Pengukuran kualitas layanan lembaga pendidikan dengan servqual dan pengaruh kualitas layanan terhadap hasrat perilaku mahasiswa : studi kasus di Politeknik Negeri Jakarta

Tri Widjatmaka, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=104005&lokasi=lokal>

Abstrak

Politeknik adalah salah satu jenis lembaga pendidikan tinggi di Indonesia yang relatif baru, yang memiliki ciri yang menonjol pada besarnya porsi mata kuliah praktek di laboratorium dan di bengkel. Oleh karena itu, kualitas layanan terhadap mahasiswa untuk tiga bagian di politeknik, yaitu bagian perkuliahan teori, praktikum di laboratorium, dan praktek di bengkel merupakan sesuatu yang harus menjadi prioritas. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas layanan untuk masing-masing bagian tersebut.

Pada bidang bisnis telah dikembangkan beberapa metode untuk mengukur kualitas layanan tersebut, salah satu diantaranya adalah metode SERVQUAL. Dalam penerapannya di Politeknik Negeri Jakarta, metode SERVQUAL menunjukkan tingkat validitas dan reliabilitas yang tinggi untuk semua bagian layanan, yaitu kuliah teori, laboratorium, dan bengkel. Hanya saja pengelompokan kualitas layanan SERVQUAL pada 5 dimensi, yaitu dimensi tangibles, reliability responsiveness, assurance, dan empathy, dengan menggunakan analisis faktor, ternyata tidak tepat dan tidak konsisten.

Dengan menggunakan metode SERVQUAL tersebut, secara deskriptif memberikan informasi bahwa secara umum kualitas layanan untuk semua bagian di Politeknik Negeri Jakarta masih perlu ditingkatkan. Hal ini ditunjukkan dengan skor rata-rata nilai persepsi mahasiswa tentang layanan yang diterimanya masih di bawah skor rata-rata nilai harapan mahasiswa tersebut. Yang menonjol dari hasil pengukuran kualitas layanan tersebut adalah bahwa aspek peralatan fisik (tangibles) khususnya untuk laboratorium dan bengkel, serta

kecepatan pengambilan keputusan yang berkaitan dengan peralatan tersebut merupakan aspek yang perlu mendapat prioritas utama. Sementara aspek yang berkaitan dengan empathy, walaupun juga masih perlu peningkatan tetapi tidak perlu mendapat prioritas tinggi, bahkan terkesan berlebihan.

Hasrat perilaku mahasiswa, yang juga diukur dalam penelitian ini, secara deskriptif menunjukkan bahwa pada umumnya niat berperilaku mahasiswa untuk ikut berkiprah dalam usaha memajukan Politeknik Negeri Jakarta ternyata cukup baik (favorable). Hanya saja hasil pengujian secara statistik pengaruh kualitas layanan untuk masing-masing bagian di Politeknik Negeri Jakarta terhadap hasrat perilaku mahasiswa, tidak menunjukkan hubungan yang signifikan.