

# TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP UTILITAS DI JURUSAN TEKNIK SIPIL POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

Oleh:

Ir. Puryanto, M.T., Zainuddin, S.T., M.T., dan Drs. Sudarmadji, S.T.  
Dosen Jurusan Teknik Sipil Politeknik Negeri Sriwijaya

## ABSTRACT

*Under conditions of rapid change, then every organization needs to act as an adaptive consequence of internal and external environmental changes that occur with an orientation to provide the best service to its customers. Various efforts were made Department of Civil Engineering Politeknik Negeri Sriwijaya is an effort to improve service and convenience to the students by building facilities and infrastructure and curriculum programs. This study aims to determine the extent of student satisfaction to the utilities in the Department of Civil Engineering Politeknik Negeri Sriwijaya, to know the attributes or indicators that need to be improved, and learned attributes or indicators that need to be maintained in giving satisfaction to the students of the Utilities Department of Civil Engineering at Politeknik Negeri Sriwijaya. The research is an applied research, a systematic study of a problem with the objective to be used immediately for specific purposes. This study is also an observational study is the observation of the studied object, trying to gather data from a phenomenon that has emerged. The study using 168 samples with Stratify Proportional Random Sampling technique. Variables studied variables in the Service Quality Dimensions that are used as indicators of Quality of Service. Dimension is divided into two main parts: Variable Interest ; a student's perception of the utility in POLSRI expectations, and satisfaction variables ; a student's perception of the utility's performance in POLSRI. The variables studied are variable in the dimension of service quality : Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. Analytical techniques used Importance-performance is also called the Gap Analysis. Gap Analysis results will be described with Cartesian Diagram, by calculating the average of the interest assessment which is a dimension of ServQual and satisfaction of each variable or attribute. The results showed that the level of student satisfaction of utility in the Department of Civil Engineering Politeknik Negeri Sriwijaya amounted to 3.274 from 5.0 Scale. Level of student interest to utilities amounted to 4.390 5.0 Scale. Rate Gap students in the utility is equal to -1.116 5.0 Scale. Above findings obtained in this study, then there are some suggestions that can be given, is to optimize the handling of student satisfaction better, Conduct periodic customer satisfaction research, and the tendency of "operations oriented" to move on "service oriented", and understanding of social conditions and consumer culture in South Sumatra, may also be considered in formulating a strategy that can be given excellent service to students.*

**Keywords :** *Service Quality, Importance Performance Analysis, Gap Analysis, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy*

## 1. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Dalam kondisi yang sangat cepat mengalami perubahan, maka setiap organisasi perlu bertindak adaptif sebagai konsekuensi atas perubahan lingkungan internal maupun eksternal yang terjadi dengan orientasi untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggannya. Berbagai upaya yang dilakukan Jurusan Teknik Sipil Politeknik Negeri Sriwijaya adalah upaya untuk meningkatkan pelayanan dan kemudahan kepada mahasiswa dengan membangun fasilitas dan infrastrukturnya maupun program-program kurikulumnya. Dengan menempatkan unsur kualitas pelayanan pelanggan sebagai faktor indikator penting, maka hal tersebut dapat meningkatkan kinerja dan daya saing Jurusan Teknik Sipil Politeknik Negeri Sriwijaya (Polsri) di tengah semakin gencarnya tingkat kompetisi yang terjadi saat ini.

Dalam visi dan misi yang diemban Jurusan Teknik Sipil Polsri untuk menyelenggarakan proses belajar dan mengajar yang profesional perlu dilakukan analisis sampai sejauh mana pelayanan yang telah diberikan Jurusan

Teknik Sipil Politeknik Negeri Sriwijaya kepada mahasiswa. Penelitian ini juga merupakan salah satu upaya untuk mendukung Politeknik Negeri Sriwijaya mempertahankan sertifikat ISO 9001:2008 (*Quality Management System*) yang telah diterima Polsri, yaitu salah satu program peningkatan mutu yang telah diterima di dunia secara internasional sejak tahun 1987. Dengan penerapan ISO 9001:2008 organisasi dapat menjadikannya sebagai landasan untuk selalu melakukan peningkatan mutu yang terus-menerus termasuk tercapainya Q (*quality of services*), C (*competitive cost*), D (*delivery time*), dan M (*morale*) dalam upaya mencapai kepuasan pelayanan kepada mahasiswa. Untuk itu Jurusan Teknik Sipil Politeknik Negeri Sriwijaya perlu mengadakan analisis yang mendalam dalam melakukan evaluasi terhadap strategi dan kualitas layanan yang dijalankan terutama terhadap sikap dan perilaku mahasiswa yang terkait dalam peningkatan kualitas pelayanan kepada Mahasiswa.

Perkembangan dan kemajuan Jurusan Teknik Sipil Polsri diharapkan terus berlangsung, yang diikuti oleh pergantian generasi yang satu ke generasi lainnya. Oleh karena itu, upaya dokumentasi dan analisis tentang kepuasan mahasiswa dalam proses pembelajaran menjadi sangat penting untuk diketahui. Upaya ini dapat dilaksanakan melalui **Penelitian Tentang Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Utilitas Di Jurusan Teknik Sipil Politeknik Negeri Sriwijaya**. Penelitian yang hasilnya dapat dijadikan sebagai masukan manajemen dan *stakeholders* guna perbaikan Jurusan Teknik Sipil di masa yang akan datang.

## **1.2. Perumusan Masalah**

1. Seberapa besar tingkat kepuasan mahasiswa terhadap utilitas di Jurusan Teknik Sipil Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Atribut atau Indikator apa saja yang perlu ditingkatkan dalam memberikan kepuasan pada mahasiswa terhadap Utilitas di Jurusan Teknik Sipil Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Atribut atau Indikator apa saja yang perlu dipertahankan dalam memberikan kepuasan pada mahasiswa terhadap Utilitas di Jurusan Teknik Sipil Politeknik Negeri Sriwijaya.

## **1.3. Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

1. Untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Utilitas di Jurusan Teknik Sipil Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Untuk mengetahui Atribut atau Indikator apa saja yang perlu ditingkatkan dalam memberikan kepuasan pada mahasiswa terhadap Utilitas di Jurusan Teknik Sipil Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Untuk mengetahui Atribut atau Indikator apa saja yang perlu dipertahankan dalam memberikan kepuasan pada mahasiswa terhadap Utilitas di Jurusan Teknik Sipil Politeknik Negeri Sriwijaya.

Dengan mengetahui dan memahami Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Utilitas pada Politeknik Negeri Sriwijaya Jurusan Teknik Sipil, maka Pimpinan dapat menentukan strateginya lebih tepat dan efektif dalam mencapai sasaran organisasi. Peningkatan kepuasan mahasiswa merupakan salah satu program peningkatan mutu sebagai landasan untuk selalu melakukan peningkatan mutu yang terus-menerus dalam upaya mencapai Kepuasan Pelayanan yang diberikan kepada Mahasiswa. Dengan adanya kepuasan mahasiswa yang baik, maka dapat diharapkan Mahasiswa yang loyal terhadap Polsri, sehingga dapat memberikan nilai tambah bagi Politeknik Negeri Sriwijaya khususnya Jurusan Teknik Sipil dalam jangka panjang.

## **2. TINJAUAN PUSTAKA**

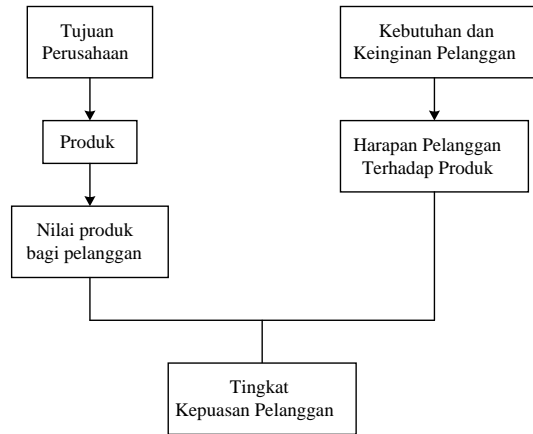
### **2.1. Kepuasan Konsumen**

Dikala persaingan semakin ketat, maka produsen berusaha menawarkan berbagai produk untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Kekuatan tawar menawar sekali pada pihak konsumen, maka produsen harus menempatkan perhatiannya pada kepuasan konsumen (Ali Hasan,2009)

Oliver (1980) merumuskan kepuasan pelanggan sebagai evaluasi purna beli, dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan. Walker (1995) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan perbandingan antara produk yang dirasakan dengan yang diprediksi sebelum produk dibeli/dikonsumsi. Jika yang dirasakan konsumen melebihi dugaannya, konsumen akan merasa puas, sebaliknya jika yang dirasakan lebih rendah dari harapannya, konsumen akan merasa tidak puas.

Menurut Philip Kotler (2008) menyatakan bahwa untuk mempertahankan pelanggan adalah kepuasan. Pelanggan yang sangat puas umumnya lebih lama setia, membeli lebih banyak ketika perusahaan memperkenalkan produk baru dan meningkatkan produksi yang ada, membicarakan hal-hal yang menyenangkan tentang perusahaan dan produk-produknya, tidak banyak memberi perhatian pada merek pesaing dan tidak terlalu peka terhadap harga, menawarkan ide produk atau layanan kepada perusahaan dan lebih sedikit biaya untuk melayani pelanggan ini ketimbang pelanggan baru karena transaksinya bersifat rutin. Kotler (2008) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

**Gambar 1. Konsep Kepuasan Pelanggan**



Sumber: Kotler 2000

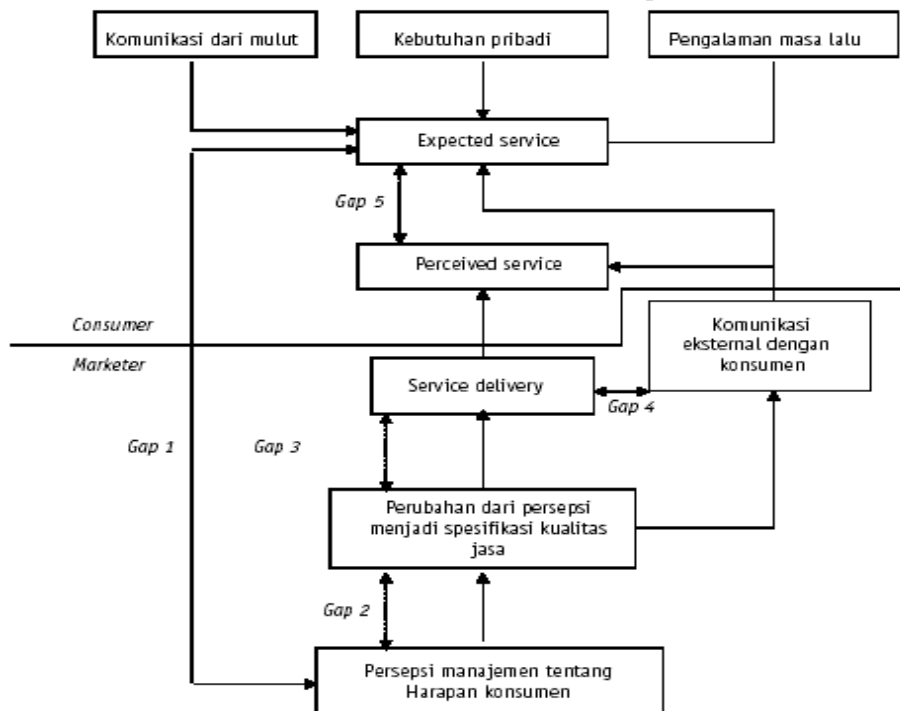
Berdasarkan Gambar 1 dapat dijelaskan bahwa pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan yang merasa puas, dimana pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dengan kinerja atau hasil yang dirasakan. Produk yang dihasilkan oleh perusahaan juga harus mampu memberikan nilai bagi pelanggan untuk mendukung tujuan tersebut. Ditinjau dari sisi konsumen, adanya kebutuhan yang dirasakan mendasar bagi seseorang untuk kesejahteraannya juga sangat menentukan harapannya, dimana kebutuhan tersebut meliputi kebutuhan fisik, sosial, dan psikologis. Umumnya faktor yang menentukan harapan pelanggan meliputi kebutuhan pribadi, pengalaman masa lampau, rekomendasi dari mulut ke mulut, dan iklan. Harapan pelanggan mempunyai peran yang besar dalam menentukan kualitas produk (barang dan jasa) dan kepuasan pelanggan, dalam mengevaluasinya pelanggan akan menggunakan harapannya sebagai standar atau acuan. Dengan demikian harapan pelangganlah yang melatarbelakangi mengapa dua organisasi pada bisnis yang sama dapat dinilai berbeda oleh pelanggannya.

Menurut Kotler (2008) ada beberapa metode yang dapat digunakan perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggan, antara lain: Sistem keluhan dan saran, Survei kepuasan pelanggan, *Ghost shopping*, dan *Lost customer analysis*.

**2.2. Kesenjangan Kualitas Layanan**

Dalam Penelitian yang dilakukan oleh Parasuraman et.al mengenai *consumer perceived quality* pada enam industri jasa, teridentifikasi lima gap yang menyebabkan kegagalan penyampaian jasa, yang digambarkan berikut :

**Gambar 2 Model Kualitas Jasa (Gap Model)**



Sumber : Zeithaml, Valerie, Parasuraman, L. Bery (1990)

Ket : Gap 5 = Kesenjangan yang diukur dalam Penelitian

Lima gap yang menyebabkan kegagalan penyampaian jasa tersebut sebagai berikut :

1. **Gap antara harapan konsumen dan persepsi manajemen.** Pada kenyataannya pihak manajemen tidak selalu dapat memahami apa yang menjadi keinginan pelanggannya secara tepat. Akibatnya tidak tahu bagaimana mendesain jasa tersebut.
2. **Gap antara persepsi manajemen.** Dalam hal ini manajemen mampu memahami apa yang diinginkan pelanggan, tetapi manajemen tidak menyusun standar kinerja tertentu yang jelas. Hal ini dapat terjadi karena tiga faktor, yaitu tidak adanya komitmen total pihak manajemen terhadap kualitas jasa, kekurangan sumber daya yang dibutuhkan, dan karena adanya kelebihan permintaan.
3. **Gap antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa.** Ada beberapa penyebab gap ini, misalnya karyawan kurang terlatih, beban kerja melampaui batas, tidak dapat memenuhi standar kinerja, dan tidak mau memenuhi standar kinerja yang ditetapkan.
4. **Gap antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal.** Sering kali harapan pelanggan dipengaruhi oleh iklan dan pernyataan yang dibuat oleh perusahaan. Resiko yang dihadapi perusahaan adalah apabila janji yang diberikan ternyata tidak dapat dipenuhi.
5. **Gap antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan.** Gap ini terjadi apabila pelanggan mengukur kinerja perusahaan dengan cara yang berlainan, atau bisa juga keliru mempersepsikan kualitas jasa tersebut.

### 3. METODE PENELITIAN

#### 3.1. Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan suatu Penelitian terapan (*applied research*) yaitu penyelidikan yang hati-hati, sistematis terhadap suatu masalah dengan tujuan untuk digunakan segera demi keperluan tertentu. Penelitian ini juga merupakan Penelitian observasional yaitu pengamatan terhadap objek yang diteliti, berusaha mengumpulkan data dari fenomena yang telah muncul untuk memberikan penafsiran yang diperoleh melalui data primer dalam pengumpulan data.

#### 3.2. Populasi Dan Sampel

Populasi dalam Penelitian ini adalah seluruh Mahasiswa Jurusan Teknik Sipil Politeknik Negeri Sriwijaya. Sedangkan penentuan sampel Penelitian dalam penelitian ini menggunakan pendekatan Slovin (Husein Umar, 1999) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{504}{1 + (504 \times 0,1^2)} = \frac{504}{1 + (504 \times 0,01)} = 83,44 \approx 84$$

Dimana: n = Ukuran sampel  
N = Ukuran populasi  
e = % kelonggaran kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir.

Dalam penelitian ini ditetapkan e sebesar 10%. Jadi sampel yang diteliti sebanyak minimal 84 responden, dan Penulis memutuskan menggunakan 168 sampel. Setelah diketahui jumlah sampel yang diteliti kemudian dilakukan teknik *Stratify Proportional Random Sampling* agar setiap kelas mahasiswa diwakili oleh jumlah pengambilan sampel. Penentuan besarnya jumlah sampel pada masing-masing kelas mahasiswa yang diteliti, dapat dilihat pada Tabel 1 berikut ini.

Tabel 1. Jumlah Sampel Pada Masing-Masing Kelas

| No.          | Sampel                     | Jumlah Sampel        |
|--------------|----------------------------|----------------------|
| 1.           | Jurusan Teknik Sipil Pagi  | 88 responden         |
| 2.           | Jurusan Teknik Sipil Siang | 80 responden         |
| <b>Total</b> |                            | <b>168 responden</b> |

Sumber: Data diolah, 2011

Pengambilan sampel untuk menentukan responden mana yang akan dipilih dilakukan dengan *random sampling* melalui metode pemilihan mahasiswa sebanyak 8 orang per kelas secara acak.

### 3.3. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara berdasarkan kuesioner dengan mahasiswa terpilih sebagai sampel. Untuk mengatasi kelemahan-kelemahan dalam pengumpulan data, kuesioner dirancang dalam format yang menarik, pertanyaan yang diajukan singkat dan jelas, lama waktu wawancara sekitar 15 menit.

Untuk mendukung data, Penelitian ini juga didukung dengan data dari hasil wawancara mendalam (*depth interview*) dengan konsumen terpilih. Data sekunder yang digunakan untuk mendukung data primer diperoleh dari objek penelitian dan studi kepustakaan.

### 3.4. Variabel Penelitian

Variabel yang akan diteliti dalam Penelitian ini adalah variabel-variabel dalam Dimensi Kualitas Layanan yang dapat digunakan sebagai indikator Kualitas Layanan. Dimensi tersebut dibagi menjadi dua bagian utama yaitu :

1. Variabel Kepentingan, merupakan persepsi mahasiswa terhadap ekspektasi utilitas di Polsri
2. Variabel Kepuasan, merupakan persepsi mahasiswa terhadap kinerja utilitas di Polsri.

Variabel yang akan diteliti dalam Penelitian ini adalah variabel-variabel dalam dimensi kualitas layanan yaitu *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*. Instrumen yang digunakan dalam Penelitian ini adalah kuesioner, yaitu daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis untuk dapat menjawab perumusan masalah.

Kuesioner untuk setiap variabel dalam Penelitian ini merupakan jenis kuesioner tertutup, dengan metode pengukuran skala likert 1 sampai 5. Untuk mengukur indikator kepentingan digunakan skala likert tersebut yaitu nilai 1 (sangat tidak penting) sampai dengan nilai 5 (sangat penting). Untuk mengukur indikator kepuasan skala likert yang digunakan adalah nilai 1 (sangat tidak puas) sampai dengan nilai 5 (sangat puas).

### 3.5. Teknik Analisis Data

Teknik Analisis yang akan digunakan dalam Penelitian ini adalah analisa kualitatif-kuantitatif dengan menggunakan peralatan statistik (*SPSS Release 13.0 for windows*). Untuk melihat sejauh mana tingkat Kualitas Layanan kepada mahasiswa Teknik Sipil terhadap kinerja lembaga, digunakan *Importance-Perfomance Analysis* (John A. Martila and John C. James 1997:77-79) atau Analisis Tingkat kepentingan dan Kinerja, atau disebut juga *Gap Analysis*.

Hasil *Gap Analysis* akan digambarkan dengan Diagram Cartesius, dengan cara menghitung rata-rata dari penilaian kepentingan yang merupakan dimensi-dimensi *ServQual* dan kepuasan dari tiap variabel atau atribut. Kemudian dicari rata-rata total dari penilaian kepentingan dan kepuasan. Setelah itu data-data tersebut digambarkan pada bagan dengan empat kuadran.

## IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

### 4.1. Profil Responden

Profil Responden dalam penelitian ini berjumlah 168 Responden yang merupakan Mahasiswa/i Politeknik Negeri Sriwijaya (Polsri) Jurusan Teknik Sipil. Adapun deskripsi Profil Responden diuraikan sebagai berikut.

**Tabel 2. Profil Responden**

| Profil Responden   | Karakteristik             | Frekuensi (%) |
|--------------------|---------------------------|---------------|
| Jenis Kelamin      | Laki-Laki                 | 66,67         |
|                    | Perempuan                 | 33,33         |
| Semester Mahasiswa | Semester 2                | 45,24         |
|                    | Semester 4                | 25,60         |
|                    | Semester 6                | 29,17         |
| Pengeluaran/Bulan  | < Rp 500.000              | 38,69         |
|                    | Rp 0,5 Juta - Rp 1 Juta   | 32,14         |
|                    | > Rp 1 Juta - Rp 1,5 Juta | 17,86         |
|                    | > Rp 1,5 Juta - Rp 2 Juta | 3,57          |
|                    | > Rp 2 Juta               | 7,74          |
| Status Perkawinan  | Menikah                   | 2,38          |
|                    | Belum Menikah             | 97,62         |

|                       |                       |       |
|-----------------------|-----------------------|-------|
| Status Pekerjaan      | Bekerja               | 7,14  |
|                       | Belum Berkerja        | 92,86 |
| Status Tempat Tinggal | Dengan Orang Tua      | 58,93 |
|                       | Dengan Famili/Saudara | 16,07 |
|                       | Kost/Sewa/Kontrak     | 25,00 |
| Biaya Kuliah          | Orang Tua             | 77,98 |
|                       | Beasiswa              | 14,88 |
|                       | Sendiri               | 7,14  |

Sumber: Data diolah, 2011

#### 4.2. Perilaku Responden

Deskripsi Perilaku Responden dalam penelitian ini diuraikan sebagai berikut :

**Tabel 3. Perilaku Responden**

| Profil Responden                      | Karakteristik             | Frekuensi (%) |
|---------------------------------------|---------------------------|---------------|
| Alasan Utama Kuliah di Polsri         | Lokasi Mudah Dijangkau    | 11,90         |
|                                       | Biaya Terjangkau          | 19,05         |
|                                       | Fasilitas Yang Lengkap    | 10,12         |
|                                       | SDM Yang Berkualitas      | 51,11         |
|                                       | Lainnya                   | 7,74          |
| Faktor Utama Kuliah di Polsri         | Rekomendasi Orang / Teman | 21,43         |
|                                       | Gengsi / Prestise         | 2,98          |
|                                       | Faktor Kenyamanan         | 12,50         |
|                                       | Kualitas                  | 56,55         |
|                                       | Lainnya                   | 6,55          |
| Yang mempengaruhi Kuliah di Polsri    | Saya Sendiri              | 49,40         |
|                                       | Pihak Keluarga            | 20,83         |
|                                       | Teman / Sahabat           | 19,05         |
|                                       | Rekomendasi Sekolah       | 8,33          |
|                                       | Lainnya                   | 2,38          |
| Informasi tentang Polsri pertama kali | Media Cetak               | 12,50         |
|                                       | Situs Internet            | 16,67         |
|                                       | Teman/Kenalan/Keluarga    | 60,71         |
|                                       | Dosen/Karyawan Polsri     | 1,79          |
|                                       | Lainnya                   | 8,33          |

Sumber : Data Penelitian Diolah

#### 4.3. Aktivitas Promosi dan Komunikasi Polsri

Berdasarkan aktivitas promosi dan komunikasi yang dilakukan Polsri, ternyata internet merupakan media yang paling sering dilihat oleh responden yaitu sebesar 67,80% responden menyatakan pernah melihat aktivitas dan komunikasi yang dilakukan Polsri. Hal ini dapat dikarenakan calon mahasiswa yang memiliki akses yang mudah dalam menggunakan internet. Mereka pada umumnya tidak kesulitan dalam akses internet dan juga telah familiar menggunakan teknologi informasi. Aktivitas promosi berikutnya yang paling sering dilihat responden adalah Billboard/Papan Iklan Polsri (57,74%), terutama di Kampus Bukit Besar Palembang, yang memang mudah terlihat. Kemudian promosi di Surat Kabar juga cukup efektif, karena sebesar 55,05% responden menyatakan pernah melihat aktivitas promosi di media ini, sehingga iklan di media surat kabar dapat dipertahankan, bahkan mungkin ditingkatkan dengan menggunakan surat kabar yang akrab bagi calon mahasiswa, juga dengan pilihan hari atau waktu yang tepat, misalnya di hari sabtu dan minggu, juga penempatan iklan pada halaman dengan artikel yang sesuai dengan calon mahasiswa. Sedangkan untuk kunjungan ke SLTA, 34,52% menyatakan pernah mengikuti aktivitas promosi yang dilakukan Polsri tersebut, ke depan dapat ditingkatkan sebagai media yang juga cukup efektif dalam mengembangkan aktivitas promosi dan komunikasi Polsri.

**Tabel 4. Aktivitas Promosi dan Komunikasi Polsri**

| MEDIA / ACARA   | YA     | TIDAK  |
|-----------------|--------|--------|
| Internet        | 67,80% | 32,14% |
| Televisi        | 7,74%  | 92,26% |
| Radio           | 11,90% | 88,10% |
| Majalah/Tabloid | 14,88% | 85,12% |
| Surat Kabar     | 55,05% | 44,05% |

|                         |        |        |
|-------------------------|--------|--------|
| Billboard / Papan Iklan | 57,74% | 42,20% |
| Kunjungan ke SLTA       | 34,52% | 65,48% |

Sumber : Data Penelitian Diolah

Untuk aktivitas pada Majalah/Tabloid hanya 14,88% responden yang pernah membacanya, Media Radio hanya 11,90% responden yang pernah mendengarnya, dan Media Televisi hanya 7,74% responden yang pernah melihatnya. Apabila media-media ini masih tetap akan digunakan, maka sebaiknya strategi penempatan mediana harus dikaji ulang dengan lebih baik, agar dapat memberikan hasil promosi dan komunikasi yang lebih maksimal.

#### 4.4. Analisis Frekuensi

##### 4.4.1. Analisis Frekuensi Tingkat Kepentingan

Tabel 5. Frekuensi Tingkat Kepentingan

| NO | DIMENSI                | Sangat Tdk Penting | Tidak Penting | Cukup Penting | Penting | Sangat Penting | Jumlah |
|----|------------------------|--------------------|---------------|---------------|---------|----------------|--------|
| 1  | Dimensi Tangible       | 1.11               | 1.03          | 12.86         | 28.37   | 56.63          | 100.00 |
| 2  | Dimensi Reliability    | 1.19               | 1.26          | 12.83         | 30.89   | 53.84          | 100.00 |
| 3  | Dimensi Responsiveness | 1.19               | 1.32          | 11.84         | 24.60   | 61.04          | 100.00 |
| 4  | Dimensi Assurance      | 0.97               | 0.97          | 12.28         | 28.13   | 57.66          | 100.00 |
| 5  | Dimensi Empathy        | 1.09               | 1.29          | 12.00         | 29.17   | 56.45          | 100.00 |

Sumber : Data Penelitian Diolah

Berdasarkan pengolahan data yang disajikan dalam Tabel 5, dari sejumlah 168 orang responden, terlihat bahwa rata-rata responden paling tinggi berpendapat Sangat Penting terhadap Tingkat Kepentingan Dimensi *Tangible* adalah sebesar 56,63%. Responden yang berpendapat Penting dan Cukup Penting terhadap Tingkat Kepentingan Dimensi *Tangible* masing-masing adalah sebesar 28,37% dan sebesar 12,86%. Sedangkan Responden yang berpendapat Tidak Penting dan Sangat Tidak Penting terhadap Tingkat Kepentingan Dimensi *Tangible* adalah masing-masing sebesar 1,03% dan sebesar 1,11%. Hal ini menunjukkan bahwa berdasarkan Tingkat Kepentingan Responden mayoritas berpendapat Sangat Penting terhadap indikator Dimensi *Tangible* tersebut.

Responden paling tinggi berpendapat Sangat Penting terhadap Tingkat Kepentingan Dimensi *Reliability* adalah sebesar 53,84%. Responden yang berpendapat Penting dan Cukup Penting terhadap Tingkat Kepentingan Dimensi *Reliability* masing-masing adalah sebesar 30,89% dan sebesar 12,83%. Sedangkan Responden yang berpendapat Tidak Penting dan Sangat Tidak Penting terhadap Tingkat Kepentingan Dimensi *Reliability* adalah masing-masing sebesar 1,26% dan sebesar 1,19%. Hal ini menunjukkan bahwa berdasarkan Tingkat Kepentingan Responden mayoritas berpendapat Sangat Penting terhadap indikator Dimensi *Reliability* tersebut.

Responden paling tinggi berpendapat Sangat Penting terhadap Tingkat Kepentingan Dimensi *Responsiveness* adalah sebesar 61,04%. Responden yang berpendapat Penting dan Cukup Penting terhadap Tingkat Kepentingan Dimensi *Responsiveness* masing-masing adalah sebesar 24,60% dan sebesar 11,84%. Sedangkan Responden yang berpendapat Tidak Penting dan Sangat Tidak Penting terhadap Tingkat Kepentingan Dimensi *Responsiveness* adalah masing-masing sebesar 1,32% dan sebesar 1,19%. Hal ini menunjukkan bahwa berdasarkan Tingkat Kepentingan Responden mayoritas berpendapat Sangat Penting terhadap indikator Dimensi *Responsiveness* tersebut.

Responden paling tinggi berpendapat Sangat Penting terhadap Tingkat Kepentingan Dimensi *Assurance* adalah sebesar 57,66%. Responden yang berpendapat Penting dan Cukup Penting terhadap Tingkat Kepentingan Dimensi *Assurance* masing-masing adalah sebesar 28,13% dan sebesar 12,28%. Sedangkan Responden yang berpendapat Tidak Penting dan Sangat Tidak Penting terhadap Tingkat Kepentingan Dimensi *Assurance* adalah masing-masing sebesar 0,97% dan sebesar 0,97%. Hal ini menunjukkan bahwa berdasarkan Tingkat Kepentingan Responden mayoritas berpendapat Sangat Penting terhadap indikator Dimensi *Assurance* tersebut.

Responden paling tinggi berpendapat Sangat Penting terhadap Tingkat Kepentingan Dimensi *Empathy* adalah sebesar 56,45%. Responden yang berpendapat Penting dan Cukup Penting terhadap Tingkat Kepentingan Dimensi *Empathy* masing-masing adalah sebesar 29,17% dan sebesar 12,00%. Sedangkan Responden yang berpendapat Tidak Penting dan Sangat Tidak Penting terhadap Tingkat Kepentingan Dimensi *Empathy* adalah masing-masing sebesar 1,29% dan sebesar 1,09%. Hal ini menunjukkan bahwa berdasarkan Tingkat Kepentingan Responden mayoritas berpendapat Sangat Penting terhadap indikator yang terdapat pada Dimensi *Empathy* tersebut.

#### 4.4.2. Analisis Frekuensi Tingkat Kepuasan

Tabel 6. Frekuensi Tingkat Kepuasan

| NO | ATRIBUT                | Sangat Tdk Puas | Tidak Puas | Cukup Puas | Puas  | Sangat Puas | Jumlah |
|----|------------------------|-----------------|------------|------------|-------|-------------|--------|
| 1  | Dimensi Tangible       | 6.03            | 17.06      | 42.34      | 21.63 | 12.94       | 100.00 |
| 2  | Dimensi Reliability    | 3.11            | 10.71      | 45.17      | 29.70 | 11.31       | 100.00 |
| 3  | Dimensi Responsiveness | 5.22            | 13.76      | 45.04      | 25.20 | 10.78       | 100.00 |
| 4  | Dimensi Assurance      | 3.42            | 7.74       | 43.82      | 32.74 | 12.28       | 100.00 |
| 5  | Dimensi Empathy        | 5.06            | 12.10      | 46.03      | 26.19 | 10.62       | 100.00 |

Sumber : Data Penelitian Diolah

Berdasarkan pengolahan data yang disajikan dalam Tabel 6, dari sejumlah 168 orang responden terlihat bahwa rata-rata responden paling tinggi berpendapat Cukup Puas terhadap Tingkat Kepuasan pada Dimensi *Tangible* adalah sebesar 42,34%. Responden yang berpendapat Puas dan Sangat Puas terhadap Tingkat Kepuasan pada Dimensi *Tangible* masing-masing adalah sebesar 21,63% dan sebesar 12,94%. Sedangkan Responden yang berpendapat Tidak Puas dan Sangat Tidak Puas terhadap Tingkat Kepuasan pada Dimensi *Tangible* adalah masing-masing sebesar 17,06% dan sebesar 6,03%. Hal ini menunjukkan bahwa berdasarkan Tingkat Kepuasan Responden mayoritas menyatakan berpendapat Cukup Puas terhadap indikator-indikator yang terdapat pada Dimensi *Tangible* tersebut.

Responden paling tinggi berpendapat Cukup Puas terhadap Tingkat Kepuasan pada Dimensi *Reliability* adalah sebesar 45,17%. Responden yang berpendapat Puas dan Sangat Puas terhadap Tingkat Kepuasan pada Dimensi *Reliability* masing-masing adalah sebesar 29,70% dan sebesar 11,31%. Sedangkan Responden yang berpendapat Tidak Puas dan Sangat Tidak Puas terhadap Tingkat Kepuasan pada Dimensi *Reliability* adalah masing-masing sebesar 10,71% dan sebesar 3,11%. Hal ini menunjukkan bahwa berdasarkan Tingkat Kepuasan Responden mayoritas menyatakan berpendapat Cukup Puas terhadap indikator-indikator yang terdapat pada Dimensi *Reliability* tersebut.

Responden paling tinggi berpendapat Cukup Puas terhadap Tingkat Kepuasan pada Dimensi *Responsiveness* adalah sebesar 45,04%. Responden yang berpendapat Puas dan Sangat Puas terhadap Tingkat Kepuasan pada Dimensi *Responsiveness* masing-masing adalah sebesar 25,20% dan sebesar 10,78%. Sedangkan Responden yang berpendapat Tidak Puas dan Sangat Tidak Puas terhadap Tingkat Kepuasan pada Dimensi *Responsiveness* adalah masing-masing sebesar 13,76% dan sebesar 5,22%. Hal ini menunjukkan bahwa berdasarkan Tingkat Kepuasan Responden mayoritas menyatakan berpendapat Cukup Puas terhadap indikator-indikator yang terdapat pada Dimensi *Responsiveness* tersebut.

Responden paling tinggi berpendapat Cukup Puas terhadap Tingkat Kepuasan pada Dimensi *Assurance* adalah sebesar 43,82%. Responden yang berpendapat Puas dan Sangat Puas terhadap Tingkat Kepuasan pada Dimensi *Assurance* masing-masing adalah sebesar 32,74% dan sebesar 12,28%. Sedangkan Responden yang berpendapat Tidak Puas dan Sangat Tidak Puas terhadap Tingkat Kepuasan pada Dimensi *Assurance* adalah masing-masing sebesar 7,74% dan sebesar 3,42%. Hal ini menunjukkan bahwa berdasarkan Tingkat Kepuasan Responden mayoritas menyatakan berpendapat Cukup Puas terhadap indikator-indikator yang terdapat pada Dimensi *Assurance* tersebut.

Responden paling tinggi berpendapat Cukup Puas terhadap Tingkat Kepuasan pada Dimensi *Empathy* adalah sebesar 46,03%. Responden yang berpendapat Puas dan Sangat Puas terhadap Tingkat Kepuasan pada Dimensi *Empathy* masing-masing adalah sebesar 26,19% dan sebesar 10,62%. Sedangkan Responden yang berpendapat Tidak Puas dan Sangat Tidak Puas terhadap Tingkat Kepuasan pada Dimensi *Empathy* adalah masing-masing sebesar 12,10% dan sebesar 5,06%. Hal ini menunjukkan bahwa berdasarkan Tingkat Kepuasan Responden mayoritas menyatakan berpendapat Cukup Puas terhadap indikator-indikator yang terdapat pada Dimensi *Empathy* tersebut.

#### 4.5. Analisis Kesenjangan (Gap Analysis)

Kualitas layanan didefinisikan sebagai penyampaian jasa atau kepuasan yang akan melebihi tingkat kepentingan pelanggan. Ada lima kriteria umum atau standar yang menentukan kualitas jasa, yaitu<sup>1</sup> :

1. *Tangible* (Wujud Fisik), meliputi wujud fisik organisasi yang dapat terlihat dan mencerminkan organisasi.
2. *Reliability* (Keandalan), yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

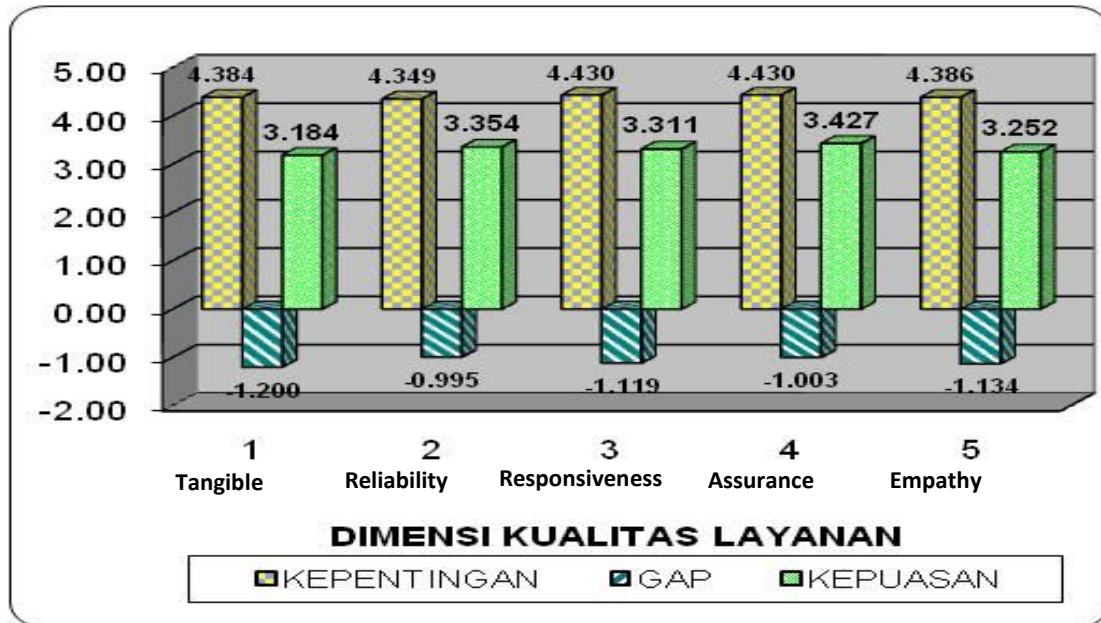
<sup>1</sup> Freddy Rangkuti. *Measuring Customer Satisfaction : Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan plus Analisis Kasus PLN-JP*. Jakarta : Gramedia, 2003. P. 30



3. *Responsiveness* (Daya Tanggap), yaitu kemampuan untuk menolong pelanggan dan kesediaan untuk melayani pelanggan dengan baik.
4. *Assurance* (Jaminan), yaitu pengetahuan, kesopanan petugas serta sifatnya yang dapat dipercaya sehingga pelanggan terbebas dari resiko.
5. *Empathy* (Perhatian), yaitu rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan serta memahami kebutuhan pelanggan.

Dengan memberikan nilai pada setiap pilihan responden dalam dimensi-dimensi Kualitas Layanan yang telah disusun sesuai pada instrumen kuesioner, maka diperoleh informasi yang diolah dan dianalisis yang disajikan dalam grafik di bawah ini :

**Gambar 3. Kesenjangan Kualitas Layanan Mahasiswa Terhadap Utilitas Polsri**



Sumber: diolah dari data primer

Berdasarkan gambar yang disajikan, terlihat bahwa semua dimensi kepuasan masih bernilai lebih rendah daripada nilai kepentingan responden. Penilaian responden terhadap kualitas jasa adalah hasil perbandingan antara kepentingan (sebelum menerima jasa) dengan kepuasan mereka (setelah menerima jasa). Jika kepentingannya terpenuhi, konsumen merasa puas dan persepsinya positif, dan sebaliknya, jika tidak terpenuhi maka konsumen menjadi tidak puas dan persepsinya akan negatif. Sedangkan bila kepuasan melebihi kepentingannya, konsumen akan bahagia (lebih dari sekedar puas).<sup>2</sup>

Berdasarkan Dimensi Kualitas Layanan, Tingkat Kepentingan yang bernilai paling tinggi terdapat pada Dimensi *Responsiveness* dan Dimensi *Assurance* dengan nilai 4,430. Berturut-turut diikuti oleh Dimensi *Empathy* dengan nilai 4,386, Dimensi *Tangible* dengan nilai 4,384, dan Dimensi *Reliability* dengan nilai 4,349. Kepuasan yang dirasakan Responden pada umumnya bernilai merata di tiap Dimensi Kualitas Layanan, yaitu berkisar pada nilai rata-rata 3,184 sampai dengan nilai 3,427. Hal ini membuktikan bahwa Responden telah merasakan kepuasan yang cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan Politeknik Negeri Sriwijaya. Tingkat kepuasan paling tinggi diperoleh konsumen pada Dimensi *Assurance* dengan nilai 3,427. Berturut-turut diikuti oleh Dimensi *Reliability* dengan nilai 3,354, Dimensi *Responsiveness* dengan nilai 3,311, Dimensi *Empathy* dengan nilai 3,252, dan Dimensi *Tangible* dengan nilai 3,184.

Kesenjangan yang terjadi akibat lebih rendahnya penilaian terhadap kepuasan dibandingkan kepentingan responden menunjukkan bahwa Dimensi *Tangible* merupakan Dimensi yang kesenjangan paling tinggi dengan nilai -1,200 diantara dimensi-dimensi lainnya, berikutnya dimensi yang menunjukkan gap tertinggi adalah Dimensi *Empathy* dengan nilai -1,134, Dimensi *Responsiveness* dengan nilai -1,119, Dimensi *Assurance* dengan nilai -1,003, dan Dimensi *Reliability* dengan nilai -0,995. Berdasarkan hal di atas, untuk meningkatkan kualitas layanan terutama dalam memberikan kepastian layanan, Politeknik Negeri Sriwijaya khususnya Jurusan Teknik Sipil harus memberikan prioritas utama untuk menyelesaikan kesenjangan yang terjadi pada Dimensi *Tangible*, karena pada dimensi inilah kesenjangan tertinggi terjadi dengan melakukan perbaikan, penyempurnaan, atau penambahan

<sup>2</sup> Fandy Tjiptono, **Manajemen Jasa**, Penerbit ANDI Yogyakarta, hal. 81, 2002

fasilitas, sarana dan prasarana maupun peralatan yang mendukung dalam aktivitas proses belajar mengajar di lingkungan Politeknik Negeri Sriwijaya khususnya di Jurusan Teknik Sipil.

Berikut ini akan disajikan analisis kesenjangan yang terjadi setiap variabel terhadap Kualitas Layanan yang diberikan Politeknik Negeri Sriwijaya Jurusan Teknik Sipil dengan membandingkannya antara kesenjangan yang terjadi kepentingan dan kepuasan layanan Responden, disajikan pada Tabel berikut.

**Tabel 7. Rekapitulasi Gap Analysis Jurusan Teknik Sipil Polsri**

| NO                     | VARIABEL   | N   | KEPENTINGAN  | KEPUASAN     | GAP           |
|------------------------|--|-----|--------------|--------------|---------------|
| 1                      | Penampilan fisik gedung kantor dan gedung kuliah (Tg01)                    | 168 | 4.381        | 3.256        | -1.125        |
| 2                      | Fasilitas mebelair di kelas (Tg02)   | 168 | 4.131        | 3.089        | -1.042        |
| 3                      | Fasilitas pencahayaan di dalam kelas (Tg03)                                | 168 | 4.351        | 3.405        | -0.946        |
| 4                      | Fasilitas penyejuk ruangan kelas (Tg04)                                    | 168 | 4.494        | 3.089        | -1.405        |
| 5                      | Peralatan penyampaian kuliah/materi di kelas (Tg05)                        | 168 | 4.464        | 3.375        | -1.089        |
| 6                      | Peralatan Praktek Laboratorium (Tg06)                                      | 168 | 4.518        | 3.393        | -1.125        |
| 7                      | Peralatan Praktek Bengkel (Tg07)   | 168 | 4.560        | 3.423        | -1.137        |
| 8                      | Penyediaan sarana WC/Toilet Mahasiswa di Gedung Teori (Tg08)               | 168 | 4.512        | 2.958        | -1.554        |
| 9                      | Penyediaan sarana WC/Toilet Mahasiswa di Gedung Bengkel (Tg09)             | 168 | 4.518        | 2.554        | -1.964        |
| 10                     | Penyediaan sarana Kantin Mahasiswa (Tg10)                                  | 168 | 4.196        | 3.077        | -1.119        |
| 11                     | Penyediaan sarana Fotokopi, ATK, dan Toko Buku (Tg11)                      | 168 | 4.345        | 2.869        | -1.476        |
| 12                     | Penyediaan sarana Perpustakaan (Tg12)                                      | 168 | 4.452        | 3.405        | -1.048        |
| 13                     | Penyediaan sarana Tempat Santai/Tempat Istirahat (Tg13)                    | 168 | 4.042        | 3.054        | -0.988        |
| 14                     | Penampilan Dosen dan Pegawai yang energik, rapi dan bersih (Tg14)          | 168 | 4.226        | 3.476        | -0.750        |
| 15                     | Lingkungan kuliah yang rapi, bersih dan aman (Tg15)                        | 168 | 4.565        | 3.333        | -1.232        |
| 16                     | Dosen memahami materi kuliah yang diajarkannya (R116)                      | 168 | 4.601        | 3.595        | -1.006        |
| 17                     | Dosen mengajar secara terencana (ada Silabus, SAP, dan Materi Ajar) (R117) | 168 | 4.357        | 3.440        | -0.917        |
| 18                     | Dosen memberikan tugas dan memeriksa tugas tersebut (R118)                 | 168 | 4.006        | 3.387        | -0.619        |
| 19                     | Dosen memberikan ujian, setelah diperiksa dibagikan hasilnya (R119)        | 168 | 4.065        | 3.333        | -0.732        |
| 20                     | Pegawai memahami pelayanan yang diberikan dengan baik (R120)               | 168 | 4.214        | 3.220        | -0.994        |
| 21                     | Kesungguhan Dosen dan Pegawai dalam melayani Mahasiswa (R121)              | 168 | 4.476        | 3.280        | -1.196        |
| 22                     | Tanggung jawab dan kedisiplinan Pegawai (R122)                             | 168 | 4.452        | 3.232        | -1.220        |
| 23                     | Tanggung jawab dan kedisiplinan Dosen (R123)                               | 168 | 4.494        | 3.339        | -1.155        |
| 24                     | Ketepatan Dosen memenuhi janji (R124)                                      | 168 | 4.476        | 3.357        | -1.119        |
| 25                     | Kemudahan prosedur pelayanan administrasi (Rs25)                           | 168 | 4.446        | 3.048        | -1.399        |
| 26                     | Kemudahan mendapatkan pelayanan Dosen (Rs26)                               | 168 | 4.440        | 3.256        | -1.185        |
| 27                     | Kecepatan dan ketepatan pelayanan administrasi (Rs27)                      | 168 | 4.429        | 3.042        | -1.387        |
| 28                     | Ketepatan waktu dan kedisiplinan Dosen (Rs28)                              | 168 | 4.345        | 3.304        | -1.042        |
| 29                     | Ketepatan waktu dan kedisiplinan Pegawai (Rs29)                            | 168 | 4.339        | 3.196        | -1.143        |
| 30                     | Dosen memberikan informasi yang jelas, tepat & lengkap (Rs30)              | 168 | 4.554        | 3.446        | -1.107        |
| 31                     | Pegawai memberikan informasi yang jelas, tepat & lengkap (Rs31)            | 168 | 4.506        | 3.292        | -1.214        |
| 32                     | Dosen tanggap atas kebutuhan dan keinginan mahasiswa (Rs32)                | 168 | 4.470        | 3.292        | -1.179        |
| 33                     | Pegawai tanggap atas kebutuhan dan keinginan mahasiswa (Rs33)              | 168 | 4.339        | 3.155        | -1.185        |
| 34                     | Dosen memiliki kompetensi, kredibilitas & reputasi baik (As34)             | 168 | 4.381        | 3.667        | -0.714        |
| 35                     | Pegawai memiliki kompetensi, kredibilitas & reputasi baik (As35)           | 168 | 4.274        | 3.548        | -0.726        |
| 36                     | Dosen memiliki Pengetahuan, ketrampilan & profesionalisme (As36)           | 168 | 4.494        | 3.696        | -0.798        |
| 37                     | Pegawai memiliki Pengetahuan, ketrampilan & profesionalisme (As37)         | 168 | 4.327        | 3.238        | -1.089        |
| 38                     | Transparansi dalam proses pengujian, pemeriksaan, dan penilaian (As38)     | 168 | 4.345        | 3.202        | -1.143        |
| 39                     | Kerahasiaan data/dokumen terjaga baik (As39)                               | 168 | 4.345        | 3.524        | -0.821        |
| 40                     | Jaminan keamanan dan mutu kinerja perkuliahan praktek/lapangan (As40)      | 168 | 4.524        | 3.369        | -1.155        |
| 41                     | Keadilan dalam mendapatkan pelayanan (As41)                                | 168 | 4.554        | 3.173        | -1.381        |
| 42                     | Dosen memberikan perhatian saat Mahasiswa mengajukan keluhan (Em42)        | 168 | 4.417        | 3.321        | -1.095        |
| 43                     | Pegawai memberikan perhatian saat Mahasiswa mengajukan keluhan (Em43)      | 168 | 4.310        | 3.137        | -1.173        |
| 44                     | Dosen memiliki hubungan baik dengan Mahasiswa (Em44)                       | 168 | 4.446        | 3.393        | -1.054        |
| 45                     | Dosen memberikan kenyamanan dalam pelayanan (Em45)                         | 168 | 4.435        | 3.327        | -1.107        |
| 46                     | Pegawai memberikan kenyamanan dalam pelayanan (Em46)                       | 168 | 4.345        | 3.244        | -1.101        |
| 47                     | Permohonan maaf atas pelayanan yang kurang baik (Em47)                     | 168 | 4.363        | 3.089        | -1.274        |
| <b>NILAI RATA-RATA</b> |  |     | <b>4.390</b> | <b>3.274</b> | <b>-1.116</b> |

Sumber: diolah dari data primer

Berdasarkan tabel diatas, terlihat Tingkat Kepentingan Kualitas Layanan memiliki nilai rata-rata sebesar 4,390, dan Tingkat Kepuasan Kulaitas Layanan memiliki nilai rata-rata sebesar 3,274. Hal ini menunjukkan tingkat harapan atau ekspektasi konsumen belum dapat dipenuhi dengan kinerja yang diberikan Politeknik Negeri Sriwijaya, karena harapan konsumen masih lebih tinggi dari kenyataan yang konsumen terima. Hal ini terlihat dari Gap Analysis yang dilakukan baik berdasarkan dimensi maupun berdasarkan variabel, semuanya menunjukkan nilai negatif (-), dengan nilai rata-rata Gap sebesar -1,116.

Pada Tabel diatas menunjukkan Peringkat Variabel Kualitas Layanan berdasarkan Kepentingan. Hasil analisis menunjukkan Variabel Dosen memahami materi kuliah yang diajarkannya (R116) memiliki Tingkat Kepentingan dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 4.601, berikutnya variabel Lingkungan kuliah yang rapi, bersih dan aman (Tg15) dengan nilai sebesar 4.565, Variabel Peralatan Praktek Bengkel (Tg07) dengan nilai sebesar 4.560, Variabel Dosen memberikan informasi yang jelas, tepat dan lengkap (Rs30) serta Variabel Keadilan dalam mendapatkan pelayanan (As41) dengan nilai masing-masing sebesar 4.554. Sedangkan Variabel dengan Tingkat Kepentingan dengan nilai terendah adalah Variabel Dosen memberikan tugas dan memeriksa tugas tersebut (R118) dengan nilai sebesar 4.006, Variabel Penyediaan sarana Tempat Santai/Tempat Istirahat (Tg13) dengan nilai sebesar 4.042, Variabel Dosen memberikan ujian, setelah diperiksa dibagikan hasilnya (R119) dengan nilai sebesar 4.065, dan Variabel Fasilitas mebelair di kelas (Tg02) dengan nilai sebesar 4.131.

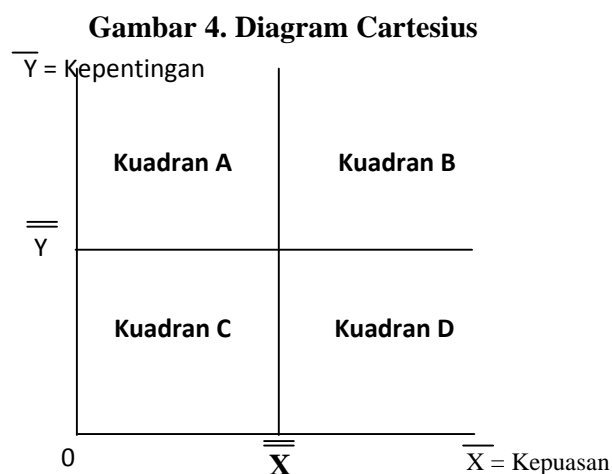
Pada Tabel diatas menunjukkan Peringkat Variabel Kualitas Layanan berdasarkan Kepuasan. Hasil analisis menunjukkan Variabel Dosen memiliki Pengetahuan, ketrampilan & profesionalisme (As36) memiliki Tingkat

Kepuasan dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3.696, berikutnya variabel Dosen memiliki kompetensi, kredibilitas & reputasi baik (As34) dengan nilai sebesar 3.667, Variabel Dosen memahami materi kuliah yang diajarkannya (R116) dengan nilai sebesar 3.595, dan Variabel Pegawai memiliki kompetensi, kredibilitas & reputasi baik (As35) dengan nilai sebesar 3.548. Sedangkan Variabel dengan Tingkat Kepuasan dengan nilai terendah adalah Variabel Penyediaan sarana WC/Toilet Mahasiswa di Gedung Bengkel (Tg09) dengan nilai sebesar 2.554, berikutnya Variabel Penyediaan sarana Fotokopi, ATK, dan Toko Buku (Tg11) dengan nilai sebesar 2.869, Variabel Penyediaan sarana WC/Toilet Mahasiswa di Gedung Teori (Tg08) dengan nilai sebesar 2.958, dan Variabel Kecepatan dan ketepatan pelayanan administrasi (Rs27) dengan nilai sebesar 3.042.

Pada Tabel diatas menunjukkan Peringkat Variabel Kualitas Layanan berdasarkan Gap (Kesenjangan). Hasil analisis menunjukkan Variabel Dosen memberikan tugas dan memeriksa tugas tersebut (R118) dengan nilai sebesar -0.619. Berikutnya Variabel Dosen memiliki kompetensi, kredibilitas & reputasi baik (As34) dengan nilai sebesar -0.714, Variabel Pegawai memiliki kompetensi, kredibilitas & reputasi baik (As35) dengan nilai sebesar -0.726, dan Variabel Dosen memberikan ujian, setelah diperiksa dibagikan hasilnya (R119) dengan nilai sebesar -0.732. Sedangkan Variabel dengan Tingkat Gap (Kesenjangan) dengan nilai terendah adalah Variabel Penyediaan sarana WC/Toilet Mahasiswa di Gedung Bengkel (Tg09) dengan nilai sebesar -1.964, berikutnya adalah Variabel Penyediaan sarana WC/Toilet Mahasiswa di Gedung Teori (Tg08) dengan nilai sebesar -1.554, Variabel Penyediaan sarana Fotokopi, ATK, dan Toko Buku (Tg11) dengan nilai sebesar -1.476, dan Variabel Fasilitas penyejuk ruangan kelas (Tg04) dengan nilai sebesar -1.405.

#### 4.5. Diagram Cartesius

Gap Analysis (Analisis Kesenjangan) selanjutnya dapat menggunakan Analisis Diagram Cartesius. Dengan Diagram Cartesius, kita menghitung rata-rata dari penilaian kepentingan/harapan yang merupakan dimensi-dimensi *ServQual* dan kinerja/kepuasan dari tiap variabel atau atribut. Kemudian dicari rata-rata total dari penilaian kepentingan dan kepuasan. Setelah itu data-data tersebut digambarkan pada bagan dengan empat kuadran seperti digambarkan di bawah ini :



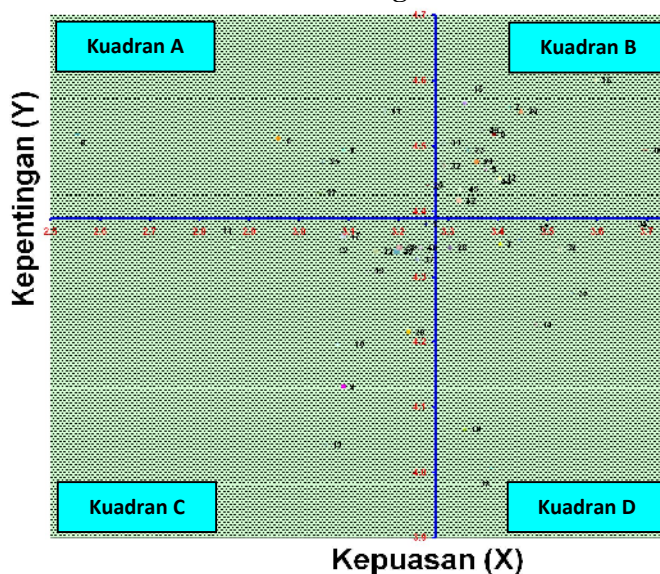
Sumber : Husein Umar, 2000 : Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen

Penjelasan dari setiap Kuadran yang nantinya diperoleh adalah sebagai berikut :

- Kuadran A : Kinerja suatu variabel adalah lebih rendah dari keinginan konsumen sehingga organisasi harus meningkatkan kinerjanya agar optimal.
- Kuadran B : Kinerja dan keinginan konsumen pada suatu variabel berada pada tingkat tinggi dan sesuai, sehingga organisasi cukup mempertahankan kinerja variabel tersebut.
- Kuadran C : Kinerja dan keinginan konsumen pada suatu variabel berada pada tingkat rendah, sehingga organisasi belum perlu melakukan perbaikan.
- Kuadran D: Kinerja organisasi berada dalam tingkat tinggi tetapi keinginan konsumen akan kinerja dari variabel tersebut hanya rendah, sehingga organisasi dapat mengurangi hasil yang dicapai agar dapat mengefisienkan sumber daya organisasi.

Hasil pengukuran unsur-unsur variabel ini berdasarkan tingkat kepentingan/ harapan dan kepuasan/kinerja yang memungkinkan Organisasi untuk dapat menitikberatkan usaha-usaha perbaikan atau variabel yang benar-benar dianggap penting oleh Responden. Untuk memperoleh titik-titik pada Diagram Cartesius tersebut, sebelumnya telah dihitung terlebih dahulu nilai rata-rata dari rata-rata, sehingga diperoleh data pada Tabel 7 dengan Nilai Kepuasan sebagai Sumbu X dan Nilai Kepentingan sebagai Sumbu Y, kemudian diperolehlah Diagram Cartesius seperti yang disajikan :

**Gambar 5. Analisis Diagram Cartesius**



Sumber: diolah dari data primer

Dalam Gambar 5, Diagram Cartesius terlihat bahwa letak dari unsur-unsur variabel yang mempengaruhi Kualitas Layanan Organisasi atas pelayanan yang diberikan Politeknik Negeri Sriwijaya, terbagi menjadi empat bagian. Adapun interpretasi dan implikasi dari Diagram Cartesius tersebut dapat dijelaskan berikut :

**1. Kuadran A**

Kuadran A menunjukkan variabel-variabel yang mempengaruhi Kepuasan Responden atas Kualitas Layanan yang diberikan Organisasi berada dalam kuadran ini penanganannya perlu diprioritaskan oleh Organisasi, karena keberadaan variabel-variabel inilah yang dinilai sangat penting oleh Responden, sedangkan tingkat kinerja yang diberikan Organisasi belum memuaskan. hal ini menggambarkan bahwa pada variabel-variabel ini kinerja/pelayanan yang diberikan Organisasi adalah lebih rendah dari keinginan Responden sehingga Organisasi perlu dan harus meningkatkan kinerja variabel-variabel ini agar optimal. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

1. Fasilitas penyejuk ruangan kelas (Tg04)
2. Penyediaan sarana WC/Toilet Mahasiswa di Gedung Teori (Tg08)
3. Penyediaan sarana WC/Toilet Mahasiswa di Gedung Bengkel (Tg09)
4. Kemudahan prosedur pelayanan administrasi (Rs25)
5. Kemudahan mendapatkan pelayanan Dosen (Rs26)
6. Kecepatan dan ketepatan pelayanan administrasi (Rs27)
7. Keadilan dalam mendapatkan pelayanan (As41)

**2. Kuadran B**

Kuadran B menunjukkan variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan Responden atas pelayanan yang diberikan Organisasi berada dalam kuadran ini penanganannya perlu dipertahankan oleh Organisasi, karena pada umumnya tingkat kinerja telah sesuai dengan harapan/kepentingan Responden, sehingga dapat memuaskan Responden. Ini berarti Organisasi telah menunjukkan kualitas pelayanan sesuai dengan kepentingan dan ekspektasi yang diharapkan Responden, Organisasi telah mampu memuaskan Respondennya pada variabel-variabel ini, untuk itu Organisasi perlu mempertahankan kinerja variabel-variabel ini. Variabel-variabel yang termasuk di dalam kuadran ini adalah :

1. Peralatan penyampaian kuliah/materi di kelas (Tg05)
2. Peralatan Praktek Laboratorium (Tg06)
3. Peralatan Praktek Bengkel (Tg07)
4. Penyediaan sarana Perpustakaan (Tg12)
5. Lingkungan kuliah yang rapi, bersih dan aman (Tg15)

6. Dosen memahami materi kuliah yang diajarkannya (RI16)
7. Kesungguhan Dosen dan Pegawai dalam melayani Mahasiswa (RI21)
8. Tanggung jawab dan kedisiplinan Dosen (RI23)
9. Ketepatan Dosen memenuhi janji (RI24)
10. Dosen memberikan informasi yang jelas, tepat & lengkap (Rs30)
11. Pegawai memberikan informasi yang jelas, tepat & lengkap (Rs31)
12. Dosen tanggap atas kebutuhan dan keinginan mahasiswa (Rs32)
13. Dosen memiliki Pengetahuan, ketrampilan & profesionalisme (As36)
14. Jaminan keamanan dan mutu kinerja perkuliahan praktek/lapangan (As40)
15. Dosen memberikan perhatian saat Mahasiswa mengajukan keluhan (Em42)
16. Dosen memiliki hubungan baik dengan Mahasiswa (Em44)
17. Dosen memberikan kenyamanan dalam pelayanan (Em45)

### 3. Kuadran C

Kuadran C menunjukkan bahwa variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan Responden atas pelayanan yang diberikan Organisasi berada dalam kuadran ini dinilai masih dianggap kurang penting bagi Responden, sedangkan kualitas pelaksanaannya biasa atau cukup saja. Hal ini berarti kepuasan/kinerja dan harapan Responden pada suatu variabel berada pada tingkat rendah, sehingga Organisasi belum perlu melakukan perbaikan terhadap variabel-variabel ini atau dapat memberikan prioritas rendah terhadap variabel tersebut. Variabel-variabel yang termasuk di dalam kuadran ini adalah :

1. Penampilan fisik gedung kantor dan gedung kuliah (Tg01)
2. Fasilitas mebelair di kelas (Tg02)
3. Penyediaan sarana Kantin Mahasiswa (Tg10)
4. Penyediaan sarana Fotokopi, ATK, dan Toko Buku (Tg11)
5. Penyediaan sarana Tempat Santai/Tempat Istirahat (Tg13)
6. Pegawai memahami pelayanan yang diberikan dengan baik (RI20)
7. Tanggung jawab dan kedisiplinan Pegawai (RI22)
8. Ketepatan waktu dan kedisiplinan Pegawai (Rs29)
9. Pegawai tanggap atas kebutuhan dan keinginan mahasiswa (Rs33)
10. Pegawai memiliki Pengetahuan, ketrampilan & profesionalisme (As37)
11. Transparansi dalam proses pengujian, pemeriksaan, dan penilaian (As38)
12. Pegawai memberikan perhatian saat Mahasiswa mengajukan keluhan (Em43)
13. Pegawai memberikan kenyamanan dalam pelayanan (Em46)
14. Permohonan maaf atas pelayanan yang kurang baik (Em47)

### 4. Kuadran D

Kuadran D menunjukkan bahwa variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan Responden atas pelayanan yang diberikan Organisasi berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam kinerjanya, hal ini terutama disebabkan karena Responden menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya variabel tersebut, akan tetapi kinerja yang diberikan Organisasi dilakukan dengan baik, sehingga sangat memuaskan. Variabel ini menggambarkan kepuasan atas kinerja Organisasi berada dalam tingkat tinggi tetapi kepentingan/harapan Responden atas kepuasan/kinerja dari variabel tersebut rendah. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

1. Fasilitas pencahayaan di dalam kelas (Tg03)
2. Penampilan Dosen dan Pegawai yang energik, rapi dan bersih (Tg14)
3. Dosen mengajar secara terencana (ada Silabus, SAP, dan Materi Ajar) (RI17)
4. Dosen memberikan tugas dan memeriksa tugas tersebut (RI18)
5. Dosen memberikan ujian, setelah diperiksa dibagikan hasilnya (RI19)
6. Ketepatan waktu dan kedisiplinan Dosen (Rs28)
7. Dosen memiliki kompetensi, kredibilitas & reputasi baik (As34)
8. Pegawai memiliki kompetensi, kredibilitas & reputasi baik (As35)
9. Kerahasiaan data/dokumen terjaga baik (As39)

Implikasi dari hasil Diagram Cartesius ini adalah Organisasi perlu meningkatkan kepuasan dan pelayanan pada Dimensi A karena dimensi ini berada dibawah kepentingan/ekspektasi dan harapan Responden, dan mempertahankan Dimensi B karena Organisasi telah menunjukkan kualitas pelayanan yang memuaskan sesuai dengan kepentingan dan ekspektasi yang diharapkan oleh Responden. Organisasi perlu mempertimbangkan variabel mana yang perlu ditingkatkan dan variabel mana perlu dipertahankan agar dapat memberikan kinerja yang optimal demi meningkatkan efisiensi sumber daya Organisasi yang diharapkan.

## 5. Kesimpulan Dan Saran

### 5.1. Kesimpulan

1. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap utilitas di Jurusan Teknik Sipil Politeknik Negeri Sriwijaya adalah sebesar 3,274 dari Skala 5,0.
2. Tingkat kepentingan mahasiswa terhadap utilitas di Jurusan Teknik Sipil Politeknik Negeri Sriwijaya adalah sebesar 4,390 dari Skala 5,0.
3. Tingkat Gap (Kesenjangan) mahasiswa terhadap utilitas di Jurusan Teknik Sipil Politeknik Negeri Sriwijaya adalah sebesar -1,116 dari Skala 5,0.
4. Variabel atau Indikator yang perlu ditingkatkan dalam memberikan kepuasan pada mahasiswa terhadap Utilitas di Jurusan Teknik Sipil Politeknik Negeri Sriwijaya adalah : Fasilitas penyejuk ruangan kelas (Tg04), Penyediaan sarana WC/Toilet Mahasiswa di Gedung Teori (Tg08), Penyediaan sarana WC/Toilet Mahasiswa di Gedung Bengkel (Tg09), Kemudahan prosedur pelayanan administrasi (Rs25), Kemudahan mendapatkan pelayanan Dosen (Rs26), Kecepatan dan ketepatan pelayanan administrasi (Rs27), dan Keadilan dalam mendapatkan pelayanan (As41)
5. Variabel atau Indikator yang perlu dipertahankan dalam memberikan kepuasan pada mahasiswa terhadap Utilitas di Jurusan Teknik Sipil Politeknik Negeri Sriwijaya adalah : Peralatan penyampaian kuliah/materi di kelas (Tg05), Peralatan Praktek Laboratorium (Tg06), Peralatan Praktek Bengkel (Tg07), Penyediaan sarana Perpustakaan (Tg12), Lingkungan kuliah yang rapi, bersih dan aman (Tg15), Dosen memahami materi kuliah yang diajarkannya (R116), Kesungguhan Dosen dan Pegawai dalam melayani Mahasiswa (R121), Tanggung jawab dan kedisiplinan Dosen (R123), Ketepatan Dosen memenuhi janji (R124), Dosen memberikan informasi yang jelas, tepat & lengkap (Rs30), Pegawai memberikan informasi yang jelas, tepat & lengkap (Rs31), Dosen tanggap atas kebutuhan dan keinginan mahasiswa (Rs32), Dosen memiliki Pengetahuan, ketrampilan & profesionalisme (As36), Jaminan keamanan dan mutu kinerja perkuliahan praktek/lapangan (As40), Dosen memberikan perhatian saat Mahasiswa mengajukan keluhan (Em42), Dosen memiliki hubungan baik dengan Mahasiswa (Em44), dan Dosen memberikan kenyamanan dalam pelayanan (Em45).

### 5.2. Saran

- Atas temuan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka ada beberapa saran yang dapat diberikan, yaitu :
1. Dengan semakin meningkatnya kepentingan/ekspektasi konsumen terhadap variabel-variabel Kualitas Layanan, ada baiknya pimpinan Politeknik Negeri Sriwijaya untuk mengoptimalkan penanganan kepuasan mahasiswa secara lebih baik.
  2. Melakukan *customer satisfaction research* secara berkala untuk mengantisipasi perubahan yang dapat berubah secara dinamis, untuk dapat beradaptasi dengan strategi kualitas layanan yang tepat bagi organisasi.
  3. Hendaknya pola pikir yang masih memiliki kecenderungan “*operational oriented*” dapat mulai beralih pada “*service oriented*” karena telah terbukti dari berbagai penelitian bahwa konsumen loyal adalah konsumen yang dapat terpuaskan kebutuhan dan keinginannya, apabila konsumen terpuaskan, maka mereka akan kembali menggunakan produk/jasa tersebut dan bahkan akan merekomendasikan pada pihak lain. Dalam konteks persaingan secara umum, tidak mudah mengubah paradigma dan pandangan konsumen. Menyikapi hal tersebut diatas, Polri khususnya Jurusan Teknik Sipil memerlukan upaya edukasi dan promosi yang gencar dan hal inipun akan membutuhkan proses dan waktu yang relatif panjang.
  4. Pemahaman atas kondisi sosial dan budaya konsumen Sumatera Selatan, misalnya tipikalnya yang keras dan temperamental, dapat turut dipertimbangkan dalam merumuskan strategi pelayanan prima yang dapat diberikan kepada konsumen/mahasiswa.

Dalam penelitian ini, permasalahan dibatasi hanya pada faktor kepuasan dan kualitas pelayanan. Oleh karena itu ada beberapa hal yang dapat diangkat untuk menjadi bahan penelitian selanjutnya yaitu :

1. Menyelidiki berbagai faktor lain yang memiliki dugaan atau potensi peningkatan Kualitas Layanan Organisasi, baik faktor itu merupakan pengaruh kondisi internal maupun eksternal.
2. Penelitian dengan cakupan lebih luas dan sampel lebih banyak dapat memberikan bentuk generalisasi dari berbagai faktor yang masih belum terungkap dimana secara langsung maupun tidak langsung dapat memberikan pengaruh bagi peningkatan pelayanan yang diberikan.
3. Perkembangan dari sisi persaingan yang semakin ketat, peningkatan pelayanan serta kondisi internal perguruan tinggi pesaing dapat dijadikan parameter pembandingan yang cukup menarik bagi kondisi persaingan. Ada baiknya jika masalah tersebut dapat diselidiki dalam penelitian lanjutannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Kasali, Rhenald, Membidik Pasar Indonesia : Segmentasi, Targeting, Positioning, Jakarta : Gramedia, 1998.
- Rangkuti, Freddy, Measuring Customer Satisfaction : Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN-JP, Jakarta : Gramedia, 2003.
- Santoso, Singgih, Buku Latihan SPSS : Statistika Non Parametrik, Jakarta : Gramedia, 2009.
- Tjiptono, Fandy, Manajemen Jasa, Yogyakarta : ANDI, 2009.
- Umar, Husein, Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen, 2008.
- Zeithaml, Valerie A., A. Parasuraman, dan L. Bery, Leonard, Delivering Quality Service Balancing Customer Perception and Expectation, New York : New York Press, 1990.

## TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP UTILITAS DI JURUSAN TEKNIK SIPIL POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

Oleh:

Ir. Puryanto, M.T., Zainuddin, S.T., M.T., dan Drs. Sudarmadji, S.T.  
Dosen Jurusan Teknik Sipil Politeknik Negeri Sriwijaya

## ABSTRAK

*Dalam kondisi Perubahan yang sangat cepat mengalami perubahan, maka setiap organisasi perlu bertindak adaptif sebagai konsekuensi atas perubahan lingkungan internal maupun eksternal yang terjadi dengan orientasi untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggannya. Berbagai upaya yang dilakukan Jurusan Teknik Sipil Politeknik Negeri Sriwijaya adalah upaya untuk meningkatkan pelayanan dan kemudahan kepada mahasiswa dengan membangun fasilitas dan infrastrukturnya maupun program-program kurikulumnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan mahasiswa terhadap*

*Utilitas di Jurusan Teknik Sipil Politeknik Negeri Sriwijaya, untuk mengetahui Atribut atau Indikator yang perlu ditingkatkan, dan mengetahui Atribut atau Indikator yang perlu dipertahankan dalam memberikan kepuasan pada mahasiswa terhadap Utilitas di Jurusan Teknik Sipil Politeknik Negeri Sriwijaya. Penelitian ini merupakan suatu applied research, penelitian sistematis terhadap suatu masalah dengan tujuan untuk digunakan segera demi keperluan tertentu. Penelitian ini juga merupakan Penelitian observasional yaitu pengamatan terhadap objek yang diteliti, berusaha mengumpulkan data dari fenomena yang telah muncul. Penelitian menggunakan 168 sampel dengan teknik Stratify Proportional Random Sampling. Variabel yang diteliti variabel dalam Dimensi Kualitas Layanan yang digunakan sebagai indikator Kualitas Layanan. Dimensi tersebut dibagi menjadi dua bagian utama yaitu : Variabel Kepentingan, merupakan persepsi mahasiswa terhadap ekspektasi utilitas di Polsri, dan Variabel Kepuasan, merupakan persepsi mahasiswa terhadap kinerja utilitas di Polsri. Variabel yang diteliti adalah variable dalam dimensi kualitas layanan yaitu Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Teknik analisis yang digunakan Importance-Performance Analysis atau disebut juga Gap Analysis. Hasil Gap Analysis akan digambarkan dengan Diagram Cartesius, dengan cara menghitung rata-rata dari penilaian kepentingan yang merupakan dimensi ServQual dan kepuasan dari tiap variabel atau atribut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap utilitas di Jurusan Teknik Sipil Politeknik Negeri Sriwijaya adalah sebesar 3,274 dari Skala 5,0. Tingkat kepentingan mahasiswa terhadap utilitas di Jurusan Teknik Sipil Politeknik Negeri Sriwijaya adalah sebesar 4,390 dari Skala 5,0. Tingkat Gap (Kesenjangan) mahasiswa terhadap utilitas di Jurusan Teknik Sipil Politeknik Negeri Sriwijaya adalah sebesar -1,116 dari Skala 5,0. Atas temuan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka ada beberapa saran yang dapat diberikan, adalah agar dapat mengoptimalkan penanganan kepuasan mahasiswa secara lebih baik, Melakukan customer satisfaction research secara berkala, dan kecenderungan “operational oriented” dapat mulai beralih pada “service oriented”, dan Pemahaman atas kondisi sosial dan budaya konsumen Sumatera Selatan, dapat turut dipertimbangkan dalam merumuskan strategi pelayanan prima yang dapat diberikan kepada mahasiswa.*

*Keywords : Service Quality, Importance Performance Analysis, Gap Analysis, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy*