fine Arts and Design, Bandung Institute of Technology, and to identify the factors that influence service quality. This study employs a qualitative, descriptive approach. Data were collected through observation, interviews, documentation, and a literature review. Research informants were selected using purposive sampling, specifically frontliners directly involved in institutional information services. The results indicate that, from a service excellence perspective, the quality of information services is reflected in three main aspects: speed, clarity, and accuracy. Among these three aspects, information clarity is the dominant factor in determining the quality of service perceived by service users. Frontline staff's communication skills play a crucial role in ensuring that information is

conveyed clearly, accurately, and in line with service users' needs. However, several challenges remain in service delivery, such as the diversity of users' information needs, the demands of multitasking, and the lack of optimal service standardization. Therefore, efforts to improve the quality of information services must be undertaken by strengthening frontline staff's communication competencies, refining service procedures, and developing supporting information systems. This study concludes that the quality of an institution's information services is determined not only by the speed of information delivery but also by the effectiveness of communication in ensuring that the information is clearly understood by service users.

Keywords: Frontliner, Service Quality, Information Services, Institut Teknologi Bandung

LATAR BELAKANG

Institusi pendidikan tinggi di era globalisasi telah terdorong untuk selain berfokus pada penyelenggaraan kegiatan akademik, tetapi juga pada peningkatan kualitas pelayanan institusi secara menyeluruh. Institusi pendidikan tinggi saat ini dipandang sebagai organisasi berbasis layanan yang dituntut mampu memberikan pengalaman pelayanan yang berkualitas kepada berbagai pemangku kepentingan. Kualitas pelayanan menjadi salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan institusi dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di institusi pendidikan tinggi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Dugenio-Nadela et al., 2023; Kalim et al., 2022). Sejalan dengan hal tersebut, berbagai model dan pendekatan kualitas layanan terus berkembang untuk mengukur dan meningkatkan efektivitas layanan di institusi pendidikan tinggi, guna menghasilkan instrumen yang lebih adaptif terhadap kebutuhan pemangku kepentingan (Kamakoty & Singh, 2023).

Pelayanan di institusi pendidikan tinggi, tidak hanya terbatas pada proses akademik, tetapi juga mencakup layanan administratif, informasi institusi, serta interaksi antara berbagai pemangku kepentingan internal dan eksternal seperti mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, tamu institusi, mitra kerja sama, dan masyarakat umum yang berinteraksi secara langsung dengan institusi. Berbagai model dan pendekatan kualitas layanan terus dikembangkan untuk memahami dan meningkatkan layanan di institusi pendidikan tinggi. Akan tetapi, pada implementasinya, pelayanan informasi institusi masih menghadapi sejumlah tantangan, antara lain penyampaian informasi yang tidak konsisten, potensi terjadinya miskomunikasi, serta keragaman kebutuhan layanan yang harus direspons secara tepat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa efektivitas sistem pelayanan informasi memang berperan, namun interaksi menjadi aspek yang tidak kalah penting terbentuk selama proses pelayanan berlangsung.

Peran sumber daya manusia menjadi faktor penting dalam menentukan kualitas layanan, terutama *frontliner* sebagai garda terdepan yang berinteraksi langsung dengan pengguna layanan. Interaksi tersebut berpengaruh terhadap pembentukan persepsi pengguna terhadap kualitas layanan secara keseluruhan sehingga kemampuan komunikasi, responsivitas, serta ketepatan informasi menjadi aspek penting dalam menciptakan pengalaman layanan yang positif. Di sisi lain, kompleksitas kebutuhan pemangku kepentingan, dinamika lingkungan kerja, serta tuntutan *multitasking* dapat memengaruhi konsistensi kualitas pelayanan yang diberikan. Kondisi tersebut berpotensi menurunkan efektivitas pelayanan, kualitas informasi yang diterima, serta pengalaman pengguna secara keseluruhan. Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan informasi dalam pendidikan tinggi dipengaruhi oleh berbagai dimensi kualitas layanan, seperti keandalan, ketepatan, dan kejelasan informasi, yang berkontribusi terhadap kepuasan pengguna layanan (Rozak et al., 2022).

Fakultas Seni Rupa dan Desain sebagai salah satu unit akademik di Institut Teknologi Bandung yang memiliki karakteristik layanan yang kompleks dengan intensitas interaksi yang tinggi antara pihak internal dan eksternal. Berbagai aktivitas pelayanan serta koordinasi kegiatan menjadikan *frontliner* memiliki peran yang penting dalam mempertahankan kualitas pelayanan informasi institusi. *Frontliner* selain menjadi pusat informasi, namun juga berperan sebagai representasi institusi dalam membentuk citra dan pengalaman pengguna layanan. Kajian mengenai kualitas pelayanan di institusi pendidikan tinggi masih didominasi oleh pendekatan kuantitatif yang berfokus pada kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan utama. Penelitian terkait kualitas pelayanan di pendidikan tinggi masih didominasi oleh pembahasan *service quality* pada tingkat institusi secara umum, sementara kajian yang secara khusus menyoroti peran *frontliner* dalam pelayanan informasi institusi masih relatif terbatas (Toscano-Hernández et al., 2024). Di samping itu, penelitian pada institusi seni dan desain juga masih jarang ditemukan, padahal karakteristik layanannya cenderung lebih dinamis dan kompleks. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kajian mengenai dinamika pelayanan informasi dari perspektif pelaksana layanan secara langsung masih memerlukan perhatian lebih lanjut.

Penelitian ini mencoba menyoroti perspektif yang berbeda dengan menempatkan *frontliner* sebagai fokus utama kajian dalam pelayanan informasi di institusi pendidikan tinggi melalui pendekatan kualitatif. Berdasarkan pemaparan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran *frontliner* dalam pelayanan informasi institusi serta merumuskan strategi optimalisasi guna meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan secara berkelanjutan. Penelitian ini menawarkan kebaruan melalui pendekatan kualitatif yang berbasis pada praktik pelayanan nyata dalam konteks institusi seni dan desain yang masih jarang dikaji, dengan mempertimbangkan keragaman pengguna layanan dalam proses pelayanan informasi.

Service Excellence

Service excellence merupakan konsep pelayanan yang berorientasi pada upaya organisasi dalam memberikan layanan terbaik guna memenuhi, bahkan melampaui, harapan pengguna layanan. Penerapan *service excellence* tidak hanya berfokus pada penyampaian layanan sesuai prosedur, tetapi juga pada kemampuan organisasi dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang positif, konsisten, dan berkesan bagi pengguna layanan. Menurut Wirtz dan Lovelock (2021), *service excellence* dibangun melalui integrasi tiga elemen utama, yaitu *people*, *process*, dan *technology*. Elemen *people* berkaitan dengan kompetensi, keterampilan komunikasi, dan sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Elemen *proses* mencakup prosedur dan mekanisme pelayanan yang dirancang untuk memastikan layanan dapat diberikan secara efektif dan konsisten. Elemen teknologi berperan dalam mendukung penyampaian layanan melalui pemanfaatan teknologi informasi yang dapat meningkatkan kecepatan, kemudahan akses, dan akurasi layanan.

Implementasi *service excellence* menekankan pentingnya sinergi antara ketiga elemen tersebut dalam menciptakan pengalaman layanan yang berkualitas. Pelayanan yang baik tidak hanya ditentukan oleh sistem dan teknologi yang memadai, tetapi juga oleh kualitas interaksi antara petugas dan pengguna layanan selama proses pelayanan. Dalam hal ini, kualitas *service encounter* menjadi aspek penting karena pengalaman pengguna terbentuk melalui setiap kontak pelayanan yang terjadi. Wang et al. (2021) menjelaskan bahwa kualitas interaksi layanan berpengaruh terhadap persepsi pengguna terhadap kualitas layanan yang diterima. Oleh karena itu, dalam konteks pelayanan informasi institusi pendidikan tinggi, *service excellence* menjadi landasan penting untuk menciptakan pelayanan yang responsif, komunikatif, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan konsep yang digunakan untuk menilai kemampuan organisasi dalam memenuhi kebutuhan serta harapan pengguna layanan. Menurut

Parasuraman et al. 2005, (dalam Firmansyah et al., 2022), kualitas pelayanan dipahami sebagai evaluasi pengguna terhadap layanan yang diterima berdasarkan perbandingan antara harapan dan pengalaman layanan yang dirasakan. Penilaian tersebut mencerminkan sejauh mana layanan mampu memberikan pengalaman yang efektif, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. 1988, (dalam Feifei et al., 2022) merupakan salah satu model yang paling banyak digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan. Model tersebut terdiri atas lima dimensi utama, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. *Tangibles* berkaitan dengan fasilitas fisik, sarana pendukung, serta penampilan petugas pelayanan. *Reliability* merujuk pada kemampuan organisasi dalam memberikan layanan secara akurat dan konsisten sesuai dengan janji yang diberikan. *Responsiveness* menunjukkan kesediaan dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dengan cepat serta membantu pengguna layanan. *Assurance* berkaitan dengan pengetahuan, kompetensi, dan kemampuan petugas dalam menumbuhkan kepercayaan pengguna layanan. *Empathy* mencerminkan perhatian, kepedulian, dan kemampuan memahami kebutuhan pengguna secara individual.

Kelima dimensi tersebut menjadi dasar dalam menilai kualitas interaksi antara *frontliner* dan pengguna layanan. *Reliability* dan *responsiveness* berperan dalam memastikan informasi diberikan secara tepat dan cepat, sedangkan *tangibles*, *assurance* dan *empathy* mendukung terciptanya komunikasi yang jelas, nyaman, serta mudah dipahami oleh pemangku kepentingan.

Frontliner

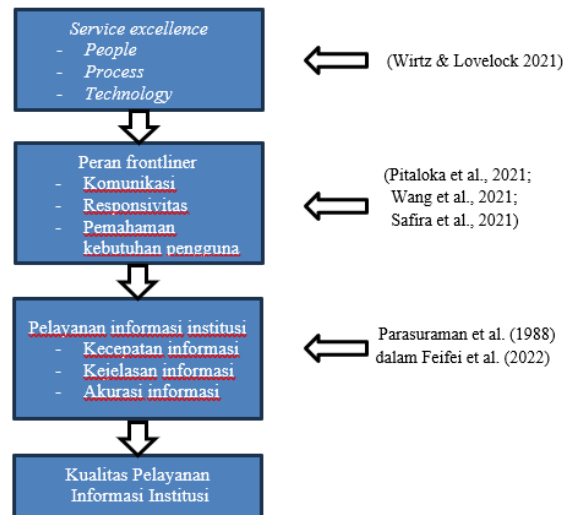
Frontliner merupakan individu yang berada di garis terdepan dalam memberikan pelayanan dan berinteraksi langsung dengan pengguna layanan. Dalam pelayanan informasi institusi yang melibatkan berbagai kelompok pengguna, peran *frontliner* menjadi semakin kompleks karena harus melayani pengguna dengan kebutuhan dan karakteristik yang berbeda-beda. *Frontliner* memiliki peran sebagai penyampai informasi, penghubung antara organisasi dan pengguna layanan, serta perwakilan organisasi dalam setiap interaksi pelayanan. Pitaloka et al. (2021) menjelaskan bahwa *frontliner* merupakan ujung tombak organisasi karena berinteraksi langsung dengan pengguna layanan dan berperan penting dalam menciptakan pelayanan yang unggul. Kualitas pelayanan yang diberikan *frontliner* berkontribusi terhadap pembentukan pengalaman pengguna serta citra organisasi yang dirasakan oleh pengguna layanan.

Kualitas pelayanan dipengaruhi tidak hanya oleh sistem yang digunakan, melainkan juga oleh bagaimana interaksi antara petugas dan pengguna berlangsung selama proses pelayanan. Dalam konteks pelayanan informasi institusi, *frontliner* berperan sebagai penghubung antara organisasi dan pengguna layanan, sehingga kemampuan komunikasi, responsivitas, serta kemampuan memahami kebutuhan pengguna menjadi aspek penting dalam mendukung efektivitas pelayanan informasi institusi. Selain itu, pengelolaan hubungan pelayanan yang didukung oleh komunikasi yang efektif serta pemanfaatan teknologi informasi dapat memperkuat kualitas layanan dan hubungan antara organisasi dan pengguna layanan (Safira et al., 2021). Dengan demikian, *frontliner* memiliki peran strategis dalam menciptakan pelayanan yang responsif, informatif, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan.

Kerangka pemikiran

Berdasarkan kajian teoritis yang telah diuraikan, kualitas pelayanan informasi institusi dalam penelitian ini dipahami melalui pendekatan *service excellence* yang menekankan integrasi antara aspek *people*, *process*, dan *technology* dalam proses pelayanan. *Frontliner* sebagai garda terdepan memiliki peran penting dalam membentuk kualitas pelayanan melalui berbagai dimensi peran dan interaksi dalam layanan. Namun, kerangka pemikiran penelitian ini memfokuskan analisis pada aspek komunikasi, responsivitas, dan pemahaman kebutuhan

pengguna karena ketiga aspek tersebut berkaitan langsung dengan proses penyampaian informasi serta interaksi dengan pengguna layanan. Pelayanan informasi institusi dalam penelitian ini dipahami melalui tiga aspek utama, yaitu kecepatan, kejelasan, dan akurasi informasi. Ketiga aspek tersebut saling berkaitan dalam membentuk persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Berdasarkan hubungan antarkonsep tersebut, kerangka pemikiran penelitian ini menempatkan *service excellence* sebagai landasan konseptual yang mendukung peran frontliner dalam proses pelayanan untuk mewujudkan efektivitas pelayanan informasi yang optimal.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran Penelitian
Sumber: Hasil pengolahan (2026).

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk menganalisis peran *frontliner* dalam pelayanan informasi institusi di Fakultas Seni Rupa dan Desain Institut Teknologi Bandung. Pendekatan ini dipilih untuk memahami fenomena pelayanan berdasarkan kondisi nyata di lapangan serta menggambarkan proses, interaksi, dan pengalaman yang muncul dalam pelaksanaan pelayanan informasi. Penelitian kualitatif berfokus pada upaya memahami fenomena sosial melalui interpretasi terhadap pengalaman, interaksi, dan konteks yang melatarbelakanginya (Aspers & Corte, 2021). Sejalan dengan hal tersebut, menurut Flick (2022), penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami makna, pengalaman, dan perspektif individu terhadap suatu fenomena dalam konteks alamiahnya.

Data penelitian diperoleh melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi literatur. Informan penelitian adalah seorang *frontliner* dari institusi pendidikan tinggi yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling karena dianggap mampu memberikan informasi yang relevan sesuai dengan fokus dan tujuan penelitian yang telah ditetapkan (Campbell et al., 2020). Data yang diperoleh dianalisis secara kualitatif melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan untuk memperoleh pemahaman terhadap temuan penelitian. Dalam proses analisis, peneliti mengidentifikasi pola, tema, dan makna yang muncul dari hasil wawancara, observasi, serta dokumentasi. Braun dan Clarke (2021) menjelaskan bahwa analisis kualitatif berfokus pada proses identifikasi pola makna untuk memahami fenomena sosial secara mendalam. Untuk memastikan keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi metode dengan membandingkan hasil observasi,

wawancara, dokumentasi, dan studi literatur guna memperoleh temuan yang konsisten serta meningkatkan kredibilitas data penelitian (Moon et al., 2021).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Fakultas Seni Rupa dan Desain Institut Teknologi Bandung, kualitas pelayanan informasi institusi dapat dipahami melalui perspektif *service excellence* yang menekankan pentingnya integrasi aspek *people*, *process*, dan *technology* dalam proses pelayanan (Wirtz & Lovelock, 2021). Ketiga aspek tersebut berperan dalam mendukung efektivitas pelayanan informasi kepada pengguna layanan. Aspek *people* berkaitan dengan kompetensi dan peran *frontliner* sebagai garda terdepan dalam pelayanan, aspek *process* berkaitan dengan prosedur dan standardisasi pelayanan, sedangkan aspek *technology* berkaitan dengan pemanfaatan sistem informasi yang mendukung proses penyampaian informasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga aspek tersebut saling berkontribusi dalam membentuk kualitas pelayanan informasi institusi.

Dalam *service excellence*, aspek *people* yang direpresentasikan melalui peran *frontliner* yang memiliki kontribusi paling dominan dalam menentukan kualitas pelayanan informasi institusi. *Frontliner* berperan langsung dalam membentuk persepsi pengguna terhadap kualitas layanan melalui interaksi selama proses pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh sistem yang digunakan, tetapi juga oleh kualitas interaksi antara penyedia dan pengguna layanan. Temuan ini juga mendukung temuan Wang et al. (2021) yang menekankan pentingnya kualitas interaksi layanan (*service encounter quality*) dalam membentuk pengalaman pengguna selama proses pelayanan. Hal itu sejalan dengan pandangan bahwa kualitas pelayanan dalam organisasi jasa dibentuk melalui pengalaman layanan yang dihasilkan dari interaksi antara organisasi dan pengguna layanan (Wirtz & Lovelock, 2021).

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas layanan yang diterima pengguna tercermin melalui aspek kecepatan, kejelasan, dan akurasi informasi. Ketiga aspek tersebut berkaitan dengan efektivitas penyampaian informasi kepada pengguna layanan serta relevan dengan dimensi kualitas pelayanan yang mencakup *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* dalam proses pelayanan Parasuraman et al., 1988 (dalam Feifei et al., 2022). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kejelasan informasi merupakan aspek yang paling penting dalam mendukung efektivitas pelayanan informasi. Temuan ini sejalan dengan Rozak et al. (2022) yang menggunakan dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* dalam mengevaluasi kualitas pelayanan pada institusi pendidikan tinggi. Pada penelitian ini, kecepatan, kejelasan, dan akurasi informasi menjadi aspek yang mencerminkan kualitas pelayanan informasi yang diterima oleh pengguna layanan.

Dominannya aspek kejelasan informasi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan informasi ditentukan oleh ketepatan substansi informasi yang diberikan, dan oleh kemampuan *frontliner* dalam menyampaikan informasi secara jelas, sistematis, dan mudah dipahami oleh pengguna layanan. Pada pelayanan informasi di institusi pendidikan tinggi, informasi harus dapat dipahami oleh berbagai pemangku kepentingan yang memiliki kebutuhan dan tingkat pemahaman yang berbeda. Dengan kondisi tersebut, kemampuan komunikasi *frontliner* menjadi faktor penting dalam mendukung efektivitas pelayanan informasi. Hal tersebut sejalan dengan konsep kualitas pelayanan yang menekankan pentingnya *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dalam menciptakan pengalaman layanan yang positif bagi pengguna layanan Parasuraman et al., 1988 (dalam Feifei et al., 2022). Hasil penelitian ini juga sejalan dengan temuan Pitaloka et al. (2021) yang menunjukkan bahwa kualitas interaksi *frontliner* berperan penting dalam membentuk pengalaman pengguna layanan melalui komunikasi yang responsif dan berorientasi pada kebutuhan pengguna. Kejelasan informasi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya berkaitan dengan ketersediaan informasi, tetapi juga dengan kemampuan organisasi dalam memastikan informasi tersebut dapat dipahami dan dimanfaatkan oleh pengguna layanan. Dalam institusi pendidikan tinggi, kebutuhan informasi

yang disampaikan kepada pengguna sering kali bersifat administratif maupun akademik dan memerlukan penjelasan secara rinci. Oleh karena itu, kemampuan *frontliner* dalam menyederhanakan informasi tanpa mengurangi substansi menjadi faktor penting dalam mendukung efektivitas pelayanan. Kejelasan informasi juga berperan dalam meminimalkan kesalahan pemahaman, mengurangi kebutuhan penyampaian informasi berulang, serta meningkatkan efisiensi proses pelayanan secara keseluruhan.

Selain itu, kejelasan informasi turut berkontribusi terhadap terbentuknya kepercayaan pengguna layanan terhadap institusi. Informasi yang disampaikan secara jelas, konsisten, dan mudah dipahami dapat membantu pengguna memperoleh kepastian terkait kebutuhan informasi yang mereka cari. Sebaliknya, informasi yang kurang jelas berpotensi menimbulkan kebingungan, kesalahpahaman, maupun ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan informasi tidak hanya berorientasi pada penyampaian informasi, tetapi juga pada kemampuan membangun pemahaman yang sama antara penyedia layanan dan pengguna layanan melalui proses komunikasi yang efektif.

Dominasi kejelasan informasi menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan tidak hanya diukur berdasarkan kecepatan penyampaian informasi, tetapi juga sejauh mana informasi tersebut dapat dipahami oleh pengguna layanan. Karakteristik pelayanan yang melibatkan berbagai pemangku kepentingan dengan latar belakang dan kebutuhan yang berbeda menuntut *Frontliner* memiliki kemampuan komunikasi interpersonal, responsivitas, serta orientasi pelayanan yang adaptif. Oleh karena itu, kualitas pelayanan terbentuk melalui interaksi antara kompetensi *frontliner*, sistem pelayanan, serta kemampuan menyesuaikan pendekatan komunikasi sesuai kebutuhan pengguna layanan. Hal ini turut memperkuat pandangan Safira et al. (2021) bahwa komunikasi yang efektif dan pengelolaan hubungan pelayanan yang baik berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan serta terciptanya hubungan yang positif antara organisasi dan pengguna layanan.

Meskipun demikian, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai kendala dalam menjaga kualitas pelayanan informasi, seperti perbedaan kebutuhan pengguna serta belum optimalnya standardisasi pelayanan. Kondisi tersebut memengaruhi konsistensi pelayanan dan responsivitas *frontliner* dalam memberikan informasi kepada pengguna layanan. Selain itu, keberagaman karakteristik pengguna layanan juga menuntut kemampuan *emotional intelligence* serta kemampuan memahami kebutuhan pengguna agar *frontliner* dapat menyesuaikan pendekatan komunikasi secara efektif dalam berbagai situasi pelayanan.

Kendala yang ditemukan menunjukkan bahwa aspek *people* tidak dapat bekerja secara optimal tanpa dukungan yang memadai dari aspek *process* dan *technology*. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan informasi perlu dilakukan secara menyeluruh melalui penguatan kompetensi *frontliner*, penyempurnaan prosedur pelayanan, serta pengembangan sistem informasi yang mampu mendukung konsistensi penyampaian informasi kepada pengguna layanan. Berdasarkan temuan penelitian, strategi optimalisasi pelayanan informasi institusi dapat dilakukan melalui penguatan kompetensi *frontliner*, penyempurnaan standardisasi prosedur pelayanan, serta pengembangan sistem informasi pendukung guna meningkatkan konsistensi penyampaian informasi dan efektivitas pelayanan secara keseluruhan. Agar hasilnya optimal, langkah-langkah tersebut perlu dijalankan secara bersamaan agar kualitas pelayanan informasi dapat ditingkatkan secara berkelanjutan.

Temuan mengenai berbagai kendala pelayanan menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan informasi institusi berlangsung dalam lingkungan kerja yang dinamis dan menuntut kemampuan adaptasi yang tinggi dari *frontliner*. Keberagaman karakteristik pengguna layanan menyebabkan kebutuhan informasi yang diterima *frontliner* tidak selalu seragam, baik dari segi jenis informasi, tingkat urgensi, maupun cara penyampaiannya. Kondisi tersebut menuntut *frontliner* untuk mampu menyesuaikan pendekatan komunikasi sesuai dengan situasi pelayanan yang dihadapi. Kemampuan adaptasi tersebut menjadi penting karena efektivitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh ketepatan informasi yang diberikan, tetapi juga oleh kemampuan *frontliner* dalam membangun interaksi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan.

Di samping itu, tuntutan *multitasking* yang muncul dalam pelaksanaan pelayanan menunjukkan bahwa *frontliner* sering kali harus menangani berbagai aktivitas pelayanan secara bersamaan. Situasi tersebut berpotensi memengaruhi konsistensi pelayanan apabila tidak didukung oleh prosedur kerja yang jelas dan sistem informasi yang memadai. Oleh karena itu, diperlukan keseimbangan antara kompetensi individu, dukungan organisasi, serta pemanfaatan teknologi agar kualitas pelayanan informasi dapat tetap terjaga secara konsisten. Temuan ini memperlihatkan bahwa keberhasilan pelayanan informasi institusi merupakan hasil dari keterpaduan antara sumber daya manusia, proses pelayanan, dan dukungan teknologi yang saling melengkapi.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa peran *frontliner* memiliki posisi strategis dalam menentukan kualitas pelayanan informasi institusi di Fakultas Seni Rupa dan Desain Institut Teknologi Bandung. Frontliner sebagai garda terdepan berperan langsung dalam membentuk persepsi pengguna layanan melalui interaksi yang terjadi dalam proses pelayanan.

Pelayanan informasi pada institusi pendidikan tinggi dalam penelitian ini tercermin melalui tiga aspek utama, yaitu kecepatan, kejelasan, dan akurasi informasi. Namun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa kejelasan informasi merupakan aspek yang paling dominan dalam menentukan kualitas pelayanan yang dirasakan pengguna layanan. Kejelasan informasi berkaitan langsung dengan tingkat pemahaman pengguna terhadap informasi yang diberikan. Kejelasan informasi dalam pelayanan juga bergantung pada kebenaran substansi informasi, serta pada kompetensi *frontliner* dalam menyampaikan informasi secara komunikatif, sistematis, dan mudah dipahami. Kompetensi tersebut tercermin melalui kemampuan komunikasi interpersonal, responsivitas, orientasi pelayanan, kemampuan memahami kebutuhan pengguna, serta kemampuan menyesuaikan pendekatan pelayanan sesuai dengan karakteristik pengguna layanan. Meskipun demikian, masih terdapat kendala dalam menjaga kejelasan informasi, seperti beragamnya karakteristik pengguna layanan, serta belum optimalnya standardisasi pelayanan. Maka, upaya optimalisasi perlu dilakukan melalui peningkatan kompetensi *frontliner* serta penguatan sistem dan prosedur pelayanan guna mendukung konsistensi informasi yang diberikan kepada pengguna layanan.

Berdasarkan pembahasan tersebut, dapat ditegaskan bahwa dalam konteks pelayanan informasi institusi pendidikan tinggi, kualitas pelayanan lebih ditentukan oleh kemampuan memastikan informasi dipahami dengan baik oleh pengguna layanan dibandingkan sekadar kecepatan penyampaian layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aspers, P., & Corte, U. (2021). What Is Qualitative In Research. *Qualitative Sociology*, 44(4), 599-608. <https://doi.org/10.1007/S11133-021-09497-W>
- Braun, V., & Clarke, V. (2021). *Thematic Analysis: A Practical Guide*. Sage Publications.
- Campbell, S., Greenwood, M., Prior, S., Shearer, T., Walkem, K., Young, S., Bywaters, D., & Walker, K. (2020). Purposive Sampling: Complex Or Simple? Research Case Examples. *Journal Of Research In Nursing*, 25(8), 652–661. <https://doi.org/10.1177/1744987120927206>
- Dugenio-Nadela, C., Cañeda, D. M., Tirol, S. L., Samillano, J. H., Pantuan, D. J. M., Piañar, J. C., ... & Decena, E. (2023). Service Quality And Student's Satisfaction In Higher Education Institution. *Journal Of Human Resource And Sustainability Studies*, 11(04), 858-870.
- Feifei, L., Kian, M. W., & Adaikalam, J. (2022). A Review On Service Quality Dimensions In Higher Education Sector And Research Prospects After COVID-19 Pandemic. *International Journal Of Academic Research In Business And Social Sciences*, 12(1), 328-337. <https://doi.org/10.6007/IJARBS/V12-I1/12052>

- Firmansyah, F., Purnamasari, P. E., & Prajawati, M. I. (2022). E-Banking Service Quality Dan E-Trust Serta Implikasinya Pada E-Customer Satisfaction Dan E-Customer Loyalty. *Iqtishoduna: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 18(2), 1-13. [Http://Ejournal.Uin-Malang.Ac.Id/Index.Php/Ekonomi](http://ejournal.uin-malang.ac.id/index.php/ekonomi)
- Flick, U. (2022). *An Introduction To Qualitative Research* (7th Ed.). Sage Publications.
- Kamakoty, J., & Singh, S. (2023). PHEISQUAL: A Scale To Measure Service Quality Of Professional Higher Educational Institute From Faculty Perspective. *SAGE Open*, 13(4). <https://doi.org/10.1177/21582440231200308>
- Kalim, U., Tran, P. Q. B., Bibi, S., & Khamphouvong, L. (2022). Impact Of Academic And Non-Academic Service Quality On International Students Satisfaction In Chinese Universities. *Journal Of Education And Learning*, 11(6), 86-95. <https://doi.org/10.5539/Jel.V11n6p86>
- Moon, K., Brewer, T. D., Januchowski-Hartley, S. R., Adams, V. M., & Blackman, D. A. (2021). A Guideline To Improve Qualitative Social Science Publishing In Ecology And Conservation Journals. *Ecology And Society*, 26(3), 17. <https://doi.org/10.5751/ES-12663-260317>
- Pitaloka, I. D., Hendriyani, C., & Ruslan, B. (2021). Excellent Services By Frontliner Best Corporate Banking. *JIP (Jurnal Industri Dan Perkotaan)*, 17(2), 14.
- Rozak, L. A., Bahri Arifin, M., Rykova, I. N., Grishina, O. A., Komariah, A., Nurdin, D., ... & Dudnik, O. V. (2022). Empirical Evaluation Of Educational Service Quality In The Current Higher Education System. *Emerging Science Journal*, 6(Special Issue), 55-77. <https://doi.org/10.28991/ESJ-2022-SIED-05>
- Safira, I. A., Hendriyani, C., Damayanti, F., & Rochmah, T. S. (2021). Implementasi Electronic Customer Relationship Management Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Hotel Aston Pasteur. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 12(2), 119-126. <https://doi.org/10.17509/Jimb.V12i2.37441>
- Toscano-Hernández, A. E., Álvarez-González, L. I., Sanzo-Pérez, M. J., & Esparza Rodríguez, S. A. (2024). Service Quality In Higher Education: A Systematic Literature Review, 2007–2023. *Estudios Gerenciales*, 40(170), 13-30. <https://doi.org/10.18046/J.Estger.2024.170.6244>
- Wang, E. J., Berthon, P. R., & Bechwati, N. N. (2021). The Effect Of Mindfulness On Service Encounter Quality. *Journal Of Services Marketing*, 35(4), 453-472. <https://doi.org/10.1108/JSM-05-2020-0170>
- Wirtz, J., & Lovelock, C. (2021). *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. World Scientific