

PROGRAM DIPLOMA EKONOMIKA DAN BISNIS SEKOLAH VOKASI UNIVERSITAS GADJAH MADA

Oleh:

Kartini Indrawati dan Sri Utami

Abstract

This study aims to describe The Quality of The Academic Administration Service at Economic and Business Diploma Programm of Gadjah Mada University, uses the service quality model with the dimension of tangible, assurance, emphaty, reliability, dan responsiveness. The subject of the study is student college, with the sample of 100 respondents with the porpositive sampling technique. The data collection uses methods such as observation, documentation, and questionnaire as the main instrument. The analysis which is used is quantitative descriptive.

The result of the study shows that the value of the service at the dimension of tangible, assurance, dan emphaty as good. The average value of the service quality at the dimension of reliability, and responsiveness categorized as good enough. The actions that can be conducted to improve the service quality of the Economic and Bussiness Diploma Programm of Gadjah Mada University, for example are, the improvement of the internet connection; the increase the collection of the computers is needed.

Key word:Service Quality, Academic Administration Service

Pendahuluan

Di era globalisasi, setiap institusi pendidikan baik negeri maupun swasta harus mengantisipasi persaingan yang semakin ketat. Institusi pendidikan merupakan institusi penyedia layanan jasa, sehingga dalam memberikan pelayanan tidak hanya terfokus pada peningkatan mutu jasa yang mereka tawarkan, tetapi juga harus memperhatikan pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Dalam pernyataan ini yang dimaksud konsumen adalah mahasiswa. Pelayanan yang diberikan institusi pendidikan bertujuan untuk menciptakan kepuasan mahasiswa. Pada dasarnya, kepuasan mahasiswa didapatkan dari seberapa besar kepekaan institusi terhadap keinginan para mahasiswanya. Kepuasan mahasiswa merupakan hal yang penting karena dari mahasiswa yang merasa puas, akan dapat diketahui kualitas suatu institusi pendidikan. Kualitas adalah kunci yang menentukan

keberhasilan suatu usaha. Pada era saat ini dimana *Customer* memegang kendali maka pertanyaan mendasar yang harus dijawab oleh produser dalam menghasilkan produk/jasa adalah: “*what does the customer want to buy?*” Oleh karena *customer* diperebutkan oleh banyak pesaing, maka dibutuhkan *improvement* berkelanjutan terhadap proses yang digunakan untuk melayani *customer*.

Program Diploma Ekonomika dan Bisnis Sekolah Vokasi (EB SV) UGM terdiri dari tiga prodi yaitu Akuntansi, Manajemen, dan Ekonomika Terapan yang mempunyai mahasiswa pada lima tahun terakhir sebagai berikut:

Tabel 1
Mahasiswa Program Diploma Ekonomika dan Bisnis SV UGM
TA 2009/2010–2013/2014

Program Studi	2009	2010	2011	2012	2013	Jml
Akuntansi	256	285	306	296	205	1.348
Ekonomika Terapan	81	83	96	92	108	460
Manajemen	180	230	281	234	215	1.140
Jumlah	517	598	683	622	528	2.948

Sumber: daa.ugm.ac.id.

Untuk menunjang proses pelayanan bagi 2.948 mahasiswa, Program Diploma EB SV UGM menyelenggarakan pelayanan pengisian Kartu Rencana Studi (KRS) secara *Online*. Dari hasil observasi, peneliti menemukan permasalahan berikut: 1). Belum optimalnya jaringan yang dikelola oleh Pusat Data dan Informasi akademik Program Diploma EB SV UGM, sehingga ketika mahasiswa registrasi *online* (mengisi KRS) sering terjadi akses data yang lemah dan lambat serta kadang tidak berjalan sama sekali; 2). Kurangnya sarana penunjang teknologi informasi, yang menyebabkan kendala penerapan sistem layanan administrasi berbasis *online*, (komputer untuk mengakses layanan *online*); 3). Pegawai di Bagian Laboratorium Komputer hanya 3 orang, menyebabkan layanan kepada mahasiswa kurang maksimal (terjadi antrian) untuk mendapatkan layanan, serta menunggu perbaikan oleh tehniisi apabila komputer *trouble*.

Dari latar belakang masalah tersebut, dapat dirumuskan

permasalahan: “Bagaimana kualitas pelayanan administrasi akademik di Program Diploma Ekonomika dan Bisnis SV UGM?”

Kajian Literatur

1. Pengertian Kualitas

Menurut *American Society for Quality Control*, kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk/jasa dalam kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten, dengan kata lain kualitas produk/jasa adalah sejauh mana produk/jasa memenuhi spesifikasi-spesifikasinya. (Ririn, 2011:104). Goetsh dan Davis, dalam Tjiptono, (2004:51) mengemukakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Berdasarkan teori di atas, kualitas adalah suatu keseluruhan ciri dan karakteristik yang dimiliki suatu produk/jasa yang dapat memberikan kepuasan konsumen. Walaupun kualitas jasa lebih sulit didefinisikan dan dinilai daripada kualitas produk, konsumen tetap akan memberikan penilaian terhadap kualitas jasa.

2. Pengertian dan Karakteristik Jasa

Menurut Kotler & Keller, dalam Ririn (2011:3), jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksi jasa dapat berkaitan dengan produk fisik atau tidak. Sedangkan Zeithaml dan Bitner, dalam Yazid (2003:3) mendefinisikan jasa itu mencakup semua aktivitas ekonomi yang keluarannya bukanlah produk atau konstruksi fisik, yang secara umum konsumsi dan produksinya dilakukan pada waktu yang sama, dan nilai tambah yang diberikan dalam bentuk (kenyamanan, hiburan, kecepatan, dan kesehatan) yang secara prinsip *intangible* bagi pembeli pertamanya.

Jasa pada umumnya memiliki karakteristik yang berbeda jika dibandingkan dengan barang. Kotler dan Amstrong, dalam Tjiptono (2004:6) mendefinisikan jasa adalah tindakan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu badan usaha kepada pihak lain yang bersifat tidak terwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produksinya dapat berhubungan dengan produk fisik atau pun tidak. Sedangkan Payne (2000:8) mengemukakan jasa adalah suatu kegiatan yang memiliki beberapa unsur ketakberwujudan (*intangibility*) yang berhubungan dengannya, yang melibatkan beberapa interaksi dengan konsumen atau dengan *property* dalam kepemilikannya, dan tidak menghasilkan transfer kepemilikan. Perubahan kondisi mungkin saja terjadi dan produksi jasa bisa saja berhubungan atau bisa pula tidak berkaitan dengan produk fisik.

Dalam perusahaan jasa, pelanggan merupakan *input*. Jasa atau pelayanan yang disediakan oleh penyedia jasa tidak dapat dilaksanakan tanpa kehadiran pelanggan sebagai input pelayanan tersebut. Kepemilikan jasa juga hanya dapat dirasakan oleh pelanggan. Selain itu, informasi sebagai *input* juga diperlukan dalam perusahaan jasa. Jasa dalam kegiatan ekonomi mencakup aktivitas-aktivitas sejak dari industri manufaktur dan industri jasa itu sendiri yang berbeda-beda, sampai kepada jasa publik dari pemerintah dan organisasi nirlaba (Yazid, 2003:4).

Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa jasa pada dasarnya merupakan suatu kegiatan yang memiliki beberapa unsur ketidakberwujudan yang dapat diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lainnya dan memberikan berbagai manfaat bagi pihak-pihak yang terkait.

Setiap pemberi jasa perlu mengetahui, mengantisipasi, dan memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan dengan memperhatikan karakteristik jasa. Menurut Kotler dalam Tjiptono (2004:15) jasa memiliki empat karakteristik, yaitu: a). Tidak berwujud/*intangibility*: tidak seperti produk fisik, jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar atau dicium sebelum jasa itu dibeli; b). Tidak terpisahkan/*inseparability*. Jasa dijual, kemudian diproduksi

dan dikonsumsi pada saat yang sama. *Service Inseparability*/ketidakterpisahan jasa berarti jasa tidak dapat dipisahkan dari penyediannya/*providers*, baik penyedia/*provider*-nya berwujud manusia atau mesin. Jika karyawan jasa menyediakan jasa karyawan, maka karyawan merupakan bagian dari jasa; c). Bervariasi/*variability*: jasa itu sangat bervariasi karena tergantung pada siapa yang menyediakan dan dimana jasa itu dilakukan; d). Mudah lenyap/*perishability*: jasa tidak dapat disimpan.

Sedangkan menurut Griffin dalam Ririn (2004:3) jasa memiliki tiga karakteristik: a). *Intangibility*/tidak berwujud, Jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar, atau dicium sebelum jasa itu dibeli; b). *Unstorability*: jasa tidak mengenal persediaan/penyimpanan dari produk yang telah dihasilkan. Karakteristik ini juga disebut *inseparability* (tidak dapat dipisahkan), jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan; c). *Customization/Variability*: jasa didesain khusus yang memiliki berbagai jenis, tipe untuk kebutuhan pelanggan.

3. Pengertian Kualitas Pelayanan Akademik

Definisi kualitas pelayanan/jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Wyckof dalam Tjiptono (2004:59) kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service dan perceived service* (Parasuraman, et al.) dalam Tjiptono (2004:60). Jadi dapat disimpulkan kualitas Jasa adalah tingkat keunggulan yang diterima sama atau melebihi harapan.

Philip Kotler dalam Tjiptono (2004:61) mengatakan bahwa kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang/persepsi penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang/persepsi pelanggan. Pelangganlah yang mengkonsumsi dan

menikmati jasa perusahaan, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa. Sebuah perusahaan jasa dapat memenangkan persaingan dengan menyampaikan secara konsisten layanan yang bermutu lebih tinggi dibandingkan para pesaing dan yang lebih tinggi daripada harapan pelanggan. Harapan-harapan itu dibentuk oleh pengalaman di masa lalu, pembicaraan dari mulut ke mulut, dan iklan perusahaan jasa. Setelah menerima jasa yang dialami dengan jasa yang diharapkan, jika jasa yang dialami berada di bawah jasa yang diharapkan, pelanggan tidak berminat lagi terhadap penyedia jasa itu. Jika jasa yang dialami memenuhi atau melebihi harapan, mereka akan menggunakan penyedia jasa itu lagi. Kualitas jasa (*Service Quality*) dibangun atas adanya perbandingan 2 faktor utama yaitu persepsi pelanggan atas pelayanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (*expected service*).

Service Quality dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima/peroleh (Parasuraman, et. all.) dalam Lupiyoadi (2008:181). Sedangkan menurut Wayckof dalam Tjiptono, (2004:59) kualitas jasa pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan konsumen dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen, dengan kata lain ada 2 faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu harapan konsumen (*expectation*) dan kinerja lembaga yang dirasakan konsumen (*performance*).

Dari beberapa pernyataan tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan pelayanan yang diterima sama atau melampaui harapan mahasiswa dengan membandingkan antara pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang diharapkan.

Sementara itu yang dimaksud dengan pengertian akademik adalah keadaan orang-orang dapat menyampaikan dan menerima gagasan, pemikiran, ilmu pengetahuan dan sekaligus dapat mengujinya secara jujur, terbuka, dan leluasa (Fajar, 2002: 5). Kegiatan akademik meliputi tugas-tugas

yang dinyatakan dalam program perkuliahan antara lain registrasi, penyusunan jadwal kuliah, pengisian KRS, perkuliahan, penyusunan jadwal ujian, pelaksanaan ujian, proses penerbitan KHS, tugas akhir, dan wisuda.

Berdasarkan pengertian kualitas pelayanan dan pengertian akademik, maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan kualitas pelayanan akademik adalah tingkat keunggulan pelayanan yang diterima sama atau melampaui harapan mahasiswa, terkait dengan ilmu pengetahuan, pemikiran, dan gagasan untuk memenuhi tingkat keunggulan yang diharapkan.

4. Dimensi Kualitas Jasa

Menurut Zeithaml et.al, dalam Tjiptono (2007:273) dimensi pelayanan jasa terdiri atas unsur: a). *Tangible*/bukti fisik, kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensi dirinya, misalnya gedung, fasilitas teknologi, penampilan karyawannya, dan sebagainya lebih menekankan pada bukti secara fisik atau dapat diraba keberadaannya; b). *Reliability*/keandalan, didefinisikan sebagai kemampuan untuk melakukan janji layanan yang akurat dan dapat diandalkan; c). *Responsiveness*/daya tanggap, adalah kesediaan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat waktu; d). *Assurance*/jaminan didefinisikan sebagai pengetahuan, keramahan dan kemampuan dari para karyawan organisasi untuk menanamkan rasa keyakinan dan kepercayaan kepada konsumen; e). *Empathy*/perhatian, berkaitan dengan memperlakukan konsumen secara individu dalam memberikan layanan.

Sedangkan dimensi kualitas jasa menurut Parasuraman, dkk dalam Tjiptono (2004:70) adalah: a). Bukti Fisik/*tangibles*, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi; b). Keandalan/*reliability*, yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan; c). Daya tanggap/*responsiveness*, keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap; d). Jaminan/*assurance*, mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan

sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan; e). Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Dalam penelitian ini dimensi kualitas jasa yang dipergunakan adalah menurut pendapat Parasuraman, dkk yang meliputi: a). Bukti Fisik, a.l.; kerapian petugas, keadaan ruang kuliah; b). Keandalan, antara lain menyampaikan informasi dengan jelas (dosen kosong/mundur); c). Daya Tanggap; dapat berarti respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat, yang meliputi kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani masalah (listrik mati, LCD rusak, dll); d). Jaminan; mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan; e). Kepastian serta perhatian, antara lain menjalin komunikasi dengan mahasiswa secara ramah, pengelola dan dosen peduli kepada mahasiswa tanpa membedakan.

Metode Penelitian

Metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Teknik pengumpulan data: 1). *Interview/wawancara*; 2). *Kuesioner*; dan 3). *Observasi/pengamatan*. Teknik Pengambilan Sampel menggunakan *Random Sampling*. Populasi adalah mahasiswa Program Diploma EB SV UGM yang terdaftar pada semester Genap 2013/2014 berjumlah 1.255 mahasiswa. Adapun sampel 100 mahasiswa. Sedangkan tehnik analisis data yang digunakan deskriptif kuantitatif.

Kriteria penentuan bobot jawaban responden dengan Skala Likert, yaitu skala yang digunakan untuk mengukur persepsi, sikap atau pendapat seseorang atau kelompok mengenai sebuah peristiwa atau fenomena sosial berdasarkan tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan (Erwan, 2007:63). Selanjutnya untuk memudahkan perhitungan disusun dalam bentuk interval,

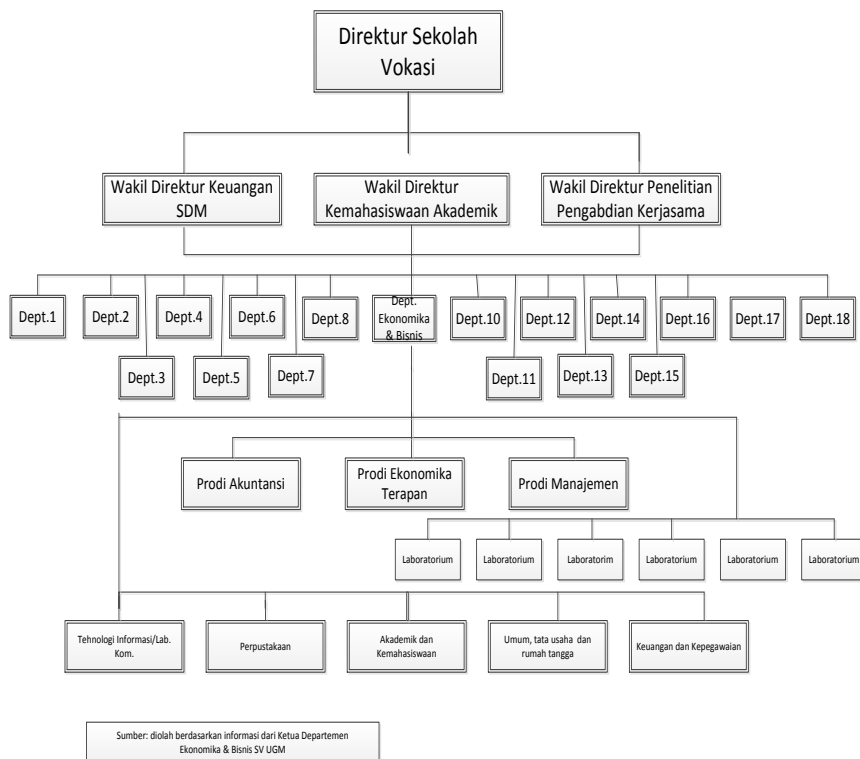
sehingga tersusun skala interval sebagai berikut: 1). 100–180 (Tidak baik); 2). 181–260 (Kurang baik); 3). 261–340 (Cukup baik); 4). 341–420 (Baik); 5). 421–500 (Sangat baik)

Pembahasan

Tahun 2008, berdasarkan Peraturan Rektor UGM Nomor 518/P/SK/HT/2008 tentang pengalihan Program Diploma di lingkungan masing-masing Fakultas ke dalam Sekolah Vokasi, maka Program Diploma EB bergabung dalam Sekolah Vokasi UGM dengan nama Program Diploma Ekonomika dan Bisnis SV UGM.

Dalam melaksanakan kegiatan proses belajar mengajar di Program Diploma EB SV UGM, sumber daya manusia yang dimiliki terdiri: dosen tetap 23 orang, tenaga administrasi 16 orang, tenaga pendukung 7, tenaga kontrak 10 orang.

1. Struktur Organisasi



Uraian tugas Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan adalah: Melayani kegiatan registrasi dan heregistrasi; Mencek data registrasi mahasiswa; Menyusun konsep jadwal perkuliahan; Membuat konsep kalender akademik; Memberikan *password* kepada mahasiswa; Melayani KRS *Online*; Mencetak KRS; Mencetak Presensi Perkuliahan; Mencetak daftar hadir dosen; Pengandaan bahan kuliah dan silabi; Melayani dosen tamu; Menyusun jadwal ujian UTS dan UAS; Menggandakan soal ujian dan menyusun jadwal pengawas; 14). Mencetak presensi ujian; Membuat daftar dan jadwal pengawas; Menggandakan soal ujian; Mengumpulkan nilai ujian ; Mengentri nilai ujian dalam SIA; Mencetak KHS/daftar nilai; Melayani penyelenggaraan ujian komprehenship; Memproses Yudisium/surat keterangan lulus sementara; Membuat laporan wisuda; Membuat laporan beasiswa; Mengolah data wisuda; Melayani permohonan surat cuti kuliah; Melayani permohonan surat ijin aktif kuliah; Melayani permohonan surat keterangan ijazah yang rusak/salah tulis/pengganti ijazah hilang; Melayani surat keterangan masih kuliah; Melayani surat perpanjangan studi; Melayani surat keterangan dosen mengajar; Melayani surat ijin magang; Melayani surat ijin mencari data; Memproses alih kredit; dan Membuat laporan EPSBED.

2. Data Responden

Karakteristik responden berdasarkan usia, jenis kelamin, dan tingkat semester adalah sebagai berikut:

a. Usia

Tabel 2
Karakteristik Responden berdasarkan Usia

Usia (tahun)	Jumlah Responden	
	(orang)	(%)
<19	28	28
19–20	68	68
>20	4	4
Jumlah	100	100

Sumber: Data Primer, 2014

Tabel 2 menunjukkan responden yang berusia 19–20 tahun 68%, <19 tahun 28%, dan >20 tahun 4%. Dengan demikian dapat diketahui bahwa mayoritas responden berusia 19–20 tahun.

b. Jenis Kelamin

Tabel 3
Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	
	(orang)	(%)
Laki-laki	37	37
Perempuan	63	63
Total	100	100

Sumber: Data Primer 2014

Tabel 3 menunjukkan responden laki-laki sebanyak 37% dan perempuan 63%. Dengan demikian mayoritas responden dalam penelitian ini perempuan, proporsional dengan data dari Direktorat Administrasi Akademik (DAA) yaitu mahasiswa laki-laki 546 orang, perempuan 709 orang.

c. Semester

Tabel 4
Sebaran Responden Berdasarkan Tingkat di Semester Genap 2013/2014

Semester	Jumlah Responden	
	(orang)	(%)
II	68	68
IV	29	29
VI	3	3
Jumlah	100	100

Sumber: Data Primer 2014

Tabel 4 menunjukkan sebaran responden semester II sebanyak 68%, semester IV 29% dan semester VI 3%. Dengan demikian mayoritas responden adalah mahasiswa aktif semester II, karena mahasiswa semester VI yang masih aktif/belum lulus di TA 2013/2014 sangat sedikit.

3. Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik di Program Diploma EB SV UGM

a. Indikator *Tangibles*/Bukti Langsung meliputi:

Tabel 5
Jawaban Responden Terhadap Sub Indikator Bukti Langsung

No.	Sub Indikator <i>Tangibles/Bukti Langsung</i>	Alternatif Jawaban					Total Skor
		SB (5)	B (4)	CB (3)	KB (2)	TB (1)	
1.	Kerapian Penampilan Petugas	10	63	26	1	0	382
2.	Keadaan Ruang Kuliah	7	53	40	0	0	367
3.	Kelengkapan Sarana Prasarana	15	51	32	2	0	379
4.	Kemudahan Pengisian Formulir	2	52	45	1	0	355
5.	Jumlah mahasiswa per kelas	8	53	35	3	1	364

Sumber: Data Primer, diolah 2014

Tabel 5 nomor 1 menunjukkan 10 orang menjawab sangat baik, 63 menjawab baik, 26 menjawab cukup baik, dan seorang menjawab kurang baik, serta tidak ada responden yang menilai bahwa kerapian penampilan petugas tidak baik. Skor 382 (341–420) dikategorikan baik, menunjukkan rata-rata responden menilai penampilan petugas ketika memberikan pelayanan akademik adalah baik, karena dalam kesehariannya semua petugas selalu memakai seragam selama jam kerja/kantor.

Tabel 5 nomor 2 menunjukkan 7 orang menjawab sangat baik, 53 menjawab baik, 40 menjawab cukup baik terhadap pernyataan keadaan ruang kuliah. Berdasarkan data tersebut, tidak ada responden yang menilai bahwa keadaan ruang kuliah kurang baik maupun tidak baik. Skor 367 (341-420) dikategorikan baik, menunjukkan rata-rata responden menilai keadaan ruang kuliah baik, dapat dilihat dengan adanya penerangan cukup, lantai semua ruangan selalu bersih, serta tersedia tempat sampah di semua kelas.

Tabel 5 nomor 3 menunjukkan 15 orang menjawab sangat baik, 51 menjawab baik, 32 menjawab cukup baik, 2 menjawab kurang baik, dan

tidak ada responden yang menilai bahwa kelengkapan sarana dan prasarana tidak baik. Skor 379 (341–420) dikategorikan baik, menunjukkan rata-rata responden menilai kelengkapan sarana prasarana di Program Diploma EB SV UGM baik. Terbukti dengan adanya ruang Laboratorium Komputer, anjungan komputer di setiap lantai, dan LCD di setiap kelas.

Tabel 5 nomor 4 menunjukkan 2 orang menjawab sangat baik, 52 menjawab baik, 45 menjawab cukup baik, 1 menjawab kurang baik terhadap pernyataan kemudahan pengisian formulir. Berdasarkan data tersebut tidak ada responden yang menilai bahwa kemudahan pengisian formulir tidak baik. Skor 355 (341-420) dikategorikan baik, dapat dilihat dari pengisian formulir yang sederhana (Formulir cari data, Formulir magang, Formulir Surat keterangan masih kuliah, dll), serta waktu tunggu yang tidak lama.

Tabel 5 nomor 5 menunjukkan 8 orang menjawab jumlah mahasiswa per kelas sangat baik, 53 menjawab baik, 35 menjawab cukup baik, 3 menjawab kurang baik, dan seorang menjawab tidak baik. Skor 364 (341-420) dapat diartikan jumlah mahasiswa per kelas baik.

Berdasarkan deskripsi tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa indikator *tangible*/bukti langsung yang meliputi: kerapian penampilan petugas, keadaan ruang kuliah, kelengkapan sarana prasarana, kemudahan pengisian formulir, dan jumlah mahasiswa tidak melebihi kapasitas ruang kelas yang tersedia, masuk dalam kategori baik.

a. Indikator *Reliability*/Keandalan

Tabel 6
Jawaban Responden Terhadap Sub Indikator Keandalan

No.	Sub Indikator <i>Reliability</i> /Keandalan	Alternatif Jawaban					Total Skor
		SB (5)	B (4)	CB (3)	KB (2)	TB (1)	
1.	Kemudahan Pelayanan	8	37	42	12	1	339

2.	Ketepatan Jam Mengajar Dosen	0	46	52	2	0	344
3.	Kejelasan Pemberian Informasi	2	38	51	9	0	333

Sumber: Data Primer, diolah 2014

Tabel 6 nomor 1 menunjukkan 8 orang menjawab sangat baik, 37 menjawab baik, 42 menjawab cukup baik, 12 menjawab kurang baik, dan seorang menjawab tidak baik. Skor 339 (261–340) cukup baik. Mengingat hasil analisis menyatakan kemudahan pelayanan cukup baik, maka perlu peningkatan dalam kemudahan pelayanan, antara lain dengan menambah anjungan komputer di setiap lantainya dan *Wifi* yang mudah diakses di Lokasi Program Diploma EB SV UGM.

Tabel 6 nomor 2 menunjukkan 46 responden menjawab baik, 52 menjawab cukup baik, 2 menjawab kurang baik, dan tidak ada responden yang menjawab sangat baik maupun tidak baik. Skor 344 (341–420) dikategorikan baik, menunjukkan ketepatan jam mengajar dosen di Program Diploma EB SV UGM.

Table 6 nomor 3 menunjukkan 2 orang menjawab sangat baik, 38 menjawab baik, 51 menjawab cukup baik, 9 menjawab kurang baik, dan tidak ada responden yang menjawab tidak baik. Skor 333 (261–340) masuk kategori cukup baik. Dalam hal kejelasan pemberian informasi oleh staf/karyawan kadang tidak sejelas yang diinginkan mahasiswa, hal ini sering terjadi karena pemberitahuan oleh dosen via telepon dan penerima telepon belum menyampaikan ke semua staf bagian akademik, sehingga ada staf yang belum dapat menginformasikan ke mahasiswa terkait dengan dosen kosong/mundur maupun jadwal pengganti.

Berdasarkan hasil kuesioner di atas dapat disimpulkan bahwa indikator *reliability*/keandalan yang terdiri atas 3 sub indikator, hanya sub indikator ketepatan jam mengajar dosen yang masuk dalam kategori baik. Sementara 2 sub indikator yang lain, yaitu kemudahan pelayanan dan kejelasan pemberian informasi masuk kategori cukup baik.

c. Indikator *Responsiviness*/Daya Tanggap.

Tabel 7
Jawaban Responden Terhadap Sub Indikator Daya Tanggap

No.	Sub Indikator <i>Responsiviness/Daya Tanggap</i>	Alternatif Jawaban					Total Skor
		SB (5)	B (4)	CB (3)	KB (2)	TB (1)	
1.	Respon Karyawan terhadap Permasalahan	12	48	40	0	0	372
2.	Kemampuan Mengatasi Keluhan Mahasiswa	2	39	53	6	0	337
3.	Kecepatan Karyawan dalam Menangani Permasalahan	6	43	47	4	0	351
4.	Kejelasan dalam Memberi Informasi Pelayanan	3	45	47	5	0	346

Sumber: Data Primer, diolah 2014

Tabel 7 nomor 1 menunjukkan 12 responden menjawab respon karyawan terhadap permasalahan sangat baik, 48 menjawab baik, 40 menjawab cukup baik, dan tidak ada responden yang menjawab kurang baik maupun tidak baik. Skor 372 (341–420) dikategorikan baik, menunjukkan respon karyawan terhadap permasalahan di Program Diploma EBSV UGM adalah baik. Hal ini dapat dilihat dengan adanya kesigapan petugas menangani masalah listrik mati, LCD rusak, maupun komputer macet sehingga jam perkuliahan tidak terganggu terlalu lama.

Tabel 7 nomor 2 menunjukkan 2 orang menjawab sangat baik, 39 menjawab baik, 53 menjawab cukup baik, 6 menjawab kurang baik, dan tidak ada responden yang menjawab tidak baik. Skor 337 (261–340) dikategorikan kemampuan mengatasi keluhan mahasiswa cukup baik, sejauh ini petugas telah bersikap bijaksana dalam mengatasi keluhan mahasiswa. Demi kelancaran tugas, biasanya petugas memberikan pengertian/penjelasan kepada mahasiswa apalagi terkait dengan nilai yang terlambat, bagian akademik mengirim surat tagihan nilai ke dosen pengampu.

Tabel 7 nomor 3 menunjukkan 6 responden menjawab sangat baik, 43 menjawab baik, 47 menjawab cukup baik, 4 menjawab kurang baik dan tidak ada responden yang menjawab tidak baik. Skor

351 (341–420) dikategorikan baik, menunjukkan kecepatan karyawan dalam menangani permasalahan di Program Diploma EB SV UGM adalah baik, karena semua petugas selalu sigap mengatasi permasalahan dalam proses perkuliahan, mengganti spidol yang habis, maupun penghapus yang sudah tidak layak, meng-copy materi dengan cepat bila diperintah dosen, dll.

Tabel 7 nomor 4 menunjukkan 3 responden menjawab sangat baik, 45 menjawab baik, 47 menjawab cukup baik, 5 menjawab kurang baik dan tidak ada responden yang menjawab tidak baik. Skor 346 (341–420) dikategorikan baik, menunjukkan bahwa kejelasan dalam memberi informasi pelayanan dari karyawan di Program Diploma EB SV UGM adalah baik. Semua informasi yang diperlukan mahasiswa selalu disampaikan dengan jelas, antara lain tentang tata cara pengajuan cuti kuliah/aktif kuliah, pembuatan surat magang, maupun mencari data, dll.

Dari 4 sub indikator pada indikator *responsiviness*/daya tanggap, 3 di-antaranya mendapatkan penilaian baik, yaitu: 1). Respon karyawan terhadap permasalahan listrik dan LCD mati, 2). Kecepatan karyawan dalam mengatasi permasalahan; dan 3). Kejelasan dalam memberi informasi pelayanan. Sedangkan kemampuan mengatasi keluhan mahasiswa mendapat penilaian cukup baik, antara lain adanya keluhan mahasiswa tentang presensi yang tidak sesuai, maupun nilai yang belum keluar dari pihak dosen.

d. Indikator *Assurance*/jaminan

Tabel 8
Jawaban Responden Terhadap Sub Indikator Jaminan

No.	Sub Indikator <i>Assurance</i> /Jaminan	Alternatif Jawaban					Total Skor
		SB (5)	B (4)	CB (3)	KB (2)	TB (1)	
1.	Pengetahuan Petugas dalam Bidangnyanya	4	55	40	1	0	362
2.	Keramahan dan Kesopanan Petugas	6	51	37	6	0	357

	dalam Melayani							
3.	Jaminan Kenyamanan/Sifat Dapat Dipercaya	3	56	41	0	0	362	

Sumber: Data Primer, diolah 2014

Tabel 8 nomor 1 menunjukkan 4 responden menjawab sangat baik, 55 menjawab baik, 40 menjawab cukup baik, seorang menjawab kurang baik, dan tidak ada responden yang menjawab tidak baik. Skor 362 (341–420) dikategorikan baik, menunjukkan pengetahuan petugas dalam melayani sesuai bidangnya di Program Diploma EB SV UGM adalah baik, karena para petugas sudah berpengalaman, selain itu mereka juga meningkatkan pengetahuan diri sendiri dengan kembali sekolah maupun mengikuti diklat yang ditawarkan oleh pihak Program Diploma EB SV UGM.

Tabel 8 nomor 2 menunjukkan 6 responden menjawab sangat baik, 51 menjawab baik, 37 menjawab cukup baik, 6 menjawab kurang baik dan tidak ada responden yang menjawab tidak baik. Skor 357 (341–420) masuk kategori baik, menunjukkan keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani mahasiswa di Program Diploma EB SV UGM adalah baik.

Sejauh ini petugas selalu berusaha menghadapi karakter mahasiswa yang berbeda-beda dengan sabar, ramah dan sopan. Hal ini ditunjang dengan Program Diploma EB SV UGM yang selalu mengagendakan acara *workshop* untuk semua karyawan dengan tema "Motivasi Kerja" maupun *outbond* setiap tahun untuk menjalin kerjasama yang lebih baik.

Tabel 8 nomor 3 menunjukkan 3 responden menjawab sangat baik, 56 menjawab baik, 41 menjawab cukup baik, dan tidak ada responden yang menjawab kurang baik maupun tidak baik. Skor 362 (341–420) dikategorikan baik, menunjukkan jaminan kenyamanan petugas dalam melayani mahasiswa di Program Diploma EB SV UGM

adalah baik.

Sejauh ini para petugas selalu berusaha memberikan jaminan kenyamanan kepada mahasiswa dengan memberikan pelayanan yang baik, sabar dan ramah. Akan tetapi petugas juga menyadari bahwa keterbatasan fisik, misalnya komputer yang terbatas di setiap lantai, akan membuat mahasiswa kurang nyaman karena pengurusan administrasi menjadi lama.

Berdasarkan paparan di atas dapat disimpulkan bahwa indikator *Assurance* (jaminan) yang terdiri atas 3 sub indikator, yaitu: 1). Pengetahuan petugas dalam bidangnya; 2). Keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani; dan 3). Jaminan kenyamanan, kesemuanya mendapat penilaian baik.

e. Indikator *Emphaty*/peduli

Tabel 9
Jawaban Responden Terhadap Sub Indikator Peduli

No.	Sub Indikator <i>Emphaty</i> /Peduli	Alternatif Jawaban					Total Skor
		SB (5)	B (4)	CB (3)	KB (2)	TB (1)	
1.	Petugas Memahami Kebutuhan Mahasiswa	4	44	51	1	0	351
2.	Kesediaan Petugas mendengarkan keluhan mahasiswa	6	39	51	4	0	347

Sumber: Data Primer, diolah 2014

Tabel 9 nomor 1 menunjukkan 4 responden menjawab sangat baik, 44 menjawab baik, 51 menjawab cukup baik, seorang menjawab kurang baik, dan tidak ada responden yang menjawab tidak baik terhadap pernyataan petugas memahami kebutuhan mahasiswa. Skor 351 (341–420) dikategorikan baik. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden menilai petugas memahami kebutuhan mahasiswa dengan baik.

Terkait dengan memahami kebutuhan mahasiswa pihak Program Diploma EB SV UGM, khususnya pelayanan akademik telah

berusaha semaksimal mungkin antara lain dengan menyediakan buku-buku praktikum yang diperlukan maupun lembar folio bagi mahasiswa yang membutuhkannya serta blangko-blangko lainnya yang berhubungan dengan pelayanan akademik (blangko masih kuliah, blangko magang, blangko cari data, dll.)

Tabel 9 nomor 2 menunjukkan 6 responden menjawab sangat baik, 39 menjawab baik, 51 menjawab cukup baik, 4 responden menjawab kurang baik, dan tidak ada responden yang menjawab tidak baik terhadap pernyataan kesediaan petugas mendengarkan keluhan mahasiswa. Skor 347 (341–420) dikategorikan baik, menunjukkan rata-rata responden menilai kesediaan petugas mendengarkan keluhan mahasiswa adalah baik.

Penilaian responden terhadap kualitas pelayanan administrasi akademik pada indikator *Empathy*/peduli yang terdiri atas 2 sub indikator, yaitu memahami kebutuhan mahasiswa dan kesediaan petugas untuk mendengarkan keluhan mahasiswa, masuk dalam kategori baik.

Terkait dengan kesediaan petugas mendengarkan keluhan-keluhan mahasiswa, para petugas sudah bijaksana dalam mendengarkan dan mengatasi segala keluhan yang disampaikan ke pihak akademik. Petugas biasanya memberikan pengertian/penjelasan kepada mahasiswa.

Keluhan mahasiswa tentang nilai yang tidak sesuai menurut pendapat mahasiswa, dalam hal ini mahasiswa bisa *cross check* di bagian akademik dengan melihat daftar nilai langsung yang dikirim dosen ke bagian akademik beserta komponen-komponennya ke petugas akademik sehingga semua keluhan/persoalan mahasiswa dapat diselesaikan dengan baik.

Kesimpulan dan Saran

Kualitas pelayanan Akademik Program Diploma EB SV UGM berdasarkan 5 indikator, maka diperoleh hasil 3 indikator dengan hasil baik yaitu Bukti Fisik/*tangible*, Jaminan/*assurance*, dan Sikap Peduli/*Emphaty*. Adapun 2 indikator dengan hasil cukup baik yaitu Keandalan/*reliability*, dan Daya tanggap/*responsiviness*.

1. Kualitas pelayanan berdasarkan indikator bukti langsung/*tangible* baik, bahwa kerapian penampilan petugas pelayanan administrasi akademik kepada mahasiswa baik, karena semua karyawan selalu memakai seragam selama jam kerja/kantor. Keadaan ruang kuliah baik karena adanya fasilitas yang diperlukan untuk kenyamanan ruang kuliah seperti penerangan yang cukup, kebersihan lantai, keberadaan AC di semua ruang kelas. Kelengkapan sarana prasarana di Program Diploma EB SV UGM baik, dapat dilihat dengan adanya anjungan komputer di setiap lantai, LCD serta kelengkapan proses belajar mengajar di semua ruang kelas. Kemudahan pengisian formulir baik, karena selain cara pengisian formulir yang mudah, juga waktu tunggu yang tidak lama. Kapasitas mahasiswa di kelas baik.
2. Kualitas pelayanan berdasarkan indikator keandalan/*reliability* di nilai cukup baik, kemudahan pelayanan serta kejelasan pemberian informasi cenderung cukup baik maka perlu adanya peningkatan lagi, tetapi di dalam hal ketepatan jam mengajar dosen sudah baik.
3. Kualitas pelayanan berdasarkan daya tanggap/*responsiviness* baik. Respon karyawan terhadap permasalahan listrik mati, LCD tak berfungsi, ditindaklanjuti secara cepat. Kecepatan karyawan dalam mengatasi permasalahan dan kejelasan dalam memberi informasi sudah baik, walaupun dalam bidang kemampuan mengatasi keluhan mahasiswa dirasa masih cukup baik, dikarenakan keluhan yang terjadi tidak dapat secara langsung diselesaikan oleh Bagian Akademik, ada hal yang harus