

EVALUASI KUALITAS PELAYANAN KEPADA MAHASISWA JURUSAN TEKNIK SIPIL DENGAN MODEL SERVQUAL UNTUK MENINGKATKAN MUTU LULUSAN

Herri Mahyar, Rizal Syahyadi

Jurusan Teknik Sipil Politeknik Negeri Lhokseumawe
Jl. Banda Aceh-Medan Km. 280 Buketrata, Lhokseumawe, Indonesia
e_mail : herrimahyar@ymail.com

Abstrak — Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas layanan yang telah diberikan kepada siswa oleh Departemen Teknik Sipil. Hal ini mengingat kualitas mahasiswa pascasarjana diukur berdasarkan indeks prestasi kumulatif (IPK) lebih kecil dari 2,75, persentase meningkat dari tahun ke tahun. Dalam penelitian ini mencoba menganalisis kualitas pelayan kepada siswa dengan model melayani untuk mengetahui hal-hal yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Selain itu, penelitian ini juga dapat bermanfaat untuk meningkatkan beberapa atribut layanan kepada siswa. Berdasarkan hasil penelitian ada kesenjangan antara layanan yang diterima dengan yang diharapkan oleh siswa atau kinerja JTS. Ini menunjukkan kesenjangan terbesar ke dimensi terkecil dari dimensi Berwujud (1,331), dimensi Reabilitas (1,015), dimensi Emphaty (0,969), dimensi Assurance (0,802), dan dimensi Responsiveness (0,801). Nilai gap negatif terbesar adalah dimensi reabilitas kemudahan memperoleh layanan akademik (bimbingan PKL dan TGA) yaitu -1,470, kehadiran dosen sesuai jadwal kursus (tepat waktu) dengan nilai gap -1,465 dan dimensi Assurance dengan atribut layanan dosen. selalu menemani siswa selama kegiatan latihan -1,460).

Kata kunci : *Servqual, Kualitas Layanan, Gap.*

Abstract — This research is conducted to know the quality of service that has been given to the students by the Department of Civil Engineering. This is considering the quality of graduate students measured based on cumulative achievement index (GPA) is smaller than 2.75, the percentage increases from year to year In this study tried to analyze the quality of waiters to students with servequal model to know things that affect the quality of service. In addition, this research can also be useful to improve some attributes of services to students. Based on the results of research there is a gap between the service received with the expected by the student or the performance of JTS. This shows the largest gap to the smallest of the Tangible dimensions (1.331), Reability dimensions (1.015), Emphaty dimensions (0.969), Assurance dimensions (0.802), and Responsiveness dimensions (0.801). The biggest negative gap value is the reability dimension of ease of obtaining academic service (PKL and TGA guidance) that is -1,470, Lecturers attendance according to schedule of course (on time) with gap value -1,465 and Assurance dimension with attribute of lecturer service always accompany student during practice activity -1,460).

Keywords: *Servqual, Service Quality, Gap.*

I. PENDAHULUAN

Dalam upaya untuk memuaskan konsumen dalam hal mahasiswa, maka lembaga penyedia produk dan jasa berupaya untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Pelayanan kepada pelanggan harus menjadi prioritas yang sangat penting dalam era global seperti saat ini mengingat tingkat persaingan antara perguruan tinggi semakin tinggi pada saat proses penerimaan mahasiswa baru.

Politeknik Negeri Lhokseumawe yang didirikan pada tahun 1987 merupakan salah satu

perguruan tinggi yang melaksanakan pendidikan berbasis vokasi. Jurusan Teknik Sipil merupakan salah satu jurusan di PNL yang terdiri dari tiga program Studi yaitu : Prodi D-III Teknik Sipil, Prodi D-III Bangunan Air dan Prodi D-III Perancangan jalan dan Jembatan, dengan jumlah mahasiswa aktif untuk ketiga Program Studi tersebut adalah 529 mahasiswa. Selanjutnya berdasarkan hasil penilaian kelulusan mahasiswa yang dilakukan oleh manajemen jurusan, ternyata lulusan dengan indeks prestasi kumulatif (IPK) mahasiswa lebih kecil dari 2.75 seperti tabel 1.

Tabel 1. Lulusan mahasiswa berdasarkan IPK < 2.75

Tahun	D-III TS (%)	D-IV (%)
2010/2011	37	-
2011/2012	34	12.5
2012/2013	38	16.2
2013/2014	37	23.3
2014/2015	38	30.4

Metode *servqual* merupakan salah satu model yang dapat digunakan untuk melakukan evaluasi kualitas pelayanan, dimana pada metode *servqual* terdapat lima dimensi penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu *tangible* (bukti langsung), *reability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empaty* (kepedulian). Apabila kinerja lebih rendah dari harapan, maka pelanggan dalam hal ini mahasiswa akan kecewa, dan bila kinerja sama atau lebih tinggi dari harapan secara otomatis pelanggan merasa puas atau sangat puas (parasuraman et al dalam tjiptono, 2007)

Selanjutnya JTS akan terus berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada mahasiswa dalam hal: pelayanan administrasi, proses belajar mengajar, bimbingan akademik (dosen wali), serta pelaksanaan ujian. Namun bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan yang telah diterima perlu dilakukan kajian dengan penelitian yang dilakukan secara berkala berdasarkan lima dimensi dalam metode *servqual*. Kualitas pelayanan yang baik ataupun kurang baik akan mempengaruhi citra JTS Politeknik Negeri Lhokseumawe kepada *stakeholders*

II. TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas pelayanan (*Service Quality*) berdasarkan Parasuraman, et al (1990) adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka peroleh atau terima.

Kualitas pelayanan dapat dibedakan menjadi tiga faktor (Parasuraman, et al, 1990) yaitu :

1. Kualitas pelayanan yang memuaskan (bila kualitas pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan)

2. Kualitas pelayanan buruk (bila kualitas pelayanan yang diterima lebih rendah di bandingkan dengan kualitas pelayanan yang diharapkan).
3. Kualitas pelayanan yang ideal (bila kualitas pelayanan yang diterima lebih tinggi dibandingkan dengan yang diharapkan)

Selanjutnya Kotler (1995) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kualitas pelayanan yang dirasakan dengan harapan pelanggan.

Parasuraman, et al dalam Tjiptono, 2005 mengidentifikasi faktor utama yang menentukan kualitas menjadi lima dimensi pokok yaitu:

1. Dimensi ***tangible*** (bukti langsung) yang meliputi penampilan fisik, gedung, perlengkapan, penampilan pegawai, kelengkapan sarana pendukung, materi promosi, tersediaannya tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan,
2. Dimensi ***reability*** (keandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan institusi dengan segera, akurat, dan memuaskan
3. Dimensi ***responsiveness*** (daya tanggap) yaitu keinginan, respon atau kesigapan pihak institusi dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.
4. Dimensi ***assurance*** (jaminan) yaitu pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pihak institusi bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan
5. Dimensi ***empathy*** yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan.

Menurut Lupiyoadi dalam Wulansari (2007), salah satu faktor utama yang perlu

diperhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan pelanggan yaitu kualitas Pelayanan, dimana pelanggan akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan harapan

Kualitas layanan merupakan perbandingan antara harapan dan kinerja aktual layanan jasa. Kualitas layanan merupakan fungsi dari perbedaan skor antara persepsi dan skor harapan (P-E). Selanjutnya model kualitas layanan digambarkan sebagai berikut:

$$Q = P - E$$

Dengan :

Q = *Perceived service quality* (kualitas layanan)

P = *Perceived performance* (persepsi kinerja layanan yang diterima)

E = *Expectation* (ekspektasi layanan yang diharapkan)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa Jurusan Teknik Sipil terhadap layanan yang telah diberikan oleh manajemen Jurusan Teknik Sipil Politeknik Negeri Lhokseumawe serta upaya apa saja yang harus dilakukan oleh manajemen Jurusan Teknik Sipil Politeknik Negeri Lhokseumawe untuk melakukan perbaikan inovatif guna meningkatkan kualitas pelayanan

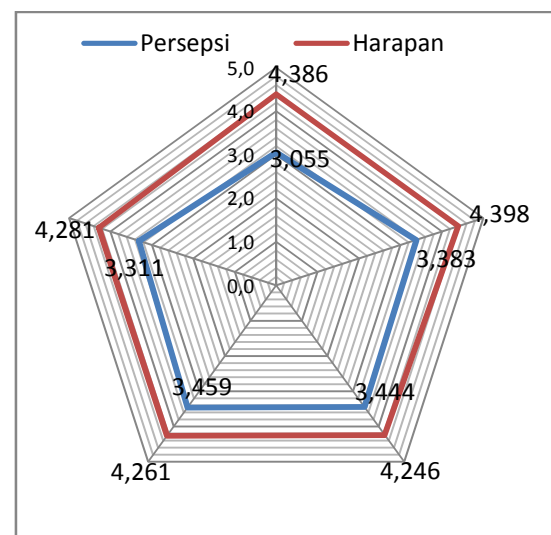
III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan terhadap mahasiswa 3 program studi yang ada di Jurusan Teknik Sipil yaitu Program studi D3 teknik sipil, Prodi D4 perancangan jalan dan jembatan dan prodi D3 bangunan air dengan jumlah sampel ditentukan sebanyak 200 orang mahasiswa atau 37.8 % dan pengambilan sampel responden menggunakan proporsional random sampling, (Silalahi,2009).

Tahapan metode Penelitian ini terdiri dari 4 tahap, yaitu:tahap penelitian awal, tahap perancangan atribut layanan model *Servqual* (44 atribut layanan) dan tahap evaluasi/analisis, serta tahap kesimpulan

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kuesioner yang telah diisi oleh 200 responden perlu diuji validitas dan reliabilitas untuk mengetahui tingkat kevalidan dari instrumen kuesioner dan konsistensi penggunaannya. Uji reliabilitas dan validitas ini menggunakan *Reliability Analysis* pada SPSS 17. Berdasarkan hasil olah data ternyata instrument kuesioner dinyatakan Valid, dimana nilai *Corrected Item-Total Correlation* > r tabel (0.139) . Selanjutnya untuk uji reabilitas digunakan rumus alpha dimana untuk alpha 5 %, r tabel yaitu 0,1161 lebih kecil dari r hitung yaitu 0,921 dan 0,941 dan kuesioner mempunyai tingkat reabilitas yang tinggi.



Gambar 1. Diagram radar nilai mean persepsi dan harapan

Berdasarkan data empiris yang ditunjukkan pada diagram radar kesenjangan layanan yang diterima dengan yang diharapkan oleh mahasiswa (kinerja JTS), dari yang terbesar sampai terkecil yaitu dimensi *Tangible* (1,331), dimensi *Reliability* (1,015), dimensi *Empaty* (0,969), dimensi *Assurance* (0,802), dan dimensi *Responsiveness* (0,801).

Hasil gap untuk menentukan prioritas perbaikan terhadap layanan yang telah diberikan oleh JTS selama ini ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 2. Gap prioritas berdasarkan atribut layanan

Atribut	Pertanyaan	GAP	Prioritas
X2.10	Kemudahan mendapatkan layanan akademik (Bimbingan PKL, Bimbingan TGA)	1.470	1
X2.3	Kehadiran dosen sesuai dengan jadwal perkuliahan (tepat waktu)	1.465	2
X4.3	Dosen selalu mendampingi mahasiswa saat kegiatan praktek berlangsung	1.460	3

Berdasarkan tabel tersebut ditentukan 3 atribut dengan nilai gap negatif besar yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu:

1. Layanan Kemudahan mendapatkan layanan akademik (Bimbingan PKL, Bimbingan TGA)
2. Kehadiran dosen sesuai dengan jadwal perkuliahan (tepat waktu)
3. Dosen selalu mendampingi mahasiswa saat kegiatan praktek berlangsung

Untuk mengetahui penyebab terjadinya permasalahan dari beberapa gap terbesar, maka dapat digunakan metode *root cause analysis* seperti yang ditampilkan pada tabel berikut:

Tabel 3. *Root Cause Analysis* berdasarkan gap terbesar

Permasalahan	Why 1	Why 1
Kemudahan mendapatkan layanan	people Tidak ada dosen di	procedure Belum ada SOP

Permasalahan	Why 1	Why 1
akademik (bimbingan PKL dan TGA)	tempat Ada kegiatan lain (mengajar, dinas luar) Kurang motivasi Lelah (beban mengajar yang terlalu banyak Sakit	Belum ada kebijakan tentang sistem bimbingan PKL/TGA
Kehadiran dosen sesuai dengan jadwal perkuliahan (tepat waktu)	Tidak ada/kurang motivasi Tidak disiplin Lelah Sakit	Belum ada SOP Belum ada kebijakan tentang keterlambatan Kurang komitmen dari manajemen
Dosen selalu mendampingi mahasiswa saat kegiatan praktek berlangsung	Dosen yang mengajar MK praktek masih kurang Beradu dengan mata kuliah teori Kurang motivasi Kompetensi staf masih kurang	Belum ada SOP untuk kegiatan praktek Schedule kegiatan praktek terlalu padat Proses kegiatan bimbingan praktikum masih kurang atau lemah

Berdasarkan hasil *Root Cause Analysis* maka dapat diusulkan saran perbaikan antara lain sebagai berikut:

1. Kemudahan mendapatkan layanan akademik (bimbingan PKL dan TGA)

Beberapa hal yang dapat dilakukan untuk mengatasi masalah layanan akademik tentang bimbingan PKL dan TGA yaitu

- a. Perlu adanya standar operasional prosedur (SOP) tentang bimbingan PKL dan TGA mahasiswa
 - b. Adanya sistem monitoring dan evaluasi secara bertahap /berkala terhadap proses bimbingan PKL dan TGA oleh jurusan/prodi dengan melakukan pengecekan lembaran asistensi bimbingan
 - c. Staf pengajar wajib menyediakan waktu khusus 2 jam /minggu kepada mahasiswa untuk layanan bimbingan PKL dan TGA sesuai dengan standar pendidikan
 - d. Manajemen JTS dapat melakukan rapat evaluasi dengan staf pengajar minimal 1 kali/semester untuk memantau perkembangan bimbingan PKL dan TGA sehingga dapat diketahui masalah yang timbul agar dapat dicari solusi penyelesaian masalah
 - e. Jumlah mahasiswa bimbingan didistribusikan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam standar mutu pendidikan politeknik
2. Kehadiran Dosen sesuai jadwal perkuliahan (tepat waktu)

Untuk mengatasi permasalahan dosen yang datang mengajar tidak tepat waktu adalah sebagai berikut:

- a. Perlu adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) serta pelaksanaan SOP, sehingga diharapkan dosen dapat datang mengajar tepat waktu.
- b. Manajemen jurusan dalam hal ini ketua jurusan, sekretaris jurusan serta ketua program studi dapat melakukan monitoring dan evaluasi proses belajar mengajar secara periodik, sebagai bahan evaluasi terhadap kinerja dosen

- c. Meningkatkan keterampilan dosen dengan program *professional development*. Adanya perencanaan pengembangan profesional bagi dosen tersebut bisa diintegrasikan dengan program pengembangan yang sudah ada sebelumnya.
 - d. Adanya suatu *assessment* dan evaluasi tentang kualitas pengajaran (termasuk ketepatan waktu) oleh mahasiswa terkait dengan penilaian kinerja dosen.
 - e. Adanya kebijakan tentang keterlambatan dan kelas kosong, dimana dosen harus tiba tepat waktu di kelas pada saat jam mengajar. Apabila dosen terlambat lebih dari 30 menit tanpa pemberitahuan sebelumnya, maka kelas dianggap kosong. Dosen harus mengganti kelas tersebut pada waktu / hari lain.
 - f. Mahasiswa diharapkan dapat melaporkan melalui email atau telepon setiap adanya ketidakhadiran ataupun pembatalan PBM oleh dosen kepada staf jurusan dalam hal ini kaprodi atau sekjur
3. Dosen selalu mendampingi mahasiswa saat kegiatan praktek berlangsung
- Beberapa hal yang dapat dilakukan agar setiap dosen selalu mendampingi mahasiswa pada saat kegiatan praktek berlangsung yaitu:
- a. Perlu disusun Standar Operasional prosedur (SOP) tentang pelaksanaan PBM (praktek) di laboratorium
 - b. Adanya peningkatan Keterampilan dosen/staf melalui pelatihan profesional berdasarkan keahlian masing-masing dosen/staf
 - c. Dilakukannya proses monitoring dan assessment secara periodik terhadap kinerja dosen/ staf
 - d. Matakuliah praktikum diampu oleh minimal 2 orang dosen/staf sehingga apabila beradu dengan kegiatan PBM (teori), maka kegiatan praktikum dapat didampingi oleh dosen lainnya
 - e. Peralatan yang rusak diusulkan untuk dilakukan perbaikan atau penambahan beberapa alat yang masih kurang untuk melayani kegiatan praktikum mahasiswa

Mahasiswa dapat melaporkan kepada kepala laboratorium atau ka. prodi, bila ada dosen/ staf tidak aktif mendampingi kegiatan praktek karena hal ini menyangkut dengan keselamatan kerja terhadap mahasiswa serta peralatan

V. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis dapat disimpulkan bahwa Hasil perhitungan GAP untuk kelima dimensi *Servqual* secara keseluruhan masih menunjukkan nilai negatif (tidak berkualitas) untuk masing-masing atribut layanan. Hasil skor nilai gap tertinggi sampai terendah yaitu dimensi Tangible (-1,331), reability (-1,015), Empaty (-0,969), assurance (-0,802) dan Responsiveness (-0,801). Nilai gap negatif terbesar untuk masing-masing atribut tiap dimensi untuk mendapatkan prioritas perbaikan yaitu dimensi Reability untuk atribut kemudahan mendapatkan layanan akademik (bimbingan PKL dan TGA) yaitu -1,470 dan kehadiran Dosen sesuai jadwal perkuliahan (tepat waktu) dengan nilai gap -1,465 serta dimensi Assurance dengan atribut layanan dosen selalu mendampingi mahasiswa saat kegiatan praktek berlangsung (-1,460).

DAFTAR PUSTAKA

- Jogiyanto. 2008., Pedoman Survei Kuesioner, Badan Penerbit Fakultas Ekonomika dan Bisnis UGM, Yogyakarta.
- Kotler,P. 2005,. Manajemen Pemasaran, edisi kesebelas,jilid 2,Penerbit PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Masri.S, Sofian.E.1999. Metode Penelitian Survei, PT.Pustaka LP3ES Indonesia, Jakarta,
- Sudjana,.2005 Metoda Statistik, PT. Tarsito Bandung, Bandung,
- Sugiyono., 2009. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, penerbit Alfabeta Bandung
- Tjiptono,.F.,2005, Manajemen Jasa, Penerbit Andi Yogyakarta, 2004.
- Tjiptono. F., Diana. A., 2001. Total Quality Management, Penerbit Andi Yogyakarta
- Tjiptono.F,. 2000, Total Quality Management, Penerbit Andi Yogyakarta,2000.