



Metode *SERVICE QUALITY* untuk Mengukur Kualitas Layanan Administrasi Program Studi di Politeknik Negeri Jember

Ratih Ayuninghemi⁽¹⁾, Mudzakkir⁽²⁾, Agung Muliawan⁽³⁾, M.Faiz Elansyah⁽⁴⁾, Zarkasyi Matiin⁽⁵⁾, Agus Barizi⁽⁶⁾, Putri Kusuma Wardani⁽⁷⁾, Nurinda Febriani⁽⁸⁾

Jurusan Teknologi Informasi^{(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) (8)}

Politeknik Negeri Jember
Jalan Mastrip POBOX 164 Jember 68101
0331-333532/0331-333533

ABSTRAK

Politeknik Negeri Jember yang memiliki 8 jurusan dengan 19 program studi di dalamnya belum mengetahui apakah pelayanan yang diberikan sudah memuaskan atau tidak. Makalah ini menggunakan metode *Service Quality*. Terdapat tiga aktor dalam pengukuran ini yaitu dosen, teknisi dan admin. Langkah selanjutnya menentukan variabel sesuai dengan parameter yang digunakan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsibility*, *emphaty* dan *assurance*. Untuk akurasi data dilakukan uji validitas dan realibilitas yang berasal dari kuesioner yang dibagikan pertama kali kepada responden untuk data presampling, selanjutnya dilakukan pembagian kuesioner untuk sampling kepada responden. Hasil dari pengukuran kualitas jasa ini diketahui variabel *reliability* memiliki selisih nilai paling tinggi yaitu -1,25 yang menunjukkan ketidakpuasan mahasiswa terhadap kesiapan aktor untuk menyelesaikan masalah yang berkaitan sehingga harus ditingkatkan dengan cara mengadakan pelatihan untuk menunjang kehandalan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa.

Keyword: Kualitas jasa, Parameter, SPSS, Microsoft Exel 2010.

I. PENDAHULUAN

Banyaknya perguruan tinggi yang ada menjadi pertimbangan bagi calon mahasiswa yang akan menempuh pendidikan di perguruan tinggi. Namun tidak semua perguruan tinggi dapat menjamin bahwa kualitas yang ditawarkan sesuai dengan kualitas yang diberikan.

Politeknik Negeri Jember merupakan salah satu lembaga pendidikan yang memiliki 8 jurusan dengan 19 program studi di dalamnya. Tidak hanya kuantitas, kualitas juga memiliki peran penting dalam perkembangan sebuah lembaga pendidikan. Politeknik Negeri Jember menjadi salah satu perguruan tinggi terbaik di Jember. Dengan misi menjadi pusat pendidikan vokasi dan pengembangan ilmu pengetahuan dan

teknologi terapan yang unggul di bidang agribisnis dan bidang-bidang lainnya.

Salah satu program studi di politeknik negeri jember menjadi acuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan program studi yang ada di Politeknik Negeri Jember. Banyak mahasiswa berpendapat bahwa kualitas pelayanan yang diberikan sudah memuaskan, akan tetapi tidak sedikit pula yang berpendapat bahwa kualitas pelayanan masih kurang. Program studi juga tidak pernah melakukan pengukuran kualitas pelayanan untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan sudah memuaskan atau tidak dari segi admin prodi, teknisi ataupun dosen. Kondisi tersebut membutuhkan sebuah metode pengukuran untuk mengetahui seberapa jauh kualitas pelayanan yang dimiliki.

Menggunakan *Metode Service Quality* atau SERVQUAL, pengukuran kualitas dihitung berdasarkan pada perbedaan antara persepsi dan harapan mahasiswa.

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. *Service Quality* atau Kualitas Jasa

Terdapat 2 faktor yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu : jasa yang diharapkan dan yang diterima. Sehingga kualitas jasa dapat dibedakan menjadi 3 macam, yaitu :

- Kualitas jasa yang memuaskan, bila kualitas jasa yang diterima sesuai dengan kualitas jasa yang diharapkan.
- Kualitas jasa yang buruk, bila kualitas jasa yang diterima lebih rendah dibandingkan dengan kualitas jasa yang diharapkan
- Kualitas jasa yang ideal, bila kualitas jasa yang diterima lebih tinggi dibandingkan dengan kualitas jasa yang diharapkan

Terdapat 5 dimensi yang menjadi acuan pengukuran yang dilakukan customer terhadap pelayanan yaitu :

- Tangibles* : aspek yang terlihat secara fisik misalnya peralatan dan personel petugas
- Reliability* : kemampuan untuk memiliki performa yang bisa diandalkan dan akurat
- Responsiveness* : kemampuan untuk merespon keinginan atau kebutuhan akan bantuan dari pelanggan serta pelayanan yang cepat.
- Assurance* : kemampuan para personel untuk menimbulkan rasa percaya dan aman kepada pelanggan
- Emphaty* : kemampuan personel untuk peduli dan memperhatikan para setiap pelanggan

Kualitas pelayanan diukur dari masing-masing dimensi diatas dengan menghitung variabel G yang menggambarkan selisih atau gap antara persepsi konsumen terhadap pelayanan yang diberikan dengan harapan konsumen.

B. Teknik Pengukuran Kualitas Jasa

Ukuran kualitas sangat bervariasi dan cenderung berubah sepanjang waktu bahkan setiap orang kadang memiliki persepsi sendiri mengenai kualitas suatu produk (Tjiptono, 2002). Kualitas suatu barang umumnya cenderung dilihat oleh masyarakat dari kesesuaian barang baik itu manfaat, daya tahan dan faktor lain, dengan spesifikasi barang yang ditawarkan oleh suatu perusahaan (Tjiptono, 2002).

Alat yang digunakan untuk mengukur kualitas jasa yaitu Servqual, yang mana konsepnya yaitu:

$$\text{Kualitas jasa} = \text{performance} - \text{expectation}$$

C. Parameter Dan Metode Pengukuran

Penilaian pelanggan terhadap kualitas jasa pada penelitian ini lebih ditekankan pada aspek sikap

pelanggan terhadap jasa yang diterimanya. Dimana hal tersebut bermuara pada kepuasan pelanggan (customer satisfaction). Hasil penilaian akan menggambarkan perbedaan antara *expected service* dan *perceived service*, inilah yang disebut *perceived service quality* yang kemudian akan menggambarkan kepuasan konsumen dan pada akhirnya disebut kualitas jasa.

Kuesioner yang dibuat meliputi dua hal yaitu ekspektasi dan persepsi dan menggunakan skala Likert dengan range nilai jenjang yang dipilih sesuai keinginan peneliti. Tiap-tiap nilai dari skala Likert diberi arti dengan harapan agar dapat mengeliminir terjadinya bias atau kemenduaan (*ambiguity*) yang dirasakan pelanggan ketika member penilaian. Untuk range nilai jenjang yang dipilih sesuai keinginan peneliti. Tiap-tiap nilai dari skala Likert diberi arti dengan harapan agar dapat mengeliminir terjadinya bias atau kemenduaan (*ambiguity*) yang dirasakan pelanggan ketika member penilaian. Untuk range nilai jenjang 5 (1,2,3,4,5).

III. PEMBAHASAN

A. Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner

Pada penelitian ini kuesioner digunakan sebagai alat pengumpulan data. Kuesioner disusun berdasarkan variabel-variabel penelitian yang ditentukan sebelumnya. Dalam penelitian ini kuesioner kualitas jasa untuk mahasiswa Program Studi Manajemen Informatika Semester 3 dan 5

Tabel 1. makna sikap persepsi mahasiswa

Skala	Makna
1	Pernyataan sangat tidak baik menurut kenyataan dari responden
2	Pernyataan tidak baik menurut kenyataan dari responden
3	Pernyataan biasa atau netral menurut kenyataan dari responden
4	Pernyataan baik menurut kenyataan dari responden
5	Pernyataan sangat baik menurut kenyataan dari responden

Tabel 2. Makna sikap harapan mahasiswa

Skala	Makna
1	Pernyataan sangat tidak baik menurut harapan dari responden
2	Pernyataan tidak baik menurut harapan dari responden
3	Pernyataan biasa atau netral menurut harapan dari responden
4	Pernyataan baik menurut harapan responden
5	Pernyataan sangat baik menurut harapan dari responden

Pada penelitian ini uji validitas dilakukan pada seluruh data hasil penyebaran kuesioner tahap kedua yang

disebarkan kepada 60 responden. Adapun hasil dari pengujian validitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini. Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa hasil uji validitas menghasilkan $r_{hitung} > r_{kritis}$.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid dan dapat dipahami oleh responden. Hasil uji validitas selengkapnya dapat dilihat

Tabel 3. Hasil uji validitas data persepsi- harapan responden (sampling)

No	Variabel	r kritis	r hitung data presepsi Responden n=50,df=48	Kesimpulan
1	X1	0,276	0,44	Valid
2	X2	0,276	0,43	Valid
3	X3	0,276	0,28	Valid
4	X4	0,276	0,56	Valid
5	X5	0,276	0,31	Valid
6	X6	0,276	0,37	Valid
7	X7	0,276	0,51	Valid
8	X8	0,276	0,37	Valid
9	X9	0,276	0,49	Valid
10	X10	0,276	0,61	Valid
11	X11	0,276	0,56	Valid
12	X12	0,276	0,59	Valid
13	X13	0,276	0,51	Valid

B. Uji Reliabilitas Data Persepsi dan Harapan Responden

Uji reliabilitas pada data persepsi dan harapan responden sampling ini juga dilakukan dengan menggunakan software SPSS v13.0. Menurut Widiarta (2004), hasil pengujian reliabilitas menunjukkan nilai alpha lebih besar dari nilai limitnya yaitu 0,4 (nilai $\alpha > 0,4$), karena suatu instrumen dikatakan cukup andal jika memiliki koefisien keandalan reliabilitas diatas 0,4 (menurut tabel indeks reliabilitas yang dijelaskan pada bab sebelumnya). Sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner tahap kedua yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel. Adapun hasil uji reliabilitas pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

C. Uji Reliabilitas Data Persepsi Responden

Tabel 4. Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

D. Uji Reliabilitas Data Harapan Responden

Tabel 5. Case processing summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

- a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Tabel 6. Reliability statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.948	.949	55

E. Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Untuk menghitung jumlah sampel yang diperlukan untuk penyebaran kuesioner tahap berikut digunakan rumus Bernouli sebagai berikut :

$$n \geq \frac{Z(\alpha/2)^2 \cdot p \cdot q}{e^2}$$

$$n = 49.00698 \text{ atau } 50 \text{ responden}$$

Dari hasil perhitungan tersebut maka jumlah sampel minimal adalah 50 responden. Penyebaran kuesioner tahap kedua merupakan tahap sampling. Penyebaran kuesioner pada tahap kedua ini sebanyak 50 buah kuesioner yang dilakukan mulai tanggal 14 September 2015 sampai dengan tanggal 20 September 2015.

F. Perhitungan Nilai Kualitas Jasa Pelayanan

Nilai kualitas jasa merupakan nilai selisih antara apa yang dipersepsikan oleh responden tentang kualitas jasa yang diterimanya dan apa yang menjadi harapan responden terhadap kualitas jasa yang ada. Dalam hal ini nilai positif menunjukkan bahwa Program Studi Manajemen Informatika sebagai pihak penyedia jasa telah mampu memberikan kualitas jasa yang sesuai dengan harapan responden. Namun bila nilai negatif maka berarti Program Studi Manajemen Informatika masih belum mampu memberikan kualitas jasa seperti yang diharapkan responden.. Nilai kualitas jasa diperoleh dengan menggunakan rumus :

Service Quality = Persepsi – Harapan

G. Kualitas Jasa Pelayanan Program Studi

Dari hasil perhitungan nilai kualitas jasa, maka urutan prioritas peningkatan kualitas jasa dari Program Studi Politeknik Negeri Jember adalah sebagai berikut.

Tabel 7. Urutan variabel kualitas jasa

No	Variabel	Nilai Servqual
1	Kerapian Pakaian Admin Prodi Selama Bekerja	-0,58
2	Kenyamanan Mahasiswa Ketika Proses Pelayanan Oleh Admin	-1,12
3	Sikap Admin Ketika Melayani Mahasiswa	-1,04
4	Kecekatan Dalam Memenuhi Kebutuhan Data Informasi Mahasiswa	-1,16
5	Kehadiran Admin Di ruangan Tepat Waktu	-1,3
6	Berada Di Ruangan Pada Saat Jam Kerja	-1,24
7	Daya Tanggap Admin Terhadap Mahasiswa Ketika Membutuhkan data Informasi	-1,16
8	Kecepatan Memberi Layanan Terhadap Mahasiswa	-1,04
9	Kemampuan Berkomunikasi Dengan Mahasiswa	-1
10	Memberikan Informasi yang Akurat Kepada Mahasiswa	-1,04
11	Tanggung Jawab dengan data/informasi yang Diberikan	-1,04
12	Keahlian admin dalam mengerjakan tugasnya	-0,98
13	Kesesuaian data/informasi yang dibutuhkan mahasiswa	-0,92
14	Kejelasan penyampaian data/informasi terhadap kebutuhan mahasiswa	-1,18
	Rata-rata Gap	-1,1632

Sedangkan urutan dari lima dimensi utama kualitas jasa yang perlu ditingkatkan adalah :

Tabel 8. Urutan dimensi utama kualitas jasa

No.	Dimensi	Nilai Servqual Berobot
1	Reliability	-1,25
2	Responsivness	-1,22
3	Emphaty	-1,20
4	Assurance	-1,08
5	Tangibles	-0,97

Berdasarkan hasil tabel 15 dan tabel 16 diatas menunjukkan bahwa semua variabel kualitas jasa memiliki nilai servqual negatif yang berarti tingkat harapan mahasiswa terhadap kualitas jasa yang akan

diterimanya lebih tinggi apabila dibandingkan dengan tingkat persepsi mahasiswa terhadap kualitas jasa yang telah diterimanya.

IV. KESIMPULAN

Dari hasil rangking variabel dan dimensi utama kualitas jasa tersebut diatas, maka variabel dan dimensi kualitas jasa yang Harus segera diperbaiki adalah variabel dan dimensi yang memiliki nilai gap yang lebih besar dari nilai gap rata-ratanya antara lain dimensi responsivness, dimensi assurance, dimensi tangibles, dimensi reliability dan dimensi emphaty.

Dengan demikian dalam upaya peningkatan kualitas jasa pelayanan Program Studi Politeknik Negeri Jember sebaiknya lebih memperhatikan kriteria atau variabel yang telah disebutkan terutama variabel reliability, dengan cara mengadakan pelatihan bagi masing-masing aktor seperti Pelatihan Programming bagi dosen, pelatihan Office bagi admin dan pelatihan pengoperasian fasilitas praktikum bagi teknisi. Hal itu dilakukan untuk menunjang kehandalan setiap aktor sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Namun dalam hal ini, pihak Program Studi Politeknik Negeri Jember juga harus tetap memperhatikan dan tanpa mengabaikan kualitas variabel atau kriteria jasa yang lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ayuninghemi, Ratih. Fariza, Arna. Martiana, Entin. 2009. Aplikasi Pengukuran Kualitas Jasa Sistem Informasi Dengan Logika Fuzzy. Jurusan Teknologi Informasi Politeknik Elektronika Negeri Surabaya.
- [2] Ayuninghemi, Ratih. 2007. Pengukuran Kualitas Jasa Sistem Informasi Menggunakan Metode Servqual (Study kasus : Sistem Informasi Katalog Buku Toko Buku Togamas Jember). Tugas Akhir, Jurusan Teknologi Informasi, Politeknik Negeri Jember, Jember
- [3] Tjiptono, Fandy. 1997. Prinsip-Prinsip Total Quality Service. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- [4] Santoso, Singgih. 2006. Menggunakan SPSS Dan Excel Untuk Mengukur Sikap Dan Kepuasan Konsumen. Jakarta : Penerbit PT Elex Media Komputindo.
- [5] Son Kuswadi, Kendali Cerdas (Intelligent Control), Electronic Engineering Polytechnic Institute of Surabaya Institut Sepuluh Nopember, September 2000.
- [6] Kusumadewi, Sri dan Hari Purnomo. 2004. Aplikasi Logika Fuzzy untuk Mendukung Keputusan. Yogyakarta : Graha Ilmu
- [7] Wibowo, Nugroho Setyo. 2001. Peningkatan Kualitas Jasa Transportasi Dengan Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus : Bus Malam Cepat Eksekutif Lorena Jurusan Jember – Jakarta), Tesis, Jurusan Teknik Industri, FTI ITS, Surabaya
- [8] Juliandi, Azuar. 2007. Teknik Pengujian Validitas dan Reliabilitas. http://www.azuarjuliandi.com/elearning/teknik_pengujian_