

# EKSPEKTASI DAN TINGKAT KEPUASAN PRAJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN LEMBAGA PENDIDIKAN DI IPDN KAMPUS SULAWESI UTARA

Oleh: Hestiwy Basir  
Institut Pemerintahan Dalam Negeri

## ABSTRACT

*This journal entitled “**Expectation and Level of Satisfaction of Teachers on Quality of Services Educational Institutions at IPDN of North Sulawesi Campus**” aims to know how the level of satisfaction of praja to Quality of Services Educational Institutions in IPDN Kampus Sulut in terms of reliability (Reability), Responsiveness, Assurance, (Emphaty), and Tangibles (Tangibles), to find out whether there is a difference between expectations and perceptions of the quality of services educational institutions in IPDN Kampus Sulut in terms of EDUQUAL instruments and to know how to improve the satisfaction of Praja on the quality of services educational institutions in IPDN North Sulawesi Campus.*

*IPDN North Sulawesi Campus is one of the local campus that currently educates 322 people of praja, in order to produce a quality and ready-made praja required the commitment and effort in the implementation of all campus activities, especially in providing quality services for praja.*

*The findings of this study conclude that partially and simultaneously dimensions of service quality reability, responsiveness, assurance, emphaty and tangibles provided by IPDN Educational Institution in North Sulawesi Campus have a positive and significant effect. This research also findings that IPDN Educational Institution in North Sulawesi Campus has not fully satisfy Praja, because consumer expectation value is still higher than service given. There needs to be a strategy to increase the satisfaction of the services according to the priority of the services needed.*

**Keywords:** EDUQUAL instrument, commitment

## ABSTRAK

**J**urnal ini berjudul “**Ekspektasi dan Tingkat Kepuasan Praja terhadap Kualitas Pelayanan Lembaga Pendidikan di IPDN Kampus Sulawesi Utara**” bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan praja terhadap Kualitas Pelayanan Lembaga Pendidikan di IPDN Kampus Sulut ditinjau dari keandalan (Reability), ketanggapan (Responsiveness), keyakinan (Assurance), empati (Emphaty), dan keterwujudan (Tangibles), untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan antara ekspektasi dan persepsi praja terhadap kualitas pelayanan lembaga pendidikan di IPDN Kampus Sulut ditinjau dari instrumen EDUQUAL serta untuk mengetahui bagaimana upaya meningkatkan kepuasan Praja terhadap kualitas pelayanan lembaga pendidikan di IPDN Kampus Sulawesi Utara.

IPDN Kampus Sulawesi Utara merupakan salah satu kampus daerah yang saat ini mendidik 322 orang praja, guna menghasilkan praja yang

berkualitas dan siap pakai diperlukan adanya komitmen dan upaya dalam pelaksanaan seluruh aktivitas kampus terutama dalam pemberian pelayanan yang berkualitas bagi praja.

Hasil temuan dalam penelitian ini menyimpulkan bahwa secara parsial dan simultan dimensi kualitas layanan jasa keandalan (*Reability*), ketanggapan (*Responsiveness*), keyakinan (*Assurance*), empati (*Emphaty*), dan keterwujudan (*Tangibles*) yang diberikan oleh Lembaga Pendidikan IPDN di Kampus Sulawesi Utara berpengaruh positif dan signifikan. Penelitian ini juga menghasilkan temuan bahwa Lembaga Pendidikan IPDN di Kampus Sulawesi Utara belum sepenuhnya memuaskan praja, karena nilai harapan konsumen masih lebih tinggi dibandingkan dengan pelayanan yang diberikan. Perlu adanya strategi untuk meningkatkan kepuasan praja sesuai prioritas pelayanan yang dibutuhkan.

**Kata kunci:** tingkat kepuasan dan kualitas pelayanan

## PENDAHULUAN

Perguruan tinggi merupakan salah satu organisasi penghasil jasa pendidikan yang diharapkan masyarakat untuk mewujudkan kualitas sumber daya manusia. Berbagai faktor yang memengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan, sebagaimana penelitian terbaru yang dilakukan oleh Butt dan Rehman (2010) menyimpulkan bahwa keahlian pengajar, program studi yang ditawarkan, lingkungan belajar dan fasilitas kelas meningkatkan kepuasan mahasiswa dalam pendidikan tinggi.

Sistem dan mekanisme serta aturan yang telah dirancang sedemikian baik dan ideal diharapkan IPDN dapat menghasilkan pamong yang berkualitas, namun dalam pelaksanaan proses pembelajaran masih terdapat hambatan dan kendala yang seringkali memunculkan rasa ketidakpuasan praja terhadap kualitas pelayanan yang mereka dapatkan antara lain: ketersediaan sarana dan prasarana belajar, ketepatan waktu dan kualitas pengajaran, pelayanan administrasi, dan lain-lain.

Kepuasan secara total tidak mungkin tercapai, sekalipun hanya sementara waktu (Muddie dan Cottam, 1993). Namun upaya perbaikan atau penyempurnaan kepuasan dapat dilakukan dengan berbagai strategi. Salah satu strategi yang bisa dilakukan adalah evaluasi kualitas pelayanan jasa, dengan mengetahui apakah terdapat perbedaan atau gap kualitas jasa pendidikan yang diharapkan oleh praja dan yang selama ini dipersepsikan

oleh praja atas kualitas pembelajaran yang diterima, akan dapat diketahui pula tindakan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan tersebut.

IPDN Kampus Sulawesi Utara merupakan salah satu kampus daerah yang saat ini mendidik 322 orang praja, guna menghasilkan praja yang berkualitas dan siap pakai diperlukan adanya komitmen dan upaya berkelanjutan dalam pelaksanaan seluruh aktivitas kampus terutama dalam pemberian pelayanan yang berkualitas bagi praja.

### Identifikasi Masalah

1. Adanya keluhan praja terhadap kualitas pelayanan di IPDN Kampus Sulut;
2. Terdapat perbedaan ekspektasi dan persepsi praja terhadap kualitas pelayanan di IPDN Kampus Sulut;
3. Sistem pelayanan lembaga pendidikan di IPDN Kampus Sulut belum berjalan dengan baik;
4. Belum adanya perbaikan sistem pelayanan di IPDN Kampus Sulut;
5. Sarana dan prasarana media informasi pelayanan di IPDN Kampus Sulut yang kurang memadai.

### Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, dapat dirumuskan pokok permasalahan yang menjadi fokus penelitian, yaitu:

1. Bagaimana tingkat kepuasan praja terhadap

kualitas pelayanan di IPDN Kampus Sulut ditinjau dari keandalan (*Reliability*), ketanggapan (*Responsiveness*), keyakinan (*Assurance*), empati (*Emphaty*), dan keberwujudan (*Tangibles*)?

2. Apakah ada perbedaan ekspektasi dan persepsi praja terhadap kualitas pelayanan di IPDN Kampus Sulut ditinjau dari instrumen EDUQUAL?

## KAJIAN PUSTAKA

### Ekspektasi

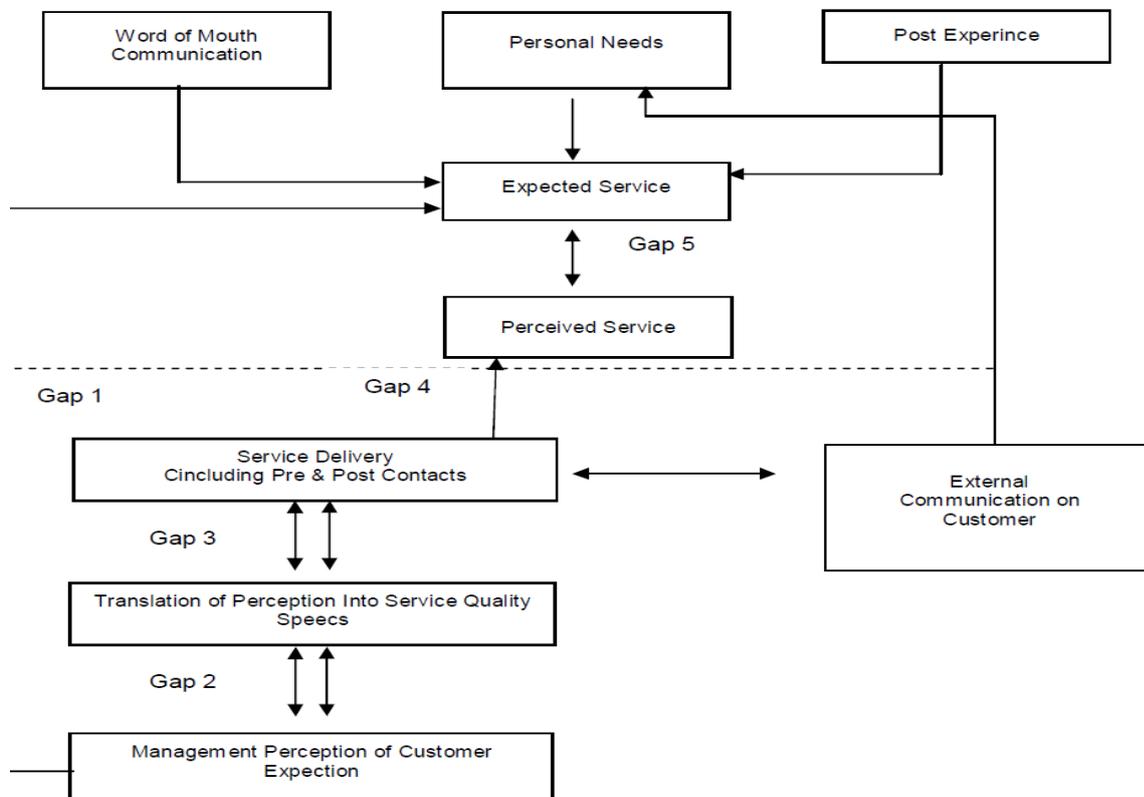
Pengertian tentang ekspektasi merupakan suatu keadaan tertentu di mana seseorang menetapkan keinginan akan sesuatu yang ingin diperolehnya. Jika standar tersebut telah terpenuhi, dalam keadaan seperti itulah kepuasan diperoleh.

Secara eksplisit, kualitas merupakan sarana untuk memuaskan tiga pihak dalam organisasi, yaitu pemilik mengharapkan keuntungan atas modal yang ditanamkan,

pelanggan dengan kebutuhan dan keinginannya yang dapat terpenuhi, dan karyawan yang berkepentingan memperoleh kepuasan kerja baik secara moral maupun secara moneter. Dalam jangka panjang siklus ini akan berangkat dari orientasi pasar, yaitu kepuasan pelanggan. Sementara itu dalam penilaian kualitas jasa, ahli pemasaran jasa Gronroos (2006) menyatakan kualitas total suatu jasa terdiri atas tiga komponen utama, yaitu:

1. *Technical Quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas output jasa yang diterima pelanggan.
2. *Functional Quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian suatu jasa.
3. *Corporate Image*, yaitu profil, reputasi, citra umum, dan daya tarik khusus suatu perusahaan.

Model teori kualitas jasa dari Zeithaml (1993), seperti tampak pada Gambar 1 berikut



Gambar 1

Service Quality Model (Sumber: Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990))

## Kepuasan Pelanggan

Kotler mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya.

## Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima.

Philip Kotler terdapat lima determinan kualitas pelayanan sebagai berikut.

1. Kepercayaan atau kehandalan (*Reliability*): kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
2. Daya tanggap (*Responsiveness*): kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan.
3. Keyakinan (*Assurance*): pengetahuan dan kesopanan Pustakawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.
4. Empati (*Empaty*): syarat untuk peduli, member perhatian pribadi bagi pelanggan.
5. Berwujud (*Tangibles*): penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi.

Dalam faktor pelayanan yang tersebut di atas bertujuan untuk memudahkan tahapan-tahapan pelayanan yang diberikan oleh petugas administrasi terhadap mahasiswa/praja. Sehubungan dengan hal di atas untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas maka dapat di gunakan kriteria kriteria atau faktor-faktor antara lain:

1. *Tangibles* (bukti langsung), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan

dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan perusahaan.

2. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketetapan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemampuan maskapai penerbangan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada para pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. *Assurance* (jaminan), adanya kepastian, yaitu pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada pelayanan perusahaan.

## METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif deskriptif sesuai dengan tujuan penelitian untuk menguraikan sifat-sifat dari suatu keadaan. Penelitian ini dilaksanakan pada 1 s/d 16 Juni 2014 di IPDN Kampus Sulawesi Utara. Metode penelitian Kuantitatif sebagaimana yang di kemukan oleh Prasetyo (2010:53) "Metode Kuantitatif adalah penelitian yang menggunakan asumsi pendekatan positivitas". Selanjutnya dalam Sugiyono (2012:8) "Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positifisme, digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu, pengumpulan data, menggunakan instrument penelitian analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ada.

Sebagaimana yang telah dijelaskan oleh ahli sebelumnya bahwa metode penelitian kuantitatif terbagi atas dua, yakni metode *survei* dan eksperimen. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode *survei*. Menurut Martono (2012:20) "Penelitian *survei* tipe

penelitian dengan menggunakan kuisioner atau angket sebagai sumber data utama. Dalam penelitian *survei*, responden diminta untuk menjawab secara singkat yang sudah tertulis di dalam kuisioner atau angket untuk kemudian jawaban dari seluruh responden tersebut diolah menggunakan teknik kuantitatif.

Menurut Prasetyo (2010:41) "Metode penelitian kuantitatif dapat dibedakan menjadi 3, yakni penelitian eksplorasi, penelitian deskriptif, serta penelitian eksplanasi. Adapun jenis penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif jenis deskriptif. Menurut Faisal (2008:20) "Jenis penelitian ini tidak mempersoalkan jalinan hubungan antarvariabel yang ada, tidak dimaksudkan untuk menarik generasi yang menjelaskan variabel variabel antededen yang menyebabkan sesuatu gejala atau kenyataan sosial. Selanjutnya pendapat tersebut di dukung oleh Sugiyono (2009:11) "Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain.

## Populasi dan Sampel Penelitian

### 1. Populasi

Populasi adalah "keseluruhan objek yang akan diteliti, atau dengan kata lain populasi adalah semua individu untuk siapa kenyataan-kenyataan itu diperoleh dari sampel itu hendak digeneralisasikan". Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah Praja IPDN Kampus Sulawesi Utara sebanyak 322 orang praja

### 2. Sampel

Menurut Riduwan (2004:56) "Sampel adalah bagian dari populasi yang mempunyai ciri-ciri dan keadaan tertentu yang akan diteliti". Tidak semua data dan informasi akan diproses melainkan cukup dengan menggunakan sampel yang mewakilinya. Oleh sebab itu, dalam penelitian ini penulis tidak menjadikan seluruh populasi menjadi sampel penelitian mengingat waktu penelitian yang kami lakukan relatif singkat.

Penelitian ini menggunakan *Proportional Stratified Random Sampling* sebagaimana yang diungkapkan Sugiyono (2006:58) "Teknik ini digunakan bila populasi mempunyai anggota/ unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional". Sebagai patokan awal, apabila subjeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Tetapi jika jumlah subjeknya besar, dapat diambil antara 10-15% atau lebih. Dari jumlah populasi yang ada sebanyak 322 orang Praja, maka peneliti mengambil 15 % dari jumlah tersebut. Hasilnya adalah 48,3 praja. Dalam lapangan, peneliti membulatkan menjadi 50 orang praja sebagai responden.

## Metode Pengumpulan Data

Sesuai dengan teknik pengumpulan data yang digunakan, maka instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah "Kuesioner" dengan bentuk daftar pernyataan yang di buat sedemikian rupa sehingga praja yang dijadikan sampel bisa memberikan pernyataan positif maupun negatif dengan menggunakan "*Skala likert*"

Skala likert (Nasir,1999) "Merupakan suatu skala yang digunakan untuk mengukur penyesuaian pada keadaan tertentu, prasangka, *conservative* dan sebagainya". Jawaban akan diberikan bobot besar jika jawaban itu positif dan akan diberikan bobot rendah jika sangat negatif.

## Analisis Data Penelitian

Dalam menganalisis data penelitian ini digunakan metode deskriptif kualitatif-kuantitatif. Untuk menjawab perumusan masalah mengenai seberapa tinggi kepuasan praja terhadap pelayanan administrasi akademi di Kampus IPDN Sulut ditinjau dari pelayanan yang dialami dengan pelayanan yang diharapkan sesuai dengan indikator kualitas layanan, yaitu *Reliability* (kepercayaan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (keyakinan), *Emphaty* (perhatian individu), dan *Tangibles* (berwujud).

Dalam hal ini, digunakan skala 5 tingkat (*Likert*) yang terdiri dari sangat penting, penting,

cukup penting, tidak penting, dan sangat tidak penting. Kelima penilaian tersebut diberikan bobot sebagai berikut:

JAWABAN	BOBOT
Sangat Penting	5
Penting	4
Cukup Penting	3
Tidak Penting	2
Sangat Tidak Penting	1

Untuk kinerja/penampilan diberikan lima penilaian dengan bobot sebagai berikut:

JAWABAN	BOBOT	ARTI
Sangat Baik	5	sangat puas
Baik	4	puas
Cukup Baik	3	cukup puas
Tidak Baik	2	tidak puas
Sangat Tidak Baik	1	sangat tidak puas

Berdasarkan kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja/pelaksana dengan skor harapan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan praja.

Adapun rumus yang digunakan adalah

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100 \%$$

Di mana:

T<sub>ki</sub> = tingkat kesesuaian responden

X<sub>i</sub> = skor penilaian kinerja layanan

Y<sub>i</sub> = skor penilaian harapan mahasiswa

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (.) di mana merupakan rata-rata dari rata-rata skor layanan dalam tingkat kinerja administrasi untuk memberikan kepuasan pada para praja seluruh faktor atau atribut adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat harapan yang memengaruhi kepuasan praja. Seluruhnya ada 10 faktor atribut. ada K faktor di mana K = 10.

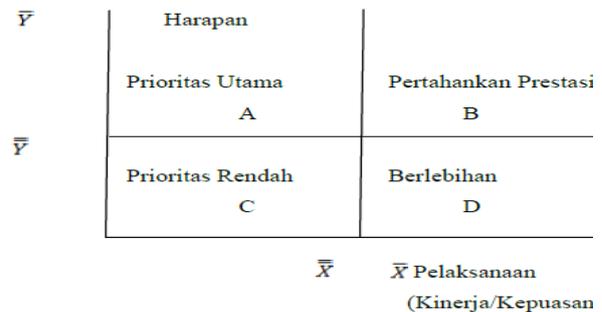
Rumus selanjutnya:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{x}_i}{K} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{y}_i}{K}$$

Di mana

K= banyaknya atribut/fakta yang dapat memengaruhi kepuasan praja (dalam contoh soal ini K = 10.)

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam diagram untuk mengetahui seberapa dekat hubungan antara tingkat pendapatan, pendidikan dan usia pelanggan terhadap tingkat kepuasan layanan administrasi akademik di Kampus IPDN Sulawesi Utara.



Gambar 2  
Diagram kartesius

Keterangan:

- A. Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap memengaruhi kepuasan pelanggan, namun jika layanan belum terlaksana sesuai keinginan pelanggan maka dianggap mengecewakan/tidak puas.
- B. Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan administrasi akademik, untuk itu wajib dipertahankannya. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
- C. Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
- D. Menunjukkan faktor yang memengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tapi sangat memuaskan.

## PEMBAHASAN

### ANALISIS KEPUASAN PRAJA DALAM LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK DI KAMPUS IPDN SULUT

Data menunjukkan, setelah melakukan riset hasilnya adalah:

#### (a) Analisis dan Pembahasan Setiap Faktor

##### 1) *Reliability* (kepercayaan atau kehandalan).

a. Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan

- Tingkat harapan responden terhadap Ketepatan waktu pelayanan

Sangat Penting	37
Penting	8
Cukup Penting	3
Tidak Penting	2
Sangat Tidak Penting	0
Bobot (37x 5 + 8x4 + 3x3 + 2x2)	230

Sumber: Hasil diolah dari data responden

- Penilaian responden terhadap kinerja ketepatan waktu pelayanan

Sangat Baik	0
Baik	10
Cukup Baik	21
Tidak Baik	19
Sangat Tidak Baik	0
Bobot (10x 4 + 21x3 + 19x2)	141

Dari kedua data yang diperoleh tersebut menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar (x 100 %) = 61,3%

b. Pelayanan yang ramah serta selalu siap menolong.

- Tingkat harapan responden terhadap pelayanan yang ramah serta selalu siap menolong

Sangat Penting	37
Penting	8
Cukup Penting	3
Tidak Penting	2
Sangat Tidak Penting	0
Bobot (37x 5 + 8x4 + 3x3 + 2x2)	230

- Penilaian responden terhadap kinerja pelayanan yang ramah serta selalu siap menolong

Sangat Baik	0
Baik	7
Cukup Baik	28
Tidak Baik	15
Sangat Tidak Baik	0
Bobot (7x 4 + 28x3 + 15x2)	142

Dari kedua data yang diperoleh tersebut menghasilkan tingkat kesesuaian yang sebesar (x 100 %) = 61,7%

##### 2) *Responsiveness* (daya tanggap)

a. Pegawai administrasi akademik bertindak cepat dan tanggap dalam menyelesaikan setiap keluhan mahasiswa dari 50 responden yang diteliti.

- Tingkat harapan responden terhadap pegawai administrasi akademik bertindak cepat dan tanggap dalam menyelesaikan setiap keluhan praja

Sangat Penting	50
Penting	0
Cukup Penting	0
Tidak Penting	0
Sangat Tidak Penting	0
Bobot (50x5)	250

- Penilaian responden terhadap kinerja pegawai administrasi akademik bertindak cepat dan tanggap dalam menyelesaikan setiap keluhan praja

Sangat Baik	0
Baik	12
Cukup Baik	22
Tidak Baik	16
Sangat Tidak Baik	0
Bobot (12x 4 + 22x3 + 16x2)	146

Dari kedua data yang diperoleh tersebut menghasilkan tingkat kesesuaian yang sebesar (x 100 %) = 58,4%

b. Kemampuan pegawai administrasi akademik untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul.

- Tingkat harapan responden terhadap kemampuan pegawai administrasi akademik untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul

Sangat Penting	50
Penting	0
Cukup Penting	0
Tidak Penting	0
Sangat Tidak Penting	0
Bobot (50x5)	250

- Penilaian responden terhadap kinerja kemampuan pegawai administrasi akademik untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul

Sangat Baik	0
Baik	8
Cukup Baik	20
Tidak Baik	22
Sangat Tidak Baik	0
Bobot (8x 4 + 22x3 + 16x2)	130

Dari kedua data yang diperoleh tersebut menghasilkan tingkat kesesuaian yang sebesar (x 100 %) = 52 %

### 3) Assurance (keyakinan)

- Pengertian faktor ini adalah menurut mahasiswa, pegawai administrasi akademik memiliki pengetahuan yang luas mengenai bidangnya masing-masing.

- Tingkat harapan responden terhadap pengetahuan dan kecakapan pegawai administrasi akademik atas pengetahuan terhadap layanan secara tepat

Sangat Penting	38
Penting	3
Cukup Penting	2
Tidak Penting	7
Sangat Tidak Penting	0
Bobot (38x5+ 3x4+2x3+7x2)	222

- Penilaian responden terhadap kinerja pengetahuan dan kecakapan pegawai administrasi akademik atas pengetahuan terhadap layanan secara tepat

Sangat Baik	0
Baik	6
Cukup Baik	25
Tidak Baik	19
Sangat Tidak Baik	0
Bobot (6x 4 + 22x3 + 16x2)	122

Dari kedua data yang diperoleh tersebut menghasilkan tingkat kesesuaian yang sebesar (x 100 %) = 54,9 %

- Melakukan komunikasi yang efektif dengan mahasiswa.

Penilaian 50 responden terhadap tingkat harapan kemampuan melakukan komunikasi yang efektif dengan praja:

- Tingkat harapan responden terhadap melakukan komunikasi yang efektif dengan mahasiswa

Sangat Penting	50
Penting	0
Cukup Penting	0
Tidak Penting	0
Sangat Tidak Penting	0
Bobot (50x5)	250

- Penilaian responden terhadap kinerja melakukan komunikasi yang efektif dengan praja

Sangat Baik	0
Baik	6
Cukup Baik	25
Tidak Baik	19
Sangat Tidak Baik	0
Bobot (6x 4 + 22x3 + 16x2)	122

Dari kedua data yang diperoleh tersebut menghasilkan tingkat kesesuaian yang sebesar (x 100 %) = 48,8 %

### 4) Emphaty (perhatian)

- Memberikan perhatian secara individu kepada praja. Pihak pegawai administrasi akademik dapat mengerti dan menganalisis kebutuhan dan keinginan praja.

- Tingkat harapan responden terhadap memberikan perhatian secara individu kepada praja

Sangat Penting	50
Penting	0
Cukup Penting	0
Tidak Penting	0
Sangat Tidak Penting	0
Bobot (50x5)	250

- Penilaian responden terhadap kinerja memberikan perhatian secara individu kepada praja

Sangat Baik	0
Baik	12
Cukup Baik	20
Tidak Baik	18
Sangat Tidak Baik	0
Bobot (12x 4 + 20x3 + 18x2)	144

Dari kedua data yang diperoleh tersebut menghasilkan tingkat kesesuaian yang sebesar (x 100 %) = 57,6 %

- b) Bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan praja

- Tingkat harapan responden dalam bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan mahasiswa

Sangat Penting	50
Penting	0
Cukup Penting	0
Tidak Penting	0
Sangat Tidak Penting	0
Bobot (50x5)	250

- Penilaian responden terhadap kinerja dalam bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan Mahasiswa

Sangat Baik	0
Baik	8
Cukup Baik	20
Tidak Baik	22
Sangat Tidak Baik	0
Bobot (8x 4 + 22x3 + 16x2)	130

Dari kedua data yang diperoleh tersebut menghasilkan tingkat kesesuaian yang sebesar (x 100 %) = 52 %

5) *Tangibles* (bukti langsung)

- a) Sistem Komputerisasi Administrasi akademik.

- Tingkat harapan responden terhadap sistem komputerisasi akademik

Sangat Penting	37
Penting	8
Cukup Penting	3
Tidak Penting	2
Sangat Tidak Penting	0
Bobot (37x 5 + 8x4 + 3x3 + 2x2)	230

- Penilaian responden terhadap kinerja sistem komputerisasi akademik

Sangat Baik	0
Baik	6
Cukup Baik	25
Tidak Baik	19
Sangat Tidak Baik	0
Bobot (6x 4 + 22x3 + 16x2)	122

Dari kedua data yang diperoleh tersebut menghasilkan tingkat kesesuaian yang sebesar (x 100 %) = 53 %

- b) Penataan fasilitas fisik, seperti gedung dan ruangan ruang pelayanan administrasi akademik yang baik

- Tingkat harapan responden terhadap penataan fasilitas fisik, seperti gedung dan ruangan ruang pelayanan administrasi akademik yang baik

Sangat Penting	50
Penting	0
Cukup Penting	0
Tidak Penting	0
Sangat Tidak Penting	0
Bobot (50x5)	250

- Penilaian responden terhadap penataan fasilitas fisik, seperti gedung dan ruangan ruang pelayanan administrasi akademik yang baik

Sangat Baik	0
Baik	12
Cukup Baik	20
Tidak Baik	18
Sangat Tidak Baik	0
Bobot (12x 4 + 20x3 + 18x2)	144

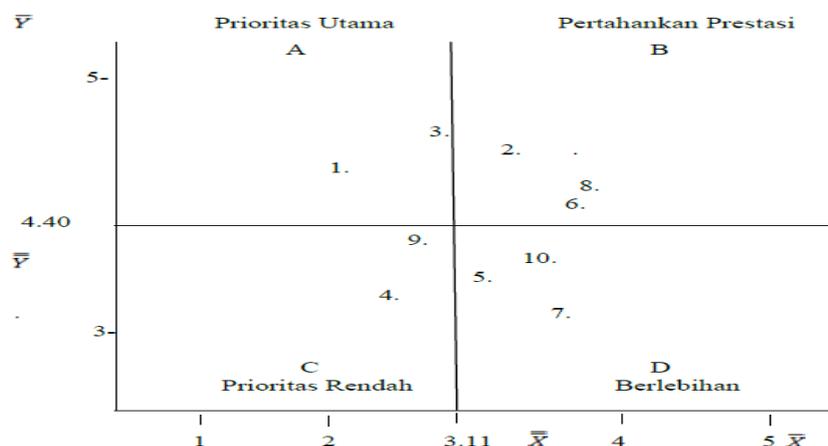
Dari kedua data yang diperoleh tersebut menghasilkan tingkat kesesuaian yang sebesar (x 100 %) = 57,6%

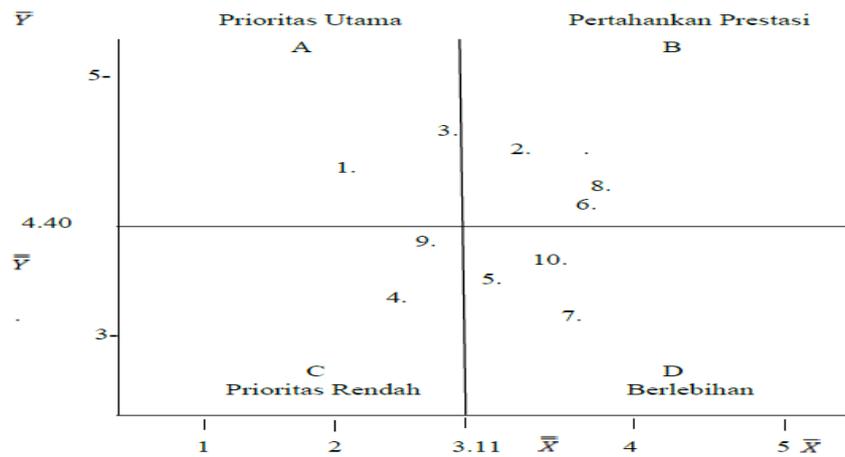
- Kesesuaian Penilaian Kinerja dan Penilaian Harapan Pada Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Praja terhadap Layanan Administrasi Akademik Kampus IPDN Sulawesi Utara

No.	Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Praja terhadap layanan Administrasi Akademik	Penilaian Kinerja	Penilaian Harapan	X	Y
1.	Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan.	141	230	2,82	4,60
2.	Pelayanan yang ramah serta selalu siap menolong.	142	230	2,84	4,60
3.	Pegawai administrasi akademik bertindak cepat dan tanggap dalam menyelesaikan setiap keluhan Praja.	146	250	2,92	5,00
4.	Kemampuan pegawai administrasi akademik untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul.	130	250	2,60	5,00
5.	Pengetahuan dan kecakapan pegawai administrasi akademik atas pengetahuan terhadap layanan secara tepat.	122	222	2,44	4,44
6.	Melakukan komunikasi yang efektif dengan Praja.	122	250	2,44	5,00
7.	Memberikan perhatian secara individu kepada Praja	144	250	2,88	5,00
8.	Bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan Praja	130	250	2,60	5,00
9.	Sistem Komputerisasi Akademik	122	230	2,44	4,60
10.	Penataan fasilitas fisik, seperti gedung dan ruangan front office (ruang pelayanan) yang baik	144	250	2,88	5,00
Rata-rata (X) dan (Y)				2,43	4,82

**Catatan:** Kinerja Layanan Administrasi Kurang Memuaskan

- (b) Analisis strategi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan praja terhadap pelayanan administrasi akademik Kampus IPDN Sulawesi Utara dari hasil data yang mengatakan tingkat pelayanan yang kurang memuaskan, dapat diketahui melalui peta atau diagram kartesius (gambar 3).





Gambar 3

Diagram Kartesius dari faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan praja terhadap pelayanan administrasi akademik IPDN Kampus Sulawesi Utara

Keterangan:

A. Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap memengaruhi kepuasan praja, termasuk unsur-unsur layanan yang dianggap sangat penting, namun layanan belum dilaksanakan sesuai keinginan praja sehingga masih belum memuaskan dan perlu diprioritaskan oleh Administrasi Akademik

Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

1. Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan (=1)
2. Pegawai administrasi akademik bertindak cepat dan tanggap dalam menyelesaikan setiap keluhan praja(= 3)

B. Menunjukkan unsur layanan pokok yang telah berhasil dilaksanakan Administrasi, untuk itu wajib dipertahankannya. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.

Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

1. Pelayanan yang ramah serta selalu siap menolong (=2)
2. Melakukan komunikasi yang efektif dengan praja(=6)
3. Bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan Praja (=8)

C. Menunjukkan bahwa faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan Praja berada dalam kuadran ini masih dianggap kurang penting bagi Praja, sedangkan kualitas pelaksanaannya biasa atau cukup saja.

Adapun faktor yang termasuk di dalam kuadran C adalah:

1. Kemampuan Administrasi untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul (= 4)
2. Sistem Komputerisasi Akademik (=9)

D. Menunjukkan bahwa faktor yang memengaruhi kepuasan Praja yang berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini terutama disebabkan karena praja menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya faktor tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali oleh Administrasi Akademik, sehingga sangat memuaskan, akan tetapi menjadi lebih mahal.

Adapun faktor yang termasuk di dalam kuadran D adalah:

1. Pengetahuan dan kecakapan pegawai administrasi akademik atas pengetahuan terhadap layanan secara tepat (=5)
2. Memberikan perhatian secara individu kepada praja(=7)
3. Penataan fasilitas fisik, seperti gedung dan ruangan *front office* (ruang pelayanan) yang baik (=10)

## SIMPULAN DAN SARAN

### SIMPULAN

Berdasarkan uraian dan analisis yang telah dikemukakan pada bab-bab terdahulu, maka hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Setelah diketahui dari perhitungan statistik dengan koefisien korelasi dan analisis regresi, di mana terdapat korelasi yang positif antara pelayanan Administrasi Akademik dengan tingkat kepuasan praja, dengan simpulan data terhadap kepuasan kinerja (X) dan harapan praja administrasi akademik (Y). Nilai rata-rata kepuasan praja terhadap layanan Administrasi Akademik IPDN Kampus Sulut tingkat kinerja Administrasi Akademik 2,43 (Cukup Memuaskan) dan harapan Praja 4.820 (Penting).
2. Strategi untuk meningkatkan kepuasan praja terhadap layanan Administrasi Akademik IPDN Kampus Sulut adalah:
  - a. Faktor-faktor yang menjadi prioritas utama dan harus dilaksanakan sesuai harapan praja adalah:
    - 1) Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan.
    - 2) Pegawai administrasi akademik bertindak cepat dan tanggap dalam menyelesaikan setiap keluhan mahasiswa.
  - b. Faktor-faktor yang perlu dipertahankan pelaksanaannya, karena sudah sesuai dengan harapan Praja sebagai berikut.
    - 1) Pelayanan yang ramah serta selalu siap menolong.
    - 2) Melakukan komunikasi yang efektif dengan mahasiswa.
    - 3) Bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan praja.
  - c. Faktor-faktor yang dinilai kurang penting oleh praja, akan tetapi telah dilakukan dengan cukup oleh Administrasi, yaitu:

- 1) Kemampuan Administrasi untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul.
  - 2) Sistem Komputerisasi Akademik.
- d. Faktor-faktor yang pelaksanaannya dilakukan dengan sangat baik oleh pegawai administrasi akademik, namun dinilai kurang penting oleh mahasiswa, sehingga terkesan berlebihan adalah:
- 1) Pengetahuan dan kecakapan pegawai administrasi akademik atas pengetahuan terhadap layanan secara tepat.
  - 2) Memberikan perhatian secara individu kepada praja.
  - 3) Penataan fasilitas fisik, seperti gedung dan ruangan *front office* (ruang pelayanan) yang baik.

### SARAN

Berdasarkan simpulan di atas, maka dapat dikemukakan beberapa saran yang kiranya dapat bermanfaat bagi Akademik IPDN Kampus Sulut, yaitu:

1. Hendaknya tenaga Administrasi secara sistematis lebih bertindak cepat dan tanggap dalam menyelesaikan setiap keluhan praja, karena dengan lebih bertindak cepat dan tanggap dalam menyelesaikan setiap keluhan dapat menjadikan Praja lebih nyaman untuk meminta pelayanan ke kantor Administrasi. Seperti keluhan Praja tentang permintaan keterlambatan KHS, kehilangan KHS yang masih sering terjadi. Hendaknya tenaga Administrasi lebih memerhatikan pelayanan yang ramah serta selalu siap menolong misalnya dalam melayani para Praja yang membutuhkan KHS, legalisir, kalender akademik, dan lain-lain yang dibutuhkan untuk menunjang kegiatan pendidikan praja.
2. Diperlukan ada kerja sama dan hubungan yang baik antara pegawai Administrasi dengan praja agar memenuhi standarisasi pelayanan yang prima sehingga terciptanya hubungan harmonis antara tenaga administrasi dengan Praja sebagai pengguna layanan/jasa Administrasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Fariad. 2011. *Teori dan Konsep Administrasi: dari Pemikiran Paradigmatik menuju Redefinisi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Assael, H. 1994. *Customer Behavior and Marketing Action*. Boston Massachusetts: PWSKelling Publishing Company
- Mishra, Sanjaya. 2006. *Quality Confidence in Higher Education: an Introduction*, Bangalore: Nasional Assesment and Accreditation Council.
- Rahmayanti, Mina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Riduwan. 2004. *Metode Dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta.
- Sadat, M. 2000. *Analisis Hubungan Kinerja Jasa Perguruan Tinggi terhadap Kepuasan Mahasiswa: Studi Kasus Universitas Indonesia*, Jakarta: Universitas Indonesia
- Solihin, Muhammad. 2011. *Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Perpustakaan IAIN Semarang Tahun Ajaran 2010/2011 Skripsi IAIN Semarang*, Semarang: Perpustakaan Fakultas Tarbiyah.
- Zeithami, Valarei A., Mary jo Bitner. 2004. *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The fim*, 3rd Ed. Mc Graw Hill, New York.