

Studi Implementasi tentang Peranan Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Pontianak

Didi Zulyanto⁺, Evi Sofiana dan Riska Wahyuni

Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Pontianak, Jalan Ahmad Yani Pontianak

⁺Alamat Korespondensi, hp 08164987120

Abstract - *The object of this research is business administration department, the state polytechnic of Pontianak which provides service on higher education for societies and the respondents of the study are students and in-coming students as a costumer. Research problem are ; Firstly, how the service quality provide in regards gap between performance and costumer expectation. Secondly, the impact of the service quality with five simultan and partial variables on customer satisfaction, and thirdly, which variable acts as determinant variable. The expected purpose is to know and explain the Given Service Quality, to know the influence of Service Quality variable on customer satisfaction level, and dominant factor on business administration. Customer satisfaction can be enhanced when excellent service increased in regards with management service (X3) is the lowest score compared with others variables, therefore if needed a further attention. With the existence of rational and high efficiency in the process will produce fixed and good quality. Rumiati (2005) said state that the improvement of Human Resources Quality produce professionalism in service and reflected by the high index of customer satisfaction. .*

Keywords: *Administration Service, Learning, Practice, Management, and Information and Communication Service.*

I. LATAR BELAKANG

Terinspirasi dari Perguruan Tinggi (PT) Bintang 2011 mengenai kualitas implementasi Sistem Pendidikan Tinggi yang meliputi sekitar permasalahan Layanan Administrasi, Layanan Pembelajaran, Layanan Praktikum, Layanan Manajemen, dan Layanan Informasi dan Komunikasi, menggerakkan saya untuk melakukan kajian serupa khususnya pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Pontianak (POLNEP).

Proses pembelajaran dilakukan sangat terkait dengan Sistem Pendidikan yang biasa dikenal sebagai *The Five Pillars of Education*, yaitu; (1) Sistem Manajemen (2) Staf Pengajar, (3) Supporting Staff, (4) Sistem Pembelajaran, dan (5) Sarana dan Prasarana. (Jacques Delors, 2004:37).

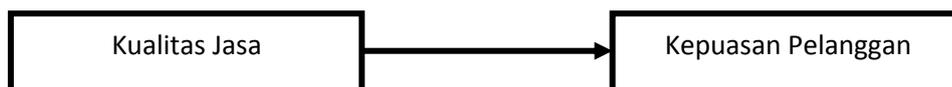
Berdasarkan dua konsep di atas peneliti mencoba untuk mengkaitkannya dengan kualitas layanan Jurusan Adm. Bisnis Polnep sebagai sebuah unit kerja publik dari Sistem Lembaga Pendidikan Tinggi Polnep. Seberapa besar keterkaitan dan hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen, Cronin (2009) mengemukakan bahwa : “*Service is an antecedent of consumer satisfaction and that consumer satisfaction exerts a stronger influence on purchase intentions than does service quality*”. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan lembaga. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan lembaga untuk memahami dengan seksama harapan konsumen serta kebutuhan mereka. Dengan demikian lembaga atau instansi dapat meningkatkan kepuasan konsumen dimana lembaga memaksimalkan pengalaman konsumen yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman konsumen yang

kurang menyenangkan. Pada gilirannya, kata Tjiptono, 2001, kepuasan konsumen dapat menciptakan kesetiaan dan loyalitas konsumen kepada lembaga yang memberikan kualitas memuaskan.

Di dalam penelitian ini, yang menjadi objek penelitian adalah Jurusan Administrasi Bisnis Polnep. Jurusan Adm. Bisnis Polnep ini merupakan salah satu jurusan yang cukup diandalkan dan memiliki kualitas yang cukup baik. Tentu kedepan sangat tidak diharapkan jurusan ini akan mengalami degradasi dan terpuruk. Segala upaya dilakukan oleh manajemen untuk tetap dan terus meningkatkan kualitasnya.

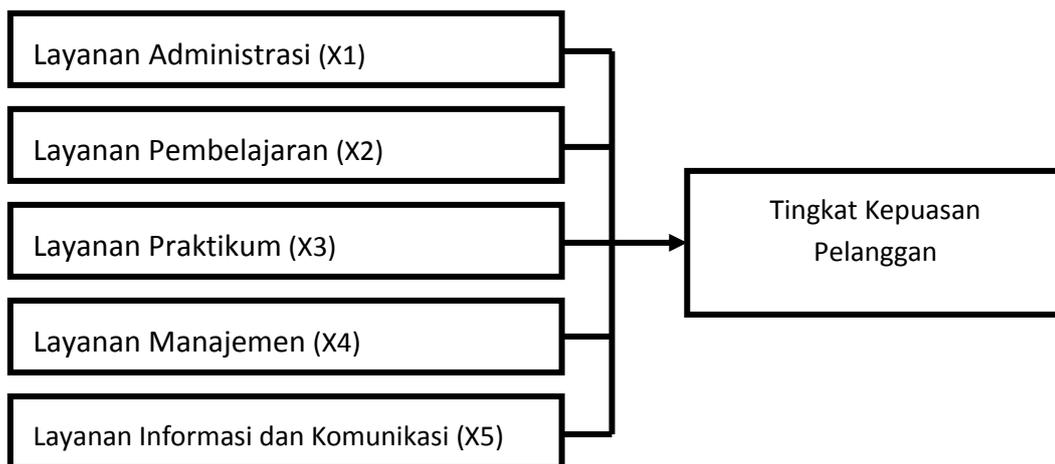
Berdasarkan uraian-uraian tersebut dapat dirancang alur pikir sebagai berikut :

Gambar 1
Model Konsep



Berdasarkan rancangan alur pikir yang diajukan, tujuan yang hendak dicapai serta kajian pustaka, maka hipotesis yang diajukan sebagai pola pengamatan dalam penelitian ini sebagai berikut :

Gambar 2
Model Hipotesis



Berdasarkan rancangan Alur Pikir dan rancangan Model Hipotesis yang telah dipaparkan, maka hipotesis dirumuskan sebagai berikut :

1. Kualitas Jasa (pelayanan) yang meliputi variabel (X1), (X2), (X3), (X4) dan (X5) baik secara simultan maupun secara parsial mempengaruhi (Y).
2. Variabel (X1) berpengaruh signifikan terhadap (Y).
3. Variabel (X2) berpengaruh signifikan terhadap (Y).
4. Variabel (X3) berpengaruh signifikan terhadap (Y).
5. Variabel (X4) berpengaruh signifikan terhadap (Y).
6. Variabel (X5) berpengaruh signifikan terhadap (Y).

Sedangkan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian yang menfokuskan pada dimensi kualitas Layanan Administrasi, Layanan Pembelajaran, Layanan Praktikum, Layanan Manajemen, dan Layanan Informasi dan Komunikasi ini adalah untuk:

1. Mengidentifikasi dimensi kualitas pelayanan yang dilakukan Jurusan Adm. Bisnis terhadap kepuasan konsumen. Dalam aspek ini akan diidentifikasi dua hal, yaitu:
 - a. Cara-cara yang digunakan Jurusan Adm. Bisnis untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

- b. Strategi dan langkah kegiatan yang dilakukan oleh Jurusan Adm. Bisnis dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.
2. Menguji dimensi kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan konsumen serta dilakukan pengujian untuk menemukan dimensi kualitas pelayanan yang pengaruhnya dominan terhadap kepuasan konsumen Jurusan Adm. Bisnis.

Penelitian ini dapat juga memberikan manfaat bagi banyak pihak. Adapun manfaatnya antara lain:

1. Keterlibatan mahasiswa terutama semester akhir akan sangat bermanfaat bagi pengembangan wawasan dan pengalaman meneliti khususnya dalam penyelesaian laporan tugas akhir mahasiswa Diploma III dan/atau IV dalam kaitannya dengan Triple Matakuliah Kebijakan, yaitu Formulasi Kebijakan Publik, Implementasi Kebijakan Publik dan Analisis Kebijakan Publik.
2. Bagi Polnep hal ini sangat baik sebagai evaluasi pelayanan Penjaminan Mutu khususnya pada unit layanan akademik di Jurusan dan Bagian Akademik dan Kemahasiswaan melalui Wakil Manajemen Mutu (WMM) dan Unit Penjaminan Mutu (UPM) .

Bertitik tolak uraian di atas menunjukkan adanya indikasi permasalahan yang dirumuskan sebagai yaitu : Pertama, bagaimana Kualitas Pelayanan yang diberikan Jurusan Adm. Bisnis Polnep ditinjau dari kesenjangan antara Kinerja dan harapan konsumen? Kedua, bagaimana peranan variabel Kualitas Pelayanan yaitu Layanan Administrasi, Layanan Pembelajaran, Layanan Praktikum, Layanan Manajemen, dan Layanan Informasi dan Komunikasi baik secara simultan maupun parsial terhadap variabel Tingkat Kepuasan Konsumen ? Ketiga, berdasarkan pada variabel Kualitas Pelayanan yang ada, variabel manakah yang mempunyai peranan dominan terhadap variabel Tingkat Kepuasan Konsumen?

II. RERANGKA TEORI

Proses pembelajaran dilakukan sangat terkait dengan Sistem Pendidikan yang biasa dikenal sebagai *The Five Pillars of Education*, yaitu; (1) Sistem Manajemen (2) Staf Pengajar, (3) *Supporting Staff*, (4) Sistem Pembelajaran, dan (5) Sarana dan Prasarana. (Jacques Delors, 2004:37). Tentu berbagai upaya keras telah dilakukan pemerintah demi peningkatan kualitas dan pemerataan kesempatan untuk memperoleh pelayanan prima pada sektor publik yang memadai, termasuk di dalamnya adalah sektor pendidikan. Kita tentu sangat tidak berharap munculnya indikasi yang dapat merugikan banyak pihak dalam pelayanan pendidikan ini. Misalnya informasi tentang layanan pembelajaran, beasiswa, kompetensi, Program Kreativitas Mahasiswa, dan lain-lain.

Kondisi seperti ini menjadikan konsumen akan lebih menuntut pelayanan yang lebih baik dan sesuai dengan kebutuhannya, sehingga mereka lebih teliti dan kritis dalam memilih segala sesuatu yang dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhannya. Murdifin menyatakan bahwa trend kebutuhan terhadap ragam dan mutu jasa adalah searah dengan perkembangan kualitas hidup dan pendapatan masyarakat (Murdifin, 2001).

Sebagian besar sektor publik menyadari pentingnya kepuasan konsumen dan mempunyai batasan anggaran (*budget constraint*) untuk pelayanan konsumen. Meskipun terdapat kendala, pemimpin dalam organisasi sektor publik harus secara terus-menerus meningkatkan kualitas pelayanan (R.L.Snipes, 2006). Seberapa besar keterkaitan dan hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen, Cronin (2009) mengemukakan bahwa : “*Service is an antecedent of consumer satisfaction and that consumer satisfaction exerts a stronger influence on purchase intentions than does service quality*”. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan lembaga. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan lembaga untuk memahami dengan seksama harapan konsumen serta kebutuhan mereka. Dengan demikian lembaga atau instansi dapat meningkatkan kepuasan konsumen dimana lembaga

memaksimalkan pengalaman konsumen yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman konsumen yang kurang menyenangkan. Pada gilirannya, kata Tjiptono, 2001, kepuasan konsumen dapat menciptakan kesetiaan dan loyalitas konsumen kepada lembaga yang memberikan kualitas memuaskan.

Kualitas layanan yang diberikan kepada konsumen akan membawa konsekuensi perilaku konsumen yang bersifat defeksi maupun retensi, yang akhirnya berdampak kepada profitabilitas (dalam bentuk lain dapat juga benefitabilitas) dan loyalitas. Konsekuensi perilaku dari kualitas layanan dapat dilihat sebagai tanda terjadinya retensi atau defeksi (Zeithaml, Berry dan Parasuraman, 2006). Dalam penelitiannya yang bertujuan untuk mengkuantifikasi dampak finansial dari defeksi dengan mengkaji dampak penanganan keluhan pada retensi konsumen, dengan hasil yang menunjukkan bahwa sumberdaya lembaga lebih baik digunakan untuk mempertahankan konsumen. Kepuasan konsumen memegang peran yang penting dan kritis bagi kelangsungan dan perkembangan kehidupan suatu lembaga. Dengan mendengarkan konsumen (dan kemudian merespon keinginan/permintaan) maka akan memberikan hasil yang lebih memuaskan dan membuat konsumen menjadi loyal (A. E. Erlinger et al. 2009). Menurut Wyckof yang dikutip oleh Tjiptono (2001), kualitas jasa merupakan tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Kualitas ini diberikan kepada konsumen untuk memenuhi ekspektasi konsumen dengan menyediakan produk dan layanan pada suatu tingkat prestasi yang dapat diterima dan menciptakan “nilai” bagi konsumen serta menghasilkan profit atau benefit bagi lembaga (Stenny, 2001).

III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan selama 6 bulan dengan lokasinya adalah Lembaga Layanan Publik sektor pendidikan yaitu Jurusan Administrasi Bisnis Polnep. Alat pengukuran yang digunakan yaitu skala yang dikembangkan oleh Likert.

Penelitian merupakan proses rangkaian langkah-langkah yang dikerjakan secara terencana dan sistematis guna mendapatkan pemecahan masalah atau mendapatkan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan tertentu. Jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian eksplanatory.

Selanjutnya melakukan Analisis Inferensial dengan memakai data yang berasal dari responden diteliti dan dianalisa dengan analisis ini karena pengolahannya berasal dari data yang berwujud angka-angka statistik yang kemudian ditarik suatu kesimpulan. Analisis Regresi Linier Berganda dilakukan untuk menyatakan seberapa besar pengaruh variabel tergantung terhadap variabel bebas dengan rumus yang dipakai sesuai dengan pendapat Sugiyono (2002), yaitu:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n \quad (1)$$

Keterangan:

Y = variabel terikat
 a = konstanta
 b₁, b₂, ..., b_n = koefisien regresi untuk X₁, X₂, X₃, X₄
 X₁, X₂, ..., X_n = variabel bebas

Selanjutnya dilakukan Analisis Regresi Parsial. Fungsi analisis ini untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel bebas yang lain, sehingga dapat diketahui variabel mana yang dominan berpengaruh diantara variabel bebas yang ada. Rumus untuk analisis regresi linier berganda adalah :

$$t = \frac{b_i}{S_e(b_i)} \quad (2)$$

Keterangan :

b_i = penduga bagi β₁

Se (bi) = standar error dari β_1

Pengujian yang dilakukan sesuai tingkat signifikan yaitu 0,05. Jika diperoleh probabilitas t hitung (p)>0,05 maka H_0 diterima. Sebaliknya apabila diperoleh probabilitas t hitung (p) \leq 0,05 maka H_0 ditolak, yang berarti variabel-variabel bebas yang diuji berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat.

IV. PENYAJIAN DATA

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui validitas instrument apakah kuisioner dapat dipakai untuk mengukur variabel. Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Jasa Layanan dan Kepuasan Pelanggan diperoleh data bahwa seluruh variabel baik Variabel X (Kualitas Jasa Layanan dengan 5 buah variable turunannya) maupun Y (Kepuasan Pelanggan) diperoleh skor di atas 0,3. Ini berarti semuanya valid.

Demikian juga hasil Uji Reliabilitas, bahwa seluruh Variabel X mulai dari X1 sampai X5 dan Variabel Y semuanya dengan koefisien alpha lebih besar dari 0,6. Ini bermakna semua item adalah reliable. Untuk memberikan gambaran dan mendukung analisis kuantitatif mengenai variabel-variabel Layanan Administrasi, Layanan Pembelajaran, Layanan Praktikum, Layanan Manajemen, dan Layanan Informasi dan Komunikasi maka akan dilakukan Analisis Statistik Deskriptif. Analisis ini dilakukan untuk mengkaji bagaimana respon yang diberikan pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat diambil beberapa simpulan dari hipotesis pertama yang menganalisis secara simultan, yaitu berdasarkan pengolahan data, diperoleh hasil sebagai berikut:.

Tabel 1
Distribusi Frekuensi Item Variabel Layanan Administrasi (X1)

No	Item	f	Skor					Mean
		Total	1 f %	2 f %	3 f %	4 f %	5 f %	
1	X _{1.1}	150	0	2,0	24,0	56,0	17,0	6,37
2	X _{1.2}	150	2	4,0	22,0	60,0	12,0	6,23
3	X _{1.3}	150	2	2,0	16,0	50,0	30,0	6,55
4	X _{1.4}	150	4	0,0	10,0	54,0	32,0	6,68
5	X _{1.5}	150	2	2,0	12,0	62,0	22,0	6,25
6	X _{1.6}	150	4	0,0	14,0	58,0	24,0	6,02

Mean Skor Variabel = 6,35

Keterangan :

X1 : Layanan Administrasi

X1.1 : Persiapan Perkuliahan/Kalender Akademik

X1.2 : Beban Ajar Dosen

X1.3 : Hasil Belajar

X1.4 : Sistem SO/DO

X1.5 : Sistem Kompensasi

X1.6 : Staf Administrasi yang Profesional

Dari Tabel 1 Variabel X1 Layanan Administrasi ini, mulai X1.1 sampai X1.6 semuanya mendapat tanggapan yang menyatakan setuju dari responden bahwa Layanan Administrasi yang bagus, karena semuanya mendapat Mean Skor Variable-nya 6,35.

Tabel 2
Distribusi Frekuensi Item Variabel Layanan Pembelajaran (X2)

No	Item	f	Skor					Mean
		Total	1	2	3	4	5	
			f %	f %	f %	f %	f %	
1	X _{2.1}	150	2	4,0	8,0	68,0	18,0	6,76
2	X _{2.2}	150	2	4,0	10,0	64,0	20,0	5,86
3	X _{2.3}	150	0	2,0	20,0	48,0	30,0	6,42
4	X _{2.4}	150	0	0,0	22,0	50,0	28,0	6,31

Mean Skor Variabel = 6,83

Keterangan :

X2 : Variabel Layanan Pembelajaran

X2.1 : Kehadiran Dosen

X2.2 : Metode Pembelajaran

X2.3 : Media Pembelajaran

X2.4 : Sistem Evaluasi Pembelajaran

Selanjutnya dari Tabel 2 item Layanan Pembelajaran (X2) dari 150 orang responden dapat disimpulkan sangat disetujui karena seluruh hal yang berhubungan dengan pembelajaran baik mengenai kehadiran dosen, metode pembelajaran, penggunaan media dan sistem evaluasi yang baik, sehingga persepsi responden demikian bagus. Skor yang diberikanpun sampai pada Mean Skor Variable-nya 6,83.

Tabel 3
Distribusi Frekuensi Item Variabel Layanan Manajemen (X3)

No	Item	f	Skor					Mean
		Total	1	2	3	4	5	
			f %	f %	f %	f %	f %	
1	X _{3.1}	150	2	2,0	10,0	64,0	20,7	5,88
2	X _{3.2}	150	0	4,0	12,0	60,0	20,0	5,97
3	X _{3.3}	150	0	4,0	24,0	52,0	30,0	5,58

Mean Skor Variabel = 5,74

Keterangan :

X3 : Variabel Layanan Manajemen

X3.1 : Peraturan Jurusan

X3.2 : Reward and punishment

X3.3 : Penerapan kebijakan keterlambatan mahasiswa

Berdasarkan Tabel 3 semua jawaban responden untuk item Layanan Manajemen (X3) tersebut dapat disimpulkan bahwa mulai X3.1 sampai X3.3 semuanya mendapat tanggapan yang menyatakan setuju dari responden bahwa Layanan Administrasi yang cukup bagus, karena semuanya mendapat

Mean Skor Variable-nya 5,74. Kondisi ini dibarengi dengan harapan kedepan agar lebih dan terus ditingkatkan..

Tabel 4
Distribusi Frekuensi Item Variabel Layanan Praktikum (X4)

No	Item	f	Skor					Mean
		Total	1	2	3	4	5	
			f %	f %	f %	f %	f %	
1	X _{4.1}	150	0	2,0	10,0	72,0	16,0	6,52
2	X _{4.2}	150	0	2,0	14,0	70,0	14,0	6,36
3	X _{4.3}	150	0	0,0	22,0	58,0	20,0	5,82
4	X _{4.3}	150	0	0,0	24,0	60,0	16,0	6,22

Mean Skor Variabel = 6,23

Keterangan :

- X4 : Variabel Layanan Praktikum
- X4.1 : Persiapan Praktikum
- X4.2 : Peraturan Praktikum
- X4.3 : Kelengkapan pelaksanaan praktikum
- X4.4 : Supporting Staff (teknisi laboratorium)

Dari Tabel 4, selanjutnya item Layanan Praktikum (X4) dari 150 orang responden dapat disimpulkan sangat disetujui karena seluruh hal yang berhubungan dengan layanan praktikum baik mengenai persiapan, peraturan praktikum (peraturan dalam ruang laboratorium dan praktik di lapangan (Program PL-Praktik Lapangan), kelengkapan dan proses pelaksanaan praktikum yang baik, serta teknisi yang cukup dapat diandalkan sehingga persepsi responden lumayan bagus. Skor yang diberikanpun sampai pada Mean Skor Variable-nya 6,23.

Tabel 5
Distribusi Frekuensi Item Variabel Layanan Informasi dan Komunikasi (X5)

No	Item	f	Skor					Mean
		Total	1	2	3	4	5	
			f %	f %	f %	f %	f %	
1	X _{5.1}	150	2	4,0	8,0	68,0	18,0	5,92
2	X _{5.2}	150	2	4,0	10,0	64,0	20,0	5,86
3	X _{5.3}	150	0	2,0	20,0	48,0	30,0	6,02

Mean Skor Variabel = 5,93

Keterangan :

- X5 : Layanan Informasi dan Komunikasi (X5)
- X5.1 : Informasi Akademik
- X5.2 : Informasi Kemahasiswaan
- X5.3 : Komunikasi Jurusan dengan Mahasiswa

Dari Tabel 5, berdasarkan semua jawaban responden untuk item Layanan Informasi dan Komunikasi (X5) tersebut dapat disimpulkan bahwa mulai X5.1 sampai X5.3 semuanya mendapat tanggapan yang menyatakan setuju dari responden bahwa Layanan Informasi dan Komunikasi yang cukup bagus, karena semuanya mendapat Mean Skor Variable-nya 5,93. Kondisi ini dibarengi dengan harapan kedepan agar lebih dan terus ditingkatkan terutama dalam hal komunikasi jurusan dengan mahasiswa.

Tabel 6
Distribusi Frekuensi Item Variabel Tingkat Kepuasan Pelanggan (Y)

No	Item	f	Skor					Mean
		Total	1	2	3	4	5	
			f %	f %	f %	f %	f %	
1	Y _{1.1}	150	2	4,0	8,0	68,0	18,0	5,92
2	Y _{1.2}	150	2	4,0	10,0	64,0	20,0	5,86

Mean Skor Variabel = 5,99

Keterangan :

Y :Tingkat Kepuasan Pelanggan

Y1.1 : Kepuasan terhadap Pelayanan Jurusan

Y1.2 : Kepuasan terhadap Kinerja Jurusan

Berdasarkan Tabel 6 Variabel Tingkat Kepuasan Pelanggan (Y) dijabarkan menjadi 2 item. Item kepuasan terhadap Pelayanan Jurusan (Y1.1) oleh 102 dari 150 orang responden (68,0%) dinilai setuju terhadap Kualitas Layanan , bahkan 27 orang responden (18,0%) menjawab sangat setuju.

Item yang kedua adalah kepuasan terhadap Kinerja Jurusan (Y1.2), dijawab oleh 96 orang responden (51,8%) dengan setuju, 30 orang responden (20,0%) dengan sangat setuju, bahwa kinerja jurusan Administrasi Bisnis memang sudah bagus. Kiranya sangat pantas kalau jurusan ini dalam menjalankan dan menyelenggarakan seluruh aktivitasnya sudah berdisiplin, profesional dan akuntabel.

Dari variabel Kepuasan Pelanggan dapat disimpulkan bahwa Tingkat Kepuasan Pelanggan pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Pontianak adalah terpuaskan dengan skor rata-rata variabel sebesar 5,99. (mendekati koefisien 6,00).

Sedangkan dari hipotesis kedua dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel Layanan Administrasi (X1) dan variabel Layanan Pembelajaran (X2) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y). Secara parsial variabel Layanan Manajemen (X3), variabel Layanan Praktikum (X4) dan variabel Layanan Informasi dan Komunikasi (X5) tidak berpengaruh signifikan pada alpha 5% terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y).

V. DISKUSI

Baik secara simultan maupun parsial ternyata korelasi antara variabel dependen dengan independen masih terdapat angka koefisien yang tidak signifikan. Oleh karenanya, terhadap beberapa variabel yang tidak signifikan ini peneliti ingin menyarankan hal-hal antara lain agar pihak Jurusan Administrasi Bisnis Polnep lebih memperhatikan penanganannya baik secara intensif maupun ekstensif, baik kualitasnya maupun kuantitasnya. Perlu dilakukan evaluasi dan revisi atau bahkan direvitalisasi secara efektif dan efisien terhadap kebijakan yang pernah diterapkan, mungkin dalam hal man, money, materials dan policy..

VI. SIMPULAN, IMPLIKASI DAN KETERBATASAN PENELITIAN

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat diambil beberapa simpulan yaitu: Pertama, dari hipotesis pertama Layanan Administrasi yang diselenggarakan oleh Jurusan Administrasi mendapat tanggapan setuju dinyatakan telah bagus. Demikian juga untuk Layanan Pembelajaran, bahkan mendapat tanggapan yang lebih bagus lagi. Hal ini terjadi juga dengan variabel Layanan Praktikum yang mendapat pujian karena telah bagus melayani. Kedua, untuk Layanan Manajemen sedikit rendah ditanggapi responden karena semuanya mendapat Mean Skor Variable-nya 5,74. Kondisi ini dibarengi dengan harapan kedepan agar lebih dan terus ditingkatkan. Demikian juga dengan Layanan Informasi dan Komunikasi yang memperoleh nilai baik dari responden. Ketiga, dari hipotesis kedua dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel Layanan Administrasi dan variabel Layanan Pembelajaran berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan. Secara parsial variabel Layanan Manajemen, variabel Layanan Praktikum dan variabel Layanan Informasi dan Komunikasi tidak berpengaruh signifikan pada alpha 5% terhadap variabel Kepuasan Pelanggan.

Adapun implikasi dari hasil penelitian dapat dikemukakan bahwa Layanan Administrasi, Pembelajaran dan Layanan Praktikum yang diberikan oleh staf dan teknisi sudah bagus dan cukup terstandar. Namun cukup berbeda-beda dengan pemberian Layanan Manajemen dan Layanan Informasi dan Komunikasi yang tidak se-'hebat' ketiga buah layanan yang lainnya. Masih sangat diperlukan upaya dan kebijakan yang lebih bersungguh-sungguh dalam meningkatkan kualitas dan kuantitasnya.

Cukup disayangkan bahwa penelitian ini hanya dilakukan di Jurusan Administrasi Bisnis saja yang merupakan salah satu jurusan dari 8 jurusan yang ada, serta dari 26 unit kerja di lingkungan Politeknik Negeri Pontianak. Hal ini semata-mata hanya merupakan keterbatasan Peneliti baik dari segi waktu, tenaga maupun biaya.

Penelitian dalam skala kelembagaan mungkin akan lebih baik lagi, dan bahkan bisa sangat besar dampak dan implikasinya bagi keberlangsungan institusi ini kedepan.

REFERENSI

- Copyright ©. 2001. Productive Solutions Australia, Pty Ltd. All rights reserved. Sumber: <http://www.productivesolutions.com.au/competency.htm>).
- Dale, Edgar dalam Suryati, Nunung. 1995. Memilih Sumber Belajar, Bandung: Pusat Pengembangan Pendidikan Politeknik Ditjend Dikti Depdikbud.
- Delors, Jacques. 2004. Learning: The Treasure Within, Report to UNESCO of The International Commission on Education for The Twenty-first Century (Highlight), Paris-France: ISBN 92-3-103274 UNESCO Publishing, Promotion and Sales Division 7.
- Joni, T. Raka dalam Kusmana Pachrudin. 2000. Proses Belajar Mengajar, Bandung: Univ. Pendidikan Indonesia
- Junaedi, NS. 2005. Pendekatan dan Keterampilan Mengelola Kelas, Bandung: Pusat Pengembangan Pendidikan Politeknik Ditjend Dikti Depdikbud.
- Kerlinger, Fred N. 2000. Asas-Asas Penelitian Behavioral, Yogyakarta: Gadjahmada University Press.
- Magnasen, Vernon A. 2000. Teaching and Training: A Handbook for Instructor, London: Cambridge University Press.
- Miles, MB., dan Huberman AM. 2002. Analisis Data Kualitatif, Jakarta: Universitas Indonesia Press.

Nawawi, Hadari. 2000. *Metode Penelitian Sosial*, Jakarta: Kanisius.

Suhaeni, Tintin. 2005. *Rencana Pembelajaran (Lesson Plan)*, Bandung: Pusat Pengembangan Pendidikan Politeknik Ditjend Dikti Depdikbud.

_____. 2003. *Menilai Kemampuan Psikomotorik*, Bandung: Pusat Pengembangan Pendidikan Politeknik Ditjend Dikti Depdikbud.

Sutisna, Makmun. 2005. *Pembinaan dan Peningkatan Profesionalisme Pendidik*, Bandung: Pusat Pengembangan Pendidikan Politeknik Ditjend Dikti Depdikbud.

Politeknik Negeri Pontianak. 2004. *Ketentuan Akademik*. Pontianak: Politeknik Negeri Pontianak.

Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 232/U/2000 Tentang Pedoman Penyusunan Kurikulum Pendidikan Tinggi dan Penilaian Hasil Belajar Mahasiswa.

Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 045/U/2002 Tentang Kurikulum Inti.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (Propenas) 2000-2004.

Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional Nomor 20 Tahun 2003.

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen.