

# ANALISIS MUTU PELAYANAN PENDIDIKAN DI JURUSAN AKUNTANSI POLITEKNIK NEGERI BANJARMASIN

Priyogie <sup>(1)</sup>, Ahsanul Haq <sup>(2)</sup>

<sup>(1)</sup> Pengajar Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Banjarmasin

<sup>(2)</sup> Pengajar Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Banjarmasin

## Ringkasan

*Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Banjarmasin sebagai salah satu institusi pemberi jasa di bidang pendidikan khususnya di bidang pelayanannya kepada masyarakat yang menjadi pelanggannya. Agar dapat dievaluasi mutu pelayanannya, salah satunya diteliti dengan mengukur ekspektasi dan persepsi pengguna jasa (mahasiswa) yang diberikan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik (tangibles), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) dan empati (emphathy).*

*Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui: (1) gambaran ekspektasi, (2) gambaran persepsi, (3) kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi, dan (4) gambaran mutu tentang pelayanan pendidikan di Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Banjarmasin.*

*Hasil penelitian yang menunjukkan kesenjangan (gap) terbesar antara ekspektasi dan persepsi adalah peralatan laboratorium yang modern, luas ruang perpustakaan yang memadai dan ketersediaan lapangan parkir yang memadai., sehingga masuk dalam klasifikasi kualitas buruk. Variabel yang memiliki performance dan importance di atas rata-rata, adalah hal yang berkenaan dengan kompetensi dosen (seperti penguasaan dan ketuntasan materi, kesabaran dan perhatiannya pada mahasiswa), kebijakan jurusan yang memperhatikan kondisi sosial dan ekonomi mahasiswa, kepedulian jurusan terhadap aktivitas religi dan sosial mahasiswa, kepedulian jurusan terhadap bakat dan kreativitas mahasiswa, dan rasa aman mahasiswa ketika kuliah serta adanya bantuan beasiswa bagi mahasiswa.*

**Kata Kunci : Ekspektasi Mahasiswa, Persepsi Mahasiswa, Kesenjangan, Kepuasan Pelanggan.**

## 1. PENDAHULUAN

Pendidikan adalah alat yang paling dapat diandalkan, karena dalam pendidikan terjadi proses transformasi informasi dan pengetahuan yang sistematis. Dari pendidikan diharapkan dapat mencetak manusia-manusia yang kelak akan membawa bangsa ini menjadi lebih baik. Dengan pendidikan, masyarakat akan semakin maju yang akhirnya terjadi kesadaran publik sehingga secara bertahap mengubah bangsa ini dari sikap menghamba dan tunduk menjadi sikap mandiri dan mempunyai harga diri sejajar dengan bangsa-bangsa lain di dunia.

Didalam era globalisasi para pelaku bisnis harus bergulat dengan persaingan mendunia yang semakin ketat (Kotler, 2000). Kotler juga menyatakan satu cara untuk membedakan mutu sebuah perusahaan jasa adalah dengan menyediakan pelayanan yang lebih baik dari pesaingnya secara konsisten,

dengan memenuhi harapan-harapan konsumen tentang mutu pelayanan yang diinginkan. Harapan-harapan konsumen terbentuk dari pengalaman mereka di waktu lalu, saran dari teman dan janji-janji yang diberikan perusahaan maupun pesaingnya.

Orientasi terhadap pelanggan atas pelayanan yang diperolehnya akan berpengaruh pada pola perilaku selanjutnya. Hal ini ditunjukkan pelanggan setelah terjadi proses pembelian (*Post purchase action*) (Kotler, 2000). Pelanggan yang puas cenderung akan memberikan rekomendasi yang baik satu kepada orang lain. Pelanggan merupakan fokus utama dalam pembahasan mengenai kepuasan dan mutu pelayanan. Oleh karena itu dalam hal ini mahasiswa sebagai pelanggan suatu perguruan tinggi memegang peranan cukup penting dalam mengukur kepuasan dari mutu pelayanan yang diberikan suatu institusi pendidikan.

Politeknik Negeri Banjarmasin yang disingkat dengan "POLIBAN" adalah salah satu institusi pendidikan yang ada di Kalimantan Selatan yang bertujuan untuk menyediakan tenaga teknis yang terampil dan profesional tingkat menengah. Bidang pendidikannya ada 2 (dua) macam, yaitu Rekayasa dan Tata Niaga, dimana salah satu jurusan yang dimilikinya adalah Jurusan Akuntansi. Sebagai lembaga pendidikan ahli madya di bidang akuntansi tentu juga merupakan suatu perusahaan jasa, sehingga harus selalu mempunyai orientasi terhadap kepentingan mahasiswa yang menjadi perhatian utama. Penyelenggaraan pendidikannya tentu harus selalu meningkatkan mutu pelayanan, dengan menghasilkan lulusan yang mampu memenuhi tuntutan pekerjaan pada lingkungan bisnis yang berubah dengan pesat.

Zeithaml et.al. (1990) mengemukakan kualitas pelayanan dapat diketahui dengan membandingkan persepsi atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan sesungguhnya diharapkan.

Terdapat lima dimensi mutu pelayanan ditinjau dari sudut pandang pelanggan, Tangible yaitu penampilan dan kemampuan sarana dan prasana fisik yang dapat diandalkan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan. Kedua, reliability yaitu kemampuan sesuai dengan yang telah dijanjikan dengan akurat dan terpercaya. Ketiga, responsiveness yaitu keinginan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin. Keempat, assurance yaitu pengetahuan dan kesopansantunan para pegawai perusahaan serta kemampuan mereka untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Kelima, empathy yaitu perhatian yang tulus yang diberikan kepada para pelanggan.

Berdasarkan beberapa paparan dalam latar belakang di atas peneliti tertarik untuk menganalisis mutu pelayanan pendidikan di jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Banjarmasin dengan tujuan untuk:

- Mengetahui gambaran harapan tentang pelayanan pendidikan.
- Mengetahui gambaran kenyataan tentang pelayanan pendidikan.
- Mengetahui kesenjangan yang terjadi antara harapan dan kenyataan pelayanan yang diberikan, dan
- Mengetahui gambaran mutu pelayanan diberikan.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

Keberhasilan suatu jasa pelayanan dalam mencapai tujuannya sangat tergantung pada konsumennya, dalam arti perusahaan memberikan layanan yang bermutu kepada para pelanggannya akan sukses dalam mencapai tujuannya. Sekarang ini mutu pelayanan telah menjadi perhatian utama dalam memenangkan persaingan. Mutu pelayanan dapat dijadikan sebagai salah satu strategi perusahaan untuk menciptakan kepuasan konsumen (Nainggolan, M, 1996).

Terkait pelayanan pendidikan yang diberikan, Hayati dan Muchlis (2007) menjelaskan bahwa kepuasan mahasiswa sebagai salah satu stakeholder utama harus diperhatikan.

Definisi mutu layanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono, 2016). Mutu pelayanan diketahui dengan cara membandingkan harapan para pelanggan atas layanan yang ideal dengan layanan yang benar-benar mereka terima. Sehingga terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi mutu pelayanan, yaitu *expected service* dan *perceived service* (Zeitham et.al.,1990).

Dimensi mutu pelayanan pendidikan di perguruan tinggi yang diidentifikasi oleh (Hampton, 1993) antara lain :

- Kualitas Pendidikan :
- Pengajaran
- Kehidupan Sosial\_Personal
- Fasilitas Kampus
- Usaha yang Diperlukan untuk Lulus
- Kehidupan Sosial
- Bimbingan Mahasiswa

Suatu cara perusahaan jasa untuk tetap dapat unggul bersaing adalah memberikan jasa dengan kualitas yang lebih tinggi dari pesaingnya secara konsisten. Harapan pelanggan dibentuk oleh pengalaman masa lalunya, pembicaraan dari mulut ke mulut serta promosi yang dilakukan oleh perusahaan jasa, kemudian dibandingkan.

Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1991 :240) membentuk model kualitas jasa yang menyoroti syarat-syarat utama untuk memberikan kualitas jasa yang diharapkan. Adapun model di bawah ini mengidentifikasi lima kesenjangan yang mengakibatkan kegagalan penyampaian jasa, yaitu :

- Kesenjangan (Gap) antara harapan konsumen dan persepsi manajemen.
- Kesenjangan (Gap) antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas jasa.

- c. Kesenjangan (Gap) antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa.
- d. Kesenjangan (Gap) antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal.
- e. Kesenjangan (Gap) antara jasa yang dialami dan jasa yang diharapkan.

Menurut Parasuraman *et.al.*, (1988) ada lima dimensi dari *service quality* yaitu :

- a. Dimensi Bukti Fisik (*tangibles*).
- b. Dimensi Keandalan (*Reliability*)
- c. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)
- d. Dimensi Jaminan (*Assurance*)
- e. Dimensi Empati (*Emphaty*)

Kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui (Gruenwald, G, 1995). Sedangkan menurut Kotler, tingkat perasaan senang atau kecewa seseorang karena adanya perbandingan antara kesan terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dengan harapan dari orang tersebut. Dengan demikian kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan (Kotler, 2012). Dalam penelitian ini, yang dimaksud pelanggan adalah konsumen atau pengguna pelayanan pendidikan.

Pengertian ekspektasi konsumen terhadap jasa mempunyai arti prediktif dan ideal. Dalam arti prediktif, ekspektasi konsumen adalah perkiraan konsumen tentang kinerja jasa yang akan terjadi dari transaksi jasa (*predicted service*), sedang dalam arti ideal, ekspektasi konsumen adalah keinginan konsumen tentang kinerja jasa yang seharusnya ia terima (*expected service*).

Sedangkan pengertian persepsi adalah proses pemahaman ataupun pemberian makna atas suatu informasi terhadap *stimulus*. Stimulus didapat dari proses penginderaan terhadap objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan antar gejala yang selanjutnya diproses oleh otak ([www.geocities.com/Sulipan.TEDC](http://www.geocities.com/Sulipan.TEDC)). Sedangkan menurut Santrock, J, 1995 persepsi adalah interpretasi tentang apa yang diinderakan atau dirasakan atau informasi tentang pengalaman sensoris seperti penglihatan dan pendengaran.

### 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di lingkungan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Banjarmasin dengan mengambil mahasiswa sebagai respondennya.

Sampel yang diambil sebagai responden adalah seluruh mahasiswa semester V jurusan akuntansi yang terdiri atas 3 prodi, seperti ditunjukkan pada tabel 3.1 di bawah ini:

Tabel. 3.1. Sampel Penelitian

No.	Prodi / Semester	Jumlah
1.	Akuntansi / V	45

2.	Kompak / V	37
3.	ALKS / V	18
Jumlah		100

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner untuk mendapatkan data tentang harapan dan persepsi responden terhadap kualitas pelayanan Jurusan Akuntansi dan kepuasannya. Harapan dan persepsi didasarkan pada 5 dimensi kualitas pelayanan jasa yang dituangkan dalam 40 item pertanyaan sebagaimana disajikan pada tabel 3.2 berikut:

Tabel 3.2. Item Pertanyaan

<b>Bukti Fisik (<i>tangible</i>)</b>	
1.	Jumlah laboratorium yang cukup
2.	Peralatan laboratorium modern..
3.	Bahan-bahan untuk praktikum tersedia.
4.	Luas ruangan laboratorium memadai..
5.	Ruang belajar teori nyaman dan rapi.
6.	Luas ruang belajar teori cukup memadai
7.	Kelengkapan buku-buku pada perpustakaan.
8.	Luas ruang perpustakaan cukup memadai..
9.	Ketersediaan fasilitas umum seperti toilet.
10.	Ketersediaan lapangan parkir yang memadai
11.	Dosen berpakaian rapi.
12.	Teknisi berpakaian rapi.
13.	Staf administrasi berpakaian rapi..
<b>Keandalan (<i>reability</i>)</b>	
14.	Ketuntasan materi ajar yg sesuai rencana.
15.	Kesempatan bertanya pada saat PBM
16.	Penguasaan materi ajar yang disampaikan.
17.	Ketepatan perkuliahan awal semester.
18.	Ketepatan perkuliahan akhir semester.
19.	Dosen masuk kelas tepat waktu..
20.	Dosen keluar kelas tepat waktu.
21.	Pembagian KHS sesuai jadwal..
22.	Keakuratan staf administrasi...
<b>Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)</b>	
23.	Tanggap mengatasi kesulitan belajar mhs
24.	Ketersediaan waktu melayani mahasiswa.
25.	Informasi yang cepat dan jelas.
26.	Antisipasi keperluan administrasi mahasiswa
27.	Kecepatan teknisi menyiapkan alat/bhn praktik
<b>Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>	
28.	Kompetensi dosen dalam mengajar baik.
29.	Kemampuan staf adm. melayani mahasiswa.
30.	Rasa aman disaat mengikuti kuliah
31.	Kesabaran dosen dalam mengelola kelas.
32.	Kesabaran teknisi dalam bekerja
33.	Kesabaran staf adm. melayani mahasiswa
34.	Kerjasama dosen, teknisi, & staf administrasi.
35.	Adanya bantuan beasiswa bagi mahasiswa.
<b>Empati (<i>Empaty</i>)</b>	
36.	Kebijakan yang adil.
37.	Perhatian dosen terhadap mahasiswa.
38.	Kepedulian terhadap keluhan dan kritikan.
39.	Kepedulian pada aktivitas religi dan sosial.
40.	Kepedulian pada bakat & kreatifitas mhs.

Sebelum menganalisa data yang diharapkan akurat, terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reabilitas terhadap butir-butir kuesioner. Perhitungan uji validitas dilakukan dengan menggunakan rumus korelasi *product moment* dari Pearson. Uji reliabilitas menggunakan *Alpha Cronbach*, dimana

koefisiennya merupakan koefisien reabilitas yang paling umum digunakan karena koefisien ini menggambarkan variasi dari butir kuesioner.

**Analisis data** yang digunakan adalah:

a. Analisis deskriptif.

Untuk menjawab permasalahan pertama yaitu bagaimanakah gambaran harapan tentang pelayanan pendidikan di Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Banjarmasin menurut persepsi mahasiswa dan permasalahan kedua yaitu bagaimanakah gambaran kenyataan tentang pelayanan pendidikan di Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Banjarmasin menurut persepsi mahasiswa.

Analisis deskriptif tersebut sebelumnya diawali dengan membuat tabulasi data untuk masing-masing variabel yang dilakukan terhadap skor data yang diperoleh. Diperoleh frekuensi setiap skor item dan rata-rata item kemudian diolah untuk mendapatkan rata-rata setiap dimensi, dan prosentasi setiap skor item.

b. Analisis komparatif.

Untuk menjawab permasalahan ketiga yaitu apakah ada kesenjangan antara harapan (ekspektasi) dan kenyataan (persepsi) pelayanan pendidikan di Jurusan Akuntansi Poliban menurut persepsi mahasiswa digunakan analisis komparatif.

Sedangkan untuk menentukan uji statistik yang tepat dalam menguji hipotesis, terlebih dahulu dilakukan uji normalitas dan uji homogenitas varians untuk mengetahui apakah sampel berasal dari populasi yang berdistribusi normal dan mempunyai varians yang homogen. Jika sampel berasal dari populasi yang berdistribusi normal dan mempunyai varians yang homogen, maka pengujian dapat dilakukan dengan uji t.

Dalam uji beda rata-rata, asumsi normalitas dan homogenitas varians tidak selalu dapat dijamin penuh. Oleh karena itu digunakan uji statistik yang bebas dari asumsi normalitas dan homogenitas varians. Salah satu uji yang dapat digunakan untuk uji beda rata-rata dari dua sampel adalah Uji *Mann-Witney*.

Pengukuran kualitas (kepuasan) customer menurut Parasuraman (1988) dapat menggunakan teori kesenjangan (*gap*), yaitu dengan menghitung harga mutlak dari selisih antara harapan dengan kenyataan, atau dengan formulasi :

$$\text{Gap} = \text{Harapan} - \text{Kenyataan}$$

Hasil perbedaan tersebut di atas setelah dibandingkan dengan standar, maka

diketahui klasifikasi kualitasnya. Menurut Soejadi (1996) pengklasifikasian kualitas adalah sebagai berikut :

- M + 1,8 SD s.d. M + 3 SD = Buruk
- M + 0,6 SD s.d. M + 1,8 SD = Kurang
- M - 0,6 SD s.d. M + 0,6 SD = Sedang
- M - 1,8 SD s.d. M - 0,6 SD = Cukup
- M - 3 SD s.d. M - 1,8 SD = Baik

c. Analisis *Importance* dan *Performance Matrix*

Salah satu bentuk analisis yang dapat digunakan untuk mengetahui bagaimana gambaran mutu pelayanan di Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Banjarmasin menurut persepsi mahasiswa. Adalah analisis *Importance* dan *Performance Matrix*. Matriks ini terdiri dari 4 kuadran: kuadran pertama terletak di sebelah kiri atas, kuadran kedua di sebelah kanan atas, kuadran ketiga di sebelah kiri bawah, dan kuadran keempat di sebelah kanan bawah.

		HIGHT	
		High Leverage Attributes to Improve	Attributes to Maintain
IMPOR- TANCE	LOW	Attributes to Maintain	High Leverage Attributes to De- Emphasize
	HIGHT	PERFORMANCE	

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada hasil penelitian untuk uji validitas dan reliabilitas butir kuesioner diperoleh:

- Semua nilai pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* di atas 0,20. Jika dibandingkan pada penjelasan Bab III, maka semua butir kuesioner dikatakan *valid* karena semua butir mempunyai nilai di atas 0,20.
- Semua nilai pada kolom *Cronbach's Alpha if Item Deleted* di atas 0,80. maka butir kuesioner dikatakan *reliabel* (handal). Berarti seluruh butir kuesioner *reliabel*.

Dengan demikian semua butir pernyataan yang ada pada kuesioner harapan (ekspektasi) maupun semua butir pernyataan yang ada pada kuesioner kenyataan (persepsi) adalah *valid* dan *reliabel* sehingga layak dilakukan analisis selanjutnya pada semua butir kuesioner tersebut.

#### Pembahasan Hasil Deskripsi Data Ekspektasi dan Persepsi.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Lovelock (1991:367), ciri-ciri kualitas jasa dapat dievaluasi kedalam lima

dimensi, yaitu: 1) *Tangible*, untuk mengukur penampilan fisik, peralatan, karyawan serta sarana komunikasi, 2) *Reliability*, yaitu untuk mengukur kemampuan perusahaan dalam membeikan jasa yang cepat dan dapat diandalkan, 3) *Responsiveness*, yaitu untuk membantu dan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan cepat, 4) *Assurance*, untuk mengukur kemampuan dan kesopanan karyawan serta sifat dapat dipercaya yang dimiliki karyawan, dan 5) *Empaty*, untuk mengukur pemahaman karyawan terhadap kebutuhan konsumen serta perhatian yang diberikan oleh karyawan.

Dapat dilihat pada tabel 4.1 bahwa dari 100 orang mahasiswa yang diambil sebagai responden, sebanyak 58,93% mempunyai harapan (ekspektasi) yang sangat tinggi (sangat penting) terhadap 40 butir pernyataan yang termuat dalam kuesioner, sementara itu hanya 0,40% saja yang mempunyai ekspektasi yang sangat rendah (tidak penting) terhadap pernyataan-pernyataan tersebut.

Tabel 4.1. Prosentasi Ekspektasi per Item

Item	Rata-rata	Prosentase (%)
1	0,4000	0,40
2	0,8250	0,83
3	7,7750	7,78
4	32,0750	32,08
5	58,9250	58,93

Sedangkan pada pernyataan persepsi, prosentasi terbesar ada pada pernyataan puas (55,90 %), sesudah itu pernyataan cukup puas (33,33%), peringkat ketiganya pernyataan puas 11,73 %, dan peringkat keempat serta kelima masing-masing pernyataan kurang puas (8,23 %) dan pernyataan tidak puas (0,78 %).

Tabel 4.2. Prosentasi Persepsi per Item

Item	Rata-rata	Prosentase (%)
1	0,7750	0,78
2	8,2250	8,23
3	33,3250	33,33
4	45,9000	45,90
5	11,7250	11,73

Meskipun jumlah prosentasi mahasiswa yang menyatakan sangat puas, puas, dan cukup puas adalah sekitar 90 % (mayoritas) namun pihak Jurusan Akuntansi harus pula memperhatikan mahasiswa yang menyatakan kurang puas dan tidak puas, meskipun prosentasinya hanya sekitar 10 % (minoritas). Pihak jurusan harus mengimplementasikan hasil riset kepuasan mahasiswa ini dalam bentuk perbaikan-perbaikan secara menyeluruh terhadap kualitas pelayanan pendidikan kepada mahasiswa, sehingga semakin lama rating kepuasan mahasiswa semakin meningkat.

#### **Pembahasan Hasil Perbedaan antara Ekspektasi dan Persepsi.**

Untuk mengetahui apakah ada atau tidak perbedaan antara ekspektasi dan persepsi mahasiswa tentang pelayanan pendidikan Jurusan Akuntansi Poliban dilakukan analisis data, dengan hipotesis :

Ho : Tidak ada perbedaan yang signifikan antara ekpektasi dan persepsi tentang pelayanan pendidikan.

Ha : Ada perbedaan yang signifikan antara ekpektasi dan persepsi tentang pelayanan pendidikan. Hipotesis ini telah teruji kebenarannya dengan ditunjukkan oleh hasil perhitungan analisis data yang diperoleh melalui melalui Uji *Mann-Witney* dimana  $Sig.= 0,000 < 0,05$  sehingga Ho ditolak dan Ha diterima yang berarti hipotesis yang berbunyi "ada perbedaan yang signifikan antara ekpektasi dan persepsi tentang pelayanan pendidikan Jurusan Akuntansi Poliban" diterima.

Hasil ini sesuai dengan apa yang dikemukakan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan persepsi yang dirasakan dengan ekspektasinya. Mahasiswa akan puas kalau persepsi lebih besar atau sama dengan ekspektasinya, sebaliknya tidak puas kalau persepsinya lebih kecil dari ekspektasinya.

Perbedaan (*gap*) menunjukkan rata-rata setiap item persepsi lebih kecil dari rata-rata setiap item ekspektasi, sehingga rata-rata setiap dimensi persepsi juga lebih rendah dari rata-rata dimensi ekspektasi. Hal ini menunjukkan bahwa ekspektasi mahasiswa belum terpenuhi atau mahasiswa belum merasa puas terhadap mutu pelayanan pendidikan yang diperolehnya di Jurusan Akuntansi Poliban.

Jika dilihat pada klasifikasi kualitas (lihat tabel 4.3), dari 40 item pernyataan, sebanyak 7,5% klasifikasi yang berkualitas baik, kualitas cukup (15%), kualitas sedang (52,5 %), kualitas kurang (17,5 %) dan kualitas buruk (7,5 %).

Informasi di atas mengindikasikan begitu sangat pentingnya Jurusan Akuntansi Poliban meningkatkan mutu pelayanan pendidikan yang diselenggarakannya, terutama pada pernyataan maupun dimensi yang menghasilkan gap antara ekspektasi dan persepsinya besar atau yang mendapatkan klasifikasi kualitasnya buruk dan kurang.

*Gap* yang terbesar terdapat pada dimensi daya tanggap, dengan demikian dosen harus meningkatkan daya tanggapnya terhadap kesulitan belajar yang dialami mahasiswa, staf administrasi harus meningkatkan kinerjanya untuk melayani administrasi mahasiswa, teknisi harus meningkatkan ketrampilannya dalam menyiapkan alat/bahan praktikum, dan informasi yang berkaitan dengan mahasiswa harus dengan cepat dan jelas.

Tabel 4.3. Klasifikasi Kualitas Gap

Item	Rata2 Item Ekspektasi	Rata2 Item Persepsi	Gap	Klasifikasi Kualitas
<b>Bukti Fisik</b>	<b>4,4338</b>	<b>3,4215</b>	<b>1,0123</b>	Sedang
1	4,3400	3,2800	1,0600	Kurang
2	4,5200	3,0800	1,4400	Buruk
3	4,5300	3,4600	1,0700	Kurang
4	4,5500	3,7000	0,8500	Sedang
5	4,5200	3,4700	1,0500	Kurang
6	4,4100	3,5300	0,8800	Sedang
7	4,4800	3,1600	1,3200	Kurang
8	4,5200	3,0600	1,4600	Buruk
9	4,4900	3,2500	1,2400	Kurang
10	4,5700	2,9900	1,5800	Buruk
11	4,2700	3,8700	0,4000	Baik
12	4,2100	3,8400	0,3700	Baik
13	4,2300	3,7900	0,4400	Cukup
<b>Kehandalan</b>	<b>4,4622</b>	<b>3,6189</b>	<b>0,8433</b>	Sedang
14	4,5100	3,5900	0,9200	Sedang
15	4,4400	4,0500	0,3900	Baik
16	4,6300	3,8600	0,7700	Sedang
17	4,3800	3,5600	0,8200	Sedang
18	4,4100	3,5000	0,9100	Sedang
19	4,3300	3,4300	0,9000	Sedang
20	4,3500	3,5200	0,8300	Sedang
21	4,5400	3,6100	0,9300	Sedang
22	4,5700	3,4500	1,1200	Kurang
<b>Daya Tanggap</b>	<b>4,5120</b>	<b>3,5800</b>	<b>0,9320</b>	Sedang
23	4,5200	3,6000	0,9200	Sedang
24	4,4600	3,5700	0,8900	Sedang
25	4,5900	3,8000	0,7900	Sedang
26	4,4700	3,5200	0,9500	Sedang
27	4,5200	3,4100	1,1100	Kurang
<b>Jaminan</b>	<b>4,5138</b>	<b>3,7788</b>	<b>0,7350</b>	Cukup
28	4,5900	3,8400	0,7500	Sedang
29	4,3800	3,5800	0,8000	Sedang
30	4,4700	3,9100	0,5600	Cukup
31	4,5900	3,8600	0,7300	Sedang
32	4,5500	3,6400	0,9100	Sedang
33	4,4700	3,6000	0,8700	Sedang
34	4,4600	3,9100	0,5500	Cukup
35	4,6000	3,8900	0,7100	Cukup
<b>Empati</b>	<b>4,5700</b>	<b>3,7180</b>	<b>0,8520</b>	Sedang
36	4,5600	3,6500	0,9100	Sedang
37	4,5700	3,5600	1,0100	Sedang
38	4,5500	3,5500	1,0000	Sedang
39	4,5700	3,9100	0,6600	Cukup
40	4,6000	3,9200	0,6800	Cukup
<b>Rata-rata</b>	<b>4,4830</b>	<b>3,5943</b>	<b>0,8888</b>	Sedang
<b>SD</b>	<b>0,0999</b>	<b>0,2468</b>	<b>0,2647</b>	

Dari tabel 4.3. di atas dapat dilihat bahwa klasifikasi :

**Buruk**, yaitu pada pernyataan ke :

2. Peralatan laboratorium modern
8. Luas ruang perpustakaan yang memadai,
10. Ketersediaan lapangan parkir yg memadai.

**Kurang**, yaitu pada pernyataan ke:

1. Jumlah laboratorium yang cukup.
3. Bahan-bahan untuk praktikum tersedia.
5. Ruang belajar teori nyaman dan rapi.
7. Kelengkapan buku-buku pada perpustakaan,
9. Ketersediaan fasilitas umum seperti toilet.
22. Keakuratan staf administrasi
27. Kecepatan teknisi menyiapkan alat/bhn prk.

**Sedang**, yaitu pada pernyataan ke:

4. Luas ruangan laboratorium memadai
6. Luas ruang belajar teori cukup memadai
14. Ketuntasan materi ajar yg sesuai rencana
16. Penguasaan materi ajar yang disampaikan
17. Ketepatan perkuliahan awal semester
18. Ketepatan perkuliahan akhir semester
19. Dosen masuk kelas tepat waktu
20. Dosen keluar kelas tepat waktu
21. Pembagian KHS sesuai jadwal
23. Kompetensi dosen dalam mengajar baik
24. Ketersediaan waktu melayani mahasiswa
25. Informasi yang cepat dan jelas.
26. Antisipasi keperluan administrasi mahasiswa
28. Kompetensi dosen dalam mengajar baik
29. Kemampuan staf adm. melayani mahasiswa
31. Kesabaran dosen dalam mengelola kelas
32. Kesabaran teknisi dalam bekerja
33. Kesabaran staf adm. melayani mahasiswa
36. Kebijakan yang adil
37. Perhatian dosen terhadap mahasiswa
38. Kepedulian terhadap keluhan dan kritikkan.

**Cukup**, yaitu pada pernyataan ke:

13. Staf administrasi berpakaian rapi
30. Rasa aman disaat mengikuti kuliah
34. Kerjasama dosen, teknisi, & staf administrasi
35. Adanya bantuan beasiswa bagi mahasiswa
39. Kepedulian pada aktivitas religi dan sosial
40. Kepedulian pada bakat & kreatifitas mhs

**Baik**, yaitu pada pernyataan ke:

11. Dosen berpakaian rapi
12. Teknisi berpakaian rapi.
15. Kesempatan bertanya pada saat PBM

Dapat pula dilihat bahwa dari kelima dimensi yang ada, 4 dimensi, yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap dan empati masuk dalam klasifikasi sedang dan 1 dimensi yaitu masuk dalam klasifikasi kualitas cukup. Jadi, secara umum bahwa mutu pelayanan pendidikan yang diselenggarakan oleh Jurusan Akuntansi Poliban klasifikasinya adalah sedang.

### Pembahasan gambaran mutu pelayanan di Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Banjarmasin

Berdasarkan hasil yang didapat dari *Importance* dan *Performance Matrix*, ada beberapa pernyataan yang posisinya berada di **kuadran I**, yaitu :

- x2. Peralatan laboratorium modern.
- x3. Bahan-bahan untuk praktikum tersedia.
- x5. Ruang belajar teori nyaman dan rapi.
- x8. Luas ruang perpustakaan cukup memadai.
- x9. Ketersediaan fasilitas umum seperti toilet.
- x10. Ketersediaan lapangan parkir yang memadai
- x14. Ketuntasan materi ajar yg sesuai rencana.
- x22. Keakuratan staf administrasi.
- x27. Kecepatan teknisi menyiapkan alat/bhn praktik
- x37. Perhatian dosen terhadap mahasiswa.
- x38. Kepedulian terhadap keluhan dan kritikkan.

Variabel-variabel tersebut dianggap penting oleh pelanggan (mahasiswa) tetapi

pada kenyataannya belum sesuai seperti apa yang ia harapkan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih sangat rendah). Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan. Caranya adalah jurusan melakukan perbaikan secara terus menerus sehingga *performance* variabel yang ada dalam kuadran ini akan meningkat. Misalnya meningkatkan kuantitas dan kualitas laboratorium yang dimilikinya, karena ciri khas pendidikan Politeknik adalah prosentasi praktikumnya lebih besar dari teoritisnya (55% : 45%), dan laboratorium beserta kelengkapannya merupakan sarana utamanya.

Selain itu yang perlu ditingkatkan :

- keakuratan staf administrasi dalam menangani surat menyurat dan informasi, sehingga pelayanannya dapat memuaskan.
- Kepedulian dosen terhadap keluhan dan kritikan mahasiswa.
- Kebersihan fasilitas umum seperti toilet, karena letaknya tidak jauh dari ruang belajar.
- Ketersediaan lapangan parkir yang luas dan aman.

Beberapa pernyataan yang posisinya berada di **kuadran II**, yaitu :

- x4. Luas ruangan laboratorium memadai.
- x16. Penguasaan materi ajar yang disampaikan.
- x21. Pembagian KHS sesuai jadwal.
- x23. Tanggapan mengatasi kesulitan belajar mhs
- x25. Informasi yang cepat dan jelas.
- x28. Kompetensi dosen dalam mengajar baik.
- x31. Kesabaran dosen dalam mengelola kelas.
- x32. Kesabaran teknisi dalam bekerja
- x35. Adanya bantuan beasiswa bagi mahasiswa.
- x36. Kebijakan yang adil.
- x39. Kepedulian pada aktivitas religi dan sosial.
- x40. Kepedulian pada bakat & kreatifitas mhs.

Variabel yang berada di **kuadran II** adalah variabel yang menjadi kekuatan bagi Jurusan Akuntansi Poliban, karena memiliki *performance* dan *importance* di atas rata-rata. Semua variabel ini harus tetap dikelola dan dipertahankan, karena variabel-variabel ini merupakan keunggulan yang dimiliki oleh Jurusan Akuntansi Poliban. Variabel-variabel tersebut banyak berkenaan dengan kompetensi dosen seperti penguasaan dan ketuntasan materi yang disampaikannya, kesabaran dan perhatiannya pada mahasiswa.

Kebijakan Jurusan Akuntansi selama ini dinilai mahasiswa juga cukup adil dengan memperhatikan keadaan sosial ekonomi mereka, kepedulian terhadap aktivitas religi dan sosial serta penyaluran bakat dan kreatifitas mahasiswa mendapat respon yang baik. Pemberian bantuan beasiswa terhadap mahasiswa yang berprestasi dan yang lemah ekonominya mendapat respon yang baik sehingga perlu dipertahankan oleh Jurusan beserta aparatnya.

Pernyataan-pernyataan yang posisinya berada di **kuadran III**, yaitu :

- x1. Jumlah laboratorium yang cukup
- x6. Luas ruang belajar teori cukup memadai
- x7. Kelengkapan buku-buku pada perpustakaan.
- x17. Ketepatan perkuliahan awal semester.
- x18. Ketepatan perkuliahan akhir semester.
- x19. Dosen masuk kelas tepat waktu.
- x20. Dosen keluar kelas tepat waktu.
- x24. Ketersediaan waktu melayani mahasiswa.
- x26. Antisipasi keperluan administrasi mahasiswa.
- x29. Kemampuan staf adm. melayani mahasiswa.

Variabel yang berada pada **kuadran III** adalah variabel yang memiliki *performance* dan *importance* yang relatif rendah. Variabel ini perlu diperhatikan dan dikelola dengan sangat serius, karena ketidakpuasan mahasiswa pada umumnya berawal dari variabel-variabel ini. Misalnya luas ruang belajar teori yang cukup memadai dan kelengkapan buku-buku pada perpustakaan.

(Darmawan, 2014, hlm. 9) dalam jurnal manajemen sarana dan prasarana dalam meningkatkan kualitas pendidikan menyebutkan "Standar sarana dan prasarana sekolah merupakan bagian dari kebijakan untuk memperbaiki dan meningkatkan layanan dasar dan kualitas dari penyelenggaraan pendidikan".

Dosen bukan hanya sekedar penyampai pelajaran, bukan pula sebagai penerap metode mengajar, melainkan dosen adalah pribadinya, yaitu keseluruhan penampilan serta perwujudan dirinya dalam berinteraksi dengan mahasiswa. Sehingga kedisiplinan Dosen ketika masuk kelas dan juga keluar kelas juga harus diperhatikan.

Selanjutnya, kemampuan, kesabaran, kesiapan dan ketersediaan waktu staf administrasi dalam melayani mahasiswa juga dinilai mahasiswa *performance* dan *importance* yang relatif rendah sehingga perlu ditingkatkan.

Sedangkan pernyataan-pernyataan yang posisinya berada di **kuadran IV**, yaitu :

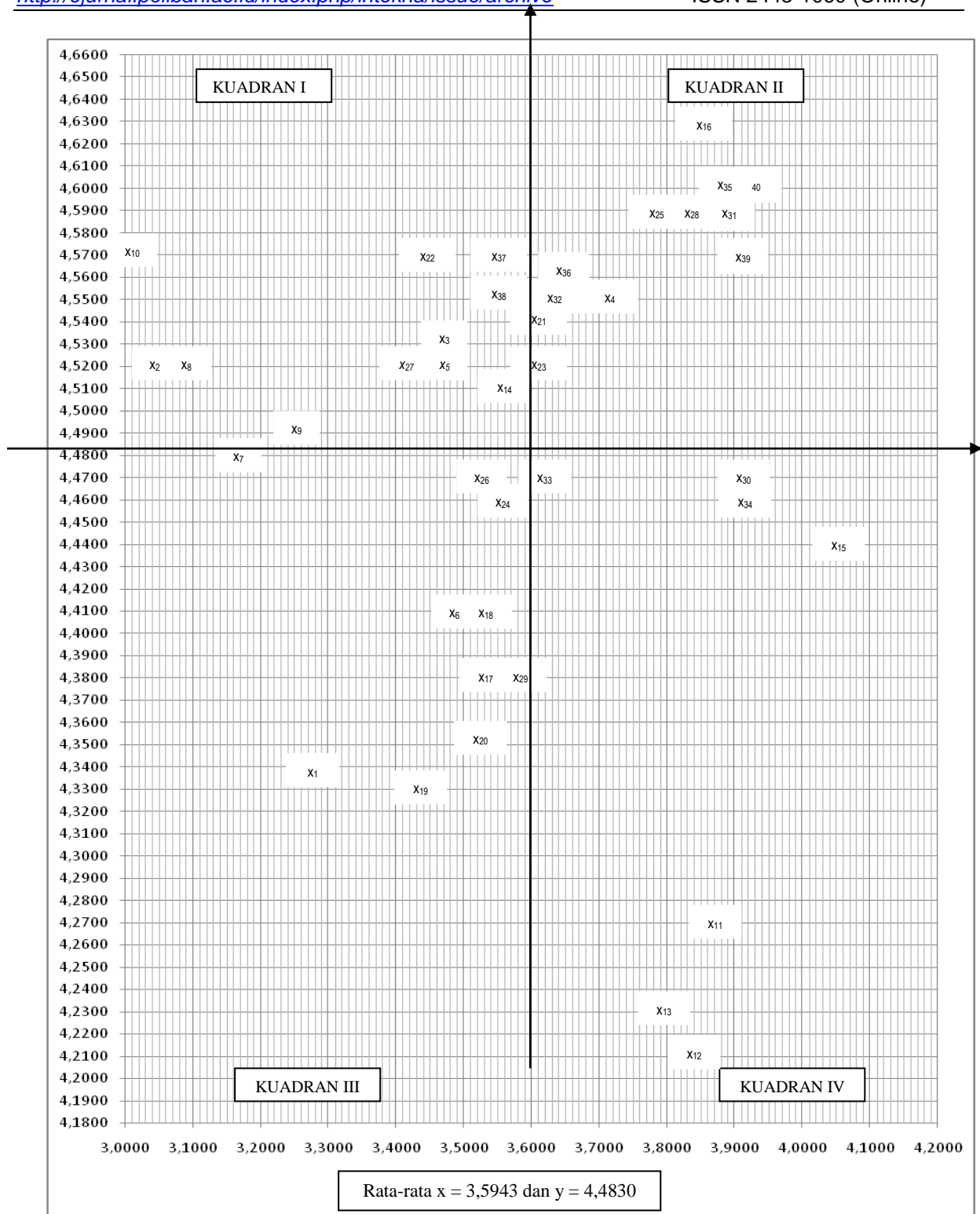
- X11. Dosen berpakaian rapi.
- x12. Teknisi berpakaian rapi.
- x13. Staf administrasi berpakaian rapi.
- x15. Kesempatan bertanya pada saat PBM
- x30. Rasa aman disaat mengikuti kuliah
- x33. Kesabaran staf adm. melayani mahasiswa
- x34. Kerjasama dosen, teknisi, & staf administrasi.

Variabel yang berada di **kuadran 4** adalah variabel yang memiliki *performance* yang menurut mahasiswa baik, akan tetapi variabel ini memiliki tingkat kepentingan (*importance*) yang tidak begitu penting.

Kerapian pakaian dosen, teknisi, dan staf administrasi memang sudah menjadi pemandangan sehari-hari dengan harapan mahasiswa juga mengikutinya. Begitu pula dengan kerjasama yang baik oleh semua aparat, baik pimpinan, dosen, teknisi maupun

staf administrasi. Harapan mahasiswa dengan situasi seperti itu rendah, padahal kerjasama yang baik adalah salah satu modal untuk mencapai tujuan suatu organisasi.





Gambar 4.1. Importance & Performance

## 5. PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka pada dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Kesenjangan (*gap*) yang terbesar antara ekspektasi dan persepsi mahasiswa tentang pelayanan pendidikan di Jurusan Akuntansi Poliban dari 40 item pernyataan, sehingga masuk dalam klasifikasi kualitas buruk adalah fasilitas umum seperti toilet, dan juga kelengkapan buku-buku pada perpustakaan.
- b. Variabel-variabel yang dianggap penting oleh mahasiswa tetapi pada kenyataannya belum sesuai seperti apa yang ia harapkan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih sangat rendah), antara lain adalah kuantitas dan kualitas laboratorium, kelengkapan buku-buku perpustakaan, keakuratan staf administrasi, daya tanggap dosen, dan kebersihan fasilitas umum seperti toilet.
- c. Variabel yang menjadi kekuatan bagi Jurusan Akuntansi Poliban, karena memiliki *performance* dan *importance* di atas rata-rata, yaitu variabel-variabel yang berkenaan dengan kompetensi dosen (seperti penguasaan dan ketuntasan materi yang disampaikan, kesabaran dan perhatiannya pada mahasiswa), kebijakan jurusan yang memperhatikan kondisi sosial dan ekonomi mahasiswa, kepedulian jurusan terhadap aktivitas religi dan sosial, kepedulian terhadap bakat dan kreativitas, dan rasa aman ketika kuliah serta adanya bantuan beasiswa.
- d. Variabel yang memiliki *performance* dan *importance* yang relatif rendah. antara lain, kedisiplinan Dosen, serta kemampuan, kesabaran, kesiapan dan ketersediaan waktu staf administrasi dalam melayani mahasiswa.
- e. Variabel yang memiliki *performance* yang menurut mahasiswa baik, tetapi tingkat kepentingan (*importance*) yang tidak begitu penting antara lain luas ruang belajar, kerapian pakaian dosen, teknisi, dan staf administrasi, ketepatan perkuliahan di awal dan diakhir semester dan kerjasama yang baik seluruh staf di Jurusan.

### Saran-saran

Saran-saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

- a. Kebersihan fasilitas umum seperti toilet hendaknya menjadi prioritas utama untuk mengubah citra buruk terhadap kualitas pelayanan pada faktor tersebut, yaitu dengan mendisiplinkan *cleaning servis* yang ditugasi memeliharanya. Begitu juga

kelengkapan buku-buku di perpustakaan yang relevan dengan dengan kebutuhan mereka harus dipenuhi.

- b. Ketersediaan jumlah laboratorium harus diperhitungkan dengan jumlah mata kuliah yang perlu praktikum dalam satu semester sejalan dengan ketersediaan peralatannya dan bahan-bahan praktikumnya. Keakuratan staf administrasi dalam menangani masalah pengadministrasian mahasiswa harus ditingkatkan dengan meningkatkan skill mereka, dan yang tak kalah pentingnya adalah peningkatan daya tanggap dosen terhadap kesulitan belajar yang dihadapi mahasiswa.
- c. Variabel-variabel yang berkenaan dengan kompetensi dosen (seperti penguasaan dan ketuntasan materi yang disampaikan, kesabaran dan perhatiannya pada mahasiswa), kebijakan jurusan yang memperhatikan kondisi sosial dan ekonomi mahasiswa, kepedulian jurusan terhadap aktivitas religi dan sosial, kepedulian terhadap bakat dan kreativitas, dan rasa aman ketika kuliah serta adanya bantuan beasiswa harus tetap dipertahankan mutu pelayanannya.
- d. Kedisiplinan Dosen, kemampuan, kesabaran, kesiapan dan ketersediaan waktu staf administrasi dalam melayani mahasiswa perlu ditingkatkan di antaranya dengan memonitor dan mengevaluasi kinerja mereka kemudian memberi penghargaan atas prestasi mereka.
- e. Luas ruang belajar, kerapian pakaian dosen, teknisi, dan staf administrasi, ketepatan perkuliahan di awal dan diakhir semester dan kerjasama yang baik seluruh staf di Jurusan meskipun dirasakan terlalu berlebihan oleh mahasiswa dan perlu dipertimbangkan, menurut penulis perlu kejelian jurusan didalam menyikapinya sehingga tidak berdampak menurunnya *performance* staf.
- f. Jurusan Akuntansi Poliban hendaknya dapat memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk menyampaikan keluhan dan saran, baik melalui kuesioner monitoring yang dilaksanakan di akhir semester maupun melalui kotak saran yang diletakkan ditempat strategis. Karena salah satu metode untuk memantau kepuasan mahasiswa adalah dengan sistem keluhan dan saran, yaitu memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada mahasiswa untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan mereka.

## 6. DAFTAR PUSTAKA

- Asrori, Mohammad. 2009. Psikologi Pembelajaran. Bandung: CV Wacana Prima.
- Darmawan, B. (2014). Manajemen Sarana dan Prasarana dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan. Jurnal Pelopor Pendidikan, 6(2), hlm. 93-102
- Djunaidi, M, 2006. *Penilaian Kualitas Jasa Pelayanan Lembaga Pendidikan*, Jurnal Ilmiah Teknik Industri, Vol.5, hal. 25, Surakarta.
- Fandy Tjiptono. 2016. *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta. Penerbit Andi.
- Griffin, Ricky W. 2015. *Management*, 12<sup>th</sup> Edition. Boston :Cengage Learning.
- Hartono,I, 2002, *Analisis Tingkat Kepuasan dan Keamanan Konsumen*, APJJI, Jakarta.
- Hayati, N. (2007). Kepuasan Pelanggan (mahasiswa) dalam Pelayanan Pendidikan sebagai perbaikan mutu berkelanjutan dalam pendidikan tinggi. Jurnal Universitas Widyatama, hlm.1(1) 1-10
- [Http://www.Geocities.com//pengembangan sekolah](http://www.Geocities.com//pengembangan-sekolah). Sulipan TEDC, 2006.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane, 2012. Manajemen Pemasaran. Edisi ketiga belas, Jilid 1 dan 2, Alih Bahasa Bob Sabran, Erlangga. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat, Hamdani. 2010. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: SalembaEmpat.
- Nainggolan, M, 1996, *Total Costumer Satisfaction*, P.T. Agro Manunggal International Corporate Training Centre, Jakarta.
- Parasuraman,A., ValarieA., Zeithalm, and Leonard L. Berry,1988, "*SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring consumer Perceptions Of Service Quality*", *Journal of Retailing*, Volume 64, No1, 12-35.
- Rangkuti, Freddy. 2016. Riset Pemasaran. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rully, I., Poppy Yaniawati. 2014. Metodologi Penelitian. Bandung. PT. Refika Aditama.
- Sudijono, A., 2006, *Pengantar Statistik Pendidikan*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, Hal 273-327.
- Suharyadi & Purwanto, 2014. Statistika Untuk Ekonomi dan Keuangan Modern, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Sugiyono. 2017. Statistika Untuk Penelitian. Bandung. Alfabeta CV.
- Suliyanto, 2001, *Analisis Kepuasan Pelanggan Handphone di Surabaya*, Statistika FMIPA-ITS, Tidak dipublikasikan, Surabaya, 36-39.
- Supranto, J, 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan (Untuk menaikkan Pangsa Pasar)*, Rineka Cipta, Jakarta, Hal 225-245.
- Wahyu, A, 1999, *Manajemen Kualitas*, Yogyakarta, Universitas Atmajaya
- Zeithaml. A. Valarie, Leonard L. Berry, and Parasuraman, A., 1988, "*Communication and Control Prosesess in the Delivery of Service Quality*", *Journal of Marketing*, volume 52, April, No 1, 35-48.
- Reni, *Studi Mengenai Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Nilai Pelanggan : Studi Kasus Pengguna Jasa Kesehatan pada Rumah Sakit Telogorejo Semarang* (Semarang : Tesis untuk memperoleh gelar Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Diponegoro, 2007)