

LAPORAN AKHIR

PENELITIAN TERAPAN



Judul Penelitian:

**Indeks Kepuasan Mahasiswa dan Tenaga Pendidik
Terhadap Kualitas Pelayanan Tenaga Kependidikan
Jurusan Administrasi Bisnis Polnep**

Tim Pengusul:

Dr. Dedi Herdiansyah

NIDN. 0009107505

Drs. Didi Zulayanto, M.Si

NIDN. 0014046412

Meizi Fahrizal, S.E., M.Si

NIDN. 0019056807

Asfandi

NIM. 3201404016

Wira Mutiara

NIM. 4201413062

**POLITEKNIK NEGERI PONTIANAK
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
Desember 2016**

LAPORAN AKHIR
PENELITIAN TERAPAN



JUDUL PENELITIAN :

Indeks Kepuasan Mahasiswa Dan Tenaga Pendidik
Terhadap Kualitas Layanan Tenaga Kependidikan
Jurusan Administrasi Bisnis POLNEP

TIM PENGUSUL

Dr. Dedi Herdiansyah
NIDN. 0009107505
Drs. Didi Zulyanto, M.Si
NIDN. 0014046412
Meizi Fahrizal, SE., M.Si
NIDN. 0019056807

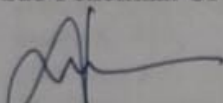
Asfandi
NIM. 3201404016
Wira Mutiara
NIM. 4201413062

**POLITEKNIK NEGERI PONTIANAK
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
DESEMBER 2016**

Halaman Pengesahan
Laporan Akhir Penelitian Terapan


1.	Judul Penelitian	:	Indeks Kepuasan Mahasiswa dan Tenaga Pendidik Terhadap Kualitas Layanan Tenaga Kependidikan Jurusan Administrasi Bisnis POLNEP	
2.	Ketua Peneliti	:	Dr. Dedi Herdiansyah	
	a. Nama Lengkap	:	Dr. Dedi Herdiansyah	
	b. NIDN	:	0009107505	
	c. Jabatan Fungsional	:	Lektor Kepala	
	d. Program Studi	:	Administrasi Bisnis	
	e. Nomor HP	:	081345521401	
	f. Alamat surel (<i>email</i>)	:	herdiansyahdedi@yahoo.com	
3.	Anggota Peneliti 1-2 (Dosen)	:	Drs. Didi Zulyanto, M.Si Meizi Fahrizal, SE., M.Si	
	a. Nama Lengkap	:	Drs. Didi Zulyanto, M.Si Meizi Fahrizal, SE., M.Si	
	b. NIDN	:	0014046412 0019056807	
	c. Perguruan Tinggi	:	POLNEP POLNEP	
5.	Anggota Peneliti 3-4 (Mhs)	:	Asfandi Wira Mutiara	
	a. Nama Lengkap	:	Asfandi Wira Mutiara	
	b. NIM	:	3201404016 4201413062	
	c. Perguruan Tinggi	:	D-3 AB POLNEP D-4 AN POLNEP	
6.	Biaya Penelitian	:	Rp. 10.000.000,-	
			<i>Terbilang : Sepuluh juta rupiah</i>	

Mengetahui,
Ka Sub Penelitian UPPM Polnep



Abdi Redha, SP., MP.
NIP. 19700819 200012 1 001

Pontianak, 20 Desember 2016
Ketua Peneliti,



Dr. Dedi Herdiansyah
NIP. 19751009 200112 1 003

Menyetujui

Kepala Unit Penelitian dan Pengabdian Pada Masyarakat
Politeknik Negeri Pontianak



Sanjah, S/TP., MP.
NIP. 19730110 200003 2 001

RINGKASAN PENELITIAN

Tujuan khusus penelitian kali ini dapat disebutkan sebagai berikut: a). Untuk mendapatkan data dan fakta ilmiah terkait kinerja layanan tenaga kependidikan yang ada di Jurusan Administrasi Bisnis POLNEP melalui pengukuran Indeks Kepuasan Sivitas Akademika (alat ukur IKM), b). Untuk mendapatkan angka indeks kepuasan Sivitas Akademik Jurusan Administrasi Bisnis melalui perspektif Mahasiswa dan Tenaga Pendidik yang ada di Kampus Polnep, khususnya di Jurusan Administrasi Bisnis. dan c). Untuk menemukan unsur layanan yang perlu segera mendapatkan perhatian serius untuk diperbaiki demi terus meningkatkan upaya peningkatan layanan yang ada di Jurusan Administrasi Bisnis POLNEP. Tujuan jangka panjangnya adalah dengan temuan penelitian ini diharapkan dapat memperkaya wawasan pihak-pihak yang berkepentingan dalam manajemen layanan dan peluang-peluang bagi peningkatan penerapan kualitas layanan kampus-kampus atau perguruan tinggi di Indonesia.

Metode penelitian yang akan dilakukan adalah melalui metode survey Indeks Kepuasan Masyarakat, dimana metode dan tahap-tahap yang dilakukan akan mengacu Kepmenpan No: Kep/25/Menpan/2-2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah yang meliputi tahapan Persiapan, Pelaksanaan Pengumpulan Data, Pengolahan Data, dan Laporan Hasil Penyusunan Indeks.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Secara keseluruhan Tenaga Kependidikan mulai dari Kode A sd Kode F dinilai oleh responden dengan nilai B (Baik) yaitu masuk interval 62,51 sd 81,25, dengan Indeks Kepuasan secara berurutan, yaitu: 79,12; 78,60; 74,49; 77,87; 69,50; dan 72,27.

Luaran yang diharapkan dari penelitian ini adalah: a). Hasil penelitian diharapkan bisa menjadi dasar penyusunan artikel yang bisa diajukan untuk dipublikasikan pada prosiding atau jurnal ilmiah (seperti Eksos dan Vokasi atau Jurnal ilmiah lainnya), dan b). Hasil penelitian ini selanjutnya ke depan diharapkan juga akan memperkaya referensi bahan ajar bagi perkuliahan di kampus Polnep, terkait kajian-kajian mengenai strategi keunggulan bersaing berkelanjutan (*sustainable competitive advantage*) dan kualitas layanan (*service quality*).

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
RINGKASAN	ii
PRAKATA	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR LAMPIRAN	vi
BAB 1. PENDAHULUAN	1
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	4
B. Kualitas Layanan,	7
C. Kepuasan Konsumen	8
BAB 3. TUJUAN DAN MANFAAT	
A. Tujuan	13
B. Manfaat	13
BAB 4. METODE PENELITIAN	
A. Metode Acuan	14
B. Tahapan-Tahapan Penelitian	14
BAB 5. HASIL DAN PEMBAHASAN	19
BAB 6. KESIMPULAN DAN SARAN	29
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Layanan dan Kinerja Unit Pelayanan	18
2. NRR Per Unsur Untuk Tenaga Kependidikan Kode A.	21
3. NRR Per Unsur Untuk Tenaga Kependidikan Kode B.	22
4. NRR Per Unsur Untuk Tenaga Kependidikan Kode C.	23
5. NRR Per Unsur Untuk Tenaga Kependidikan Kode D.	25
6. NRR Per Unsur Untuk Tenaga Kependidikan Kode E.	26
7. NRR Per Unsur Untuk Tenaga Kependidikan Kode F.	27

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Instrumen Penelitian

Lampiran 2. Personalia Tenaga Penelitian Beserta Kualifikasinya

Lampiran 3. Susunan Organisasi

Bab 1 Pendahuluan

Banyak literatur mengenai Perguruan Tinggi yang mengindikasikan bahwa Perguruan Tinggi memiliki stakeholder yang sangat banyak/luas, baik itu berbentuk individu, organisasi-organisasi, dan agen-agen pemerintahan lainnya yang terlibat dalam *Higher Education Institutions (HEIs)*, konsep umum mengenai hal ini telah diungkap sebelumnya oleh Mainardes, Raposo, dan Alves (*dalam* Llonch, Segura, del-Amo, 2016:42) yang mereka sebut dengan *HEI stakeholders*. Penemu awal konsep ini yaitu Lovelock dan Rothschild (1980) yang menekankan pentingnya memperlebar konsep stakeholder di Perguruan Tinggi melalui konsep *Market Orientation (MO)*.

Kondisi persaingan sekarang menuntut lembaga profit maupun non profit seperti Perguruan Tinggi untuk mulai memperhatikan konsep MO, dimana MO dipercaya sebagai sebuah strategi penting bagi Perguruan Tinggi untuk meningkatkan kinerja dan dipandang sebagai cara untuk menciptakan nilai dengan menghasilkan loyalitas dan kepuasan kepada konsumennya (Kohli dan Jaworski, 1990; Narver dan Slater, 1990, *dalam* Llonch, *et al.*, 2016:42). Konsep ini kemudian terus berkembang dengan munculnya alternatif konsep yang disebut dengan *Stakeholder Orientation (SO)*, yang menekankan bahwa setiap organisasi harus mampu memenuhi harapan masyarakat/pelanggan dengan memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka. Konsep pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan ini juga dikembangkan oleh beberapa peneliti lainnya, seperti Churchill dan Surprenant, 1982; Han dan Ryu, 2009; Kueh dan Boo (*dalam* Hapsari, Clemes dan Dean, 2016:389). Konsep-konsep ini mengingatkan kepada Perguruan Tinggi juga sebagai penyedia layanan pendidikan bahwa mereka harus bisa menyediakan layanan yang fokus kepada pelanggan.

Kemudian Ferrell *et al.* (2010, *dalam* Llonch, *et al.*, 2016:45) menekankan bahwa konsep MO akan membantu pemasar dalam mengidentifikasi pelanggan dan pesaing sebagai fokus utamanya, kemudian mereka mendefinisikan SO sebagai budaya dan perilaku organisasi yang mendorong setiap anggota organisasi untuk secara berkelanjutan dapat memberikan perhatian dan secara proaktif mengambil peran penting terhadap berbagai isu dari stakeholder mereka.

Politeknik Negeri Pontianak merupakan salah satu perguruan tinggi yang terus berkembang di Provinsi Kalimantan Barat, khususnya Kota Pontianak. Perkembangan ini juga dapat dilihat dari sedang dibangunnya lokal-lokal gedung perkuliahan baru bagi semua Jurusan demi mencapai target jumlah 5000 mahasiswa. Pembangunan gedung-gedung perkuliahan baru ini merupakan salah satu komitmen memperbaiki layanan pembelajaran yang sudah ada selama ini, dimana sebelumnya pembelajaran dilaksanakan di gedung kuliah bersama, sehingga yang terjadi terkadang adalah 'perebutan ruang kelas' karena masing-masing Jurusan menambah jumlah kelas. Dengan masing-masing Jurusan nantinya memiliki gedung perkuliahan sendiri diharapkan layanan pembelajaran kepada mahasiswa akan menjadi lebih baik. Dan Jurusan pun dapat berkonsentrasi/fokus pada pemeliharaan fasilitas penunjang pembelajaran lainnya masing-masing, seperti listrik, air, toilet, dan lain sebagainya.

Namun perlu juga segera disadari oleh POLNEP bahwa bukan hanya pembangunan fisik saja yang dibutuhkan, bahwa pembangunan manusianya juga membutuhkan perhatian yang serius terutama dalam hal memberikan layanan kepada seluruh sivitas akademika. Berdasarkan konsep MO dan SO yang telah diungkapkan sebelumnya, maka POLNEP perlu melakukan pendalaman-pendalaman dan memberikan perhatian khusus terhadap konsep memuaskan pelanggan (dalam hal ini fokus ke Mahasiswa dan Dosen sebagai pelanggan utama). Tentunya perhatian khusus terhadap layanan Tenaga Kependidikan merupakan salah satu jalan yang harus ditempuh untuk menunjukkan bahwa POLNEP juga memberikan perhatian yang besar terhadap kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

Penelitian ini akan berfokus pada pengukuran Indeks Kepuasan Mahasiswa dan Tenaga Pendidik terhadap kinerja layanan Tenaga Kependidikan khususnya Jurusan Administrasi Bisnis POLNEP. Hal ini dipandang penting karena lancarnya proses pembelajaran sangat didukung salah satunya oleh tersedianya layanan yang baik dari tenaga kependidikan. Untuk Jurusan Administrasi Bisnis sendiri memiliki 6 (enam) orang tenaga kependidikan, yang terdiri dari 1 (satu) orang staf Prodi D-3 Administrasi Bisnis, 1 (satu) orang staf Prodi D-4 Administrasi Negara, 1 (satu) orang staf Jurusan, 1 (satu) orang staf teknisi Prodi D-3 AB, dan 1 (satu) orang staf teknisi Prodi D-4 AN, serta 1 (satu) orang tenaga kontrak sebagai teknisi.

Berdasarkan beberapa informasi awal terkait layanan tenaga kependidikan tersebut, peneliti mendapat informasi yang beragam, ada yang menyatakan kepuasannya, ada yang *no comment*, namun ada juga yang menyatakan kekecewaan. Namun untuk lebih memperkuat

informasi ini, maka dipandang perlu untuk mendapat data secara ilmiah melalui penelitian ini. Diharapkan hasil penelitian yang dilakukan secara ilmiah ini, dapat lebih menyelesaikan permasalahan secara baik dan sistematis karena berdasarkan data yang ilmiah sehingga hasilnya dapat dipertanggungjawabkan.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah **'Bagaimana Persepsi Mahasiswa dan Tenaga Pendidik Terhadap Kualitas Layanan Tenaga Kependidikan Pada Jurusan Administrasi Bisnis POLNEP'**.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi mahasiswa dan tenaga pendidik terhadap kualitas layanan tenaga kependidikan pada jurusan administrasi bisnis POLNEP.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan secara kualitatif dengan menggunakan teknik analisis isi (content analysis).

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan tenaga kependidikan pada jurusan administrasi bisnis POLNEP.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna bagi pihak-pihak yang berkepentingan, khususnya bagi mahasiswa dan tenaga pendidik pada jurusan administrasi bisnis POLNEP.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai persepsi mahasiswa dan tenaga pendidik terhadap kualitas layanan tenaga kependidikan pada jurusan administrasi bisnis POLNEP.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna bagi pihak-pihak yang berkepentingan, khususnya bagi mahasiswa dan tenaga pendidik pada jurusan administrasi bisnis POLNEP.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai persepsi mahasiswa dan tenaga pendidik terhadap kualitas layanan tenaga kependidikan pada jurusan administrasi bisnis POLNEP.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna bagi pihak-pihak yang berkepentingan, khususnya bagi mahasiswa dan tenaga pendidik pada jurusan administrasi bisnis POLNEP.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai persepsi mahasiswa dan tenaga pendidik terhadap kualitas layanan tenaga kependidikan pada jurusan administrasi bisnis POLNEP.

Bab 2. Tinjauan Pustaka

A. Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah tanggal 24 Pebruari 2004, didefinisikan beberapa hal terkait penelitian IKM sebagai berikut, yaitu:

1. **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
2. **Penyelenggara pelayanan publik** adalah instansi pemerintah.
3. **Instansi Pemerintah** adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
4. **Pelayanan publik** adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
5. **Unit pelayanan publik** adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
6. **Pemberi pelayanan publik** adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
7. **Penerima pelayanan publik** adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
8. **Kepuasan pelayanan** adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.

9. **Biaya pelayanan publik** adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tatacara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
10. **Unsur pelayanan** adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
11. **Responden** adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

Dalam hal penelitian ini, maka yang dianalogikan sebagai masyarakat adalah Mahasiswa dan Tenaga Pendidik sebagai bagian dari pelanggan yang harus dipuaskan dalam lingkup layanan Perguruan Tinggi. Lebih spesifik lagi, maka mahasiswa yang dimaksud adalah mahasiswa Program Studi D-3 Administrasi Bisnis dan mahasiswa D-IV Administrasi Negara. Dan yang dimaksud dengan Tenaga Pendidik adalah seluruh Dosen Tetap yang ada di jurusan Administrasi Bisnis.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, dimaksudkan untuk (Permenpan RB No. 16 Tahun 2014):

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik.
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan. Masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

Dan di Bagian III Penutup Permenpan RB ini dikatakan pula bahwa Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik serta kemungkinan replikasi inovasi pelayanan publik.

Selanjutnya berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Men.PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, yaitu sebagai berikut:

- 1) **Prosedur pelayanan**, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
- 2) **Persyaratan Pelayanan**, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan Pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
- 3) **Kejelasan petugas pelayanan**, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
- 4) **Kedisiplinan petugas pelayanan**, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
- 5) **Tanggung jawab petugas pelayanan**, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
- 6) **Kemampuan petugas pelayanan**, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
- 7) **Kecepatan pelayanan**, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
- 8) **Keadilan mendapatkan pelayanan**, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
- 9) **Kesopanan dan keramahan petugas**, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
- 10) **Kewajaran biaya pelayanan**, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
- 11) **Kepastian biaya pelayanan**, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
- 12) **Kepastian jadwal pelayanan**, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- 13) **Kenyamanan lingkungan**, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
- 14) **Keamanan Pelayanan**, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko.

Ke 14 (empat belas) unsur tersebut yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang "*relevan, valid*" dan "*reliabel*", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat. Dikatakan sebagai unsur minimal, adalah bahwa dalam setiap pelaksanaan layanan paling sedikit hal-hal awal yang ingin diketahui dan dirasakan/dihadapi oleh masyarakat, seperti bagaimana prosedur pengurusan, syaratnya apa saja, seberapa jelas petugas layanan menjelaskan apa yang dibutuhkan masyarakat, apakah

mereka diperlakukan secara adil atau tidak, dan hal-hal lainnya, yang secara sadar atau tidak kita punya pengalaman yang beragam terhadap dampak dari menerima layanan di suatu tempat, baik layanan pemerintahan (*public service*) maupun layanan swasta (*private service*).

B. Kualitas Layanan

Kualitas merupakan tema utama yang harus diadopsi oleh Perguruan Tinggi agar dapat bersaing dengan Perguruan Tinggi lainnya (Naidu dan Derani, 2016:661). Lebih lanjut Sohail, Rajadurai dan Rahman (2005) mengatakan bahwa tidak sulit untuk memahami bahwa kualitas merupakan hal yang sangat penting bagi pertumbuhan sebuah kampus atau Universitas. Kualitas akan selalu menjadi salah satu kriteria yang membuat sebuah organisasi akan berbeda dengan organisasi lainnya. Dengan memiliki pembeda ini, maka akan menjadi keunggulan bersaing bagi mereka dan membuatnya menjadi memiliki keunikan tersendiri.

Kualitas layanan terbentuk ketika konsumen membandingkan antara harapan sebelum mendapatkan layanan dengan pengalaman sesungguhnya dari layanan yang mereka terima, seperti yang diungkapkan oleh Naik *et al.*, (*dalam* Ling, Fern, Boon, dan Huat, 2016:81), *'Service quality is formed when customers make a comparison between before-service expectations with their actual-service expectations and with their actual-service experience'*. Kualitas layanan dikenal sangat luas sebagai isu penting dalam banyak industri yang dapat membantu sebuah perusahaan dalam meningkatkan keuntungan sekaligus juga dapat meningkatkan kepuasan dan mempertahankan pelanggan (Hapsari, *et al.*, 2016:390). Dengan menyediakan layanan yang berkualitas, sebuah bisnis dapat menciptakan keunggulan bersaing sehingga membedakannya dengan organisasi bisnis lain (Buttle, 1996). Terkait layanan, informasi penting mengenai layanan yang selalu dimunculkan berulang dan dievaluasi oleh pelanggan yang akan seputar 3 (tiga level) yaitu nilai-nilai personal (level tinggi), nilai layanan, dan kualitas layanan (level rendah) (Lages & Fernandes, 2005; Zeithaml, 1988, *dalam* Mustaffa, Bing, Rahman, dan Wahid, 2016:714).

Dasar teori kualitas layanan terletak pada literatur kualitas produk dan kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas dihasilkan dari selisih antara apa yang dirasakan dengan kinerja yang diharapkan, sebagaimana tercermin dalam Grönroos (1982, 1984) konseptualisasi terkait dari kualitas layanan yang 'menempatkan layanan yang dirasakan terhadap layanan yang diharapkan' (Grönroos, 1984). Selain mengadaptasi

paradigma diskonfirmasi dalam pengukuran kualitas layanan, Grönroos (1982) mengidentifikasi dua dimensi kualitas layanan, **kualitas fungsional** yang mewakili bagaimana layanan ini disampaikan, yaitu mendefinisikan persepsi pelanggan dari interaksi yang terjadi selama layanan. Dan **kualitas teknis** yang mencerminkan hasil dari tindakan layanan, atau apa yang pelanggan terima dalam pertemuan layanan (*service encounter*).

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) dalam model SERVQUAL, yang memandang kualitas layanan sebagai kesenjangan antara level layanan yang diharapkan dengan level persepsi pelanggan dari layanan yang diterima. Ketika Grönroos (1982) mengusulkan dua dimensi, Parasuraman, *et al.* (1988) mengajukan lima dimensi: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan tangibility, terkait karakteristik dari pengalaman layanan.

Dengan demikian kita dapat mengartikan bahwa kualitas layanan didefinisikan oleh salah satu atau semua dari persepsi pelanggan mengenai (1) kualitas teknis dan fungsional organisasi, (2) produk layanan, penyampaian layanan, dan lingkungan layanan; atau (3) keandalan, ketanggapan, empati, jaminan, dan keberwujudan terkait dengan pengalaman layanan. Dengan kata lain, lima dimensi SERVQUAL adalah istilah yang mungkin digunakan untuk memperbaiki beberapa aspek kualitas layanan. Namun, perhatian utama harus dipertanyakan seperti apa yang harus dapat diandalkan, responsif, empatik, meyakinkan, dan nyata jika keunggulan layanan harus dipastikan.

Berdasarkan konsep di atas, maka nantinya persepsi Mahasiswa dan Tenaga Kependidikan tentunya akan sangat terkait erat hasil interaksi mereka dengan Tenaga Kependidikan dalam menerima layanan, respon terhadap laporan gangguan kerusakan peralatan pendukung pembelajaran (seperti LCD projector), permintaan kebutuhan alat laboratorium, permintaan akan dokumen/surat menyurat terkait tugas perkuliahan, dan lainnya. Hal lain adalah persepsi Mahasiswa dan Tenaga Pendidikan juga akan terkait sikap Tenaga Kependidikan dalam menyampaikan layanan kepada Mahasiswa dan Tenaga Pendidik sebagai bagian dari pelanggan internal yang ada di Kampus.

C. Kepuasan Pelanggan

Banyak teori dan hasil penelitian yang mendukung hubungan signifikan antara kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan, diantaranya yang ditemukan oleh Nupur dalam Ling, *et al.*, (2016:81), '*A partial of the service quality dimension showed a significant relationship with customer satisfaction*'. Lebih lanjut Ling, *et al.*, (2016:82) mengatakan

haben kepuasan pelanggan terkait erat dengan orang yang membeli dan memanfaatkan produk dan jasa yang dibelinya. Kepuasan pelanggan merupakan hasil utama (*major outcome*) dari aktivitas pemasaran (Jurnal and Nasser, 2002). Kepuasan pelanggan adalah tujuan utama yang harus diwujudkan oleh sebuah perusahaan ketika mereka akan memulai mendesain strategi pemasaran mereka (Zain dan Saada, 2014:420).

Menurut Hofferek (1994), "Kepuasan pelanggan merupakan salah satu tujuan aktivitas pemasaran". Terkait ungkapan Hofferek tersebut, Kotler dan Armstrong menjelaskan lebih lanjut bahwa "Kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam pemasaran, atau bagi peneliti lain disebut sebagai fokus mendasar atau '*a fundamental concern*' (Brady dan Robertson, 2001; Cronin, Brady, dan Hult, 2000b; Tam, 2004b; Williams dan Uysal, 2003, dalam Hapsari, et al., 2014:349).

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa Latin '*satis*' (artinya cukup baik, memadai) dan '*facis*' (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai 'upaya pemenuhan sesuatu' atau 'membuat sesuatu memadai'. *Oxford Advanced Learner's Dictionary* mendeskripsikan kepuasan sebagai '*the good feeling that you have when you achieved something or when something that you wanted to happen does happen*'; '*the act of fulfilling a need or desire*'; dan '*an acceptable way of dealing with a complaint, a debt, an injury, etc.*' Sejalan definisi-definisi ini kebutuhan sangat sederhana, namun begitu dikaitkan dengan konteks manajemen dan perilaku pelanggan, istilah ini menjadi begitu kompleks.

Dalam kajian literatur kepuasan pelanggan yang dilakukan Chase dan Cone (2002), mereka mengidentifikasi 20 definisi yang diacu dalam riset kepuasan pelanggan selama periode waktu 30 tahun. Meskipun definisi-definisi tersebut bervariasi (bahkan beberapa di antaranya saling tidak konsisten satu sama lain), kedua pakar dari *Washington State University* ini menemukan kesamaan dalam hal tiga komponen utama: (1) kepuasan pelanggan merupakan respons (emosional atau kognitif); (2) respons tersebut menyangkut fokus tertentu (ekspektasi, produk, pengalaman konsumsi, dan seterusnya); dan (3) respons terjadi pada waktu tertentu (setelah konsumsi, setelah pemilihan produk/jasa, berdasarkan pengalaman akumulatif, dan lain-lain). Secara singkat, kepuasan pelanggan terdiri atas tiga komponen: 'respons' menyangkut 'fokus' tertentu yang ditentukan pada 'waktu' tertentu.

Terkait Layanan Publik maka berdasarkan amanah dari Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terhadap Satu Pintu Bab IX Pasal 20, maka PTSP wajib melakukan penelitian kepuasan masyarakat secara

berkala sesuai peraturan perundang-undangan. Selanjutnya dalam Bab X mengenai Pembinaan dan Pengawasan, Bagian Pertama adalah Pembinaan (Pasal 21, 22, 23) dan Bagian Kedua adalah Pengawasan (Pasal 24 dan 25), untuk menjamin kepuasan masyarakat, perlu dilakukan hal-hal sebagai berikut:

1. **Menurut Pasal 21:** (1) Pembinaan atas penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu dilakukan secara berjenjang dan berkesinambungan oleh Menteri Dalam Negeri dan Kepala Daerah sesuai dengan kewenangan masing-masing dalam rangka meningkatkan dan mempertahankan mutu pelayanan perizinan dan non perizinan. (2) Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi pengembangan sistem, sumber daya manusia, dan jaringan kerja sesuai kebutuhan daerah, yang dilaksanakan melalui :
 - a. Koordinasi secara berkala;
 - b. Pemberian bimbingan, supervisi, konsultasi;
 - c. Pendidikan, pelatihan, pemagangan; dan
 - d. Perencanaan, penelitian, pengembangan, pemantauan dan evaluasi pelaksanaan pelayanan publik.
2. **Pasal 22:** Untuk mengembangkan PPTSP di wilayah Provinsi, Gubernur menetapkan paling sedikit 1 (satu) Kabupaten/Kota sebagai daerah percontohan.
3. **Pasal 23:** Untuk kelancaran pengembangan PPTSP di wilayah Provinsi, Gubernur melaksanakan sosialisasi akan pentingnya PPTSP kepada seluruh Bupati/Walikota dan masyarakat di wilayahnya.
4. **Pasal 24:** Pengawasan terhadap proses penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu dilakukan oleh aparat pengawas intern pemerintah sesuai dengan fungsi dan kewenangannya.
5. **Pasal 25:** (1) Pengawasan atas penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu dilakukan secara berjenjang dan berkesinambungan oleh Menteri Dalam Negeri dan Kepala Daerah sesuai dengan tingkat urusan pemerintahan masing-masing melalui mekanisme koordinasi, integrasi, dan sinkronisasi. (2) Materi pengawasan yang dilakukan oleh Menteri Dalam Negeri kepada Pemerintah Kabupaten/Kota didasarkan pada:
 - a. Peraturan Daerah tentang pembentukan PPTSP;

- b. Pengintegrasian program PPTSP dalam dokumen perencanaan pembangunan dan penyediaan anggarannya;
 - c. Ketersediaan pegawai negeri sipil daerah sesuai dengan jumlah dan kualifikasi yang diperlukan;
 - d. Ketersediaan sarana dan prasarana untuk mendukung PPTSP; dan
 - e. Kinerja PPTSP berpedoman pada Standar Pelayanan Minimal (SPM) sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pengawasan oleh Menteri Dalam Negeri sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan oleh Gubernur sebagai wakil pemerintah.

Selanjutnya pada BAB XI Mengenai Kerjasama, pada Pasal 26 Dalam pengembangan PPTSP, Bupati/Walikota dapat melakukan kerjasama dengan pihak perguruan tinggi, lembaga swadaya masyarakat, asosiasi usaha, lembaga-lembaga internasional, dan dengan pemangku kepentingan lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Jika kita perhatikan, maka Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu (PTSP) ini secara jelas sudah menginformasikan ke kita bahwa dalam rangka menjaga kepuasan masyarakat maka secara berkesinambungan akan dilakukan upaya-upaya Pembinaan dan Pengawasan secara internal di masing-masing PTSP, serta upaya tersebut bisa dilakukan melalui mekanisme Kerjasama dengan pihak ketiga, termasuk Perguruan Tinggi yang merupakan salah satu Pusat Penelitian (salah satu dari Tri Dharma Perguruan Tinggi, selain Pendidikan Pengajaran dan Pengabdian Kepada Masyarakat).

Hubungan antara konsep Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan atau layanan yang berkualitas (SQ) akan menyebabkan kepuasan pelanggan (CS), dan dalam kajian teori lebih lanjut, konsep kepuasan pelanggan akan mengakibatkan kesetiaan (atau pelanggan akan loyal/setia) terhadap produk atau jasa yang dikonsumsi oleh pelanggan yang disebut dengan loyalitas (LO).

Terkait penelitian ini, maka penjelasannya dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Kapan Mahasiswa dan Tenaga Pendidik akan loyal kepada almamaternya, yaitu ketika mereka terpuaskan oleh layanan-layanan yang disediakan oleh Kampusnya.

2. *Bagaimana mengetahui layanan yang berkualitas dari sisi harapan Mahasiswa dan Tenaga Pendidik, tentunya dengan menggali pendapat dan melakukan survey keadaan mereka sebagai penerima layanan.*
3. *Kenapa Perguruan Tinggi harus terus mendiskusikan dan fokus tentang hal ini, karena Perguruan Tinggi harus memosisikan diri bahwa mereka sedang berkompetisi (bersaing) dengan Perguruan Tinggi lain. Salah satu strategi bersaing yang bisa digunakan adalah dengan menyediakan layanan-layanan yang membuat Mahasiswa dan Tenaga Pendidik nyaman dan merasa diutamakan, serta terpenuhi kebutuhannya dalam menimba dan berbagi ilmu di Kampus tersebut. Jika Perguruan Tinggi tidak fokus pada masalah layanan ini bisa jadi kekecewaan mahasiswa akan berimbas pada sedikitnya peminat yang akan masuk ke Perguruan Tinggi tersebut. dan bisa jadi mereka yang telah masuk, kemudian kecewa dengan pelayanannya, dan akan bercerita dengan beberapa calon mahasiswa atau lingkungannya, sehingga akan merusak citra Perguruan Tinggi tersebut. Dan bagi Tenaga Pendidik bisa jadi yang akan dihadapi oleh Kampus adalah ditinggalkan oleh Dosen-dosen berkualitas, dikarenakan kekecewaan mereka akibat layanan yang buruk atau kurang baik dari Tenaga Kependidikan.*

Bab 3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah 'Bagaimana Persepsi Mahasiswa dan Tenaga Pendidik Terhadap Kualitas Layanan Tenaga Kependidikan Pada Jurusan Administrasi Bisnis POLNEP'.

A. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian kali ini dapat disebutkan sebagai berikut:

- a) Untuk mendapatkan data dan fakta ilmiah terkait kinerja layanan tenaga kependidikan yang ada di Jurusan Administrasi Bisnis POLNEP melalui pengukuran Indeks Kepuasan Sivitas Akademika (alat ukur IKM).
- b) Untuk mendapatkan angka indeks kepuasan Sivitas Akademik Jurusan Administrasi Bisnis melalui perspektif Mahasiswa dan Tenaga Pendidik yang ada di Kampus Polnep, khususnya di Jurusan Administrasi Bisnis.
- c) Untuk menemukan unsur layanan yang perlu segera mendapatkan perhatian serius untuk diperbaiki demi terus meningkatkan upaya peningkatan layanan yang ada di Jurusan Administrasi Bisnis POLNEP.
- d) Tujuan jangka panjang adalah dengan temuan penelitian ini diharapkan dapat memperkaya wawasan pihak-pihak yang berkepentingan dalam manajemen layanan dan peluang-peluang bagi peningkatan penerapan kualitas layanan kampus-kampus atau perguruan tinggi di Indonesia.

B. Manfaat Penelitian

- a) Tersedianya layanan Tenaga Kependidikan yang memuaskan bagi semua pihak yang ada di Jurusan Administrasi Bisnis pada khususnya, dan POLNEP pada umumnya.
- b) Tersedianya bukti empiris yang diharapkan dapat memberikan sumbang saran terkait unsur-unsur yang dinilai bagi peningkatan kualitas layanan khusus kampus/perguruan tinggi.

Bab 4. Metode Penelitian

A. Metode Acuan

Dalam melaksanakan Penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat, maka metode dan tahap-tahap yang dilakukan akan mengacu Kepmenpan No: Kep/25/Menpan/2-2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah adalah:

1. Persiapan
2. Pelaksanaan Pengumpulan Data
3. Pengolahan Data
4. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

B. Tahapan-Tahapan Penelitian

Berikut disajikan secara lebih rinci tahap-tahap yang dimaksud:

1. Persiapan

a) **Penetapan Pelaksana:** Dalam hal ini maka pelaksana adalah Tim Peneliti yang terdiri dari 3 orang Dosen dan 2 orang mahasiswa, dengan uraian tugas terlampir pada lampiran 3. tentang susunan organisasi penelitian.

b) Penyiapan Bahan

1) Kuesioner

Dalam penyusunan IKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner dapat dilihat pada KepMenPan Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

2) Bagian dari kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

Bagian I: Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II: Identitas pencacah, berisi data pencacah. (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi).

Bagian III: Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

3) Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori *tidak baik* diberi nilai persepsi 1, *kurang baik* diberi nilai persepsi 2, *baik* diberi nilai persepsi 3, *sangat baik* diberi nilai persepsi 4.

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- i. Diberi nilai 1 (**tidak mudah**) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
- ii. Diberi nilai 2 (**kurang mudah**) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- iii. Diberi nilai 3 (**mudah**) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- iv. Diberi nilai 4 (**sangat mudah**) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

c) Penetapan Responden, Lokasi, dan Waktu Pengumpulan Data

1) Jumlah Responden

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan minimal 150 orang dari jumlah populasi penerima layanan, dengan dasar $(\text{"Jumlah unsur"} + 1) \times 10 = \text{jumlah responden}$
 $(14 + 1) \times 10 = 150$ responden. Untuk itu responden ditentukan terdiri seluruh Tenaga Pendidik (Dosen Tetap Jurusan AB POLNEP) sebanyak 29 orang yang minimal sudah 2 semester terakhir menerima layanan Tenaga Kependidikan. Dan untuk responden dari mahasiswa ditentukan minimal sudah melewati tahun pertama, artinya mahasiswa D3 adalah semester III dan V (populasi sebanyak 234 orang) dan mahasiswa D4 adalah semester V dan VII (populasi sebanyak 139). Untuk memenuhi persyaratan minimal 150 orang setelah dikurangi jumlah Dosen sebanyak 29, maka masih dibutuhkan mahasiswa sebanyak 121 orang yang akan dipilih secara acak mewakili angkatan dan akan dipilih secara proporsional.

2) Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data akan dilakukan selama jam perkuliahan dengan memohon ijin kepada Dosen yang sedang mengajar di kelas pada kedua Prodi yaitu D-3

Administrasi Bisnis dan Prodi D-4 Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Bisnis POLNEP. Mengingat masa mulai pengumpulan data pada bulan Oktober dan November 2016, maka untuk Prodi D-4 Administrasi Negara yang melaksanakan Praktek Lapangan (PL), maka survey baru dapat dilaksanakan kemarin pada Bulan Desember 2016 ketika mereka selesai melaksanakan PL.

2) Penyusunan Jadwal

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat biasanya diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan, namun mengingat hari kerja di Kampus Polnep adalah 5 (lima) hari kerja, dan dengan mempertimbangkan bahwa Tim Peneliti termasuk mahasiswa yang terlibat juga sambil menjalankan kewajiban mengajar dan diajar sehari-hari, maka tahapan persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyusunan serta pelaporan hasil diperkirakan akan memakan waktu selama 3 (tiga) bulan kegiatan mulai Oktober hingga Desember 2016 sesuai jadwal pelaksanaan kegiatan.

2. Pelaksanaan Pengumpulan Data

a) Pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan melalui kuisisioner kepada Mahasiswa dan Tenaga Pendidik terhadap 14 (empat belas) unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

b) Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh Mahasiswa di kelas perkuliahan, dan pengisian oleh Tenaga Pendidik (Dosen) dilakukan di ruang Dosen, kemudian hasilnya dikumpulkan langsung kepada Tim Peneliti. Dengan cara ini Tim Peneliti dapat memastikan kembalinya kuisisioner survey sesuai yang diharapkan. Pengisian akan ditunggu dengan diberikan waktu secukupnya kepada setiap responden dengan menjaga kondisi yang paling nyaman dan penuh privasi buat seluruh responden.

3. Pengolahan Data

a) Metode pengolahan data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap

14 unsur pelayanan yang dilayani, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama, yaitu 0,271.

b) Perangkat pengujian

Pengujian akan dilakukan dengan bantuan komputer. Tabulasi data (Data entry) dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer (program Microsoft Excel) dengan tabel yang sudah dibuat dan dimasukkan semua penimbang.

c) Pengujian Kualitas Data

Data penduga Mahasiswa dan Tenaga Pendidik yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuisioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok pekerjaan utama, yaitu Mahasiswa dan Tenaga Pendidik (Dosen), serta Data Kompilasi kedua kelompok responden yang dimaksud. Informasi ini dapat digunakan untuk mengendalik perkembangan jawaban pertanyaan dan kompilasi yang tersedia, sebagai bahan analisis obyektif/luas.

4. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan Mahasiswa dan Tenaga Pendidik dari setiap Tenaga Kependidikan yang dinilai, disusun dengan format utama sebagai berikut.

a) Indeks per unsur layanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap Tenaga Kependidikan akan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan, sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap Tenaga Kependidikan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur layanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,271.

b) Prioritas peningkatan kualitas layanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan Tenaga Kependidikan, akan dipertimbangkan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah pada masing-masing penyedia layanan, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

Angka indeks kepuasan Mahasiswa dan Tenaga Pendidik akan dinilai dan dievaluasi berdasarkan nilai yang tersedia pada tabel 1. berikut:

Tabel 1.
Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Layanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

Sumber: Kepmenpan No: KEP/25/M.PAN/2/2004

Bab 5. Hasil dan Pembahasan

Sebelum menyajikan hasil penelitian, beberapa hal yang perlu kami sampaikan adalah sebagai berikut:

- a) Responden Mahasiswa/i yang diambil sebagai responden adalah sebanyak masing-masing 10 (sepuluh) orang mahasiswa/i per kelas, dengan kriteria yaitu mereka yang dianggap paling sering bersentuhan/berpengalaman terkait layanan Tenaga Kependidikan di Jurusan Administrasi Bisnis. Setelah terpilih 10 responden yang dimaksud, kepada mereka masing-masing diberikan 5 (lima) paket kuisisioner yang mewakili 5 (lima) orang Staf Tenaga Kependidikan. Untuk responden dari Prodi D-3 Administrasi Bisnis, mereka menilai sebanyak 5 (lima) Tenaga Kependidikan, kecuali HM. Sedangkan responden dari Prodi D-4 Administrasi Negara, mereka menilai sebanyak 5 (lima) Tenaga Kependidikan, kecuali PW. Untuk Prodi D-3 AB, semester III yang diambil untuk mewakili responden sebanyak 2 kelas, dengan demikian jumlah kuisisioner yang diedarkan adalah sebanyak $2 \text{ kelas} \times 10 \text{ responden} \times 5 \text{ kuisisioner} = 100 \text{ kuisisioner}$. Kemudian untuk Prodi D-3 AB semester V keempat kelasnya diambil sebagai responden, dengan demikian jumlah kuisisioner yang diedarkan adalah sebanyak $4 \text{ kelas} \times 10 \text{ responden} \times 5 \text{ kuisisioner} = 200 \text{ kuisisioner}$. Untuk Prodi D-4 AN, semester V yang diambil untuk mewakili responden sebanyak 2 kelas, dengan demikian jumlah kuisisioner yang diedarkan adalah sebanyak $2 \text{ kelas} \times 10 \text{ responden} \times 5 \text{ kuisisioner} = 100 \text{ kuisisioner}$. Kemudian untuk Prodi D-4 AN semester VII kedua kelasnya diambil sebagai responden, dengan demikian jumlah kuisisioner yang diedarkan adalah sebanyak $2 \text{ kelas} \times 10 \text{ responden} \times 5 \text{ kuisisioner} = 100 \text{ kuisisioner}$. Dengan demikian maka jumlah kuisisioner yang disebar untuk mewakili persepsi mahasiswa adalah sebanyak 300 kuisisioner (Prodi D-III AB) dan 200 kuisisioner (Prodi D-IV AN), jadi total persepsi yang masuk adalah sebanyak 500 kuisisioner.
- b) Responden Tenaga Pendidik (Dosen) diambil seluruhnya sebanyak 29 (dua puluh sembilan) orang responden yang mewakili 29 orang Dosen, namun yang mengembalikan kuisisioner yaitu sebanyak 24 (dua puluh empat) orang responden. Kemudian setiap Tenaga Pendidik memberikan persepsinya terhadap seluruh Tenaga Kependidikan yang sebanyak 6 orang Staf, sehingga dengan demikian jumlah

kuisisioner yang disebarakan untuk mewakili persepsi Tenaga Pendidik adalah sebanyak 24 orang Dosen x 6 kuisisioner = 144 kuisisioner, dimana masing-masing Tenaga Kependidikan mendapatkan sebanyak 24 persepsi dari tiap Tenaga Pendidik (Dosen).

Sesuai uraian dalam Bab 4. Metode Penelitian, maka Laporan Hasil Penyusunan Indeks sebagai Laporan Akhir dalam penelitian ini, terutama menyangkut kegiatan penyusunan indeks kepuasan Mahasiswa dan Tenaga Pendidik dari setiap Tenaga Kependidikan yang dinilai, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1. Indeks per unsur layanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap Tenaga Kependidikan akan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan, sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap Tenaga Kependidikan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur layanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,071.

2. Prioritas peningkatan kualitas layanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan Tenaga Kependidikan, akan diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah pada masing-masing penyedia layanan, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

Selanjutnya uraian hasil dan pembahasan, untuk keenam Tenaga Kependidikan akan menggunakan istilah Kode A, Kode B, Kode C, Kode D, Kode E dan Kode F, yang mewakili keenam orang tersebut. Hal ini dilakukan untuk menghindari ketidaknyamanan pihak yang terlibat maupun tidak dalam penelitian ini, dan termasuk hal penting terkait etika penelitian yang harus diperhatikan oleh setiap peneliti.

Berdasarkan data survey yang dikumpulkan, maka dapat kami sajikan hasil dan pembahasannya sebagai berikut:

1) Tenaga Kependidikan Kode A.

Tabel 2.
NRR Per Unsur Untuk Tenaga Kependidikan Kode A.

No	Unsur layanan	Nilai Dosen	Nilai Mhs (Prodi D-III dan D-IV)	Kompilasi
1	Prosedur Layanan	3,125	3,200	3,185
2	Persyaratan	2,875	3,140	3,089
3	Kejelasan Petugas	3,042	3,170	3,145
4	Disiplin Petugas	3,167	3,060	3,081
5	Tanggungjawab Petugas	3,000	3,210	3,169
6	Kemampuan Petugas	3,250	3,210	3,218
7	Kecepatan Layanan	3,000	3,020	3,016
8	Keadilan	3,042	3,190	3,161
9	Kesopanan dan Keramahan	3,208	3,370	3,339
10	Kewajaran Biaya	3,083	3,100	3,097
11	Penampilan Berpakaian	3,458	3,530	3,516
12	Kepastian Jadwal Layanan	2,875	2,990	2,968
13	Kenyamanan Lingkungan	3,167	3,340	3,306
14	Keamanan Layanan	3,083	3,330	3,282

Sumber: Data olahan, 2016

Berdasarkan olah data, maka diperoleh nilai rata-rata Indeks Kepuasan Tenaga Pendidik dan Mahasiswa/i Jurusan Administrasi Bisnis POLNEP untuk Tenaga Kependidikan Kode A., dengan hasil dan pembahasan sebagai berikut. Bahwa dari penilaian Tenaga Pendidik (Dosen), diperoleh angka tertinggi yaitu sebesar 3,458 untuk unsur layanan U-11, berikutnya sebesar 3,250 untuk unsur layanan U-6 dan sebesar 3,208 untuk unsur layanan U-9. Itu artinya Tenaga Kependidikan dengan Kode A., sudah dinilai baik oleh Tenaga Pendidik dalam hal **Penampilan Berpakaian, Kemampuan Petugas, serta Kesopanan dan Keramahan**. Sedangkan angka terendah yaitu sebesar 2,875 untuk dua unsur layanan yaitu U-2 dan U-12, dan sebesar 3,000 untuk unsur layanan U-5 dan U-7. Artinya Tenaga Kependidikan Kode A., hal yang masih dinilai kurang yaitu **Persyaratan, Kepastian Jadwal Layanan, Tanggungjawab Petugas dan Kecepatan Layanan**. Meskipun demikian nilai Indeks Kepuasan untuk Tanggungjawab Petugas dan Kecepatan Layanan sudah termasuk baik yaitu sebesar 3,000.

Untuk nilai rata-rata Indeks Kepuasan dari penilaian Mahasiswa/i Jurusan Administrasi Bisnis POLNEP untuk Tenaga Kependidikan Kode A., diperoleh hasil dan pembahasan sebagai berikut. Diperoleh angka tertinggi yaitu sebesar 3,530 untuk unsur layanan U-11, berikutnya sebesar 3,370 untuk unsur layanan U-9, dan sebesar 3,340 untuk unsur layanan U-13. Itu artinya tenaga

Kependidikan dengan Kode A., sudah dinilai baik oleh Mahasiswa/i dalam hal **Penampilan Berpakaian, Kesopanan dan Keramahan**, serta **Kenyamanan Lingkungan Layanan**. Sedangkan angka terendah yaitu sebesar 2,990 untuk dua unsur layanan yaitu U-12, sebesar 3,020 untuk unsur layanan U-7 dan sebesar 3,060 untuk unsur layanan U-4. Artinya Tenaga Kependidikan Kode A., hal yang dinilai masih perlu diperbaiki yaitu **Kepastian Jadwal Layanan, Kecepatan Layanan dan Disiplin Petugas**.

Berdasarkan data kompilasi antara nilai rata-rata Indeks Kepuasan Tenaga Pendidik dan Mahasiswa/i, diperoleh nilai tertinggi yang konsisten untuk **Penampilan Berpakaian dan Kesopanan** yaitu sebesar 3,516 dan 3,339. Begitu juga untuk nilai rata-rata Indeks Kepuasan terendah juga terdapat konsistensi hasil untuk **Kepastian Jadwal Layanan dan Kecepatan Layanan**, yaitu sebesar 2,968 dan 3,016.

Hal yang menggembirakan adalah Mahasiswa/i menilai baik **Kenyamanan Lingkungan Layanan** tempat Tenaga Kependidikan sekarang bertugas, artinya usaha penataan yang dilakukan Pihak Jurusan dalam memperbaiki layanan Ruang Perpustakaan dan Staf mendapatkan respon yang positif. Namun dari sisi **Disiplin Petugas**, perlu segera mendapatkan perhatian juga bagi Tenaga Kependidikan Kode A., karena terjadi konsistensi hasil nilai rata-rata Indeks Kepuasan antara nilai Indeks dari Mahasiswa/i dan Kompilasi nilai Mahasiswa/i dan Dosen, sebesar 3,060 dan 3,081.

2) Tenaga Kependidikan Kode B.

Tabel 3.
NRR Per Unsur Untuk Tenaga Kependidikan Kode B.

No	Unsur layanan	Nilai Dosen	Nilai Mhs (Prodi D-III dan D-IV)	Kompilasi
1	Prosedur Layanan	3,000	3,230	3,185
2	Persyaratan	2,917	3,180	3,129
3	Kejelasan Petugas	2,875	3,150	3,097
4	Disiplin Petugas	2,917	3,250	3,185
5	Tanggungjawab Petugas	2,958	3,270	3,210
6	Kemampuan Petugas	3,083	3,330	3,282
7	Kecepatan Layanan	2,792	3,110	3,048
8	Keadilan	2,958	3,240	3,185
9	Kesopanan dan Keramahan	3,042	3,280	3,234
10	Kewajaran Biaya	3,042	3,210	3,177
11	Penampilan Berpakaian	3,042	2,890	2,919
12	Kepastian Jadwal Layanan	2,667	3,180	3,081
13	Kenyamanan Lingkungan	3,042	3,330	3,250
14	Keamanan Layanan	3,000	3,370	3,298

Sumber: Data olahan, 2016

Berdasarkan olah data, maka diperoleh nilai rata-rata Indeks Kepuasan Tenaga Pendidik dan Mahasiswa/i Jurusan Administrasi Bisnis POLNEP untuk Tenaga Kependidikan Kode B., dapat

disampaikan hasil dan pembahasannya sebagai berikut. Bahwa dari penilaian Tenaga Pendidik (Dosen), diperoleh angka tertinggi yaitu sebesar 3,083 untuk unsur layanan U-6, dan 4 unsur layanan dengan skor sama yaitu sebesar 3,042 untuk unsur layanan U-9, U-10, U-11, dan U-13. Itu artinya Tenaga Kependidikan dengan Kode B., sudah dinilai baik oleh Tenaga Pendidik dalam hal **Kemampuan Petugas**, serta **Kesopanan dan Keramahan, Kewajaran Biaya dan Penampilan Berpakaian**, serta **Kenyamanan Lingkungan Layanan**. Sedangkan angka terendah yaitu sebesar 2,667 untuk unsur layanan U-2, sebesar 2,792 untuk unsur layanan U-12, dan sebesar 2,875 untuk unsur layanan U-3. Artinya Tenaga Kependidikan Kode B., hal yang masih dinilai kurang yaitu **Kepastian Jadwal Layanan, Kecepatan Layanan, dan Kejelasan Petugas** yang melayani.

Untuk nilai rata-rata Indeks Kepuasan dari penilaian Mahasiswa/i Jurusan Administrasi Bisnis POLNEP untuk Tenaga Kependidikan Kode B., diperoleh hasil dan pembahasan sebagai berikut. Diperoleh angka tertinggi yaitu sebesar 3,370 untuk unsur layanan U-14, dan berikutnya sebesar 3,330 untuk dua unsur layanan yaitu U-13 dan U-6. Itu artinya Tenaga Kependidikan dengan Kode B., sudah dinilai baik oleh Mahasiswa/i dalam hal **Keamanan Layanan, Kenyamanan Lingkungan Layanan dan Kemampuan Petugas**. Sedangkan angka terendah yaitu sebesar 2,890 untuk unsur layanan U-11, sebesar 3,110 untuk unsur layanan U-7, dan sebesar 3,150 untuk unsur layanan U-3. Artinya Tenaga Kependidikan Kode B., hal yang dinilai masih perlu diperbaiki yaitu **Penampilan Berpakaian, Kecepatan Layanan dan Kejelasan Petugas**.

Berdasarkan data kompilasi antara nilai rata-rata Indeks Kepuasan Tenaga Pendidik dan Mahasiswa/i, diperoleh nilai tertinggi yang konsisten untuk **Kemampuan Petugas dan Kenyamanan Lingkungan** yaitu sebesar 3,282 dan 3,250. Begitu juga untuk nilai rata-rata Indeks Kepuasan terendah juga terdapat konsistensi hasil untuk **Kecepatan Layanan**, yaitu sebesar 3,048. Mahasiswa/i juga menilai baik **Kenyamanan Lingkungan Layanan** tempat Tenaga Kependidikan bertugas.

3) Tenaga Kependidikan Kode C.

Tabel 4.
NRR Per Unsur Untuk Tenaga Kependidikan Kode C.

No	Unsur layanan	Nilai Dosen	Nilai Mhs (Prodi D-III dan D-IV)	Kompilasi
1	Prosedur Layanan	3,083	2,980	3,000
2	Persyaratan	2,833	3,040	3,000
3	Kejelasan Petugas	2,750	2,900	2,871
4	Disiplin Petugas	2,833	2,960	2,935
5	Tanggungjawab Petugas	2,917	2,990	2,976
6	Kemampuan Petugas	3,000	3,030	3,024
7	Kecepatan Layanan	2,750	2,780	2,774
8	Keadilan	3,083	3,090	3,089
9	Kesopanan dan Keramahan	3,250	2,820	2,903

10	Kewajaran Biaya	3,083		
11	Penampilan Berpakaian	3,333	3,020	3,032
12	Kepastian Jadwal Layanan	2,750	3,270	3,282
13	Kenyamanan Lingkungan	3,042	2,840	2,823
14	Keamanan Layanan	3,000	3,070	3,065
			3,240	3,194

Sumber: Data olahan, 2016

Berdasarkan olah data, maka diperoleh nilai rata-rata Indeks Kepuasan Tenaga Pendidik dan Mahasiswa/i Jurusan Administrasi Bisnis POLNEP untuk Tenaga Kependidikan Kode C., dengan hasil dan pembahasan sebagai berikut. Bahwa dari penilaian Tenaga Pendidik (Dosen), diperoleh angka tertinggi yaitu sebesar 3,333 untuk unsur layanan U-11, berikutnya sebesar 3,250 untuk unsur layanan U-9, serta berikutnya tiga unsur unit layanan dengan besaran yang sama yaitu sebesar 3,083 untuk unsur layanan U-1, U-8, dan U-10. Itu artinya Tenaga Kependidikan dengan Kode C., sudah dinilai baik oleh Tenaga Pendidik dalam hal **Penampilan Berpakaian, Kesopanan dan Keramahan**, serta dinilai baik pada **Prosedur Layanan, Keadilan dan Kewajaran Biaya**. Sedangkan angka terendah yaitu sebesar 2,750 untuk tiga unsur layanan yaitu U-3, U-7 dan U-12. Artinya Tenaga Kependidikan Kode C., hal yang masih dinilai kurang yaitu **Kejelasan Petugas, Kecepatan Layanan dan Kepastian Jadwal Layanan**. Dan nilai Indeks Kepuasan untuk ketiga unsur layanan yang dimaksud termasuk rendah yaitu sebesar 2,750.

Untuk nilai rata-rata Indeks Kepuasan dari penilaian Mahasiswa/i Jurusan Administrasi Bisnis POLNEP untuk Tenaga Kependidikan Kode C., diperoleh hasil dan pembahasan sebagai berikut. Diperoleh angka tertinggi yaitu sebesar 3,270 untuk unsur layanan U-11, berikutnya sebesar 3,240 untuk unsur layanan U-14, dan sebesar 3,090 untuk unsur layanan U-8. Itu artinya Tenaga Kependidikan dengan Kode C., sudah dinilai baik oleh Mahasiswa/i dalam hal **Penampilan Berpakaian, Keamanan Layanan, dan Keadilan Layanan**. Sedangkan angka terendah yaitu sebesar 2,780 untuk unsur layanan yaitu U-7, sebesar 2,820 untuk unsur layanan U-9, dan sebesar 2,840 untuk unsur layanan U-12. Artinya Tenaga Kependidikan Kode C., hal yang dinilai masih perlu diperbaiki yaitu **Kecepatan Layanan, Kesopanan dan Keramahan, serta Kepastian Jadwal Layanan**.

Berdasarkan data kompilasi antara nilai rata-rata Indeks Kepuasan Tenaga Pendidik dan Mahasiswa/i bagi Tenaga Kependidikan Kode C., diperoleh nilai tertinggi yang konsisten untuk dua unsur layanan **Penampilan Berpakaian dan Keadilan** yaitu sebesar 3,339 dan 3,089. Begitu juga untuk nilai rata-rata Indeks Kepuasan terendah juga terdapat konsistensi hasil untuk **Kecepatan Layanan dan Kepastian Jadwal Layanan**, yaitu sebesar 2,774 dan 2,823.

Kembali hal konsisten yang menggembirakan adalah Mahasiswa/i menilai baik **Kenyamanan Lingkungan Layanan** tempat bertugas ketiga Tenaga Kependidikan yang dinilai pertama ini.

4) Tenaga Kependidikan Kode D.

Tabel 5.
NRR Per Unsur Untuk Tenaga Kependidikan Kode D.

No	Unsur layanan	Nilai Dosen	Nilai Mhs (Prodi D-III AB)	Kompilasi
1	Prosedur Layanan	3,250	2,983	3,060
2	Persyaratan	3,250	3,200	3,214
3	Kejelasan Petugas	3,292	3,067	3,131
4	Disiplin Petugas	3,458	3,200	3,274
5	Tanggungjawab Petugas	3,625	3,267	3,369
6	Kemampuan Petugas	3,708	3,250	3,381
7	Kecepatan Layanan	3,208	2,833	2,940
8	Keadilan	3,167	3,083	3,107
9	Kesopanan dan Keramahan	3,042	3,000	3,012
10	Kewajaran Biaya	3,083	2,967	3,000
11	Penampilan Berpakaian	3,333	3,467	3,429
12	Kepastian Jadwal Layanan	3,250	2,683	2,845
13	Kenyamanan Lingkungan	3,000	3,000	3,000
14	Keamanan Layanan	2,958	3,167	3,107

Sumber: Data olahan, 2016

Berdasarkan olah data, maka diperoleh nilai rata-rata Indeks Kepuasan Tenaga Pendidik dan Mahasiswa/i Jurusan Administrasi Bisnis POLNEP untuk Tenaga Kependidikan Kode D., dengan hasil dan pembahasan sebagai berikut. Bahwa dari penilaian Tenaga Pendidik (Dosen), diperoleh angka tertinggi yaitu sebesar 3,708 untuk unsur layanan U-6, berikutnya sebesar 3,625 untuk unsur layanan U-5, serta sebesar 3,458 unsur unit layanan U-4. Itu artinya Tenaga Kependidikan dengan Kode D., sudah dinilai sangat baik oleh Tenaga Pendidik dalam hal Kemampuan, Tanggungjawab, dan Disiplin Petugas. Sedangkan angka terendah yaitu sebesar 2,958 untuk unsur layanan U-14, sebesar 3,000 untuk unsur layanan U-13, dan sebesar 3,042 untuk unsur layanan U-9. Artinya Tenaga Kependidikan Kode D., hal yang masih dinilai kurang yaitu Keamanan Layanan, Kenyamanan Lingkungan, serta Kesopanan dan Keramahan Petugas.

Untuk nilai rata-rata Indeks Kepuasan dari penilaian Mahasiswa/i Jurusan Administrasi Bisnis POLNEP untuk Tenaga Kependidikan Kode D., diperoleh hasil dan pembahasan sebagai berikut. Diperoleh angka tertinggi yaitu sebesar 3,467 untuk unsur layanan U-11, berikutnya sebesar 3,267 untuk unsur layanan U-5, dan sebesar 3,250 untuk unsur layanan U-6. Itu artinya Tenaga Kependidikan dengan Kode D., sudah dinilai sangat baik oleh Mahasiswa/i dalam hal Penampilan Berpakaian, Tanggungjawab, dan Kemampuan Petugas. Sedangkan angka terendah yaitu sebesar 2,683 untuk unsur layanan yaitu U-12, sebesar 2,833 untuk unsur layanan U-7, dan sebesar 2,967 untuk unsur layanan U-10. Artinya Tenaga Kependidikan Kode D., hal

yang dinilai masih perlu diperbaiki yaitu **Kepastian Jadwal Layanan, Kecepatan Layanan, dan Kewajaran Biaya.**

Berdasarkan data kompilasi antara nilai rata-rata Indeks Kepuasan Tenaga Pendidik dan Mahasiswa/i bagi Tenaga Kependidikan **Kode D.**, diperoleh nilai tertinggi untuk dua unsur layanan **Kemampuan dan Tanggungjawab Petugas** yaitu sebesar 3,381 dan 3,369. Begitu juga untuk nilai rata-rata Indeks Kepuasan terendah adalah hasil untuk **Kepastian Jadwal Layanan dan Kecepatan Layanan**, yaitu sebesar 2,845 dan 2,940.

5) Tenaga Kependidikan Kode E.

Tabel 6.
NRR Per Unsur Untuk Tenaga Kependidikan Kode E.

No	Unsur layanan	Nilai Dosen	Nilai Mhs (Prodi D-IV AN)	Kompilasi
1	Prosedur Layanan	3,000	2,575	2,734
2	Persyaratan	3,125	2,800	2,922
3	Kejelasan Petugas	3,042	2,350	2,609
4	Disiplin Petugas	3,125	2,775	2,906
5	Tanggungjawab Petugas	3,250	2,625	2,859
6	Kemampuan Petugas	3,208	2,775	2,938
7	Kecepatan Layanan	3,125	2,475	2,719
8	Keadilan	2,917	2,250	2,500
9	Kesopanan dan Keramahan	2,833	2,150	2,406
10	Kewajaran Biaya	3,042	2,900	2,953
11	Penampilan Berpakaian	3,667	3,200	3,375
12	Kepastian Jadwal Layanan	3,167	2,500	2,750
13	Kenyamanan Lingkungan	2,875	2,400	2,578
14	Keamanan Layanan	2,958	2,875	2,906

Sumber: Data olahan, 2016

Berdasarkan olah data, maka diperoleh nilai rata-rata Indeks Kepuasan Tenaga Pendidik dan Mahasiswa/i Jurusan Administrasi Bisnis POLNEP untuk Tenaga Kependidikan **Kode E.**, dengan hasil dan pembahasan sebagai berikut. Bahwa dari penilaian Tenaga Pendidik (Dosen), diperoleh angka tertinggi yaitu sebesar 3,667 untuk unsur layanan U-11, berikutnya sebesar 3,250 untuk unsur layanan U-5, serta berikutnya unsur layanan dengan besaran yaitu sebesar 3,208 untuk unsur layanan U-6. Itu artinya Tenaga Kependidikan dengan **Kode E.**, sudah dinilai baik oleh Tenaga Pendidik dalam hal **Penampilan Berpakaian, Tanggungjawab, dan Kemampuan Petugas.** Sedangkan angka terendah yaitu sebesar 2,833 untuk unsur layanan U-9, sebesar 2,875 untuk unsur layanan U-13, dan sebesar 2,917 untuk unsur layanan U-8. Artinya Tenaga Kependidikan **Kode E.**, hal yang masih dinilai kurang yaitu **Kesopanan dan Keramahan, Kenyamanan Lingkungan, serta Keadilan.**

Untuk nilai rata-rata Indeks Kepuasan dari penilaian Mahasiswa/i Jurusan Administrasi Bisnis POLNEP untuk Tenaga Kependidikan Kode E., diperoleh hasil dan pembahasan sebagai berikut. Diperoleh angka tertinggi yaitu sebesar 3,200 untuk unsur layanan U-11, berikutnya sebesar 2,900 untuk unsur layanan U-10, dan sebesar 2,875 untuk unsur layanan U-14. Itu artinya Tenaga Kependidikan dengan Kode E., sudah dinilai baik oleh Mahasiswa/i dalam hal **Penampilan Berpakaian, Kewajaran Biaya, dan Keamanan Layanan**. Sedangkan angka terendah yaitu sebesar 2,150 untuk unsur layanan yaitu U-9, sebesar 2,250 untuk unsur layanan U-8, dan sebesar 2,350 untuk unsur layanan U-13. Artinya Tenaga Kependidikan Kode E., hal yang dinilai masih sangat perlu diperbaiki yaitu **Kesopanan dan Keramahan, Keadilan dan Kejelasan Petugas**.

Berdasarkan data kompilasi antara nilai rata-rata Indeks Kepuasan Tenaga Pendidik dan Mahasiswa/i bagi Tenaga Kependidikan Kode E., diperoleh nilai tertinggi yang konsisten untuk unsur layanan **Penampilan Berpakaian** yaitu sebesar 3,375. Bahkan untuk nilai rata-rata Indeks Kepuasan terendah terdapat konsistensi bagi 2 unsur layanan untuk **Kesopanan dan Keramahan dan Keadilan**, yaitu sebesar 2,406 dan 2,500. Dan untuk unsur layanan **Kesopanan dan Keramahan dan Keadilan Layanan** nilai Indeks Kepuasan pada Tenaga Kependidikan Kode E adalah indeks kepuasan yang paling rendah dari keenam Tenaga Kependidikan yang dinilai pada penelitian ini, baik yang dinilai oleh Tenaga Pendidik maupun oleh Mahasiswa/i.

6) Tenaga Kependidikan Kode F.

Tabel 7.
NRR Per Unsur Untuk Tenaga Kependidikan Kode F.

No	Unsur layanan	Nilai Dosen	Nilai Mhs (Prodi D-III dan D-IV)	Kompilasi
1	Prosedur Layanan	3,167	2,830	2,895
2	Persyaratan	3,000	3,000	3,000
3	Kejelasan Petugas	3,042	2,710	2,774
4	Disiplin Petugas	3,000	2,890	2,911
5	Tanggungjawab Petugas	3,125	2,930	2,968
6	Kemampuan Petugas	3,125	2,870	2,919
7	Kecepatan Layanan	2,917	2,560	2,629
8	Keadilan	3,000	2,860	2,887
9	Kesopanan dan Keramahan	3,292	2,610	2,742
10	Kewajaran Biaya	3,125	2,990	3,016
11	Penampilan Berpakaian	3,458	3,360	3,379
12	Kepastian Jadwal Layanan	3,083	2,590	2,685
13	Kenyamanan Lingkungan	3,000	2,830	2,863
14	Keamanan Layanan	2,958	3,070	3,048

Sumber: Data olahan, 2016

Berdasarkan olah data, maka diperoleh nilai rata-rata Indeks Kepuasan Tenaga Pendidik dan Mahasiswa/i Jurusan Administrasi Bisnis POLNEP untuk Tenaga Kependidikan Kode F.,

dengan hasil dan pembahasan sebagai berikut. Bahwa dari penilaian Tenaga Pendidik (Dosen), diperoleh angka tertinggi yaitu sebesar 3,458 untuk unsur layanan U-11, berikutnya sebesar 3,292 untuk unsur layanan U-9, serta berikutnya unsur layanan dengan besaran yaitu sebesar 3,167 untuk unsur layanan U-1. Itu artinya Tenaga Kependidikan dengan Kode F., sudah dinilai baik oleh Tenaga Pendidik dalam hal **Penampilan Berpakaian, Kesopanan dan Keramahan, serta Prosedur Layanan**. Sedangkan angka terendah yaitu sebesar 2,917 untuk unsur layanan U-7 dan sebesar 2,958 untuk unsur layanan U-14. Artinya Tenaga Kependidikan Kode F., hal yang masih perlu diperbaiki yaitu **Kecepatan Layanan dan Keamanan Layanan**.

Untuk nilai rata-rata Indeks Kepuasan dari penilaian Mahasiswa/i Jurusan Administrasi Bisnis POLNEP untuk Tenaga Kependidikan Kode F., diperoleh hasil dan pembahasan sebagai berikut. Diperoleh angka tertinggi yaitu sebesar 3,360 untuk unsur layanan U-11, berikutnya sebesar 3,070 untuk unsur layanan U-14, dan sebesar 3,000 untuk unsur layanan U-12. Itu artinya Tenaga Kependidikan dengan Kode F., sudah dinilai baik oleh Mahasiswa/i dalam hal **Penampilan Berpakaian, Keamanan Layanan dan Persyaratan**. Sedangkan angka terendah yaitu sebesar 2,560 untuk unsur layanan yaitu U-7, sebesar 2,590 untuk unsur layanan U-12, dan sebesar 2,610 untuk unsur layanan U-9. Artinya Tenaga Kependidikan Kode E., hal yang dinilai masih perlu diperbaiki yaitu **Kecepatan Layanan, Kepastian Jadwal Layanan, serta Kesopanan dan Keramahan**.

Berdasarkan data kompilasi antara nilai rata-rata Indeks Kepuasan Tenaga Pendidik dan Mahasiswa/i bagi Tenaga Kependidikan Kode F., diperoleh nilai tertinggi yang konsisten untuk unsur layanan **Penampilan Berpakaian** yaitu sebesar 3,379. Sedangkan untuk nilai rata-rata Indeks Kepuasan terendah terdapat konsistensi pada 1 unsur layanan yaitu untuk **Kecepatan Layanan**, dengan indeks kepuasan sebesar 2,629.

Bab 6

Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan uraian hasil dan pembahasan terutama pada kompilasi (gabungan antara indeks kepuasan Mahasiswa/i dan Tenaga Pendidik) dalam Bab 5, maka berikut Tim Peneliti sampaikan beberapa kesimpulan dan saran/rekomendasi, yaitu:

A. Kesimpulan

- 1) Unsur layanan berupa **Penampilan Berpakai** (U-11) merupakan unsur layanan dengan indeks kepuasan tertinggi pada kelima Tenaga Kependidikan, kecuali pada Tenaga Kependidikan Kode B.
- 2) Unsur layanan berikutnya yang juga memiliki indeks kepuasan tertinggi yaitu **Keamanan Layanan (U-14)** dan **Kemampuan Petugas (U-16)**
- 3) Untuk **Kenyamanan Lingkungan** lokasi dimana Tenaga Kependidikan Kode A, B, dan C sudah dinilai baik dan wajib untuk dipertahankan, bahkan ke depan harus lebih ditingkatkan. Namun **Kenyamanan Lingkungan Layanan** untuk Tenaga Kependidikan Kode D, E, dan F mesti mendapatkan perhatian segera karena mendapatkan nilai indeks kepuasan yang rendah.
- 4) Untuk Tenaga Kependidikan Kode D, E, dan F dituntut untuk lebih meningkatkan unsur layanan **Kesopanan dan Keramahan** terhadap Mahasiswa/i dan Tenaga Pendidik. Sedangkan untuk Kode A, B, dan C dituntut untuk lebih meningkatkan **Kecepatan Layanan**. Namun secara keseluruhan Tenaga Kependidikan mulai dari Kode A sd Kode F, semua dituntut untuk memberikan Kepastian Jadwal Layanan.
- 5) Secara keseluruhan Tenaga Kependidikan mulai dari Kode A sd Kode F dinilai oleh responden dengan nilai B (Baik) yaitu masuk interval 62,51 sd 81,25, dengan Indeks Kepuasan secara berurutan, yaitu: 79,12; 78,60; 74,49; 77,87; 69,50; dan 72,27.

B. Saran

Berdasarkan uraian pada Metode Penelitian, maka upaya peningkatan layanan difokuskan pada indeks kepuasan yang memiliki nilai indeks terendah untuk setiap Tenaga Kependidikan dengan rincian sebagai berikut:

- 1) Bagi Tenaga Kependidikan **Kode A.**, disarankan untuk meningkatkan unsur layanan berikut yang memiliki nilai indeks terendah adalah **Kepastian Jadwal Layanan, Kecepatan Layanan dan Disiplin Petugas.**
- 2) Bagi Tenaga Kependidikan **Kode B.**, disarankan untuk meningkatkan unsur layanan berikut yang memiliki nilai indeks terendah adalah **Penampilan Berpakaian, Kecepatan Layanan dan Kepastian Jadwal Layanan.**
- 3) Bagi Tenaga Kependidikan **Kode C.**, disarankan untuk meningkatkan unsur layanan berikut yang memiliki nilai indeks terendah adalah **Kecepatan Layanan, Kepastian Jadwal Layanan dan Kejelasan Petugas.**
- 4) Bagi Tenaga Kependidikan **Kode D.**, disarankan untuk meningkatkan unsur layanan berikut yang memiliki nilai indeks terendah adalah **Kepastian Jadwal Layanan, Kecepatan Layanan dan Kenyamanan Lingkungan.**
- 5) Bagi Tenaga Kependidikan **Kode E.**, disarankan untuk meningkatkan unsur layanan berikut yang memiliki nilai indeks terendah adalah **Kesopanan dan Keramahan, Keadilan Layanan dan Kenyamanan Lingkungan.**
- 6) Bagi Tenaga Kependidikan **Kode F.**, disarankan untuk meningkatkan unsur layanan berikut yang memiliki nilai indeks terendah adalah **Kecepatan Layanan, Kepastian Jadwal Layanan, serta Kesopanan dan Keramahan.**
- 7) Secara keseluruhan bahwa Tenaga Kependidikan mesti menyadari pentingnya upaya peningkatan kualitas layanan dalam meningkatkan indeks kepuasan sivitas Jurusan Administrasi Bisnis. Hal ini tentunya membutuhkan komitmen yang kuat, baik ditingkat manajerial maupun di tingkat staf pada Jurusan Administrasi Bisnis.

Daftar Pustaka

- Brady, M. K., dan Robertson, C. J., 2001. Searching for a Consensus on the Antecedent Role of Service Quality and Satisfaction: An Exploratory Cross-National Study. *Journal of Business Research*, 51: 53-60.
- Buttle, F., 1996. Servqual: Review, Critique, Research Agenda. *European Journal of Marketing*, 30 (1): 8-32.
- Cronin, J. J. J., Brady, M. K., dan Hult, G. T. M., 2000b. Assessing the Effects of Quality, Value, and Customer Satisfaction on Consumer Behavioural Intentions in Service Environments. *Journal of Retailing*, 76 (2): 193-218.
- Giese, J.L. dan Cote, J.A. 2002. Defining Consumer Satisfaction. *Academy of Marketing Science Review* 2000 (1).
- Grönroos, C. 1982. *Strategic Management and Marketing in the Service Sector*. Swedish School of Economics and Business Administration, Helsinki.
- Grönroos, C. 1984. A Service Quality Model and Its Marketing Implications. *European Journal of Marketing* 18 (4): 36-44.
- Hapsari, R., Clemes, M., dan Dean, D. 2016. The Mediating Role of Perceived Value on the Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction: Evidence from Indonesian Airline Passengers. 7th *International Economics & Business Management Conference. Procedia Economics and Finance* 35:388-395
- Holbrook, M. B., 1994. The nature of customer value: An axiology of services in the consumption experience. In R.T. Rust & R. L. Oliver (Eds.), *Service quality: New direction on theory and practice*: Sage Publication.
- Jamal, A., dan Naser, K. 2002. Customer Satisfaction and Retail Banking: an Assessment of Some of the Key Antecedents of Customer Satisfaction in Retail Banking. *International Journal of Bank Marketing* 20 (4):146-160.
- Ling, G.M., Fern, Y.S., Boon, L.Ka., dan Huat, T.S. 2016. Understanding Customer Satisfaction of Internet Banking: A Case Study In Malacca. *FIFTH INTERNATIONAL CONFERENCE ON MARKETING AND RETAILING (5TH INCOMaR) 2015. Procedia Economics and Finance* 37:80-85
- Llonch, L., Segura, C.C., dan del-Amo, M.C. 2016. Stakeholder Orientation in Public Universities: A Conceptual Discussion and A Scale Development *Spanish Journal of Marketing-ESIC* 20:41-57
- Lovelock, C.H., dan Rothschild, M.L. 1980. Uses, Abuses and mis-uses of marketing in high ereducation. In *Marketing incollege admission: A broadening of perspectives*. NewYork: The College Board.
- Mustaffa, W.S.W., Bing, K.W., Rahman, R.A.R., dan Wahid, H.A. 2016. Examining the Effect of Service Personal Values on Emotional Satisfaction with Service Experience among International Students in

- Malaysian Public Universities. *7th International Economics & Business Management Conference. Procedia Economics and Finance* 35:713 – 721
- Naidu, P., dan Derani, N.E.S. 2016. A Comparative Study on Quality of Education Received by Students of Private Universities versus Public Universities. *7th International Economics & Business Management Conference. Procedia Economics and Finance* 35:659-666
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., dan Berry, L.L. 1985. A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing* 49: 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., dan Berry, L.L. 1988. SERVQUAL: a Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing* 64 (1): 2-40.
- Sohail, M., Rajadurai, J., Rahman, N., 2005. Managing Quality in Higher Education: A Malaysian Case Study', *The International Journal of Educational Management* 17 (4):141-146.
- Tam, J. L. M., 2004b. Customer Satisfaction, Service Quality and Perceived Value: An Integrative Model. *Journal of Marketing Management*, 20: 897-917.
- Williams, J. A., dan Uysal, M., 2003. Introduction. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 4 (3/4): 1-27.
- Zain., O.M., dan Saidu, M.B. 2016. The Customers Satisfaction on Retailers' Brand Products: A Study on Selected Areas in Klang Valley. *7th International Economics & Business Management Conference. Procedia Economics and Finance* 35:418-427

Peraturan dan Keputusan

- | | | | | | |
|--|---------|---------------|----------|--------|-------|
| Keputusan | Menteri | Pendayagunaan | Aparatur | Negara | Nomor |
| 63/KEP/M.PAN/7/2003 | | | | | |
| Keputusan | Menteri | Pendayagunaan | Aparatur | Negara | Nomor |
| KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah | | | | | |
| Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu | | | | | |
| Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik | | | | | |
| Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik | | | | | |



KUESIONER PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MAHASISWA DAN TENAGA PENDIDIK (DOSEN) JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS POLNEP

SALAM PEMBUKA SURVEY

SURVEY KEPUASAN MAHASISWA DAN TENAGA PENDIDIK JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS TERHADAP LAYANAN TENAGA KEPENDIDIKAN

Bapak/Ibu/Saudara/i Yang Terhormat

Kami sebagai Tim Peneliti sangat membutuhkan informasi penilaian terhadap kualitas layanan Tenaga Kependidikan secara rutin. Untuk itu Kami berupaya menyajikan INDEKS KEPUASAN MAHASISWA DAN TENAGA PENDIDIK (DOSEN), yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas layanan yang diterima. Indeks ini diperoleh berdasarkan pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i, yang dikumpulkan melalui SURVEI KEPUASAN Terhadap Kualitas Layanan Tenaga Kependidikan.

Survei ini MENANYAKAN PENDAPAT Bapak/Ibu/Saudara/i, mengenai pengalaman dalam memperoleh layanan Tenaga Kependidikan atas penyelenggaraan layanan administrasi dan Teknisi Jurusan/Prodi.

PERTANYAAN SENGAJA DIRANCANG SESEDERHANA MUNGKIN, untuk tidak banyak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara/i yang sangat berharga. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan sivitas Jurusan AB dalam upaya peningkatan mutu layanan Tenaga Kependidikan di Jurusan Administrasi Bisnis POLNEP.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

Pontianak (Kampus POLNEP Tercinta), September-Oktober 2016

Nama Tenaga Kependidikan Yang Dinilai :
Unit Pelayanan:	Staf Admin Prodi D3 / D4 / Jurusan / Teknisi / Pustakawan

PERHATIAN

1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan Mahasiswa dan Tenaga Pendidik (Dosen) terhadap layanan Tenaga Kependidikan (Staf Administrasi Prodi, Staf Administrasi Jurusan, dan Teknisi/Pustakawan).
2. Nilai yang diberikan oleh sivitas AB diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan.
3. Hasil survei ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan sivitas Jurusan AB terhadap layanan Tenaga Kependidikan yang sangat bermanfaat bagi Jurusan, Lembaga, dan Perguruan Tinggi pada umumnya.
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.
5. Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak ataupun politik.

*) Coret yang tidak perlu

I. DATA RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban sivitas / responden)		Diisi oleh Tim Peneliti
Nomor Responden	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Umur Tahun	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	<input type="checkbox"/>
Program Pendidikan	1. D3 AB, Semester ... 2. D4 AN, Semester ... 3. Strata 2 4. Strata 3	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan	1. Mahasiswa/i 2. PNS (Dosen)	<input type="checkbox"/>

II. DATA PENCAHAH (TIM PENELITI)	
Nama
NIDN / NIM

III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG LAYANAN TENAGA KEPENDIDIKAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban responden, responden hanya mengisi a, b, c, d)

1	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur layanan di unit ini.		P *)	8	Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan untuk mendapatkan layanan di unit ini.		
	a.	Tidak Mudah	1		a.	Tidak Adil	1
	b.	Kurang Mudah	2		b.	Kurang Adil	2
	c.	Mudah	3		c.	Adil	3
	d.	Sangat Mudah	4		d.	Sangat Adil	4
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan layanan dengan jenis layanannya.			9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan layanan.		
	a.	Tidak Sesuai	1		a.	Tidak Sopan dan Ramah	1
	b.	Kurang Sesuai	2		b.	Kurang Sopan dan Ramah	2
	c.	Sesuai	3		c.	Sopan dan Ramah	3
	d.	Sangat Sesuai	4		d.	Sangat Sopan dan Ramah	4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani.			10	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan layanan.		
	a.	Tidak Jelas	1		a.	Tidak Wajar	1
	b.	Kurang Jelas	2		b.	Kurang Wajar	2
	c.	Jelas	3		c.	Wajar	3
	d.	Sangat Jelas	4		d.	Sangat Wajar	4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan layanan			11	Bagaimana pendapat Saudara tentang penampilan berpakaian petugas dalam keseharian		
	a.	Tidak Disiplin	1		a.	Selalu Tidak Rapi	1
	b.	Kurang Disiplin	2		b.	Kadang-kadang Rapi	2
	c.	Disiplin	3		c.	Banyak Rapi	3
	d.	Sangat Disiplin	4		d.	Selalu Rapi	4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan layanan.			12	Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu layanan.		
	a.	Tidak Bertanggungjawab	1		a.	Selalu Tidak Tepat	1
	b.	Kurang Bertanggungjawab	2		b.	Kadang-kadang Tepat	2
	c.	Bertanggungjawab	3		c.	Banyak Tepatnya	3
	d.	Sangat Bertanggungjawab	4		d.	Selalu Tepat	4
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan layanan.			13	Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan unit layanan.		
	a.	Tidak Mampu	1		a.	Tidak Nyaman	1
	b.	Kurang Mampu	2		b.	Kurang Nyaman	2
	c.	Mampu	3		c.	Nyaman	3
	d.	Sangat Mampu	4		d.	Sangat Nyaman	4
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan layanan di unit ini.			14	Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan layanan di unit ini.		
	a.	Tidak Cepat	1		a.	Tidak Aman	1
	b.	Kurang Cepat	2		b.	Kurang Aman	2
	c.	Cepat	3		c.	Aman	3
	d.	Sangat Cepat	4		d.	Sangat Aman	4

*) Keterangan: P = Nilai pendapat masyarakat/responden (diisi oleh petugas)