



ILMIAH

JURNAL ILMU PENGETAHUAN TEKNOLOGI DAN SENI

Volume XI

No. 2 Januari – April 2019

ISSN: 1979-0759

- | | |
|--|----|
| ❖ Dewi Indasari. Putusnya Perkawinan Karena Perceraian Ditinjau dari Perspektif Sosiologi Hukum | 1 |
| ❖ Farida Husin. Dzikir Dalam Islam | 5 |
| ❖ Fetty Maretha, A. Jalaludin Sayuti, Ulfa Shabrina. Pengembangan Produk Wisata Dalam Upaya Meningkatkan Kunjungan Wisatawan Di Rumah Limas Palembang | 12 |
| ❖ Esya Alhadi, Mariskha Z, Jusmawi Bustan. Pengaruh Pengalaman Kerja Praktek Terhadap Kesiapan Kerja Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya | 19 |
| ❖ Munparidi, Sari Lestari. Keterkaitan Antara Persepsi Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen dan Niat Konsumen Memilih Hotel Berbintang di Kota Palembang | 27 |
| ❖ Rini, Yusleli Herawati, Fetty Maretha. Pengaruh Etika Kerja dan Keterlibatan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi (Studi pada Tenaga Kependidikan Politeknik Negeri Sriwijaya) | 35 |
| ❖ Silvana Oktanisa, Fransisca Ully, Yuli Asmara, Dewi Indasari. Kualitas Pelayanan Akademik Dosen Pendidikan Kewarganegaraan Terhadap Mahasiswa di Politeknik Negeri Sriwijaya | 44 |
| ❖ Suroso. Penyimpangan Prilaku Seksual (LGBT) dalam <i>Perspektif</i> Sejarah dalam Tela'ah Hukum Islam (Analisis Historis Al-Qur'an dan Hadits Nabi Saw Tentang Prilaku LGBT Serta Implikasinya Bagi Keberlangsungan Kehidupan Manusia) | 54 |

**LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN PADA MASYARAKAT
POLITEKNIK DARUSSALAM - PALEMBANG**

Jurnal Ilmu Pengetahuan Teknologi dan Seni

Terbit secara periodik 3 (tiga) kali setahun pada bulan September, Januari dan Mei

Pelindung : Direktur Politeknik Darussalam
 Pengarah : Pembantu Direktur I
 Pemimpin Umum/ Penanggung Jawab:
 Ketua : Kepala LPPM Politeknik Darussalam
 Pimpinan Redaksi : Sri Porwani, S.E., M. Si.
 Bendahara : Yike Diana Putri, S.E., Ak.

Dewan Redaksi :
 1. Dr. H. Suheriyatmono, S.E., M.M., Ak.
 (STIE Prasetya Mandiri Lampung)
 2. Rita Martini, S.E., Ak., M.Si. (Politeknik Negeri Sriwijaya)
 3. Sri Porwani, S.E.M.Si (Politeknik Darussalam)
 4. A. Jalaludin Sayuti, S.E., M. Hum., Res (Politeknik Negeri Sriwijaya)
 5. Sri Winarni, S.E., M. Si. (Politeknik Darussalam)
 6. Ariya Agustin, S.Pd., M.Pd (Politeknik Darussalam)

Tata Usaha Bidang Sirkulasi/Produksi : Widya Destina, A.Md

**KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha atas Rahmat-Nya sehingga Jurnal ILMIAH (Jurnal Ilmu Pengetahuan Teknologi dan Seni) Volume No. 2 Periode Januari - April Tahun 2019 ini diterbitkan.

Salah satu bentuk karya ilmiah yaitu penulisan karya ilmiah berupa Jurnal Ilmu Pengetahuan Teknologi & Seni. Dimana penulisan karya ilmiah merupakan suatu kewajiban yang dilakukan oleh Dosen yang mana ini salah satu kegiatan Tri Dharma Perguruan Tinggi.

Tim penyunting menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang terkait dengan penyusunan jurnal ini. Jurnal ini juga masih banyak kekurangannya, untuk itu saran dan kritik yang membangun dari para pembaca sangat diharapkan agar jurnal ini lebih sempurna dimasa yang datang.

Akhir kata, Tim Penyunting berharap semoga jurnal ini dapat bermanfaat bagi seluruh pembaca.

Tim Penyunting

Redaksi menerima tulisan hasil penelitian atau kajian ilmiah yang berhubungan dengan ipteks, ekonomi bisnis serta pendidikan yang belum pernah dimuat pada majalah atau jurnal lain. Redaksi berhak mengubah naskah yang mengurangi makna isinya. Isi tulisan merupakan tanggungjawab penulis. Keaslian tulisan adalah hasil tulisan sendiri (bebas unsur plagiatisme yang dibuat oleh penulis. Apabila di kemudian terbukti pada tulisan ini mengandung plagiatisme dari hasil karya/ tulisan orang lain dan atau terdapat gugatan dari pihak lain terhadap tulisan ini merupakan tanggung jawab sepenuhnya penulis. Segala dampak dari plagiatisme tidak ada sangkutpautnya dengan Dewan Redaksi Jurnal Ilmu Pengetahuan Teknologi dan Seni LPPM Politeknik Darussalam.

Alamat Redaksi: Kampus Politeknik Darussalam

- Jalan Basuki Rahmat No. 1608 E-F Simpang Poldo Palembang Telp. (0711) 350 333 / Fax. (0711) 374 002 / 374 003
- E-Mail: pdpalembang@yahoo.co.id
- Contact Person: Widya Destina, A.Md (0813-7758-3463)

KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK DOSEN PENDIDIKAN KEWARGANEGARAAN TERHADAP MAHASISWA DI POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

Silvana Oktanisa, Fransisca Uly Marshinta, Yuli Asmara Triputra, Dewi Indahsari

Staf Pengajar UP. MPK Politeknik Negeri Sriwijaya

Email: silvana@polsri.ac.id, fmarshinta@polsri.ac.id, yuliasmaratriputra@gmail.com,
dewiindah.1972@gmail.com

ABSTRACT

The academic services quality are reviewed into two services namely the form of lectures and the implementation of evaluation given by lectures of civic education toward students at Polsri. The quality of implementation of evaluation given by lectures of civic education on quality of lecturers in civic education. The value of academic service has a negative or positive impact on quality of lecturers in civic education. The value of civic education has an impact drop out (DO) for student who get D grades. The problem statement is to find out how the quality of civic education which are produces benefits for Sriwijaya State Polytechnic by establishing further policies relating to courses of civic education. The method used are descriptive study and servqual model. Servqual model explains the quality of academic services on five dimensions of service namely tangible, reliability, responsiveness, assurances and empathy. The five main dimensions are described in each of the detailed attribute for expectation variables and perception variables, are arranged in statements based on the likert scale. The result of data analysis show that students perceptions in the second academic services of civic education lecturers are in the high category (3, 13, -3, 8), where the lowest perception score result are in the dimension of responsiveness and the highest score is in the assurance dimension. The students expectations in both services are in the very high category (4,65-4,86) the students have the highest expectations on the assurance dimension. The highest difference in perception and the highest expectation of the two, services are in the same dimension, namely the assurance dimensions.

Keywords: Service Quality, Academic Services, Perceptions and Expectation.

ABSTRAK

Kualitas pelayanan akademik ditinjau pada dua pelayanan yaitu bentuk perkuliahan dan pelaksanaan evaluasi yang diberikan oleh dosen Pendidikan Kewarganegaraan terhadap mahasiswa Polsri. Kualitas pelayanan akademik berdampak negatif atau positif terhadap kualitas dosen Pendidikan Kewarganegaraan. Nilai Pendidikan Kewarganegaraan memberikan dampak *drop out* (do) untuk mahasiswa yang memperoleh nilai D. Rumusan masalahnya untuk mengetahui bagaimana kualitas dari dosen Pendidikan Kewarganegaraan. Tujuannya untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan akademik dosen Pendidikan Kewarganegaraan yang menghasilkan manfaat untuk Politeknik Negeri Sriwijaya dengan menetapkan kebijakan lanjutan sehubungan dengan matakuliah Pendidikan Kewarganegaraan. Metode yang digunakan adalah dengan studi deskriptif dan model *servqual*. Metode *servqual* menjelaskan kualitas pelayanan akademik pada lima dimensi pelayanan yaitu *tangible* (berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (kepastian), dan *empathy* (empati). Kelima dimensi utama tersebut dijabarkan kedalam masing-masing atribut rinci untuk variabel ekspektasi dan variabel persepsi, yang disusun dalam pernyataan-pernyataan berdasarkan skala *Likert*. Hasil analisis data menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa pada kedua pelayanan akademik dosen Pendidikan Kewarganegaraan berada pada kategori tinggi (3,13-3,8), dimana untuk nilai skor persepsi terendah ada pada dimensi *responsiveness* dan nilai skor tertinggi ada pada dimensi *assurance*. Harapan mahasiswa pada kedua pelayanan berada pada kategori sangat tinggi (4,65-4,86), mahasiswa mempunyai harapan tertinggi pada dimensi *assurance*. Skor selisih tertinggi persepsi dan harapan tertinggi dua pelayanan berada pada dimensi yang sama yaitu dimensi *assurance*. Perhitungan *servqual* secara tunggal diperoleh hasil negatif untuk kedua pelayanan. Hal ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan akademik dosen Pendidikan Kewarganegaraan di Politeknik Negeri Sriwijaya belum baik, karena nilai persepsi lebih rendah dari nilai harapan. Fokus perhatian perbaikan pelayanan di arahkan pada dimensi *assurance*.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pelayanan Akademik, Persepsi dan Harapan.

PENDAHULUAN

Dosen Pendidikan Kewarganegaraan merupakan satu dari dosen yang berperan dalam proses pendidikan dan pengajaran di perguruan tinggi Politeknik Negeri Sriwijaya (Polsri). Pendidikan Kewarganegaraan merupakan satu matakuliah yang memiliki tujuan mengawal

perilaku mahasiswa dalam proses belajar mengajar di kampus yang merupakan Mata Kuliah Pengembangan Kepribadian (MPK). Dengan matakuliah Pendidikan Kewarganegaraan diharapkan mampu mengembangkan sikap positif dan menampilkan perilaku yang mendukung semangat kebangsaan dan cinta tanah, demokrasi

berkeadaban, kesadaran hukum dan keragaman. Dalam mewujudkan diskripsi mata kuliah ini melibatkan banyak hal, sebagaimana dalam teori pendidikan bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi pembelajaran, diantaranya murid, guru, tujuan, isi dan lingkungan (Munib, 36:2011). Peran dosen amatlah sangat penting dalam pelayanan pada mahasiswa untuk dapat menghasilkan produk yang prima. Pelayanan dosen yang memuaskan sangat dibutuhkan oleh mahasiswa.

Pelayanan yang diberikan dosen Pendidikan Kewarganegaraan pada mahasiswa di Polri sebagai lembaga pendidikan yang memberikan layanan jasa berupa pendidikan yang didalamnya tercakup layanan akademik dalam bentuk perkuliahan, pelaksanaan evaluasi, pemberian nilai, bimbingan skripsi dan pemberian gelar pada akhir masa studi (Ilyas, Jurnal Pendidikan Vol. 3 No. 2 Tahun 2014). Layanan ini diberikan oleh dosen yang telah memenuhi persyaratan yang telah ditentukan. Layanan tersebut sangat penting bagi kelancaran dan ketepatan penyelesaian studi, disamping itu juga menjadi jaminan kelangsungan hidup bagi lembaga pendidikan tersebut.

Pelayanan akademik yang diberikan oleh dosen Pendidikan Kewarganegaraan yang tidak dalam wewenangnya adalah bimbingan laporan akhir dan skripsi karena dosen Pendidikan Kewarganegaraan berada dalam organisasi Unit Pelayanan Matakuliah Pengembangan Kepribadian (UP MPK) karena dalam pelaksanaan proses pendidikan dan pengajaran melayani 9 jurusan di lingkungan Polri. Jumlah dosen Pendidikan Kewarganegaraan berdasarkan buku Pedoman Mahasiswa 2015 adalah berjumlah 7 (tujuh) orang dengan kualifikasi doktoral (S3) adalah 2 (dua) orang dan magister (S2) adalah 5 (lima) orang.

Pelayanan akademik yang dilakukan dosen Pendidikan Kewarganegaraan pada 9 (sembilan) jurusan di Polri dalam pelaksanaannya menghadapi kendala, keluhan dan saran perbaikan dari setiap jurusan berdasarkan kompetensi lulusan yang diharapkan dari setiap jurusan. Berdasarkan pengamatan obyektif penulis dalam pelayanan akademik berdasarkan pengalaman, pengetahuan dan wawancara dengan mahasiswa dan rekan kerja (Januari 2018), didapat data sebagai berikut: yaitu ketidaksamaan persepsi dalam pemberian nilai antara dosen Pendidikan Kewarganegaraan dengan persepsi jurusan. Kewajiban setiap dosen Pendidikan Kewarganegaraan dalam pembuatan Rencana Pembelajaran Semester (RPS) disesuaikan dengan capaian setiap jurusan dan program studi. Penyusunan jadwal kuliah dari setiap jurusan yang membutuhkan kesepahaman dengan dosen Pendidikan Kewarganegaraan.

Kendala yang hanya dikomunikasikan satu arah adalah adanya tanggapan yang negatif dalam bentuk perkuliahan dan evaluasi untuk dosen Pendidikan Kewarganegaraan yang disampaikan oleh mahasiswa memberikan dampak negatif terhadap kualitas pelayanan akademik dari dosen Pendidikan Kewarganegaraan.

Dampak lebih negatifnya adalah matakuliah Pendidikan Kewarganegaraan berdasarkan buku Pedoman Mahasiswa tahun 2015 Bab V Sistem Penilaian Mahasiswa pada bagian 3 Indek Prestasi Pasal 13 ayat ke 5 dan 6 menyatakan bahwa:

- a. Pada evaluasi akhir semester untuk mata kuliah Pendidikan Pancasila/Kewarganegaraan, Bahasa Indonesia dan Pendidikan Agama, agar mahasiswa tidak diperbolehkan mempunyai nilai kurang dari C.
- b. Jika mahasiswa mempunyai nilai kurang dari C mata kuliah seperti ayat 5, maka nilai mahasiswa yang bersangkutan diberi kesempatan satu kali untuk mengikuti ujian perbaikan nilai sebelum yudisium pada semester yang bersangkutan.

Dari ayat 5 dan 6 mewajibkan matakuliah Pendidikan Kewarganegaraan nilainya minimal C, kendala yang dihadapi oleh dosen Pendidikan Kewarganegaraan apabila, dosen tersebut memberikan nilai D, dan kriteria nilai D berbeda persepsi dengan mahasiswa dan jurusan. Sehingga berdampak pada persepsi dan harapan pada kualitas akademik dosen Pendidikan Kewarganegaraan.

Kualitas pelayanan akademik sangat ditentukan dari interaksi yang baik antara mahasiswa dengan dosennya. Kualitas pelayanan akademik dosen Pendidikan Kewarganegaraan dapat diukur melalui bertanya langsung kepada mahasiswa tentang kualitas pelayanan dosen tersebut. Aspek kualitas pelayanan akademik yang diberikan dosen dapat dilihat dari 5 (lima) aspek sebagaimana yang dikemukakan oleh Tjiptono (2008:95) yang meliputi keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan kepastian (*assurance*), empati (*empathy*), dan wujud fisik (*tangible*) layanan. Dengan berdasarkan uraian dan pengamatan obyektif, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada kelima aspek pelayanan menurut Tjiptono, yaitu penelitian mengenai kualitas pelayanan akademik dosen Pendidikan Kewarganegaraan terhadap mahasiswa di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Berdasarkan uraian di atas dan kondisi saat ini pada pelayanan akademik dosen Pendidikan Kewarganegaraan terhadap mahasiswa, maka rumusan masalahnya adalah bagaimana kualitas pelayanan akademik pada dua bentuk pelayanan yaitu pelayanan dalam bentuk

perkuliahan dan pelayanan dalam pelaksanaan evaluasi terhadap mahasiswa di Polsri? Adapun tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan akademik dosen Pendidikan Kewarganegaraan dalam dua bentuk pelayanan tersebut pada mahasiswa di Polsri.

Teori kualitas pelayanan publik yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Servqual dengan alasan dimensi-dimensi yang ada dalam kualitas pelayanan publik berdasarkan model dimensi jasa yang ideal menurut Van Looy, *Servqual* memenuhi syarat tersebut.

1. Dimensinya dibatasi hanya lima dimensi,
2. Setiap dimensi bebas dan tidak terikat dengan dimensi yang lain,
3. Bersifat umum menggambarkan keadaan pelayanan di hampir semua organisasi publik memiliki dimensi ini dan
4. Terakhir dengan menggunakan kelima dimensi ini dapat memberikan persepsi secara menyeluruh mengenai kualitas pelayanan publik itu sendiri.

Selain ke-empat alasan tersebut Servqual sangat relevan untuk digunakan dalam penelitian ini, karena teori ini dapat digunakan dan dipraktekkan untuk semua tipe organisasi yang berorientasi propit maupun nonprofit. Dan untuk perusahaan publik maupun perusahaan privat yang menyelenggarakan pelayanan. Fokus kualitas pelayanan publik pada pelanggan.

Dimensi-dimensi kualitas pelayanan dalam teori servqual dapat didayagunakan dengan mengidentifikasi bentuk kepuasan pelanggan. Seperti yang telah dijelaskan pada uraian sebelumnya, perwujudan kepuasan pengguna layanan dapat diidentifikasi melalui 5 (lima) dimensi kualitas layanan, yaitu:

1. Aspek *tangible*, kualitas layanan berupa tampilan fisik perkantoran,
2. Aspek *reliability*, kemampuan untuk mewujudkan janji,
3. Aspek *responsivenees*, ketanggapan dalam memberikan layanan,
4. Aspek *assurance*, kemampuan untuk memberikan jaminan,
5. Aspek *empathy*, kemampuan memahami kebutuhan pelanggan. (Istianto, 2011:124).

Selanjutnya Istianto menyatakan bahwa kelima dimensi tersebut harus diramu dengan baik agar kualitas layanan menjadi lebih baik. Hal tersebut tentu tidak mudah karena bisa saja terjadi karena kesenjangan antara penyedia layanan dengan penyedia layanan.

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini menggunakan 5 (lima) dimensi sesuai dengan teori Servqual, yang dimaksud dengan dimensi tersebut dalam penelitian ini adalah:

1. *Tangible*, ketersediaan fisik perkantoran, peralatan dan personil.

2. *Reliability*, kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan cermat.
3. *Responsivenees*, kemauan untuk membantu konsumen dan bertanggung jawab terhadap mutu layanan yang diberikan.
4. *Assurance*, kemampuan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh petugas dalam memberikan pelayanan.
5. *Empathy*, kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, kemampuan memberikan perhatian pribadi dan kemampuan memahami kebutuhan pelanggan.

Penilaian kualitas pelayanan pada kelima dimensi dalam Servqual ini ditentukan oleh dua faktor utama yaitu layanan yang diharapkan pelanggan (*expected service*) dan persepsi terhadap layanan (*perceived service*) (Parasuraman, et al., 1985) dalam Tjiptono (2008:88). Apabila *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expexted service*, maka kualitas dipersepsikan negatif atau buruk. Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas layanan bergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Pengukuran kualitas layanan dalam model Servqual didasarkan pada skala multi-item yang dirancang untuk mengukur ekspektasi dan persepsi pelanggan, serta gap diantara keduanya pada lima dimensi utama kualitas layanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance dan emphaty*). Kelima dimensi utama tersebut dijabarkan kedalam masing-masing atribut rinci untuk variabel ekspektasi dan variabel persepsi, yang disusun dalam pernyataan-pernyataan berdasarkan skala Likert, dari 1 (Sangat Tidak Baik) sampai 5 (Sangat Baik). Evaluasi kualitas layanan menggunakan model Servqual mencakup perhitungan perbedaan diantara nilai yang diberikan para pelanggan untuk setiap pasang pernyataan berkaitan dengan ekspektasi dan persepsi. Skor Servqual untuk setiap pasang pernyataan, bagi masing-masing pelanggan dapat dihitung berdasarkan rumus berikut (Zeithaml, et al., 1990):

$$\text{Skor Servqual} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Ekspektasi}$$

Pada prinsipnya, data yang diperoleh melalui Servqual dapat dipakai untuk menghitung skor gap kualitas layanan pada berbagai level secara rinci:

1. *Item-by-item analysis*, misalnya, P1-H1 (Persepsi item 1 – Ekspektasi item 1), P2 – H2, dan seterusnya.
2. *Dimension-by-dimension analysis*, contohnya, $(P1 + P2 + P3 + P4/4) - (H1 + H2 + H3 + H4/4)$, dimana P1 sampai P4 dan H1

sampai H4 mencerminkan empat pertanyaan persepsi dan ekspektasi berkaitan dengan dimensi pertama (*Tangible*).

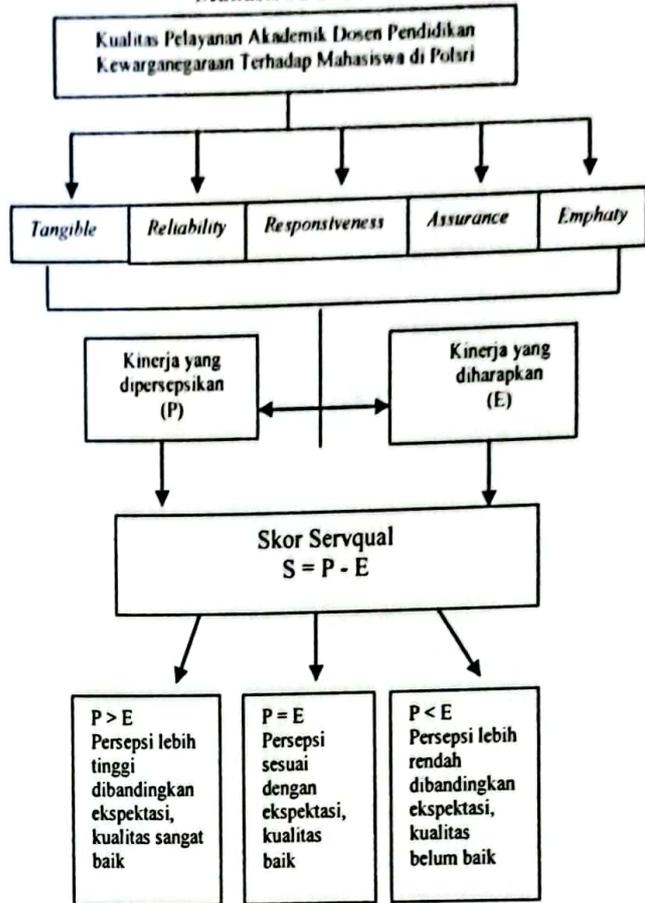
3. Perhitungan ukuran tunggal kualitas layanan atau gap Servqual, yaitu $(P1 + P2 + P3 + \dots + P22/22) - (H1 + H2 + H3 + \dots + H22/22)$ (Tjiptono, 2008:119-120).

Pada penelitian ini penulis menggunakan Model Servqual untuk mengetahui kualitas pelayanan akademik dosen Pendidikan Kewarganegaraan terhadap mahasiswa berdasarkan gap yang ke lima dari model tersebut. Penentuan kualitas pelayanan akademik berdasarkan skala pengukuran servqual dengan melihat persepsi mahasiswa dan harapan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dosen Pendidikan Kewarganegaraan terhadap mahasiswa. Pelayanan akademik pada penelitian ini dibatasi pada bentuk perkuliahan dan pelaksanaan evaluasi sampai pemberian nilai, karena dosen Pendidikan Kewarganegaraan tidak memiliki wewenang untuk bimbingan skripsi ataupun pemberian gelar pada akhir akademik. Pelayanan akademik dalam bentuk perkuliahan ditinjau dari 1) ketidakhadiran dosen, 2) penguasaan dosen terhadap materi perkuliahan, 3) ketersediaan silabus, 4) ketersediaan buku ajar (Ilyas, Jurnal Pendidikan Vol. 3 No. 2 Tahun 2014). Pelaksanaan evaluasi dan pemberian nilai sesuai dengan buku pedoman mahasiswa 2015 pada Bab V Sistem Penilaian Prestasi bagian ke-1 mengenai sistem penilaian berdasarkan Pasal 11 pada bagian ketiga menyatakan bahwa penilaian yang diberikan kepada mahasiswa untuk setiap mata kuliah didasarkan pada komponen nilai sebagai berikut:

- a. Nilai Ujian Tengah Semester dengan bobot 50% pelaksanaannya dapat dalam bentuk tes atau tugas-tugas terstruktur lainnya.
- b. Nilai Ujian Akhir Semester dengan bobot 50%.

Sedangkan dosen Pendidikan Kewarganegaraan di penelitian ini adalah 7 (tujuh) orang dosen yang mengampuh matakuliah Pendidikan Kewarganegaraan di Polsri. Ketujuh dosen tersebut mengampuh matakuliah di 9 (sembilan) jurusan di Polsri. Ketujuh dosen ini dijadikan sebagai dosen Pendidikan Kewarganegaraan yang diteliti kualitas pelayanan akademiknya terhadap mahasiswa di Polsri tahun 2018. Berikut ini adalah kerangka pemikiran penelitian pelayanan akademik dosen Pendidikan Kewarganegaraan terhadap mahasiswa di Polsri.

Bagan 1.
Kualitas Pelayanan Akademik Dosen Pendidikan Kewarganegaraan Terhadap Mahasiswa di Polsri



BAHAN DAN METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif berdasarkan tingkat eksplanasinya dalam menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang ditelitinya serta hubungan antara satu variabel dengan variabel yang lainnya. Variabel yang digunakan adalah variabel mandiri yaitu kualitas pelayanan akademik. Penelitian deskriptif pada penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan satu variabel mandiri yaitu kualitas pelayanan akademik.

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Polsri semester 2 (dua) tahun 2017/2018. Teknik penarikan sampelnya adalah *Probability Sampling* yang berarti memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel (Sugiono, 2010:92). Teknik dalam *probability sampling* yang digunakan adalah *Proportinate Stratified Random Sampling*. Populasi dalam penelitian ini berstrata berdasarkan semester. Menentukan jumlah besaran sampelnya dalam penelitian ini berdasarkan rumus Slovin dalam Prasetyo (2005:136). Rumus Slovin dengan nilai kritis 10% atau 0,1. Berdasarkan rumus

tersebut maka jumlah besaran sampel dari setiap populasi adalah sebagai berikut:

Tabel 1.
Jumlah Besaran Sampel untuk Mahasiswa Semester 2 (dua) Program Diploma III Berdasarkan Jurusan dan Program Studi

No	Jurusan/Program Studi	Jumlah Mahasiswa	Jumlah Sampel
1.	Teknik Sipil	114	10
2.	Teknik Mesin	107	9
3.	Teknik Listrik	72	6
4.	Teknik Elektronika	82	7
5.	Teknik Telekomunikasi	72	6
6.	Teknik Kimia	76	6
7.	Akuntansi	152	13
8.	Administrasi Bisnis	117	10
9.	Teknik Komputer	107	9
10.	Manajemen Informatika	107	9
11.	Bahasa Inggris	80	7
Jumlah		1.088	92

Sumber: Sambutan Direktur, Dies Natalis ke 35, November 2017.

Tabel 2.
Jumlah Besaran Sampel untuk Mahasiswa Semester 2 (dua) Program Diploma IV Berdasarkan Jurusan dan Program Studi

No	Jurusan/Program Studi	Jumlah Mahasiswa	Jumlah Sampel
1.	Perancangan Jalan dan Jembatan	41	6
2.	Tek. Mesin Produksi dan Perawatan	36	6
3.	Teknik Mekatronika	39	6
4.	Teknik Telekomunikasi	42	7
5.	Teknik Energi	79	12
6.	Teknik Kimia Industri	38	6
7.	Akutansi Sektor Publik	73	11
8.	Usaha Perjalanan Wisata	40	6
9.	Manajemen Bisnis	41	6
10.	Tek. Informatika Multimedia Digital	38	6
11.	Manajemen Informatika	74	12
Jumlah		541	84

Sumber: Sambutan Direktur, Dies Natalis ke 35, November 2017.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuesioner, seperangkat pertanyaan yang disusun berpasangan antara persepsi dan harapan untuk diajukan kepada responden. Observasi, teknik yang digunakan sebagai pelengkap untuk mengetahui kondisi dan situasi mahasiswa. Teknik analisa data adalah studi deskriptif, analisis model Servqual dan proses perhitungannya berdasarkan SPSS 17.0.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan pada kualitas pelayanan administrasi mahasiswa di Polstri dengan tingkat eksplanatif deskriptif berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance dan emphaty*) dengan menggunakan teori servqual. Hasil uji validitas dan uji reliabilitas terhadap instrumen kuesioner yang terdiri 45 item pernyataan persepsi dan harapan yang berpasangan. Hasil uji validitas Uji

validitas menggunakan teknik korelasi *Product Moment Pearson* dengan proses perhitungannya berdasarkan SPSS 17.0 dengan ketentuan bahwa butir item angket atau kuesioner penelitian dinyatakan valid atau sah jika nilai koefisien korelasinya maksimal atau sama dengan nilai $\alpha = 5\%$ atau pada *Nilai Sig. (2-tailed atau * dan **)*. dan apabila nilai yang diperoleh tersebut lebih kecil dari nilai α maka butir item itu akan didrop atau direvisi kembali. Berdasarkan uji validitas dari ke 26 pernyataan berpasangan persepsi dan harapan didapat hasil bahwa ke 45 pernyataan tersebut valid untuk dijadikan instrumen dengan tingkat signifikan 0,05.

Uji reliabilitas atau kehandalan instrumen penelitian ini menggunakan rumus *Alpha Cronbach* berdasarkan perhitungan berdasarkan SPSS 17.0 dengan standar uji jika koefisien reliabilitas item terletak di atas 0,60 ($\text{Alpha} > 0,60$) maka instrumen itu dinyatakan reliabel. Berdasarkan uji reliabilitas yang dilakukan pada 23 butir pernyataan persepsi dan harapan dalam pelayanan bentuk perkuliahan dan 22 butir pertanyaan persepsi dan harapan pada pelayanan pelaksanaan evaluasi kepada 30 responden, diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Kuesioner persepsi dan harapan pada bentuk perkuliahan didapat data tingkat reliabilitas persepsi sebesar 0,757 dan tingkat reliabilitas harapan sebesar 0,758 yang berarti bahwa konsistensi atau keteraturan hasil pengukuran dari masing-masing 23 item pernyataan yang dijadikan indikator penelitian ini adalah reliabel.
2. Kuesioner persepsi dan harapan pada pelaksanaan evaluasi didapat data tingkat reliabilitas persepsi sebesar 0,756 dan tingkat reliabilitas harapan sebesar 0,759 yang berarti bahwa konsistensi atau keteraturan hasil pengukuran dari masing-masing 22 item pernyataan yang dijadikan indikator penelitian ini adalah reliabel.

Pembahasan pada kedua pelayanan akademik dosen Pendidikan Kewarganegaraan terhadap mahasiswa dengan metode analisis servqual. Dengan jumlah responden 92 mahasiswa program DIII dan 84 mahasiswa DIV untuk pelayanan akademik dosen Pendidikan Kewarganegaraan. Selanjutnya dikategorikan berdasarkan interval yaitu sangat tinggi, tinggi, sedang, rendah dan sangat rendah dengan menentukan jarak interval sebagai berikut:

$$i = \frac{\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{\text{Banyaknya interval}}$$

$$i = \frac{5 - 1}{5}$$

$$i = 0,8$$

Setelah mengetahui jarak interval, maka kategori dapat ditentukan sebagai berikut: 1,00 - 1,80 = sangat rendah, 1,81 - 2,60 = rendah, 2,61 - 3,40 =

selang, 3,41 - 4,20= tinggi dan 4,21 - 5,00= sangat tinggi.

Nilai Persepsi Mahasiswa pada Pelayanan Akademik Dosen Pendidikan Kewarganegaraan

Pelayanan akademik dosen Pendidikan secara keseluruhan pada skor persepsi pada dua bentuk pelayanan akademik di Polsri dirangkum dalam satu tabel, terlihat dari tabel bahwa seluruh item pernyataan kualitas pelayanan akademik dalam bentuk perkuliahan dan pelaksanaan evaluasi di Polsri berdasarkan persepsi mahasiswa yang menggunakan pelayanan tersebut dalam kategori tinggi yaitu berkisar dari 3,13 – 3,80.

Skor persepsi terendah adalah dosen menyediakan sarana untuk menyampaikan keluhan sedangkan skor persepsi tertinggi adalah penguasaan materi dosen dan kemampuan dosen menyampaikan materi. Secara keseluruhan 4 (empat) item pernyataan berada pada kategori sedang dan sisanya 51(lima puluh satu) item pernyataan pada kategori tinggi. Indikator tertinggi pada pengetahuan petugas tentang pelayanan pada pelayanan dalam bentuk perkuliahan. Indikator terendah pada indikator kemampuan untuk membantu pelanggan pada pelayanan dalam pelaksanaan evaluasi. Skor persepsi terendah pada dimensi *responsiveness* pada pelayanan dalam pelaksanaan evaluasi dan skor persepsi tertinggi pada dimensi *assurance* pada pelayanan dalam bentuk perkuliahan. Berikut adalah tabel rangkuman pada 2 (dua) pelayanan akademik pada bentuk perkuliahan dan pelaksanaan evaluasi terhadap mahasiswa di Polsri.

Tabel 3.

Skor Persepsi Pelayanan Akademik dalam Bentuk Perkuliahan pada Lima Dimensi

Pelayanan Akademik dalam Bentuk Perkuliahan		
1. Skor persepsi 3,30 – 3,80 kategori tinggi 2. Skor persepsi tertinggi 3,80 item 14; Penguasaan materi dosen, item 15; Kemampuan dosen menyampaikan materi (<i>Assurance</i>) 3. Skor persepsi terendah 3,30 item 10; Dosen menyediakan sarana untuk menyampaikan keluhan (<i>Responsiveness</i>)		
DIMENSI	Skor Persepsi Tertinggi	Skor Persepsi Terendah
<i>TANGIBLE</i> Tinggi	Kemampuan dosen untuk memiliki alat teknologi pembelajaran (4)	Kemampuan dosen memanfaatkan media sosial (3)
<i>RELIABILITY</i> Tinggi	Dosen tepat waktu dalam memulai dan mengakhiri perkuliahan (6)	Tingkat kesalah dosen relatif rendah dalam proses pembelajaran (9)
<i>RESPONSIVENESS</i> Tinggi	Dosen memberikan informasi yang jelas mengenai materi (13)	Dosen menyediakan sarana untuk menyampaikan keluhan (10)
<i>ASSURANCE</i> Tinggi	<ul style="list-style-type: none"> Penguasaan materi dosen (14) Kemampuan dosen menyampaikan materi (15) 	Dosen memiliki keterampilan yang memadai mengenai teknologi pembelajaran (16)
<i>EMPHATY</i> Tinggi	<ul style="list-style-type: none"> Kemudahan untuk menghubungi 	Kemampuan dosen memahami setiap mahasiswa dalam

	dosen (19)	pembelajaran (21)
	<ul style="list-style-type: none"> Kepedulian dosen terhadap kesulitan mahasiswa dalam pembelajaran (20) Dosen selalu siap memberikan solusi dalam masalah pembelajaran (21) 	

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, tahun 2018

Tabel 4.

Skor Persepsi Pelayanan Akademik dalam Pelaksanaan Evaluasi pada Lima Dimensi

Pelayanan Akademik dalam Pelaksanaan Evaluasi		
1. Skor persepsi 3,13 – 3,77 kategori tinggi 2. Skor persepsi tertinggi 3,77 item 6; Dosen tepat waktu dalam pelaksanaan ujian (<i>Reliability</i>), item 14; Dosen memberikan informasi yang jelas mengenai sistem penilaian (<i>Assurance</i>) 3. Skor persepsi terendah 3,13 item13; Dosen menyediakan sarana untuk menyampaikan keluhan (<i>Responsiveness</i>)		
DIMENSI	Skor Persepsi Tertinggi	Skor Persepsi Terendah
<i>TANGIBLE</i> Tinggi	Kenyamanan ruang dosen (1)	Dosen memanfaatkan media sosial dalam evaluasi (3)
<i>RELIABILITY</i> Tinggi	Dosen tepat waktu dalam pelaksanaan ujian (6)	Tingkat kesalahan dosen dalam pelaksanaan ujian (9)
<i>RESPONSIVENESS</i> Sedang	Dosen memberikan informasi tentang waktu untuk mengetahui nilai ujian (13)	Dosen menyediakan sarana untuk menyampaikan keluhan (10)
<i>ASSURANCE</i> Tinggi	Dosen memberikan informasi yang jelas mengenai sistem penilaian (14)	Kemampuan dosen dalam menjelaskan penilaian (15)
<i>EMPHATY</i> Tinggi	<ul style="list-style-type: none"> Kemudahan untuk menghubungi dosen (18) Dosen selalu siap memberikan solusi dalam masalah nilai (22) 	<ul style="list-style-type: none"> Kepedulian dosen terhadap mahasiswa yang bermasalah (19) Kemampuan dosen dalam memahami setiap mahasiswa (20)

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, tahun 2018.

Sedangkan item pernyataan dosen menyediakan sarana untuk menyampaikan keluhan mendapatkan skor persepsi terendah dari mahasiswa merupakan dimensi *responsiveness* yang dilaksanakan oleh dosen Pendidikan Kewarganegaraan dalam pelayanan akademik dalam pelaksanaan evaluasi. Sedangkan item pernyataan penguasaan materi dosen dan kemampuan dosen menyampaikan materi mendapatkan skor persepsi tertinggi dari mahasiswa merupakan dimensi *assurance* dalam pelayanan akademik dalam bentuk perkuliahan. Nilai Harapan Mahasiswa pada Pelayanan Akademik Dosen Pendidikan Kewarganegaraan

Nilai harapan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dosen Pendidikan Kewarganegaraan terhadap mahasiswa Polsri dapat dilihat pada tabel 5. Dengan nilai skor

harapan antara 4,65 – 4,86 masuk dalam kategori sangat tinggi. Skor harapan tertinggi pada item kemampuan dosen menyampaikan materi. Item ini berada pada dimensi *assurance*. Skor harapan terendah pada item dosen memanfaatkan media sosial dalam evaluasi yang berada pada dimensi *tangible*.

Tabel 5.
Nilai Harapan Pelayanan Akademik Dosen Pendidikan Kewarganegaraan pada Pelayanan dalam Bentuk Perkuliahan pada Lima Dimensi

Pelayanan Akademik dalam Bentuk Perkuliahan		
1. Skor harapan berkisar antara 4,70- 4,86 kategori sangat tinggi 2. Skor harapan tertinggi 4,86 item 15; kemampuan dosen menyampaikan materi (<i>Assurance</i>) 3. Skor harapan terendah 4,70 item 3; kemampuan dosen memanfaatkan media sosial (<i>Tangible</i>)		
DIMENSI	Skor Harapan Tertinggi	Skor Harapan Terendah
TANGIBLE Sangat tinggi	<ul style="list-style-type: none"> Kenyamanan ruang dosen (1) Kemampuan dosen untuk memiliki alat teknologi pembelajaran (4) 	Kemampuan dosen memanfaatkan media sosial (3)
RELIABILITY Sangat tinggi	Tingkat kesalahan dosen relatif rendah dalam proses pembelajaran (9)	Dosen mengajar sesuai dengan silabus matakuliah (8)
RESPONSIVENESS Sangat tinggi	Dosen memberikan informasi tentang materi yang terkini (12)	Dosen menyediakan sarana untuk menyampaikan keluhan (10)
ASSURANCE Sangat tinggi	Kemampuan dosen menyampaikan materi (15)	Dosen memiliki keterampilan yang memadai mengenai teknologi pembelajaran (16)
EMPHATY Sangat tinggi	Kemudahan untuk menghubungi dosen (19)	Kemampuan dosen memahami setiap mahasiswa dalam pembelajaran (21)

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, tahun 2018.

Tabel 6.
Nilai Harapan Pelayanan Akademik Dosen Pendidikan Kewarganegaraan pada Pelayanan Pelaksanaan Evaluasi pada Lima Dimensi

Pelayanan Akademik dalam Pelaksanaan Evaluasi		
1. Skor harapan berkisar antara 4,65 – 4,83 kategori sangat tinggi 2. Skor harapan tertinggi 4,83 item 3; kemampuan dosen dalam memotivasi mahasiswa (<i>Assurance</i>) 3. Skor harapan terendah 4,65 item 17; dosen memanfaatkan media sosial dalam evaluasi (<i>Tangible</i>)		
DIMENSI	Skor Harapan Tertinggi	Skor Harapan Terendah

TANGIBLE Sangat tinggi	<ul style="list-style-type: none"> Kenyamanan ruang dosen (1) Dosen menggunakan alat teknologi pembelajaran dalam evaluasi (4) 	Dosen memanfaatkan media sosial dalam evaluasi (3)
RELIABILITY Sangat tinggi	<ul style="list-style-type: none"> Dosen melayani mahasiswa dengan cepat dalam penilaian (5) Ketepatan dosen dalam memberikan nilai (7) 	Dosen tepat dalam pelaksanaan ujian (6)
RESPONSIVENESS Sangat tinggi	Dosen menyediakan sarana untuk menyampaikan keluhan (10)	Dosen memberikan informasi tentang waktu untuk mengetahui nilai ujian (13)
ASSURANCE Sangat tinggi	Kemampuan dosen dalam memotivasi mahasiswa (17)	Kesantunan dosen dalam pelaksanaan evaluasi (16)
EMPHATY Sangat tinggi	<ul style="list-style-type: none"> Kemudahan untuk menghubungi dosen (18) Dosen selalu siap memberikan solusi dalam masalah nilai (22) 	Kemampuan dosen dalam memahami setiap mahasiswa (20)

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, tahun 2018.

Hasil rekapitulasi nilai harapan terhadap pelayanan dalam bentuk perkuliahan pada dosen Pendidikan Kewarganegaraan terhadap mahasiswa di Polstri menunjukkan bahwa mahasiswa sebagai pengguna layanan berharap yang sangat tinggi pada *assurance* khususnya pada indikator keterampilan petugas tentang pelayanan dengan item kemampuan dosen menyampaikan materi. Harapan yang sangat tinggi tersebut menjadi fokus perhatian Polstri dalam perbaikan mutu pelayanan akademik untuk dosen Pendidikan Kewarganegaraan.

Harapan yang sangat tinggi pada *assurance* memberikan gambaran bahwa mahasiswa mengharapkan dosen Pendidikan Kewarganegaraan dalam pelayanan akademik mampu menyampaikan materi dengan profesional yang sesuai dengan silabus terkini. Fokus perbaikan pelayanan ditujukan pada dosen Pendidikan Kewarganegaraan di Polstri pada semua jurusan dengan memotivasi para dosen melalui pelatihan-pelatihan yang bertemakan tentang peningkatan keterampilan mengajar, peningkatan pengetahuan pembelajaran dan mengikuti pertemuan ilmiah sesama dosen Pendidikan Kewarganegaraan seluruh Indonesia.

Pelayanan akademik dalam pelaksanaan evaluasi skor harapan tertinggi pada dimensi *assurance* dengan item kemampuan dosen dalam memotivasi mahasiswa. Hal ini sama dengan pelayanan akademik dalam bentuk perkuliahan sehingga fokus perbaikan pelayanan ditujukan pada keterampilan dosen dalam memotivasi mahasiswa. Mahasiswa bukan hanya berharap diberi nilai terbaik tetapi mahasiswa berharap sangat tinggi dosen mampu memotivasi untuk mendapatkan nilai terbaik dengan maksimal.

Perhitungan Nilai Persepsi dan Nilai Harapan Pelayanan Mahasiswa

Berdasarkan tabel 7, keseluruhan kualitas pelayanan pada dua bentuk pelayanan di Polsri dirangkum dalam satu tabel, terlihat dari tabel seluruh item pernyataan kualitas pelayanan administrasi mahasiswa berdasarkan persepsi dan harapan mahasiswa yang menggunakan pelayanan tersebut. Berikut tabel skor selisih persepsi dan harapan mahasiswa per-item pernyataan, per-dimensi dan perhitungan tunggal pelayanan akademik dosen Pendidikan Kewarganegaraan terhadap mahasiswa di Polsri.

Tabel 7.
Skor Selisih Persepsi dan Harapan Mahasiswa pada Kualitas Pelayanan Akademik Dosen Pendidikan Kewarganegaraan Terhadap Mahasiswa

PELAYANAN DALAM BENTUK PERKULIAHAN		
Perhitungan Persepsi dan Harapan	Skor Selisih Persepsi dan Harapan Tertinggi	Skor Persepsi dan Harapan Terendah
Per-item	Dosen menyediakan sarana untuk menyampaikan keluhan (10)	Penguasaan materi dosen (14)
Per-Indikator	Kemampuan untuk membantu pelanggan	Pengetahuan tentang pelayanan
Per-dimensi	<i>Responsiveness</i>	<i>Assurance</i>
Tunggal	3,59 (persepsi) - 4,79 (ekspektasi) = -1,20	
PELAYANAN DALAM PELAKSANAAN EVALUASI		
Perhitungan Persepsi dan Harapan	Skor Selisih Persepsi dan Harapan Tertinggi	Skor Persepsi dan Harapan Terendah
Per-item	Dosen menyediakan sarana untuk menyampaikan keluhan (10)	Dosen tepat waktu dalam pelaksanaan ujian (6)
Per-Indikator	Kemampuan untuk membantu pelanggan	Ketepatan waktu dalam pelayanan
Per-dimensi	<i>Responsiveness</i>	<i>Assurance</i>
Tunggal	3,52 (persepsi) - 4,77 (harapan) = -1,25	

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer, 2018.

Berdasarkan tabel tersebut diatas, menunjukkan bahwa pelayanan akademik dosen Pendidikan Kewarganegaraan terhadap

mahasiswa di Polsri secara keseluruhan adalah negatif, yang berarti penilaian kualitas pelayanan pada kelima dimensi dalam Servqual ini ditentukan oleh dua faktor utama yaitu layanan yang diharapkan pelanggan (*expected service*) dan persepsi terhadap layanan (*perceived service*) (Parasuraman, et al, 1985) dalam Tjiptono (2008:88). Apabila *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas keal. Sebaliknya apabila *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas dipersepsikan negatif atau buruk. Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas layanan bergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Harapan tertinggi per-item mahasiswa terhadap pelayanan akademik dalam bentuk perkuliahan dan pelaksanaan evaluasi terhadap mahasiswa, terdapat pada dimensi yang sama yaitu dimensi *responsiveness* dan skor servqual tertinggi juga pada dimensi *responsiveness*. Hal tersebut berarti dimensi *responsiveness* mempunyai harapan tertinggi dan mempunyai persepsi yang terendah sehingga dapat dinyatakan bahwa dimensi *responsiveness* belum memenuhi harapan mahasiswa dalam kedua pelayanan akademik.

Pada hasil rekapitulasi tersebut memberikan gambaran untuk urutan setiap dimensi berdasarkan skor selisih persepsi dan harapan tertinggi sampai terendah pada kedua pelayanan akademik tersebut adalah:

1. Pelayanan dalam bentuk perkuliahan (*Responsiveness, Reliability, Emphaty, Tangible, dan Assurance*)
2. Pelayanan dalam pelaksanaan evaluasi (*Responsiveness, Emphaty, Reliability, Tangible dan Assurance*)

Dari urutan diatas dapat menggambarkan urutan dimensi yang mana yang wajib mendapatkan fokus perhatian utama untuk diperbaiki dalam pelayanan akademik dosen Pendidikan Kewarganegaraan terhadap mahasiswa di Polsri adalah sama yaitu dimensi *responsiveness* untuk pelayanan dalam bentuk perkuliahan dan pelayanan dalam pelaksanaan evaluasi. Untuk pelayanan dalam bentuk perkuliahan difokuskan pada penyediaan sarana untuk keluhan mahasiswa, informasi mengenai materi dengan jelas dan terkini mengenai matakuliah Pendidikan Kewarganegaraan. Sedangkan untuk pelayanan dalam pelaksanaan evaluasi difokuskan pada penyediaan sarana untuk keluhan mahasiswa, informasi mengenai nilai beserta waktunya untuk mengetahui nilai Pendidikan Kewarganegaraan.

Urutan dimensi yang terendah menandakan dimensi yang relatif tidak mendesak untuk diperbaiki adalah dimensi yang sama untuk kedua pelayanan akademik dosen Pendidikan

Kewarganegaraan yaitu dimensi *assurance*. Dimensi ini untuk pelayanan dalam bentuk perkuliahan yang relatif memenuhi harapan mahasiswa adalah penguasaan dan materi yang disampaikan dosen, keterampilan yang memadai mengenai teknologi pembelajaran, kesantunan dosen dan kemampuan dosen dalam memotivasi mahasiswa dalam matakuliah Pendidikan Kewarganegaraan.

Penilaian kualitas pelayanan akademik dosen Pendidikan Kewarganegaraan di Polstri dengan melihat hasil skor *servqual* yang negatif baik untuk pelayanan dalam bentuk perkuliahan maupun pelayanan dalam pelaksanaan evaluasi menggambarkan persepsi yang lebih rendah dibandingkan dengan harapan maka kualitas pelayanan akademik dosen Pendidikan di Polstri belum baik berdasarkan Persepsi < Ekspektasi (persepsi lebih kecil dari ekspektasi), yang berarti persepsi lebih rendah dibandingkan ekspektasi, kualitas pelayanan belum baik.

Berikut adalah solusi dari hasil penghitungan *servqual* kualitas pelayanan akademik dosen Pendidikan Kewarganegaraan terhadap mahasiswa pada pelayanan dalam bentuk perkuliahan dan pelayanan dalam pelaksanaan evaluasi yang berhak mendapatkan perhatian yang khusus.

1. Pelayanan dalam bentuk perkuliahan adalah dimensi *responsiveness* yaitu:
 - a. Dosen Pendidikan Kewarganegaraan menyediakan sarana untuk menyampaikan keluhan dalam proses pembelajaran bagi mahasiswa dan wajib merespon keluhan tersebut.
 - b. Dosen Pendidikan Kewarganegaraan berkewajiban mengembangkan pengajaran dengan memberikan materi dengan jelas dan lengkap serta materi yang diberikan adalah materi terkini mengenai Pendidikan Kewarganegaraan
2. Pelayanan dalam pelaksanaan evaluasi adalah dimensi *responsiveness* yaitu:
 - a. Dosen Pendidikan Kewarganegaraan menyediakan sarana untuk menyampaikan keluhan dalam proses penilaian bagi mahasiswa dan wajib merespon keluhan tersebut.
 - b. Dosen Pendidikan Kewarganegaraan memberikan informasi mengenai nilai ujian serta memberikan informasi tentang waktu untuk yang telah ditentukan dosen untuk mengetahui nilai tersebut.

KESIMPULAN

Berdasarkan persepsi dan harapan mahasiswa pada dua pelayanan akademik dosen Pendidikan Kewarganegaraan terhadap mahasiswa di Polstri pada lima dimensi kualitas

pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*) di dapat kesimpulan:

1. Pelayanan dalam bentuk perkuliahan, skor persepsi tertinggi pada dimensi *assurance*, skor persepsi terendah pada dimensi *responsiveness*. Skor persepsi keseluruhan dalam kategori tinggi.
2. Pelayanan dalam pelaksanaan evaluasi, skor persepsi tertinggi pada dimensi *reliability* dan dimensi *assurance*, skor persepsi terendah pada dimensi *responsiveness*. Skor persepsi keseluruhan dalam kategori tinggi.
3. Harapan mahasiswa pada dua pelayanan akademik dosen Pendidikan Kewarganegaraan terhadap mahasiswa di Polstri dengan skor harapan dalam kategori sangat tinggi pada lima dimensi kualitas pelayanan. Harapan tertinggi pada dimensi *assurance* pada pelayanan dalam bentuk perkuliahan dan harapan terendah pada dimensi *tangible* pada pelayanan dalam pelaksanaan evaluasi.

Perhitungan nilai persepsi dan nilai harapan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik dalam kategori negatif untuk pelayanan dalam bentuk perkuliahan dan pelayanan dalam pelaksanaan evaluasi. Secara keseluruhan dari hasil perhitungan tunggal *servqual* maka dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan akademik dosen Pendidikan Kewarganegaraan terhadap mahasiswa di Polstri belum baik karena persepsi lebih rendah dibandingkan harapan sehingga bernilai negatif. Dengan fokus perhatian perbaikan pelayanan akademik dosen Pendidikan Kewarganegaraan terhadap mahasiswa pada dimensi yang sama yaitu dimensi *responsiveness* untuk pelayanan dalam bentuk perkuliahan dan pelayanan dalam pelaksanaan evaluasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifuddin dan Saebani, Beni Ahmad. 2009. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. C.V Pustaka Setia. Bandung.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi. 2012. *Modul Pendidikan Kewarganegaraan Pendidikan Tinggi*. Jakarta. Departemen Dikti.
- Edwin, Mustapa dan Usman, Hardius. 2007. *Proses Penelitian Kuantitatif*. Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi UI. Jakarta.
- Ellyanora, dkk. 2010. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Pendidikan di Politeknik Negeri Padang*. (Jurnal Akutansi dan Manajemen Vol 5 No.2 Desember 2010). (<http://journal.uad.ac.id/index.php/PHA>)

- RMACIANA/article/download/399/255, diakses tanggal 22 Januari 2018).
- Gasperesz, Vincent. 2011. *Total Quality Manajemen untuk Praktisi Bisnis dan Industri*. Vinchristo Publication. Bogor.
- Gistituati, Nurhizrah, dkk. 2017. *Kepuasan Mahasiswa Program Pasca Sarjana (PPs) Terhadap Layanan Akademik Dosen di Universitas Negeri Padang*. (<http://www.jurnal.unsyiah.ac.id/SNP-Unsyiah/article/view/6861>, diakses tanggal 17 Januari 2018).
- Haryono, Siswoyo dan Parwoto Wardoyo. 2010. *Mengelola dan Menganalisis Data Penelitian dengan SPSS*. UTP. Palembang.
- Ilyas. 2014. *Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik Dosen Pendidikan Agama Islam (Penelitian pada Mahasiswa Semester II Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Semarang)*. (Jurnal Pendidikan Vol 31 No. 2 Tahun 2014). (<https://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/JPP/article/download/5700/4571>, diakses tanggal 22 Januari 2018)
- Istianto, Bambang. 2011. *Manajemen Pemerintahan dalam Prespektif Pelayanan Publik*. Mitra Wacana Media. Jakarta.
- Kuncoro, Mudrajad. 2004. *Metode Kuantitatif Teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi*. AMP YKPN. Yogyakarta.
- Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Munib. 2004. *Analisis Faktor-Faktor Ilmu Pendidikan*. UNNES Press.
- Nur Rokhmah, Laila. 2012. Tesis "Kualitas Pelayanan Dosen di Politeknik Kesehatan Kementerian Jakarta Tahun 2012". Universitas Indonesia (diakses tanggal 22 Januari 2018).
- Pasalong, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta. Bandung.
- Politeknik Negeri Sriwijaya. 2015. *Buku Pedoman Mahasiswa 2015*. Politeknik Negeri Sriwijaya. Palembang.
- Prasetyo, Bambang dan Lina Miftahul Jannah. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif Teori dan Aplikasinya*. P.T. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Sugiono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiono. 2010. *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi dengan Metode R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiono, 2011. *Statistika untuk Penelitian*. Alfabeta. Bandung
- Tjptono, Fandy. 2008. *Service Management: Mewujudkan Layanan yang Prima*. Andi. Yogyakarta.
- Tjptono, Fandy. 2003. *TQM: Total Quality Manajemen*. Penerbit Andi. Yogyakarta.