

Analisis Pelayanan Pada Politeknik Sukabumi

Lia Liliawati¹, Ratih Hendra Ningsih², Desti Lestari³

^{1,2,3} Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Sukabumi

^{1,2,3} Jl. Babakan Sirna No.25 Kota Sukabumi Jawa Barat, Telp/Fax. (0266) 215417, Indonesia

lialiliawati@polteksmi.ac.id

ratihhendraningsih@polteksmi.ac.id

destilestari960@gmail.com

Abstrak

Penurunan jumlah mahasiswa selama tiga tahun terakhir yaitu dari tahun 2016 sampai dengan tahun 2018 dan persaingan yang cukup kompetitif antar perguruan tinggi menuntut lembaga pendidikan memperhatikan mutu pendidikan dan kelembagaan sehingga mampu serta unggul dalam persaingan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan pada Politeknik Sukabumi, sehingga dapat diketahui seberapa jauh kesesuaian antara harapan dan persepsi pelayanan yang dirasakan oleh mahasiswa. Metode yang digunakan yaitu metode deskriptif. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor yang penentu berkaitan dengan kualitas layanan akademik dengan menggunakan metode *Service Quality (Servqual)* dengan teknik pengambilan sample dan disebar kepada responden yang merupakan mahasiswa Politeknik Sukabumi yang masih aktif dan dipilih secara acak atau *random sampling*. Hasil penelitian ini diharapkan dapat diketahui sejauh mana pelayanan pendidikan tinggi mampu memenuhi harapan pelanggannya.

Kata kunci: kualitas layanan; jasa

I. PENDAHULUAN

Selama tiga tahun terakhir dari tahun 2016 sampai tahun 2018 bahwa jumlah mahasiswa tidak kurang dari 400 mahasiswa untuk setiap tahun ajarannya, akan tetapi jumlah tersebut mengalami penurunan yaitu dari tahun 2016 ke tahun 2017 penurunan sebanyak 25,29%, dari tahun 2017 ke tahun 2018 masih terjadi penurunan 8,7 %. Hasil wawancara awal beberapa keluhan mahasiswa fasilitas mesjid kurang di perhatikan, kurangnya sarana dan prasarana, kurangnya tanggapan petugas administrasi, dan kurangnya akses *wifi* yang tersedia di area kampus. Sedangkan penyiapan pendidikan perlu disinergikan dengan tuntutan kompetisi. Perguruan tinggi dituntut untuk mampu meningkatkan kualitas lulusannya, salah satunya dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa, khususnya perguruan tinggi swasta yang dapat bersaing dengan perguruan tinggi lain, karena pada kenyataannya perguruan tinggi swasta harus menghadapi persaingan antar perguruan tinggi sehingga perlu adanya suatu strategi untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat dalam memenuhi pendidikan khususnya pendidikan perguruan tinggi. Tujuan tersebut hanya akan tercapai jika secara proses minimal bersifat

komunikatif. Komunikasi sebagai salah satu hal yang sangat berperan, sebagaimana secara mendasar komunikasi mencakup segala aspek kehidupan manusia. Pendidikan merupakan salah satu kegiatan yang memerlukan komunikasi, dalam proses tersebut terlibat dua komponen yang terdiri atas manusia, yakni pegawai (karyawan/staf dan dosen/pengajar) sebagai komunikator dan mahasiswa sebagai komunikan.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya bahwa unsur-unsur layanan akademik yang diberikan oleh STMIK Mardira Indonesia Bandung mempunyai hubungan cukup kuat dalam membentuk kualitas layanan akademik [1]. Peran gap keseluruhan akan memberikan informasi seberapa besar tingkat kepentingan dan seberapa jauh peran kriteria tersebut dalam tingkat kualitas pelayanan [2].

Tujuan penelitian ini untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang meliputi *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* dan *Tangible*, merupakan cara yang efektif mengukur kualitas layanan dalam melakukan pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat akan pendidikan di perguruan tinggi.

II. TINJAUAN PUSTAKA

Gronros dalam Zaenal Mukarom (2015:80) mendefinisikan pelayanan adalah aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Sedangkan menurut Fitzsimmons dalam Dedi Mulyadi (2016:35) menyatakan “A service is a time-perishable, intangible experience performed for a customer acting in the role of co-producer”. Gagasan tersebut jika diinterpretasikan berarti bahwa pelayanan bersifat tidak nyata dan tidak tahan lama. Pelayanan adalah proses yang diciptakan dan digunakan secara atau hampir simultan oleh penyelenggara layanan [3].

Pelayanan dikatakan tidak berwujud berarti pelayanan itu hanya dapat dirasakan. Oleh karena itu, Kotler dan Keller dalam Deddy Mulyadi, dkk (2016:36) memberikan empat karakteristik dari konsep pelayanan yaitu:

1. Tak berwujud (*Intangibility*)
2. Tak terpisahkan (*Inseparability*)
3. Bervariasi (*Variability*)
4. Dapat dimusnahkan (*Perishability*)

Karakteristik pelayanan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut. Pertama berkaitan dengan *intangibility* atau tak berwujud, bahwa pelayanan tidak dapat dilihat, dirasakan, didengar, ataupun dicium sebelum dibeli atau dikonsumsi oleh pengguna. Kedua, *inseparability* atau tak terpisahkan, maksudnya bahwa kegiatan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari pemberi layanan, baik perorangan maupun organisasi serta perangkat mesin atau teknologi karena jasa umumnya diproduksi dan dikonsumsi sekaligus. Ketiga, *variability* atau bervariasi, maksudnya bahwa pelayanan sangat beraneka ragam, tergantung siapa yang memberikan, kapan dan dimana, serta kepada siapa pelayanan diberikan. Keempat, *perishability* atau dapat dimusnahkan, bermakna bahwa pelayanan tidak bisa disimpan, sehingga pada dasarnya pelayanan dikonsumsi pada saat itu juga.

Menurut Fitzsimmons dalam Deddy Mulyadi, dkk (2016:43-44) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik perlu memperhatikan aspek-aspek sebagai berikut:

1. Fasilitas penunjang (*Supporting Facilities*): Fasilitas penunjang ini adalah berbagai prasarana dan sarana fisik (infrastruktur) yang harus sudah tersedia sebelum sesuatu pelayanan publik

tertentu dapat diselenggarakan atau ditawarkan kepada masyarakat.

2. Barang/jasa pelengkap (*Complimentary Products/Services*): Barang/jasa pelengkap yang dimaksud adalah barang atau material atau bisa juga dokumen, maupun jasa-jasa lainnya yang harus disediakan, dibeli, dan atau digunakan oleh masyarakat calon pengguna layanan publik sebagai pelengkap atau kelengkapan sebelum atau sesudah memperoleh pelayanan publik tertentu.
3. Layanan Eksplisit (*Explicit Services*): Layanan eksplisit yang dimaksud adalah wujud nyata sebagai substansi atau inti manfaat dari pelayanan publik yang diterima atau dirasakan oleh masyarakat.
4. Manfaat Tersirat (*Implicit Services*): Manfaat yang tersirat (implisit) dari pelayanan publik adalah manfaat yang secara psikologis dapat dirasakan oleh masyarakat secara ekstrinsik dari suatu layanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah [4].

III. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif, kualitatif dengan pendekatan kualitatif yaitu pencarian data dari realitas permasalahan yang ada dengan mengacu pada pembuktian konsep/teori yang digunakan yang kemudian data tersebut dihitung dan hasilnya diuraikan sedemikian mungkin.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, studi kepustakaan, dan angket.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Data yang digunakan dalam perhitungan Gap 5 ini yaitu kuesioner persepsi mahasiswa dan kuesioner ekspektasi mahasiswa yang disebarakan kepada 93 responden. Berikut adalah hasil perhitungan Gap 5 :

Perhitungan nilai *servqual* per dimensi
Perhitungan nilai *Servqual* (gap) per dimensi dari selisih tingkat persepsi dan ekspektasi (harapan) menunjukkan sampai sejauh mana pihak Politeknik Sukabumi telah memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggan (mahasiswa). Peran gap per dimensi akan memberikan tingkat kepentingan seberapa jauh peran kelima dimensi tersebut dalam memberikan informasi tentang tingkat kualitas pelayanan. Urutan nilai *servqual* (gap) per dimensi antara persepsi dan ekspektasi pelanggan ini

Prosiding SEMNASTERA (Seminar Nasional Teknologi dan Riset Terapan)
Politeknik Sukabumi, 20 Oktober 2020

bertujuan mengetahui dimensi mana yang masih banyak kekurangan dan di prioritaskan untuk segera diperbaiki oleh pihak Politeknik Sukabumi. Berikut adalah hasil dari perhitungan nilai *servqual* per dimensi :

a. Perhitungan nilai *servqual* dimensi kehandalan (*reliability*)

Berikut adalah hasil dari perhitungan nilai *servqual* dimensi kehandalan (*reliability*):

Tabel 1. Nilai *servqual* Dimensi Kehandalan (*Reliability*)

No	Pernyataan	Rata-rata Persepsi	Rata-rata Ekspektasi	Gap
	Dimensi : Kehandalan (<i>Reliability</i>)			
1	Lembaga dapat memberikan pelayanan kepada mahasiswa sesuai dengan yang dibutuhkan	3.785	4.473	- 0.688
2	Staf administrasi memberikan pelayanan dengan cepat kepada mahasiswa	3.634	4.398	- 0.764
3	Dosen dapat memberikan kejelasan dalam penyampaian materi kepada mahasiswa	3.892	4.473	- 0.581
4	Dosen dapat memberikan materi kepada mahasiswa sesuai dengan sumber yang jelas	3.935	4.473	- 0.538
5	Dosen dapat menjawab pertanyaan mahasiswa dengan tepat	4.022	4.355	- 0.333
6	Staf Administrasi melakukan pelayanan administrasi kepada mahasiswa sesuai jam kerja	3.774	4.441	- 0.667
7	Dosen (tenaga pengajar) dapat memulai dan mengakhiri perkuliahan sesuai	3.602	4.419	- 0.817

	dengan jadwal yang telah ditentukan			
8	Staf administrasi mempunyai pengetahuan yang baik dalam penguasaan pemberian informasi kepada mahasiswa	3.871	4.419	- 0.548
	Total Rata-rata	3.814	4.431	- 0.617

Sumber : Hasil Olah Data, 2019

Perhitungan skor *servqual* (Gap) pada pernyataan 1 : (Data perhitungan pernyataan 1-35 terlampir).

$$\begin{aligned} \text{Nilai Gap 1} &= \text{Rata-rata} \\ &\text{persepsi mahasiswa} - \text{rata-rata} \\ &\text{ekspektasi} \\ &\text{mahasiswa} \\ &= 3.785 - 4.473 \\ &= -0.688 \end{aligned}$$

Berdasarkan tabel 1, dapat dilihat nilai *servqual* (gap) pada dimensi kehandalan (*reliability*) terdapat 8 pernyataan yang ada, semua pernyataan bernilai negatif, yang artinya pelayanan yang dirasakan pelanggan (mahasiswa) atas pelayanan yang diberikan Politeknik Sukabumi masih belum sesuai dengan yang diharapkan. Seharusnya pelayanan diharapkan melebihi harapan pelanggannya.

b. Perhitungan nilai *servqual* dimensi daya tanggap (*responsiveness*)

Berikut adalah hasil dari perhitungan nilai *servqual* dimensi daya tanggap (*responsiveness*) :

Prosiding SEMNASTERA (Seminar Nasional Teknologi dan Riset Terapan)
Politeknik Sukabumi, 20 Oktober 2020

Tabel 2. Nilai *Servqual* Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No	Pernyataan	Rata-rata Persepsi	Rata-rata Ekspektasi	Gap
	Dimensi : Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)			
9	Staf Administrasi dapat merespon dan menyelesaikan keluhan mahasiswa dengan cepat	3.570	4.355	-0.785
10	Staf Administrasi selalu siap membantu mahasiswa apabila mengalami kesulitan	3.753	4.376	-0.623
11	Dosen dapat menanggapi dengan cepat terhadap permintaan bantuan mahasiswa	3.828	4.323	-0.495
12	Dosen wali dapat membantu menyelesaikan keluhan mahasiswa	3.978	4.366	-0.388
13	Staf Administrasi dapat memberikan informasi akademik kepada mahasiswa	3.871	4.462	-0.591
	Total Rata-rata	3.800	4.376	-0.576

Sumber : Hasil Olah Data 2019

Berdasarkan tabel 2, dapat dilihat nilai *servqual* (gap) pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) terdapat 5 pernyataan, yang semua pernyataannya bernilai negatif, yang artinya pelayanan yang dirasakan pelanggan (mahasiswa) atas pelayanan yang diberikan Politeknik Sukabumi masih belum sesuai dengan yang diharapkan. Seharusnya pelayanan itu melebihi harapan pelanggannya.

c. Perhitungan nilai *servqual* dimensi jaminan (*assurance*)

Berikut adalah hasil dari perhitungan nilai *servqual* dimensi jaminan (*assurance*):

Tabel 3. Nilai *Servqual* Dimensi Jaminan (*Assurance*)

No	Pernyataan	Rata-rata Persepsi	Rata-rata Ekspektasi	Gap
	Dimensi : Jaminan (<i>Assurance</i>)			
14	Dosen (tenaga pengajar) berpengalaman dibidangnya	4.097	4.538	-0.441
15	Staf Administrasi memiliki kompetensi dan professional dalam melayani mahasiswa	3.968	4.387	-0.419
16	Dosen mampu menyampaikan materi yang dapat memudahkan mahasiswa dalam memahami materi	3.892	4.441	-0.549
17	Petugas keamanan dapat menjaga lingkungan kampus	3.839	4.376	-0.537
	Total Rata-rata	3.949	4.436	-0.487

Sumber : Hasil Olah Data, 2019

Berdasarkan tabel 3, dapat dilihat nilai *servqual* (gap) pada dimensi jaminan (*assurance*) terdapat 4 pernyataan, semua pernyataan bernilai negatif, yang artinya pelayanan yang dirasakan pelanggan (mahasiswa) atas pelayanan yang diberikan Politeknik Sukabumi masih belum sesuai yang diharapkan, dari yang seharusnya pelayanan itu melebihi harapan pelanggannya.

d. Perhitungan nilai *servqual* dimensi empati (*empathy*)

Berikut adalah hasil dari perhitungan nilai *servqual* dimensi empati (*empathy*):

Prosiding SEMNASTERA (Seminar Nasional Teknologi dan Riset Terapan)
Politeknik Sukabumi, 20 Oktober 2020

Tabel 4. Nilai *Servqual* Dimensi Empati
(*Empathy*)

No	Pernyataan	Rata-rata Persepsi	Rata-rata Ekspektasi	Gap
	Dimensi : Empati (<i>Empathy</i>)			
18	Staf administrasi dapat bersikap ramah dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa	3.559	4.387	-0.828
19	Staf administrasi dapat memberikan pelayanan secara maksimal kepada mahasiswa	3.774	4.441	-0.667
20	Kesediaan dosen wali/ pembimbing untuk memberikan waktu bagi mahasiswa dalam berkonsultasi	3.839	4.398	-0.559
21	Lembaga memberikan kemudahan mahasiswa dalam mencari informasi yang dibutuhkan	3.839	4.462	-0.623
22	Lembaga memberikan kemudahan kepada mahasiswa dalam mengakses web kampus	3.849	4.473	-0.624
23	Lembaga memberikan penjelasan secara rinci untuk memudahkan mahasiswa dalam proses pengisian Kartu Rencana Studi (KRS) secara online	3.882	4.452	-0.570
24	Lembaga memberikan kemudahan mahasiswa dalam mengakses penggunaan <i>WIFI</i>	3.312	4.538	-1.226
	Total Rata-rata	3.722	4.450	-0.728

Sumber : Hasil Olah Data 2019

Berdasarkan tabel 4 dapat dilihat nilai *servqual* (gap) pada dimensi empati (*empathy*) terdapat tujuh pernyataan yang ada, dengan pernyataan bernilai negatif, yang artinya pelayanan yang dirasakan pelanggan (mahasiswa) atas pelayanan yang diberikan Politeknik Sukabumi masih belum sesuai dengan yang diharapkan, dari yang seharusnya pelayanan itu melebihi harapan pelangganya.

Dari tujuh pernyataan tersebut, terdapat dua pernyataan yang harus diprioritaskan dalam dimensi empati (*empathy*) untuk dilakukan perbaikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, hal tersebut berdasarkan perhitungan jumlah persentase dari persepsi mahasiswa yang bobot nilainya kurang dari 4 (1,2,3) yang hasilnya diatas 25%, pernyataannya dengan nilai gap terbesar ada pada pernyataan 24 lembaga memberikan kemudahan mahasiswa dalam mengakses penggunaan *WIFI* yaitu -1.226, sebagaimana terbukti karena penggunaan *WIFI* tidak di semua ruang lingkup kampus dapat digunakan. Urutan nilai gap terbesar kedua yaitu pernyataan 18 staf administrasi dapat bersikap ramah dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa yaitu sebesar -0.828, hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara terhadap beberapa mahasiswa yang menyatakan kurang ramahnya petugas administrasi dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Nilai gap atau kesenjangan paling kecil dari ke tujuh pernyataan dalam dimensi empati (*empathy*) ada pada pernyataan 20 kesediaan dosen wali/ pembimbing untuk memberikan waktu bagi mahasiswa dalam berkonsultasi, sebagaimana terlihat dosen wali maupun pembimbing selalu memberikan waktu kepada mahasiswa bagi mahasiswa yang ingin berkonsultasi maupun bimbingan.

e. Perhitungan nilai *servqual* dimensi bukti fisik (*tangible*)

Berikut adalah hasil dari perhitungan nilai *servqual* dimensi bukti fisik (*tangible*):

Prosiding SEMNASTERA (Seminar Nasional Teknologi dan Riset Terapan)
Politeknik Sukabumi, 20 Oktober 2020

Tabel 5. Nilai *Servqual* Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*)

No	Pernyataan	Rata-rata Persepsi	Rata-rata Ekspektasi	Gap
	Dimensi : Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)			
25	Lokasi kampus Politeknik memiliki letak yang strategis dan mudah di jangkau	4.161	4.430	-0.269
26	Lembaga menyediakan ruangan kelas yang memadai untuk proses pembelajaran	3.796	4.290	-0.494
27	Lembaga menyediakan lab praktikum yang telah memadai dan lengkap	3.473	4.366	-0.893
28	Lembaga menyediakan lahan parkir yang luas untuk menampung kendaraan baik roda dua dan roda empat	3.935	4.323	-0.388
29	Lembaga menyediakan fasilitas perpustakaan yang memadai	3.871	4.376	-0.505
30	Lembaga menyediakan fasilitas tempat beribadah (mesjid) yang memadai	3.495	4.312	-0.817
31	Lembaga menyediakan peralatan penunjang untuk kegiatan belajar mengajar yang memadai (LCD, In-fokus dan alat praktik)	3.720	4.462	-0.742
32	Staf dan tenaga pengajar (dosen) sudah berpenampilan rapi dan profesional	4.097	4.301	-0.204

33	Komunikasi mahasiswa dan staf administrasi telah berjalan dengan baik	3.667	4.355	-0.688
34	Proses komunikasi mahasiswa dengan dosen telah berjalan dengan baik	4.011	4.538	-0.527
35	Komunikasi mahasiswa dengan dosen wali telah berjalan dengan baik	3.968	4.527	-0.559
	Total Rata-rata	3.836	4.389	-0.553

Sumber : Hasil Olah Data 2019

Berdasarkan tabel 5 dapat dilihat nilai *servqual* (gap) pada dimensi bukti fisik (*tangible*) terdapat 11 pernyataan yang ada, dari semua pernyataan bernilai negatif, yang artinya pelayanan yang dirasakan pelanggan (mahasiswa) atas pelayanan yang diberikan Politeknik Sukabumi masih belum sesuai dengan yang diharapkan. Seharusnya pelayanan diharapkan melebihi harapan pelanggannya.

Dari sebelas pernyataan tersebut, terdapat tiga pernyataan yang harus diprioritaskan dalam dimensi bukti fisik (*tangible*) untuk dilakukan perbaikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, hal tersebut berdasarkan perhitungan jumlah persentase dari persepsi mahasiswa yang bobot nilainya kurang dari 4 (1,2,3) yang hasilnya diatas 25%, pernyataannya dengan nilai gap terbesar ada pada pernyataan 27 lembaga menyediakan laboratorium praktikum yang telah memadai dan lengkap yaitu -0.893, hal tersebut terbukti masih kurang lengkapnya peralatan yang ada di laboratorium praktikum, seperti beberapa komputer yang tidak bisa digunakan, kurangnya mesin, dan kekurangan bahan untuk praktik seperti bata, kayu, besi. Urutan terbesar kedua terdapat pada pernyataan 6 lembaga menyediakan fasilitas tempat beribadah (mesjid) yang memadai yaitu sebesar -0.817, terbukti hal itu dengan kurangnya kebersihan tempat beribadah dan toilet yang kurang nyaman untuk digunakan, yang seharusnya tempat beribadah adalah tempat yang harus diperhatikan terlebih dengan mayoritas mahasiswa Politeknik Sukabumi adalah muslim. Urutan ketiga yang mesti diprioritaskan ada pada pernyataan 7 lembaga menyediakan peralatan penunjang untuk kegiatan belajar mengajar yang memadai (LCD, In-Fokus dan alat praktik) dengan nilai gap sebesar -0.742 hal tersebut dikarenakan masih kurang meratanya peralatan penunjang seperti LCD yang belum

diadakan disetiap kelas untuk kegiatan belajar mengajar. Nilai gap paling kecil dalam dimensi bukti fisik (*tangible*) ada pada pernyataan 8 staf dan tenaga pengajar (dosen) sudah berpenampilan rapi dan profesional, sebagaimana terlihat staf dan tenaga pengajar (dosen) telah berpenampilan rapi dan profesional.

Berdasarkan lima dimensi tersebut menunjukkan nilai *servqual* terbesar urutan pertama adalah dimensi *empathy* sebesar -0.728. Urutan kedua yaitu dimensi *reliability* sebesar -0.617, urutan ketiga dimensi *responsiveness* sebesar -0.576, urutan keempat yaitu dimensi *Tangibles* sebesar -0.553, dan yang terakhir yaitu dimensi *assurance* sebesar -0.487. Dari kelima dimensi tersebut ada empat dimensi yang didalamnya terdapat delapan pernyataan yang harus diprioritaskan untuk diperbaiki, dimensi *reliability* dengan dua pernyataan yang harus diperbaiki yaitu pernyataan 2 dan 7. Kedua dimensi *responsiveness* dengan satu pernyataan yaitu pernyataan 9. Ketiga dimensi *empathy* dengan jumlah gap terbesar dan memiliki dua pernyataan yang harus diperbaiki yaitu pernyataan 18 dan 24, terakhir pada dimensi *tangible*, dengan tiga pernyataan yang harus diperbaiki yaitu 27, 30 dan 31.

Dari keempat dimensi tersebut, dimensi *tangible* adalah dimensi yang memiliki lebih banyak pernyataan yang harus diprioritaskan, walaupun demikian dimensi ini ada di urutan keempat dengan nilai gap dimensi paling kecil.

V. KESIMPULAN

1. Tingkat kualitas pelayanan pada Politeknik Sukabumi, dilihat dari kesenjangan antara persepsi dan ekspektasi mahasiswa, semuanya bernilai negatif, yang artinya pelayanan yang diberikan masih belum sesuai yang diharapkan pelanggannya (mahasiswa). Dari kelima dimensi terdapat empat dimensi yang seharusnya diprioritaskan untuk diperbaiki yaitu dimensi *reliability*, *responsiveness*, *empathy* dan *tangible*.
2. Kendala-kendala yang ditemukan pada pelayanan yang diberikan Politeknik Sukabumi adalah staf administrasi kurang memberikan pelayanan dengan cepat, dosen (tenaga pengajar)

memulai dan mengakhiri perkuliahan belum sesuai dengan jadwal, staf administrasi kurang merespon dalam menyelesaikan keluhan mahasiswa dengan cepat, dan kurang bersikap ramah dalam memberikan pelayanan, lembaga kurang memberikan kemudahan mahasiswa dalam mengakses penggunaan WIFI, kurang menyediakan laboratorium praktikum yang memadai dan lengkap, kurang menyediakan fasilitas tempat beribadah (mesjid) yang memadai, dan kurang menyediakan peralatan penunjang untuk kegiatan belajar mengajar.

3. Solusi untuk mengatasi kendala-kendala yang dihadapi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Politeknik Sukabumi, diantaranya yaitu lembaga telah melakukan pemberlakuan sistem website siacad, dosen telah memberitahukan terlebih dahulu ketika akan masuk telat, staf administrasi telah berusaha merespon atas segala keluhan mahasiswa dan berusaha memberikan dan menunjukan sikap ramah, lembaga sudah berusaha memberikan kemudahan menggunakan akses *WIFI* di beberapa tempat, sudah melakukan perbaikan ruangan laboratorium praktikum. sudah menambah fasilitas yang ada di mesjid dan telah menyediakan LCD di beberapa ruangan kelas untuk mengoptimalkan sistem pembelajaran.

REFERENSI

- [1] Ali Mulyawan, "Deteminan Kualitas Layanan Akademik", Jurnal Computech & Bisnis, Vol. 8, No. 1, Juni 2014, 13-24
- [2] Dwi Suharyanta, "Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode *Service Quality (Servqual) Fuzzy* Di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Panembahan Senopati Bantul", KESMAS Vol. 7 No. 1, Maret
- [3] Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana, "Manajemen Pelayanan Publik", Bandung: CV Pustaka Setia, 2015.
- [4] Mulyadi, Deddy, dkk, "Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik (Konsep Praktik Administrasi dalam Penyusunan SOP, Standa Pelayanan, Etika pelayanan, Inovasi untuk Kinerja Organusasi)", Bandung: Alfabeta, 2016.