

**ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI PROGRAM
STUDI KEPERAWATAN GIGI POLTEKKES
KEMENKES MEDAN TAHUN 2015**

TESIS

OLEH

**NASTIKA SARI LUBIS
NPM. 141801101**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2016**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 18/8/22

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
 2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
 3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
- Access From (repository.uma.ac.id)18/8/22

**ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI PROGRAM
STUDI KEPERAWATAN GIGI POLTEKKES
KEMENKES MEDAN TAHUN 2015**

TESIS

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik
pada Program Studi Magister Administrasi Publik Program Pascasarjana
Universitas Medan Area



**OLEH
NASTIKA SARI LUBIS
NPM. 141801101**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2016**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 18/8/22

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)18/8/22

**UNIVERSITAS MEDAN AREA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

HALAMAN PERSETUJUAN

**Judul : Analisis Pelayanan Administrasi Program Studi
Keperawatan Gigi Poltekkes Kemenkes Medan Tahun
2015**

N a m a : Nastika Sari Lubis

N P M : 141801101

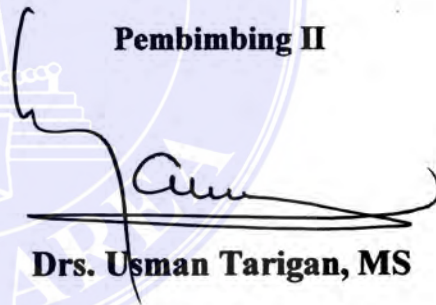
Menyetujui

Pembimbing I



Dr. Warjio, MA

Pembimbing II



Drs. Usman Tarigan, MS

**Ketua Program Studi
Magister Administrasi Publik**




Dr. Warjio, MA

Direktur




Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS

Teloh diuji pada Tanggal 26 Agustus 2016

N a m a : Nastika Sari Lubis

N P M : 141801101



Panitia Penguji Tesis

Ketua : Drs. Kariono, MA
Sekretaris : Isnaini, SH, M.Hum
Pembimbing I : Dr. Warjio, MA
Pembimbing II : Drs. Usman Tarigan, MS
Penguji Tamu : Dr. Ir. Siti Mardiana, M.Si

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Medan, Juni 2016

Yang menyatakan,

METERAI
TEMPEL




TGL. 20

A4CD0AEF108449354

6000
ENAM RIBU RUPIAH




Nastika Sari Lubis



A B S T R A K

ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI PROGRAM STUDI KEPERAWATAN GIGI POLTEKKES KEMENKES MEDAN TAHUN 2015

N a m a : Nastika Sari Lubis
N P M : 141801101
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Pembimbing I : Dr. Warjio, MA
Pembimbing II : Drs. Usman Tarigan, MS

Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan merupakan unit pelaksana teknis di lingkungan Kementerian Kesehatan yang berada di bawah Badan Pengembangan dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan (PPSDM Kes). yang menyelenggarakan pendidikan tenaga bidang kesehatan. Sebagai institusi pendidikan tinggi bidang kesehatan, Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan bertugas menyelenggarakan pendidikan tenaga kesehatan yang profesional, melakukan pengabdian kepada masyarakat dan melakukan penelitian bidang kesehatan. Keseluruhan tugas dan sekaligus bentuk pelayanan di atas ditujukan untuk menghasilkan lulusan pendidikan kesehatan yang berkualitas dan berwawasan global sehingga diharapkan dapat menjadi sumber daya tenaga kesehatan yang handal dan mampu menyokong visi misi Kementerian Kesehatan RI serta mampu bersaing di pasar global. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah pelayanan administrasi Program Studi Keperawatan Gigi Poltekkes Kementerian Kesehatan Medan Tahun 2015 dan apakah faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan administrasi Program Studi Keperawatan Gigi Poltekkes Kementerian Kesehatan Medan Tahun 2015. Sedangkan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu menganalisis pelayanan administrasi Program Studi Keperawatan Gigi Poltekkes Kementerian Kesehatan Medan pada Tahun 2015 dan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan administrasi Program Studi Keperawatan Gigi Poltekkes Kementerian Kesehatan Medan pada Tahun 2015. Dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, maka dari hasil wawancara dan penyebaran angket diperoleh hasil penelitian bahwa Program Studi Keperawatan Gigi Poltekkes Kementerian Kesehatan Medan yang terdiri dari 3 macam pelayanan yaitu pelayanan dengan lisan, pelayanan melalui tulisan dan pelayanan dengan perbuatan. Faktor yang mempengaruhi pelayanan administrasi adalah sarana dan prasarana yang baik, staf pengajar yang baik, komitmen civitas akademika untuk memberikan pelayanan, kemampuan melayani secara cepat dan tepat, komunikasi yang baik, usaha untuk memahami kebutuhan mahasiswa, ketanggapan pegawai administrasi.

Kata kunci : pelayanan, program studi

ABSTRACT

ANALYSIS OF NURSING SERVICE ADMINISTRATION ACADEMIC DEPARTEMENT OF HEALTH POLYTECHNIC MINISTRY OF HEALTH MEDAN 2015

Name : Nastika Sari Lubis
NPM : 141801101
Study Program : Master of Public Administration
Supervisor I : Dr. Warjio, MA
Supervisor II : Drs. Usman Tarigan, MS

Health Polytechnic Medan is a technical unit within the Ministry of Health under the Agency for Development and Empowerment of Health Human Resources (PPSDM Kes). which organizes the field of health personnel education. As an institution of higher education in health, MoH Health Polytechnic Medan charge of organizing education for health professionals, perform community service and conduct research in health. The overall tasks and simultaneously form the above services is intended to produce graduates qualified health education and global perspective that are expected to be a health manpower resources that are reliable and able to support the vision and mission of the Ministry of Health as well as to compete in the global market. He problem of this research is how the administrative services Dental Nursing Study Program Polytechnic Medan Health Ministry in 2015 and whether the factors that affect administrative services Dental Nursing Study Program Polytechnic of the Ministry of Health Terrain Year 2015. While the goal to be achieved in this research is to analyze the service Dental Nursing administration Program Ministry of Health Terrain polytechnic in 2015 and determine the factors that affect administrative services Dental Nursing Study Program polytechnic of the Ministry of Health of Medan in 2015. By using descriptive qualitative approach, the results of interviews and questionnaires obtained the findings that the Dental Nursing Study Program Polytechnic of the Ministry of Health Field which consists of three types of services, namely services orally, through writing services and service with deeds. Factors affecting the administrative service is good infrastructure, good teaching staff, academic community's commitment to provide services, the ability to serve quickly and accurately, good communication, efforts to understand the needs of students, administrative staff responsiveness.

Keywords: *service, academic departement*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERSETUJUAN TESIS	-
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Konsep Pelayanan Publik	10
2.1.1. Pelayanan Publik	10
2.1.2. Fungsi Pelayanan Publik	12
2.1.3. Kualitas Pelayanan Publik	13
2.1.4. Faktor-Faktor yang Mendukung Kualitas Pelayanan	16
2.2 Pelayanan Perguruan Tinggi	25
2.2.1. Definisi Perguruan Tinggi	25
2.2.2. Definisi Mahasiswa	28
2.2.3. Pelayanan pada Perguruan Tinggi	29
2.2.4. Bentuk Layanan pada Perguruan Tinggi	34
2.2.5. Karakteristik Pelayanan pada Perguruan Tinggi	37
2.2.6. Kualitas Pelayanan pada Perguruan Tinggi	38
2.2.7. Pelanggan pada Perguruan Tinggi	40
BAB III METODE PENELITIAN	44
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	44
3.2 Bentuk Penelitian	44

3.3 Unit Analisis dan Informan	45
3.4 Teknik Pengumpulan Data	46
3.5 Variabel dan Operasionalisasi Konsep	47
3.6 Teknik Analisa Data	48
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN DAN	
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
4.1 Gambaran Umum Poltekkes Kementerian Kesehatan Medan	50
4.2 Gambaran Kinerja Poltekkes Kementerian Kesehatan Medan	49
4.3 Hasil Wawancara	68
4.4 Hasil Penyebaran Angket	71
4.5 Analisa Pelayanan Program Studi	98
4.6 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi pelayanan Program Studi Keperawatan Gigi Poltekkes Kementerian Kesehatan Medan	101
4.7 Analisa	102
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	105
5.1 Kesimpulan	105
5.2 Saran	107
DAFTAR PUSTAKA	108
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Iklim kompetisi dalam dunia pendidikan tinggi Indonesia saat ini semakin terasa. Di sisi lain perubahan lingkungan yang demikian pesat semakin mendukung kompetisi yang sedang terjadi saat ini, baik kompetisi yang bersifat local, regional, global. Perguruan Tinggi di Indonesia baik yang berstatus negeri maupun swasta tidak hanya bersaing dengan perguruan tinggi local, tetapi juga berbagai lembaga perguruan tinggi di tingkat nasional bahkan internasional (Wijatno, 2014).

Berdasarkan data statistik Pendidikan Perguruan Tinggi Kemendikbud tahun 2013 menyebutkan Universitas berjumlah 433, Institut 50, Sekolah Tinggi 1223, Akademi 951 dan Politeknik 148. Meningkatnya kuantitas perguruan tinggi ini menuntut masing-masing lembaga pendidikan harus memperhatikan mutu pendidikan dan kelembagaan sehingga mampu serta unggul dalam persaingan tersebut. Di sisi lain perguruan tinggi dituntut untuk menggali dan meningkatkan segala aspek pelayanan yang prima akan berimplikasi pada peningkatan citra perguruan tinggi dan sebaliknya pelayanan yang buruk akan menurunkan citra perguruan tinggi itu sendiri (Wijatno, 2014).

Kualitas merupakan inti dari kesinambungan eksistensi hidup suatu institusi. Gerakan revolusi dalam meningkatkan mutu terpadu menjadi kebutuhan sekaligus tuntutan yang tidak dapat diabaikan jika institusi tersebut ingin tetap

eksis dan berkembang. Kompetisi yang semakin ketat antar institusi pendidikan (Perguruan Tinggi) semakin menuntut suatu perguruan tinggi untuk selalu memanjakan pelanggannya (mahasiswa) dengan pelayanan yang baik, karena mahasiswa akan mencari perguruan tinggi yang memberikan pelayanan yang terbaik baginya (Wijatno, 2014).

Kualitas suatu perguruan tinggi sangat ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan, dimana pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan pelanggan dalam hal ini adalah mahasiswa. Bagi sebuah perguruan tinggi kepuasan layanan lebih diorientasikan kepada mahasiswa karena mahasiswa merupakan pelanggan primer dari perguruan tinggi. Perguruan tinggi sebagai industri jasa harus terus memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan (Tjiptono, 2014).

Layanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan kepada mahasiswa. Kepuasan mahasiswa ditunjukkan dengan adanya kelayakan mahasiswa pada perguruan tinggi dan mahasiswa akan menceritakan mengenai layanan akademik yang memuaskan kepada orang lain. Kepuasan menurut Pakar Day (Tjiptono, 2014) menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian/diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap jasa pelayanan pendidikan dapat diketahui

dengan cara membandingkan antara harapan dengan kenyataan yang mahasiswa rasakan.

Kepuasan mahasiswa akan tercapai apabila ada kesesuaian antara layanan yang diberikan kepada mahasiswa. Sebagaimana dikemukakan oleh Wadwa dan Radja (2006) bahwa kepuasan mahasiswa akan layanan yang diterimanya dilihat dari kesesuaian antara harapan dan kinerja layanan yang diterimanya. Berangkat dari konsep dasar kepuasan pelanggan, perguruan tinggi pada dasarnya adalah industry jasa yang memeberikan layanan atau jasa kependidikan yang tujuannya untuk memeberikan kepuasan pada pelanggannya (mahasiswa). Menurut Tilaar (2002) dewasa ini peeguruan tinggi dihadapkan pada tuntutan akan mutu dan akuntabilitas atas jasa pendidikan yan diberikannya, sehingga layanan bermutu harus diberikan untuk memuaskan pelanggannya.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai suatu bentuk sikap, berkaitan tetapi tidak sama dengan kepuasan, sebagai hasil dari perbandingan antara harapan dengan kinerja. Berdasarkan definisi ini, maka diharapkan dengan kualitas layanan yang baik dan professional akan timbul kepuasan pelanggan. Konsep kualitas pelayanan yang sangat populer adalah konsep SerQual yang dkembangkan oleh Parasuraman, Berry dan Zeithml (1988).

Pertama kali konsep dari dimensi kualitas pelayanan diformulasikan menjadi sepuluh dimensi, kemudian disederhanakan menjadi lima dimensi, yaitu :
1) tangible (bukti langsung) mencakup fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi; 2) reliability (reliabilitas), yaitu kemampuan memberikan

pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan; 3) responsiveness (daya tanggap), yaitu keinginan staf membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap; 4) assurance (jaminan), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf, bebas dari bahaya, resiko, atau keraguraguan; dan 5) empathy (empati), meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individu para pelanggan.

Adanya kualitas layanan yang baik dan professional di sebuah perguruan tinggi akan menimbulkan kepuasan pelanggan (mahasiswa) dan efeknya akan berpengaruh pada behavioral intentions (keinginan berperilaku dari mahasiswa tersebut). Behavioral intentions inilah yang akan menjelaskan apakah seseorang mahasiswa akan memberikan rekomendasi positif atau negatif kepada sesama mahasiswa atau calon mahasiswa yang ingin melanjutkan kuliah di Program Studi Keperawatan Gigi Poltekkes Kementerian Kesehatan Medan. Jika pelayanan yang diberikan dapat memenuhi keinginan, harapan, dan kebutuhan mahasiswa, maka dapat dinilai pelayanan itu memuaskan, dan sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan tidak dapat memenuhi keinginan, harapan, dan kebutuhan mahasiswa, maka dapat disimpulkan pelayanan itu tidak memuaskan.

Kepuasan mahasiswa menjadi sangat penting karena akan membuat loyal kepada institusi, bersedia mempromosikan institusi tersebut kepada orang lain, meningkatkan animo masyarakat untuk melanjutkan pendidikan di institusi itu, meningkatkan bargaining position dari institusi, dan meningkatkan citra dari institusi tersebut. Selain itu mahasiswa juga akan mempromosikan layanan yang

baik dari perguruan tinggi kepada calon mahasiswa yang lain sehingga akan meningkatkan jumlah mahasiswa yang kuliah di perguruan tinggi tersebut. Termasuk dalam kepuasan mahasiswa antara lain kurikulum yang sesuai dengan harapan mahasiswa, rancangan perkuliahan yang sesuai dengan harapan mahasiswa, penyajian materi dan evaluasi yang sesuai dengan harapan mahasiswa, sarana dan prasarana perkuliahan yang sesuai dengan harapan mahasiswa, laboratorium yang sesuai dengan harapan mahasiswa, dan pembimbingan yang sesuai dengan harapan mahasiswa.

Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan merupakan unit pelaksana teknis di lingkungan Kementerian Kesehatan yang berada di bawah Badan Pengembangan dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan (PPSDM Kes). yang menyelenggarakan pendidikan tenaga bidang kesehatan. Sebagai institusi pendidikan tinggi bidang kesehatan, Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan bertugas menyelenggarakan pendidikan tenaga kesehatan yang profesional, melakukan pengabdian kepada masyarakat dan melakukan penelitian bidang kesehatan.

Keseluruhan tugas dan sekaligus bentuk pelayanan di atas ditujukan untuk menghasilkan lulusan pendidikan kesehatan yang berkualitas dan berwawasan global sehingga diharapkan dapat menjadi sumber daya tenaga kesehatan yang handal dan mampu menyokong visi misi Kementerian Kesehatan RI serta mampu bersaing di pasar global. Sebagai dampak dari peningkatan taraf pendidikan dan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, membawa masyarakat untuk

menjadi kritis dan sadar akan haknya sebagai warga negara dalam mendapatkan pelayanan yang prima termasuk pelayanan bidang kesehatan.

Peningkatan pelayanan kesehatan tentunya tidak terlepas dari ketersediaannya sumber daya manusia kesehatan yang bermutu yang sesuai dan dapat berperan dengan baik sebagai pemikir, perencana, pelaksana dan penggerak pembangunan kesehatan. Sebagai Badan Layanan Umum, Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan dalam upaya menghasilkan pelayan-pelayan bidang kesehatan yang lebih baik maka diperlukan peningkatan kualitas tenaga kesehatan, baik melalui pengembangan pendidikan tenaga kesehatan yang tersedia juga pengembangan pendidikan bagi calon tenaga kesehatan yang akan dihasilkan.

Kepuasan mahasiswa merupakan misi yang harus diwujudkan apabila suatu lembaga pendidikan ingin diterima oleh masyarakat serta dapat terus eksis dan berkembang di tengah-tengah dukungan masyarakat. Bentuk pelayanan yang diterima oleh mahasiswa di perguruan tinggi dapat mencakup pelayanan kegiatan akademik, kemahasiswaan dan administrasi. Beberapa permasalahan kualitas pelayanan terhadap mahasiswa di Keperawatan Gigi Poltekkes Kementerian Kesehatan Medan masih dipandang kurang. Berdasarkan hasil pengamatan pendahuluan peneliti menunjukkan bahwa dengan kondisi staf Tata Usaha yang sedikit, untuk melayani mahasiswa yang kurang lebih 500 orang dirasa masih sangat kurang, karena untuk mengurus administrasi mahasiswa harus lama mengantri sehingga layanan akademik di bagian administrasi belum dapat dilakukan dengan cepat.

Demikian pula di lihat dari dimensi tangible (penampilan fisik) tempat parkir karena dapat kehujanan dan kepanasan. Begitu pula masih terdapat ruang kuliah yang belum terpenuhi LCD dan fasilitas olahraga yang belum terpenuhi dengan baik. Apalagi dengan bertambahnya jumlah mahasiswa yang tidak dibarengi dengan penambahan jumlah ruang kelas yang kurang representatif, menambah rendahnya dimensi tangible bagi mahasiswa.

Namun demikian, di lihat dari antusiasme masyarakat untuk menimba ilmu pada Program Studi Keperawatan Gigi Poltekkes Kementerian Kesehatan Medan setiap tahunnya mengalami kemajuan. Untuk itu penerimaan mahasiswa dari tahun ketahun mengalami peningkatan. Pada tahun 2011 pendaftar ada sebanyak 156 orang sedangkan yang diterima sebanyak 77 orang, sedangkan pada tahun 2012 jumlah pendaftar sebanyak 222 orang dan diterima sebanyak 97 orang, untuk menjawab keinginan masyarakat yang setiap tahun bertambah, maka pada tahun 2013 sampai dengan 2014, Keperawatan Gigi Poltekkes Kementerian Kesehatan Medan menerima 100 orang sebagai mahasiswanya. Namun peningkatan kuantitas harus disertai oleh peningkatan kualitas sehingga akan dapat lebih bersaing dengan kompetitor dari Program Studi Keperawatan Gigi lainnya khususnya di wilayah Sumatera Utara (Renstra Bisnis Politeknik Kemenkes Medan 2014-2018).

Program Studi Keperawatan Gigi sebagai salah satu Prodi di lingkungan Poltekkes Kementerian Kesehatan Medan tentu menyadari adanya keterbatasan tersebut, sehingga bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan yang diterima memerlukan penelitian dan kajian secara periodik.

Menyadari akan pentingnya kualitas pelayanan dalam memberikan kepuasan kepada mahasiswa dan bertolak dari pemikiran tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai : Analisis Pelayanan Program Studi Keperawatan Gigi Poltekkes Kementerian Kesehatan Medan Tahun 2015.

1.2. Perumusan Masalah

Adapun perumusan masalah yang ditetapkan dalam konteks penelitian ini sebagai berikut :

- a. Bagaimanakah pelayanan administrasi Program Studi Keperawatan Gigi Poltekkes Kementerian Kesehatan Medan.
- b. Apakah faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan administrasi Program Studi Keperawatan Gigi Poltekkes Kementerian Kesehatan Medan.

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk :

- a. Menganalisis pelayanan administrasi Program Studi Keperawatan Gigi Poltekkes Kementerian Kesehatan Medan.
- b. Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan administrasi Program Studi Keperawatan Gigi Poltekkes Kementerian Kesehatan Medan.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang di harapkan dari hasil penelitian ini yaitu :

- a. Manfaat Akademis

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan salah satu landasan untuk menggali nilai-nilai yang dapat dijadikan pola dalam memperluas wawasan akademis dan intelektual bagi peneliti, terutama yang berhubungan dengan

Pelayanan administrasi pada Program Studi Keperawatan Gigi Poltekkes Kementerian Kesehatan Medan.

b. Manfaat bagi dunia praktis

Hasil penelitian ini juga diharapkan berguna sebagai bahan informasi bagi Pemerintah dalam rangka meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan administrasi pada Program Studi Keperawatan Gigi Poltekkes Kementerian Kesehatan Medan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Konsep pelayanan publik

2.1.1. Pelayanan Publik

Ndraha (2000:58) menjelaskan bahwa :” pelayanan publik adalah hal yang menyangkut kepentingan masyarakat umum”. Ndraha (2000:60) lebih lanjut membedakan antara wujud layanan dengan jasa, yaitu:

Jasa adalah produk yang ditawarkan oleh *provider* dan konsumen harus menyesuaikan diri dengan tawaran itu. Sedangkan layanan adalah produk yang disediakan oleh *provider*; *provider* harus menyesuaikan diri dengan kondisi atau tuntutan konsumen. Yang dimaksud dengan layanan dalam hubungan ini adalah layanan sebagai produk.

Sunarto (1994:54) mengatakan bahwa: “ pelayanan secara singkat dapat diartikan sebagai upaya membantu atau memberi manfaat kepada masyarakat melalui penyediaan barang atau jasa yang diperlukan oleh mereka”.

Sunarto (1994:55) lebih lanjut menyatakan bahwa:”dilihat dari penggunaan jasa, pelayanan umum dapat dikelompokkan ke dalam dua kategori, yaitu: *pertama*, pelayanan umum yang khusus diberikan kepada individu tertentu, dan *kedua*, pelayanan umum yang diberikan kepada kelompok masyarakat baik sebagian maupun keseluruhan”.

Berkaitan dengan pelayanan umum, maka Aparatur pemerintah harus mampu menempatkan posisinya sebagai abdi masyarakat, untuk itu yang perlu mendapat perhatian adalah sikap dan perilaku birokrat yang selama ini

cenderung sebagai penguasa yang harus dilayani. Savas (1987: 125) mengemukakan bahwa:

Masyarakat awam menilai kinerja sektor publik belum baik, lamban, reaktif, birokratis, kurang memuaskan dan kurang efisien bila dibandingkan dengan sektor swasta. Hal ini dikarenakan masalah kepemilikan, biaya transaksi (tidak bersungguh-sungguh untuk meminimalkan biaya transaksi), dinamika politik pasar, tidak adanya insentif dan tidak adanya kompetisi.

Kalau kita mengacu pada pendapat Savas di atas, pelayanan umum lebih tepat kalau dilakukan oleh masyarakat bukan oleh pemerintah. Peran dan fungsi pemerintah lebih tepat kalau difokuskan pada aspek pembinaan atau pengendalian dan bukan sebagai pelaksana kegiatan pelayanan umum. Namun melihat situasi dan kondisi bangsa Indonesia saat ini, tentunya pendapat Savas tersebut belum seluruhnya dapat dilaksanakan. Pemerintah dalam banyak hal nampaknya masih terus melaksanakan fungsi pelayanan umum itu sendiri, dan reformasi tentunya keterlibatan masyarakat dalam kegiatan pelayanan umum diperkirakan akan semakin meningkat.

Dipihak lain, Djaenuri (200: 16) mengatakan bahwa “fungsi pelayanan masyarakat adalah fungsi yang dilakukan oleh pemerintah dalam melayani masyarakat”. Selanjutnya, Thoha (1995: 4) mengatakan bahwa:

Tugas pemerintah adalah untuk melayani dan mengatur masyarakat, tugas pelayanan lebih menekankan kepada mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan publik, Sedangkan tugas mengatur lebih menekankan kepada keputusan atau *powae* yang melekat pada posisi jabatan Aparatur.

Konsep pelayanan umum juga dikemukakan oleh Saefullah (1999: 5) adalah :

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum yang menjadi warga negara atau secara sah menjadi interaksi antara yang memberi pelayanan dengan yang diberi pelayanan. Pemerintah sebagian lembaga Aparatur mempunyai Fungsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan masyarakat sebagai pihak yang memberikan mandat kepada pemerintah mempunyai unit memperoleh pelayanan dari pemerintah.

Mengenai kata publik dalam pelayanan publik itu sendiri oleh Ndraha (2000:58) lebih lanjut mengatakan bahwa: “kata publik berasal dari *pulic*, berarti masyarakat secara keseluruhan. Sejalan dengan itu Nasution (1990:94) mengartikan kata publik sebagai “kumpulan orang-orang yang sama minat dan berkepentingan (*interest*) terhadap sesuatu *issue*”.

Dengan demikian dapat dipahami bahwa “publik dalam penyelenggaraan publik, tidak lain adalah pelayanan umum. Dalam hubungannya pemerintah, kata umum merupakan singkatan dari sebutan “masyarakat umum”.

2.1.2. Fungsi Pelayanan Publik

Fungsi pemerintah dalam pelayanan sangat komprehensif. Leach & Davis memisahkan dalam tiga fungsi, yaitu : Setiap fungsi dilakukan dengan tujuan. Pertama *public protection functions*, merupakan pelayanan yang terkait dengan kebutuhan melindungi masyarakat, dalam bentuk pertolongan kepada masyarakat bila terjadi kebakaran, perlindungan yang dilakukan oleh Polisi, menjaga kesehatan masyarakat, dan membuat standar produksi untuk menjaga keamanan bagi masyarakat. Di Indonesia pelayanan kepolisian dilakukan oleh pemerintah pusat sedangkan pemerintah daerah hanya melakukan pelayanan untuk ketertiban kota yang dilakukan oleh polisi pamong praja serta pelayanan pemadam kebakaran. Kedua, *Strategic infrastructure functions* merupakan pelayanan yang diberikan pemerintah yang berkaitan dengan kebutuhan infrastruktur.

Pelayanan yang diberikan dalam bentuk pelayanan transportasi, pembuangan sampah, pelayanan air bersih, dan pelayanan yang menyangkut peningkatan ekonomi. Keiga, *personal and local environmental function* adalah pelayanan untuk memenuhi kebutuhan individu dalam suatu masyarakat, dalam bentuk pelayanan sosial, lingkungan yang bersifat lokal, pengumpulan sampah, pendidikan, kesehatan, dan pertamanan.

Dalam prakteknya pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah, yang dilihat dari jenis produk layanan yang diberikan maka pelayanan publik dapat diklasifikasikan dalam 4 jenis yaitu:

- a. Pelayanan Administrasi yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik;
- b. Pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk / jenis barang yang digunakan oleh publik;
- c. Pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai jasa yang dibutuhkan oleh publik;
- d. Pelayanan regulatif yaitu pelayanan melalui penegakan hukum dan peraturan perundang-undangan maupun kebijakan publik yang mengatur sendi-sendi kehidupan masyarakat.

2.1.3. Kualitas Pelayanan Publik

Seiring dengan kemajuan dan perkembangan suatu masyarakat, maka tuntutan masyarakat maka tuntutan masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang berkualitas semakin tinggi. Organisasi publik dituntut kemampuan untuk

meningkatkan produktivitas dan profibilitas dalam kerangka peningkatan kualitas pelayanan.

Menurut Goetsch dan Davis (Tjiptojo, 1999: 51) kualitas diartikan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan Gaspersz (1997: 5) mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok berikut:

1. Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan tidak atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk itu;
2. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan dan kerusakan.

Pendapat lain dikemukakan oleh Salusu (1998: 469) yang mengemukakan bahwa “kualitas adalah penyesuaian terhadap persyaratan, yaitu persyaratan dari klien atau konsumen “. Sedangkan Triguno (1997: 76) yang mengartikan kualitas sebagai berikut :

Kualitas sebagai standar yang harus dicapai oleh seorang/kelompok/ lembaga/ organsasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan atau persyaratan pelanggan / masyarakat.

Untuk dapat menilai kualitas pelayanan, maka diperlukan suatu standar pelayanan. Dengan adanya standar pelayanan, ukuran baik dan buruknya pelayanan menjadi jelas. Sebaliknya, tanpa adanya standar, maka penilaian akan sangat subyektif bergantung dari sudut pandang orang yang menilai.

Kiranya yang perlu diperhatikan dalam penentuan standar pelayanan adalah aspirasi dari masyarakat. Hal ini penting karena kualitas sesuatu pelayanan pada akhirnya akan ditentukan oleh tingkat kepuasan masyarakat atau konsumen atau disebut juga pelanggan.

Dari uraian tersebut, jasa bahwa standar memegang peranan penting, baik bagi pegawai yang memberikan pelayanan umum maupun bagi pihak-pihak yang dilayani. Sunarno (1994; 56) menyatakan bahwa:

Bagi pegawai, peranan standar pelayanan adalah: *pertama*, sebagai tolak ukur kinerja, dan kedua, merupakan instrumen bagi upaya perbaikan kualitas pelayanan umum. Sebaliknya bagi masyarakat, dengan adanya standar mereka menjadi jelas apa yang menjadi hak-hak dan kewajiban dan sekaligus ada kepastian tentang prosedur dan lamanya waktu yang diperlukan mengurus jasa pelayanan.

Di samping adanya standar pelayanan, aspek lain yang perlu digunakan sebagai upaya peningkatan pelayanan umum adalah melalui sistem pengendalian yang mampu secara efektif memantau efektivitas dan efisien pelayanan umum yang diberikan oleh Aparatur pemerintah. Dalam hubungannya dengan pelayanan umum, sistem pengendalian yang kiranya cocok untuk dapat menciptakan kualitas pelayanan adalah pengendalian yang melibatkan masyarakat atau pengawasan masyarakat dan sistem pengendalian manajerial atau pengawasan melekat.

Pengawasan masyarakat sebagai sistem pengendalian sangat bermanfaat sebagai masukan bagi pengambilan keputusan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan umum. Masukan-masukan dari masyarakat berfungsi sebagai umpan balik bagi masyarakat akan jauh lebih obyektif dibandingkan dengan umpan balik dari sumber yang lain, karena masyarakat secara langsung mempunyai kepentingan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Aparatur pemerintah,

Untuk itu masyarakat harus diberikan kesempatan dan peluang yang seluas-luasnya untuk menyalurkan aspirasi baik berupa saran maupun kritik atas pelayanan yang diberikan dan dapat disalurkan melalui media massa ataupun kotak saran yang disediakan oleh instansi/lembaga yang bersangkutan.

Dalam hubungan dengan pengendalian manajemen, peranan pimpinan sangat signifikan. Pimpinan dapat meningkatkan kualitas pelayanan umum melalui upaya peningkatan pengawasan melekat (WASKAT). Menurut Sunarno (1994: 56) mengatakan bahwa:

Peningkatan waskat dapat dilakukan melalui dua cara, yaitu: *pertama*, peningkatan etos kerja pegawai melalui program “budaya kerja”, *kedua*, melalui perbaikan sarana Waskat yang ada. Saran Waskat cukup strategis untuk memantau aktivitas pelayanan umum antara lain struktur organisasi, rencana kerja, dan prosedur kerja.

Dari beberapa uraian ini, dapat dilihat bahwa pada dasarnya, pemerintah sendiri telah berupaya untuk dapat meningkatkan layanan masyarakat yang selama ini menjadi *trade mark* pemerintah. Apa yang dilakukan pemerintah pun sejalan dengan pendekatan teoritis, Namun demikian, atau pendekatan-pendekatan tersebut, pendekatan teoritis dan kebijakan tidak akan berjalan efektif apabila tidak didukung oleh aspek-aspek yang lain, terutama kinerja Aparatur pemberi layanan.

2.1.4. Faktor-Faktor yang Mendukung Kualitas Pelayanan

1. Organisasi

Dwijowijoto (2001: 50) menjelaskan bahwa:

Masyarakat modern adalah masyarakat yang telah berubah dari masyarakat paguyuban menjadi masyarakat organisasi masyarakat pengembangan kompetensi dan keunggulannya untuk bersaing dengan organisasi lain di dalam negara dan antar negara dan pada akhirnya

kompetisi antar negara didalam negara, yaitu organisasi publik, organisasi bisnis dan organisasi nirlaba.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah membentuk organisasi yang termasuk dalam kategori organisasi publik, baik dipusat maupun di daerah. Organisasi ini diharapkan dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dan mengadakan inovasi serta perubahan-perubahan karena yang lebih baik dan bersifat fleksibel.

Organisasi selalu menghadapi metamorfosa seperti metamorfosanya ulat menjadi kupu-kupu. Artinya hanya ada dua pilihan bagi organisasi, yaitu berubah atau mati. Namun pilihan untuk berubah merupakan pilihan yang tepat, sebagai organisasi yang fleksibilitasnya tidak tinggi, tidak akan mungkin akan bertahan hidup kecuali mereka mengubah atau menstrukturkan kembali organisasinya.

Wasistiono (2001: 87) mengungkapkan bahwa "organisasi pada dasarnya adalah wadah sekaligus sistem kerja sama orang-orang untuk mencapai tujuan". Kemudian, di era otonomi daerah sekarang, organisasi pemerintah daerah lebih mengedepankan aspek pelayanan dan pemberdayaan masyarakat. Organisasi pemerintah daerah itu sendiri berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 tahun 1999 pasal 60, dikemukakan bahwa pembentukan perangkat daerah didasarkan pada kebutuhan daerah. Hal ini dipertegas dalam pasal 2 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 84 Tahun 2000 yang menyatakan bahwa bentuk dan susunan perangkat daerah berdasarkan pada pertimbangan:

1. Kewenangan pemerintah yang dimiliki;
2. Karakteristik, potensi dan kebutuhan daerah;
3. kemampuan keuangan daerah;
4. ketersediaan sumber daya Aparatur;
5. Pengembangan pola kerjasama antar daerah dan/ atau ihak ketiga.

Wasistiono (2001: 89) lebih lanjut menjelaskan bahwa:

Dengan kewenangan, maka pemerintah daerah dapat melakukan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Penataan kelembagaan yang diperlukan untuk menjalankan kewenangan yang dimiliki;
2. Pengisian organisasi dengan orang-orang yang memiliki kompetensi untuk menjalankan kewenangan secara bertanggung jawab;
3. Menyusun anggaran untuk menjalankan kewenangan;
4. Menggali pendapatan asli daerah yang sesuai dengan kewenangan yang dimilikinya;
5. Pemberian pelayanan prima kepada masyarakat.

Selanjutnya, diketahui bahwa organisasi yang berhasil adalah organisasi yang lebih dahulu menguasai cara baru dan mengantisipasi berbagai hambatan serta melakukan sesuatu secara berbeda (Sedarmayanti,199;16). Untuk itu, organisasi harus memiliki sudut pandang yang jelas mengenai sasaran yang jelas mengenai sasaran dan tujuan yang akan hendak dicapai. Menurut Dwijowijoto(2001:50-51) dijelaskan bahwa:

Hanya manajemen yang memungkinkan organisasi membentuk dirinya sebagai “organisasi” (bukan hanya sekedar “gerombolan orang-orang”) dan kemudian mengkreasikan nilai yang memberikan manfaat kepada masyarakat. Pendekatan manajemen dimulai dengan menyusun visi, disusul misi, strategi dan aksi pembangunan. Visi adalah arah kemana strategi kita pergi. Misi adalah alasan keberadaan kita sebagai bangsa. Strategi adalah cara untuk mencapai tujuan.

Pendapat lain mengenai visi diungkapkan oleh Gaperzs (1997: 10) yang menjelaskan bahwa visi organisasi adalah:

Suatu keadaan sempurna atau ideal yang diinginkan di masa yang akan datang, meskipun tidak akan pernah tercapai tetapi orang-orang dalam organisasi itu tidak akan berhenti untuk mencapainya (selalu berusaha mencapai visi). Ditambah pula bahwa suatu visi organisasi yang berhasil harus memberdayakan orang-orang, dimana pemberdayaan merupakan kombinasi dari motivasi untuk bertindak, wewenang untuk melaksanakan pekerjaan, dan dilaksanakannya pekerjaan.

Sejalan dengan pendapat diatas, McNeil (Lukman,1999:159) menyatakan bahwa: “visi merupakan gambaran nalar kita tentang masa depan yang perlu diwujudkan, area baru bagi kiprah kita, atau wujud baru bagi organisasi kita”.

Ditambahkan pula oleh Lukman (1999: 159-160) yang menjelaskan bahwa:

Visi sangat berbeda dengan tujuan atau sasaran. Visi selalu sangat sulit diwujudkan secara menyeluruh, namun memberi keleluasan kepada kita untuk merancang sendiri cara-cara dalam mewujudkannya. Sekali misi telah diciptakan, berarti tujuan-baik jangka panjang maupun jangka pendek harus diwujudkan menjadi kenyataan.

Selanjutnya, menurut Covey (1999: 119) yang menjelaskan bahwa “visi merupakan pengejawantahan yang terbaik dari imajinasi kreatif dan merupakan motivasi utama dari tindakan manusia”. Penjabaran visi atau organisasi kemudian dituangkan kedalam misi organisasi. Menurut Winardi dan Nisjar (1997:17) mengemukakan bahwa”misi adalah sebuah deskripsi alasan bagi eksistensi sesuatu organisasi yang mencerminkan tujuan fundamentalnya. Ditambahkan pula bahwa misi merupakan prinsip yang mengarahkan, yang merangsang proses perumusan strategi”.

Sejalan dengan itu, Kotler (Salusu, 1998: 121) yang menjelaskan misi adalah pernyataan organisasi yang diekspresikan dalam produk dan pelayanan yang ditawarkan, kebutuhan yang dapat ditanggulangi, kelompok masyarakat yang dilayani, nilai-nilai yang diperoleh, serta aspirasi dan cita di masa depan. Lebih lanjut, Salusu (1998: 123) menjelaskan bahwa misi tidak sama dengan cita-cita karena cita-cita bersifat umum dan sering abstrak, dan sulit untuk direalisasikan, tetapi merupakan titik tolak untuk merumuskan misi:

Lebih lanjut Sedarmayanti(1999: 18) mengatakan bahwa:

Misi akan berpengaruh terhadap kedudukan strategi dalam menjalankan aspek manajemen, kedudukan strategi tersebut terdiri dari nilai, tujuan lingkungan dan sumber daya. Di samping itu, untuk memenuhi kebutuhan dan permintaan berbagai pihak, maka struktur, proses, dan perilaku organisasi juga perlu disesuaikan perkembangan masyarakat yang dilayani.

Pendapat lain yang diungkapkan oleh Osborne dan Gaebler (1996: 127)

dimana pemerintah dituntut untuk mengenali penggeseran dan organisasi yang berorientasi peraturan ke orientasi misi. Hal ini merupakan strategi yang bermuara pada kinerja organisasi pemerintah yang selalu diarahkan pada pada misi yang berhak dicapai dengan mengatasi berbagai keterbatasan dalam peraturan maupun dalam dana yang tersedia. Oleh karena itu, setiap organisasi hendaknya memiliki:

1. misi yang jelas sehingga semua pegawai dapat mengetahuinya;
2. misi tersebut hendaknya mudah dicapai;
3. misi tersebut sedapat mungkin didukung oleh kebijaksanaan organisasi.

2. Pendekatan kesisteman

Kenneth (Kumorotomo dan Margono, 2001: 8) menjelaskan teori sistem sebagai berikut:

Setiap unsur pembentuk organisasi (bagian yang tampak dari fisik maupun hal-hal yang mungkin bersifat abstrak atau konseptual seperti misi, pekerjaan, kegiatan, kelompok informal dan lainnya) adalah penting dan harus mendapat perhatian yang utuh supaya manajer dapat bertindak lebih efektif.

Pendapat lain dikemukakan oleh Robbins (1994: 11) yang menjelaskan bahwa:

Adanya kesepakatan yang luas diantara para teoritikus organisasi bahwa perspektif sistem menawarkan pandangan penting. Mengenai cara kerja sebuah organisasi. Pendekatan sebuah sistem dapat membantu Anda

untuk mengkonseptualkan dengan lebih baik tentang apa saja yang sebenarnya dikerjakan organisasi. Kemudian dijelaskan bahwa sistem adalah kumpulan dari bagian-bagian yang saling berhubungan dan saling bergantung yang diatur sedemikian rupa sehingga menghasilkan suatu kesatuan.

Lebih lanjut, Gibson, et.al (1996: 41) menjelaskan teori sistem adalah pendekatan dalam menganalisis perilaku organisasi yang menekankan pada mempertahankan elemen-elemen dasar masukan proses-keluaran dan mengadaptasi terhadap lingkungan yang lebih luas menopang organisasi. Winardi (1987: 30) yang menyatakan bahwa pula sebuah sistem terdiri dari sejumlah komponen (subsistem-subsistem) yang berkaitan satu sama lain dengan cara tertentu serta bersifat teratur bersama-sama ingin mencapai sasaran yang ditetapkan sebelumnya.

Pendapat lain diungkapkan oleh Lembaga Standarisasi Amerika (America National Standards Institute Inc) (Sedarmayanti, 1999: 29) yang mendefinisikan sistem adalah serangkaian metode, prosedur, atau teknik yang disatukan oleh interaksi yang teratur sehingga membentuk suatu kesatuan yang terpadu.

3. Struktur Organisasi

Struktur organisasi menetapkan bagaimana tugas akan dibagi, siapa melapor kepada siapa, dan mekanisme koordinasi yang formal serta pula interaksi yang akan diikutkan. Struktur organisasi mempunyai tiga komponen yakni : *pertama* kompleksitas, mempertimbangkan tingkat diferensi yang ada dalam organisasi. *Kedua*, Formalisasi, tingkat sejauh mana sebuah organisasi menyadarkan dirinya kepada peraturan dan prosedur mengatur perilaku dari para pegawainya. *Ketiga*, sentralisasi, mempertimbangkan dimana letak dari pusat pengambilan keputusan.

Sejalan dengan pendapat diatas, Siagian (2001: 234) menjelaskan bahwa “struktur organisasi dimaksudkan untuk mempermudah jalannya koordinasi antara berbagai satuan kerja yang terdapat didalamnya dan sebagai alat untuk mengawasi atau mengendalikan tindakan para anggotanya”. Lebih lanjut, Gitosudarmo dan Sudita (2000:240) yang menjelaskan bahwa pembentuk organisasi menghadapi dua hal pokok, yaitu :

Pertama, deferensiasi atau pembagian tugas diantara anggota organisasi, dan kedua, integrasi atau koordinasi atas apa yang telah dilakukan dalam pengertian tugas tersebut. Oleh karenanya bidang struktur organisasi membahas bagaimana organisasi membagi tugas diantara anggota organisasi dan menghasilkan koordinasi diantara tugas-tugas tersebut. Lima keputusan desain diperlukan untuk menciptakan struktur organisasi, yaitu : pembagian tugas, departementalisasi, tenaga pengendalian, delegasi wewenang dan mekanisme koordinasi.

Lebih lanjut menurut Gibson, Ivancevich dan Donnelly (1996:9) yang menyatakan bahwa “struktur organisasi adalah pola formal mengelompokkan orang dan pekerjaan”. Struktur acapkali digambarkan melalui bagan organisasi.

4. Proses Organisasi

Pemahaman dan pembahasan mengenai proses organisasi berpijak pada aktivitas organisasi yang dilakukan secara teratur. Menurut Gibson, Ivancevich dan Donnelly (1996:9) menyatakan bahwa “proses adalah aktivitas sumber kehidupan dalam struktur organisasi. Proses yang umum meliputi komunikasi, pengambilan keputusan, sosialisasi dan pengembangan karier”. Lebih lanjut Gibson, et.al (1996:20-21) menjelaskan bahwa :

Kelangsungan hidup organisasi tergantung dari kemampuan manajemen menerima, meneruskan dan bertindak atas informasi. Proses komunikasi ini menghubungkan organisasi dengan lingkungan, demikian juga sebagai bagiannya. Mutu pengambilan keputusan di suatu organisasi tergantung atas pemilihan sasaran yang tepat dan mengidentifikasi cara untuk

mencapainya. Sedangkan sosialisasi merupakan proses dimana anggota dapat mempelajari nilai-nilai cultural, norma, keyakinan dan prilaku yang diminta sehingga memungkinkan mereka memberikan kontribusi efektif, serta mengembangkan karir merupakan aktivitas yang mempengaruhi kinerja organisasi dan individu. Individu memasuki organisasi untuk bekerja dan meraih sasaran karier.

5. Prilaku Organisasi

Prilaku pada hakikatnya terkait dengan individu yang memerankannya. Prilaku antara individu tidak dapat digeneralisasi karena aspek-aspek yang mempengaruhi individu untuk berperilaku selalu berbeda-beda. Menurut Ndraha (1999:63-64) yang mengemukakan bahwa :

Supaya prilaku dapat diamati dan direkam, ia harus beraga, artinya suatu prilaku menghadirkan dirinya atau dihadirkan melalui suatu raga (peragaan). Hubungan prilaku dengan raga merupakan sebuah siklus dan bisa berlangsung berulang-ulang. Melalui perulangan itu terbentuk pola prilaku didalam masyarakat.

Selanjutnya, menurut Ndraha (1999:65) yang mengungkapkan bahwa prilaku adalah operasional dan aktualisasi sikap seseorang atau suatu kelompok dalam atau terhadap suatu (situasi dan kondisi) lingkungan (masyarakat, alam, teknologi atau organisasi), sementara sikap adalah operasionalisasi dan aktualisasi pendirian.

6. Sumber Daya Manusia

Apabila kita mencermati arus globalisasi yang sedang berlangsung sekarang ini, dapat dilihat jelas bahwa arus informasi, teknologi, modal, barang dan jasa yang mengalir makin deras dan kurang hambatannya, hal ini membuat roda-roda ekonomi bisa berputar lebih cepat. Pasar yang semula terkotak-kotak, menjadi luas dengan terbukanya tirai-tirai pelindung antara unit-unit ekonomi

yang lebih kecil. Gejala ini merupakan tantangan bagi bangsa Indonesia. Kuncinya adalah kemampuan bersaing, salah satu jalannya tidak lain adalah meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM) dengan daya serap teknologi yang lebih tinggi’.

Sumber daya manusia merupakan sumber daya yang paling penting bagi organisasi. Hal ini disebabkan oleh dua alasan : “*pertama*, sumber daya manusia mempengaruhi efisiensi dan efektivitas organisasi, *kedua*, sumber daya manusia juga merupakan pengeluaran pokok organisasi (perusahaan) dalam menjalankan bisnis. (Simamora, 1995:1-2).

Jadi, manusia dalam organisasi merupakan titik sentral yang sekaligus sebagai subjek dan objek dalam organisasi tersebut. Siagian (1997:6) mengatakan:

Betapapun besarnya kemampuan seseorang untuk mengumpulkan dana untuk dijadikan modal, tidak akan terjadi “nilai tambah” modal tersebut apabila tidak digunakan oleh manusia untuk menghasilkan barang atau jasa untuk dijual kepada pihak konsumen yang membutuhkannya. Tegasnya, betapapun besarnya modal yang dipupuk, ia tetap merupakan benda mati dan hanya mempunyai makna apabila digunakan dan dikelola manusia.

Mengacu pada pendapat diatas, maka dapat diketahui bahwa manusia itu mempunyai : (1) kemampuan yang tersimpan (potensi) untuk mengembangkan dirinya, (2) pengetahuan dan keterampilan untuk mengadakan perubahan agar sesuatu mempunyai nilai tambah. Dengan demikian potensi manusia itu tidak dapat ditentukan batas-batasnya, tetapi kemampuan, pengetahuan, keterampilan yang dimiliki seseorang dapat diukur menurut ketentuan sesuatu pekerjaan yang diembannya. Itulah sebabnya manusia dalam suatu organisasi dikelompokkan

kedalam bagian-bagian atau unit-unit untuk lebih memudahkan mengelola, mengatur atau yang disebut dengan manajemen sumber daya manusia.

Menurut Mondy dan Noe (Marwansyah dan Mukaram, 2000 : 4) yang mendefinisikan manajemen sumber daya manusia sebagai “pendayagunaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi”.

Pendapat lain mengenai pemberdayaan dikemukakan oleh Stewart (1998:23) menjelaskan bahwa :

Siapakah dalam kebanyakan organisasi yang paling dekat dengan pelanggan ? para manajer atau staf mereka ? jawabannya jelas staf yang sehari-harinya berhubungan dengan pelanggan”. Namun, organisasi itu tidak sungguh-sungguh menghormati staf mereka sebagai orang-orang yang dewasa yang mampu berfikir dan berfungsi penuh, atau tidak mempercayai mereka untuk mengambil tindakan diluar perangkat ukuran yang amat membatasi. Hal ini disebabkan para manajer takut kehilangan kendali mereka atas staf, anggaran, proyek dan standar. Gagasan tentang pemberdayaan membuat mereka cemas karena mengira bahwa pemberdayaan akan mengakibatkan hilangnya segala pengendalian yang telah direncanakan dengan baik.

2.2. Pelayanan Perguruan Tinggi

2.2.1. Definisi Perguruan Tinggi

Pendidikan tinggi menurut Wijatno (2009) merupakan jenjang pendidikan setelah pendidikan menengah yang mencakup program Diploma, Sarjana, Magister, Spesialis, dan Doktor yang diselenggarakan oleh pendidikan tinggi serta diatur dalam pasal 19 dan 20 Undang-undang Sistem Pendidikan Nasional (UU Sisdiknas).

Istilah pendidikan tinggi dan perguruan tinggi (PT) sering saling dipertukarkan dengan anggapan mempunyai arti yang sama. Namun, dua istilah itu sebenarnya mempunyai arti berbeda. Pendidikan tinggi adalah pendidikan pada

jalur pendidikan sekolah pada jenjang yang lebih tinggi daripada pendidikan menengah. Sementara Perguruan Tinggi adalah satuan pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan tinggi. Pengertian PT sesuai dengan PP (Peraturan Pemerintah) nomor 60 tahun 1999 adalah wilayah otonom dan mandiri yang berhak mengelola sendiri lembaganya sebagai pusat penyelenggaraan pendidikan tinggi, penelitian ilmiah, dan pengabdian kepada masyarakat.

Indrajit dan Djakopranoto dalam Wijatno (2009) menjelaskan terdapat lima dimensi makna yang melekat pada Perguruan Tinggi, yaitu:

1. Dimensi etis

Dalam dimensi etis, PT disebut sebagai pusat kreativitas dan pusat penyebaran ilmu pengetahuan, bukan demi kreativitas sendiri, tetapi demi kesejahteraan umat manusia.

2. Dimensi keilmuan

Dimensi keilmuan terdapat hakekat dan sifat keilmuan itu sendiri secara keseluruhan (holistik, komprehensif, dan koheren). Tujuannya adalah mengembangkan serta menyebarkan ilmu pengetahuan, teknologi, serta kebudayaan melalui proses belajar mengajar dan pengabdian masyarakat.

3. Dimensi pendidikan

Dalam dimensi ini sering terjadi polemik, apakah proses yang terjadi di PT merupakan suatu pendidikan atau suatu pembelajaran, karena arti “pendidikan” berbeda dengan “pembelajaran”. Dalam pembelajaran, mahasiswa diusahakan menjadi orang yang mau terus belajar dari waktu ke waktu. Dalam pendidikan tinggi, mahasiswa dipersiapkan sejak dini agar menjadi manusia terdidik yang

bukan saja terbatas pada lingkup pendidikan formal, tetapi juga pada lingkup pendidikan nonformal, seperti memperoleh pengetahuan tambahan dari lingkungan masyarakat sekitar dengan melayani sesama.

4. Dimensi sosial

Berbagai penemuan ilmiah dan penemuan teknologi telah menciptakan pertumbuhan ekonomi dan industri yang sangat besar. Melalui pertumbuhan ekonomi dan industri, kesejahteraan manusia meningkat. Melalui kegiatan dan perjuangan para ahli dan mahasiswa, kehidupan demokrasi ditingkatkan dan martabat manusia lebih dihargai. Perguruan tinggi mempersiapkan para mahasiswa untuk mengambil tanggung jawab di dalam masyarakat. Dari para lulusannya, masyarakat mengharapkan pembaruan dan perbaikan terus menerus dalam tata kehidupan bermasyarakat dan bernegara.

5. Dimensi korporasi

Perguruan tinggi memberikan jasa kepada masyarakat berupa pelayanan kependidikan tinggi dalam bentuk proses belajar mengajar dan penelitian. Produk utama perguruan tinggi adalah ilmu pengetahuan yang diberikan kepada masyarakat dalam bentuk pelayanan pendidikan tinggi sehingga bisnis utama perguruan tinggi adalah ilmu pengetahuan. Masyarakat pengguna jasa utama perguruan tinggi adalah mahasiswa. Dalam bentuk Perguruan Tinggi Swasta (PTS), mahasiswa merupakan sumber dana utama sesuai dengan status badan hukumnya. Jadi, jumlah mahasiswa yang sedikit (tidak memenuhi target produk kuantitatif) akan mengakibatkan perguruan tinggi tidak dapat membiayai dirinya sendiri sehingga mengalami defisit. Hal ini menunjukkan

kesamaan dengan korporasi. Adapun perbedaannya terletak pada sifat lembaga dan pelayanannya (jasa yang ditawarkan).

Bila tujuan utama dari korporasi dalam arti konvensional adalah mencari laba, maka sebaliknya, tujuan PT sebagai korporasi adalah memajukan ilmu pengetahuan, teknologi, dan pengabdian kepada masyarakat. Korporasi dalam arti konvensional tidak bertanggung jawab langsung kepada masyarakat. Sementara korporasi dalam arti PT, meskipun secara eksplisit tidak bertanggung jawab secara langsung kepada masyarakat, tetapi secara moril tetap harus bertanggung jawab sesuai dengan bentuk kelembagaannya yang disebut lembaga sosial yang mengabdikan kepada masyarakat.

2.2.2 Definisi Mahasiswa

Mahasiswa dalam peraturan pemerintah RI No. 30 tahun 1990 adalah peserta didik yang terdaftar dan belajar di PT tertentu. Chaerul dan Kartono (Rahmawati, 2006) menyebutkan bahwa mahasiswa merupakan anggota masyarakat yang mempunyai ciri-ciri tertentu antara lain: 1. Mempunyai kemampuan dan kesempatan untuk belajar di perguruan tinggi sehingga dapat digolongkan sebagai kaum inteligensia. 2. Mahasiswa diharapkan nantinya dapat bertindak sebagai pemimpin masyarakat atau pun dalam dunia kerja. 3. Mahasiswa diharapkan dapat menjadi daya penggerak yang dinamis bagi proses modernisasi. 4. Mahasiswa diharapkan dapat memasuki dunia kerja sebagai tenaga yang berkualitas dan profesional.

Proses penyampaian jasa yang terjadi dalam lembaga perguruan tinggi (PT) tidak dapat dipisahkan dari keberadaan mahasiswa sebagai pelanggan jasa

pendidikan yang ditawarkan. PT sebagai penyedia jasa harus mampu memenuhi harapan mahasiswanya dan meminimalisir adanya kesenjangan (gap) sesuai dengan kemampuannya. Mahasiswa sebagai pelanggan lembaga perguruan tinggi juga memiliki perilaku yang sama pada saat mereka melakukan pembelian sebuah barang dengan saat melakukan pembelian berupa jasa. Perilaku pembelian barang dan jasa keduanya terlihat dalam proses perolehan, konsumsi, pengalaman, serta ide-ide (Minor, 2002).

Dari penjelasan tersebut maka PT sebagai organisasi atau institusi penyedia jasa pendidikan hendaknya memperhatikan kepuasan dari mahasiswanya dengan menyediakan jasa yang dilaksanakan semaksimal mungkin, agar mahasiswa menjadi pelanggan pendidikan yang terpuaskan. Sementara rendahnya kualitas PT menyebabkan ketidakpuasan mahasiswa sebagai pelanggan. Mahasiswa yang tidak puas, cenderung memilih mundur atau transfer ke perguruan tinggi lain. Sementara yang tetap bertahan di perguruan tinggi tersebut, tidak akan memberikan pernyataan dukungan kepada calon pelanggan lain setelah lulus (Borden dalam Shekarchizadeh, 2011).

2.2.3. Pelayanan pada Perguruan Tinggi

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau dengan mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dinyatakan pengertian pelayanan bahwa “pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Ada beberapa pengertian tentang Pelayanan, antara lain :

“Pelayanan merupakan serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan juga merupakan suatu proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat” (Munir, 2002; 17).

Menurut Majid (2008: 35) Pelayanan adalah :

1. Sebuah kata kerja yang bersifat aktif bukan pasif, dinamis bukan statis, proaktif bukan reaktif, tanggap dan peduli terhadap orang lain bukan cuek, mau menolong orang lain bukan diam atau menghindar.
2. Pelayanan adalah suatu tindakan nyata dan segera menolong orang lain (pelanggan, mitra kerja, mitra bisnis, dan sebagainya) disertai dengan senyuman yang ramah dan tulus.

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Perannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala dalam kegiatan- kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasaran atau langganan. Dengan adanya kompetisi dalam usaha merebut pasaran atau langganan. Dengan adanya kompetisi seperti itu menimbulkan dampak positif dalam organisasi perusahaan, ialah mereka bersaing dalam pelaksanaan layanan, melalui berbagai cara, teknik dan metode yang dapat menarik lebih banyak orang menggunakan/ memakai jasa/ produk yang dihasilkan oleh organisasi/ perusahaan. Persaingan yang ada dalam masyarakat usaha (business) tidak hanya pada segi mutu dan jumlah tetapi juga dalam hal pelayanan.

Dibidang pemerintahan tidaklah kalah pentingnya masalah pelayanan tersebut, bahkan perannya lebih besar karena menyangkut kepentingan umum, bahkan kepentingan rakyat secara keseluruhan. Pelayanan telah meningkat kedudukannya di mata masyarakat menjadi suatu hak, yaitu hak atas pelayanan.

Timbulnya pelayanan umum, disebabkan oleh adanya kepentingan umum di masyarakat. Pelayanan umum itu sendiri bukanlah sasaran suatu kegiatan, melainkan ia merupakan suatu proses untuk mencapai sasaran tertentu yang telah ditetapkan. Peran layanan dalam proses itu adalah bertindak selaku katalisator yang mempercepat proses sesuai dengan apa yang seharusnya.

Menelusuri arti pelayanan umum tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal usul timbulnya istilah pelayanan umum. Dengan kata lain antara kepentingan umum ada korelasi dengan pelayanan umum. Meskipun dalam perkembangannya pelayanan umum juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi. Timbulnya pelayanan dari orang lain kepada seseorang yang orang lain, itu tidak ada kepentingan langsung atas suatu yang dilakukannya, merupakan suatu hal yang perlu dikaji tersendiri dari segi kemanusiaan.

Selanjutnya faktor material adalah organisasi, yang menimbulkan hak dan kewajiban, baik ke dalam maupun ke luar. Hak dan kewajiban ke dalam ialah :

Hak :

- a. Hak mendapatkan perlakuan yang sama atas dasar aturan yang adil dan jujur
- b. Hak atas dasar penghasilan berdasarkan peraturan yang ada
- c. Hak menjalankan ibadah di tempat kerja

- d. Hak istirahat sesuai dengan konvensi international labour organization
- e. Hak perlindungan terhadap kesehatan, keselamatan kerja

Kewajiban :

- a. Menyelesaikan tugas/ pekerjaan yang dibebankan kepadanya dalam waktu yang telah ditetapkan
- b. Melayani keperluan orang yang berkepentingan, baik orang dalam maupun orang lain dengan cara dan sikap yang sama dengan norma umum dan upaya organisasi
- c. Mentaati peraturan organisasi
- d. Bersikap dan bertingkah laku sesuai dengan doktrin dan budaya organisasi.

Hak dan kewajiban keluar ditujukan kepada orang luar atau masyarakat yang berkepentingan ialah :

Hak :

- a. Bertahan terhadap paksaan yang bersifat penyimpangan dari aturan organisasi
- b. Melakukan tindakan darurat di "lapangan" apabila diperlukan

Kewajiban :

Melayani keperluan orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Faktor-faktor yang menyebabkan kemungkinan tidak adanya layanan yang memadai antara lain:

- a. Tidak/kurang adanya kesadaran terhadap tugas/ kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya. Akibatnya tidak adanya disiplin kerja.

- b. Sistem, prosedur dan metode kerja yang tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan.
- c. Pengorganisasian tugas pelayanan umum yang belum serasi, sehingga terjadi simpang siur penanganan tugas, tumpang tindih (over lapping) atau tercecernya suatu tugas yang tidak tertangani:
- d. Pendapatan pegawai yang tidak mencukupi kebutuhan hidup meskipun secara minimal. Akibatnya pegawai tidak tenang dalam bekerja., berusaha mencari tambahan tambahan pendapatan dalam jam kerja dengan cara antara lain “menjual” jasa pelayanan
- e. Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya. Akibatnya hasil pekerjaan tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan
- f. Tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai. Akibatnya pekerjaan menjadi lamban, waktu banyak yang hilang dan penyelesaian masalah terlambat.

Sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan, maka perwujudan pelayanan yang didambakan ialah :

- a. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat tanpa hambatan
- b. Memperoleh pelayanan secara wajar
- c. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang “bulu”
- d. Pelayanan yang jujur dan terus terang

2.2.4. Bentuk Layanan pada Perguruan Tinggi

Layanan umum yang dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari 3 macam, yaitu layanan dengan lisan, layanan melalui tulisan dan layanan dengan perbuatan.

a. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh pegawai di bidang Hubungan Masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidangbidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan, yaitu :

- Memahami dengan benar masalah- masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
- Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
- Bertingkah laku sopan dan ramah- tamah
- Disiplin kerja yang menjadi prioritas
- Tidak melayani yang tidak berkepentingan dengan sopan

b. Layanan melalui tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi perannya. Pada dasarnya layanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena factor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan

dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang harus diperhatikan ialah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun dalam proses penyelesaiannya (pengetikan, penandatanganan dan pengiriman kepada yang bersangkutan).

c. Layanan berbentuk perbuatan

Pada umumnya layanan perbuatan 70- 80% dilakukan oleh pegawai tingkat menengah dan bawah. Karena itu factor keahlian dan keterampilan pegawai tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan. Pada kenyataannya layanan lisan dan layanan perbuatan sering bergabung. Hal ini disebabkan karena hubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum. Faktor kecepatan dalam pelayanan (pengerjaan) menjadi dambaan setiap orang, disertai dengan kualitas hasil yang memadai.

Pada prinsipnya dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang baik yang dilakukan oleh suatu organisasi baik pemerintah maupun swasta termasuk bidang ketata usahaan harus memuat beberapa aspek, antara lain :

1. Keterbukaan, yaitu adanya informasi pelayanan yang berupa loket informasi yang dimilikinya dan terpampang dengan jelas ;
2. Kesederhanaan yaitu mencakup prosedur pelayanan dan persyaratan pelayanan
3. Kepastian yaitu menyangkut informasi waktu, biaya dan pegawai pelayanan yang jelas ;
4. Keadilan yaitu memberi perhatian yang sama terhadap pelanggan tanpa adanya diskriminasi yang dapat dilihat dari materi atau kedekatan seseorang ;

5. Keamanan dan kenyamanan hasil produk pelayanan memenuhi kualitas teknis dan dilengkapi dengan jaminan purna pelayanan secara administrasi ;
6. Perilaku pegawai pelayanan menyenangkan pelanggan, yaitu harus tanggap dan peduli dalam memberikan pelayanan dengan tidak mempersulit pelanggan untuk mencari keuntungan pribadi.

Adapun ciri-ciri pelayanan yang baik adalah :

1. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik

Untuk melayani mahasiswa salah satu yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki instansi seperti meja dan kursi harus nyaman untuk diduduki. Udara dalam ruangan juga harus tenang tidak berisik dan sejuk. Kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana ini akan mengakibatkan mahasiswa betah di dalam proses belajar.

2. Tersedianya para staf pengajar yang baik

Kenyamanan mahasiswa juga sangat tergantung dari staf pengajar yang melayaninya. Staf pengajar harus ramah, sopan, dan menarik. Di samping itu, staf pengajar juga harus cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar. Demikian juga cara kerja harus cepat dan cekatan.

3. Bertanggung jawab kepada setiap mahasiswa sejak awal hingga selesai Dalam menjalankan kegiatan pelayanan, pegawai harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai

4. Mampu melayani secara cepat dan tepat

Dalam melayani mahasiswa diharapkan pegawai harus melakukannya sesuai dengan prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan

tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan mahasiswa.

5. Mampu berkomunikasi

Pegawai harus mampu berbicara kepada setiap mahasiswa dan dengan cepat memahami keinginan mahasiswa. Artinya, pegawai harus berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti, jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti.

6. Berusaha memahami kebutuhan mahasiswa

Pegawai harus cepat tanggap apa yang diinginkan mahasiswa. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan mahasiswa.

2.2.5. Karakteristik Pelayanan pada Perguruan Tinggi

- a. Pelayanan merupakan out put tak berbentuk (intangible output).
- b. Pelayanan merupakan output variable, tidak standar.
- c. Pelayanan tidak dapat disimpan dalam inventori, tetapi dapat dikonsumsi dalam produksi.
- d. Terdapat hubungan langsung yang erat dengan pelanggan melalui proses pelayanan.
- e. Pelanggan berpartisipasi dalam proses memberikan pelayanan.
- f. Keterampilan personil diserahkan atau diberikan secara langsung kepada pelanggan.
- g. Pelayanan tidak dapat diproduksi secara massal.
- h. Membutuhkan pertimbangan pribadi yang tinggi dari individu yang memberikan pelayanan.

- i. Perusahaan jasa pada umumnya bersifat padat karya.
- j. Fasilitas pelayanan berada dekat lokasi pelanggan.

2.2.6. Kualitas Pelayanan pada Perguruan Tinggi

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai tingkat mutu yang diharapkan, dan pengendalian keragaman dalam mencapai mutu tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Untuk dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik maka perlu dibina hubungan yang erat antar perusahaan, dalam hal ini adalah karyawan dengan pemakai jasa tersebut. Dengan demikian kualitas merupakan totalitas dari suatu karakteristik pelayanan yang sesuai dengan persyaratan atau standart.

Sallis dalam Alifuddin (2012) mengemukakan bahwa pendidikan adalah jasa yang berupa proses pembudayaan. Produk yang diberikan lembaga pendidikan adalah jasa pelayanan. Kualitas jasa pelayanan pendidikan sangat bergantung pada sikap pemberi pelayanan di lapangan dan sikap serta harapan pemakai jasa pendidikan.

Pelayanan pendidikan yang berkualitas menurut Alifuddin (2012) adalah suatu proses yang berpusat pada pencapaian kepuasan harapan pelanggan pendidikan, perbaikan terus menerus, pembagian tanggung jawab dengan para pegawai, dan pengurangan pekerjaan tersisa serta pengerjaan kembali. Sementara Alma (2009) menyatakan bahwa secara konseptual, mutu akademik adalah muara dari mutu proses pendidikan manusia, alat, kurikulum, dan fasilitas yang tercermin pada mutu mengajar dosen, mutu bahan pelajaran, dan mutu hasil belajar, sehingga akhirnya membentuk seperangkat kemampuan.

Hayati (2007) menyatakan bahwa kualitas pelayanan perguruan tinggi (PT) dinyatakan baik apabila PT mempunyai kemampuan untuk menetapkan dan mewujudkan visi melalui misi yang diemban. Juga apabila PT mampu untuk memenuhi kebutuhan stakeholders yang meliputi kebutuhan masyarakat, dunia kerja, dan profesi. Kualitas pelayanan berperan besar dalam pendidikan. Kualitas tinggi bukan merupakan pembeda antara universitas yang efisien dan yang tidak efisien (Javadi, 2011).

Penjaminan kualitas adalah tanggung jawab PT sebagai pihak yang terkait langsung dalam pola evaluasi internal. Sehingga internal quality assessment merupakan tanggung jawab PT, sementara external quality assessment menjadi tanggung jawab pemerintah melalui Ditjen Dikti (Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi) dan BAN-PT. Penilaian eksternal terhadap kualitas ini dilakukan BAN-PT terhadap PT dan program studi melalui akreditasi. Akreditasi institusi PT dan program studi terhadap kelayakan mutu dan kapasitas penyelenggaraan program akademisnya (Wijatno, 2009).

Menurut (Laksana, 2008; 86) Tiga dimensi yang dapat mengukur kualitas pelayanan yaitu :

1. Kemampuan pegawai (*interaction quality*)
2. Kualitas lingkungan fisik (*physical environment quality*).
3. Kualitas hasil pelayanan (*out-come quality*).

2.2.7. Pelanggan pada Perguruan Tinggi

Menurut (Moenir, 2002; 47) ada tiga jenis pelanggan pada perguruan tinggi yaitu :

1. Pelanggan Primer (mahasiswa).
2. Pelanggan Skunder (pimpinan, dosen, tenaga penunjang akademik, pegawai administrasi).
3. Pelanggan Tersier (dunia kerja, lembaga pendidikan dan pelatihan lanjutan, dan lingkungan).

Setiap jenis pelanggan perlu teridentifikasi dengan sebaik-baiknya dan selengkap mungkin. Informasi tentang masing-masing pelanggan perlu ada di perguruan tinggi.

1. Data Pelanggan Primer

Data tentang mahasiswa harus didapatkan, diinventarisasi, dan diarsipkan. Terutama data yang menyangkut latar belakang sosial-budayaekonomi, daerah, usia, jenis kelamin, dan pendidikannya. Data ini dapat diperoleh pada waktu registrasi. Oleh karena itu, formulir registrasi harus dapat memuat data yang dimaksud. Kemudian data kemahasiswaan juga harus meliputi kegiatan akademik (kurikuler), ekstra kurikuler, dan lain-lain, juga mencakup data kemajuan (keberhasilan) dan kelemahan (kegagalan). Perlu alat-alat administrasi yang dapat memuat data itu. Semua data harus diolah sehingga dapat dipergunakan dengan mudah bila diperlukan. Data itu merupakan dasar utama untuk memahami setiap mahasiswa.

2. Data Pelanggan Sekunder

Data tentang pengelola perguruan tinggi (pimpinan, dosen, pegawai, tenaga penunjang akademik) juga perlu ada. Alat-alat administrasi untuk memuat data itu pun perlu tersedia. Di samping itu, berbagai informasi tentang

pelanggan sekunder lainnya juga perlu dikumpulkan dan diarsipkan. Secara khusus, perguruan tinggi perlu mengumpulkan informasi tentang berbagai perubahan yang terjadi dalam masyarakat, khususnya dibidang politik ekonomi, serta ilmu dan teknologi.

3. Data Pelanggan Tersier

Sebagaimana halnya pelanggan sekunder, data tentang dunia kerja pemerintah maupun swasta, termasuk data kewirausahaan, sangat perlu ada pada perguruan tinggi dan semaksimalnya diusahakan mutakhir (up-to-date). Ini sangat perlu, pertama, karena dunia kerja akan menampung produk perguruan tinggi, terutama lulusan. Kedua, karena dunia usaha khususnya industri, selalu memiliki informasi terbaru tentang teknologi, bahkan penemuan baru sendiri, yang perlu disajikan oleh perguruan tinggi kepada mahasiswa. Pembaharuan dan peningkatan mutu jasa kurikuler (kurikulum, silabus perkuliahan, dan lain-lain) terutama harus didasarkan pada informasi dari dunia kerja.

Sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan, maka perwujudan pelayanan yang baik dan memuaskan yang didambakan ialah :

- a. Kemudahan dalam pengurusan kepentingan.
- b. Mendapatkan pelayanan wajar
- c. Mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih-kasih.
- d. Mendapatkan perlakuan yang jujur dan teus terang.

Layanan yang baik dan memuaskan berdampak positif pada masyarakat antara lain :

- a. Masyarakat menghargai kepada pegawai.
- b. Masyarakat patuh terhadap aturan-aturan layanan.
- c. Masyarakat bangga terhadap korps pegawai.

Menurut (Tampubolon, 2001; 142) ada empat nilai hakikat yang dapat berkembang dari saling hubungan antara perguruan tinggi dan para pelangganpelanggannya, yaitu :

1. **Saling Membutuhkan**

Perguruan Tinggi memerlukan pelanggannya, karena tanpa mereka Perguruan Tinggi tidak akan ada. Sebaliknya, pelanggan juga membutuhkan Perguruan Tinggi karena mereka menyediakan berbagai jasa yang memberdayakan mereka. Dosen memerlukan mahasiswa, karena tanpa mahasiswa dosen tidak ada. Sebaliknya, mahasiswa membutuhkan dosen, karena dosen menghasilkan jasa yang dapat memberdayakan manusia.

2. **Saling Memahami**

Dosen harus berusaha terus-menerus memahami keadaan dan kebutuhan para mahasiswanya, juga keadaan dan kebutuhan dunia kerja dengan objektif. Sebaliknya, para mahasiswa juga perlu memahami dosen mereka, dalam arti mengenalnya lebih dekat, kepribadiannya, dan sifat serta sikapnya, sehingga dapat lebih baik dalam mengikuti perkuliahan dan memahaminya.

3. **Saling Melayani Dengan Sebaik-baiknya**

Dalam pengelolaan Perguruan Tinggi, nilai saling melayani juga harus sebaik-baiknya ditumbuhkembangkan. Unsur pimpinan, termasuk dosen harus

menjadi panutan, karena keteladanan mereka pasti memberikan pengaruh positif kepada para mahasiswa.

4. Kebersamaan

Rasa kebersamaan sangat perlu ditumbuhkembangkan dalam pengelolaan Perguruan Tinggi, mutu akan lebih mudah tercapai apabila rasa kebersamaan sudah berkembang dengan mantap pada diri setiap orang, terutama pengelola. Dan keteladanan pengelola akan berpengaruh positif pada mahasiswa, sehingga dalam diri mereka juga berkembang rasa kebersamaan itu.

Keempat nilai itu bisa berkembang hanya bila pelayanan bermutu telah tumbuh dan berkembang. Keempat nilai itu adalah nilai kependidikan tinggi, bahkan nilai kependidikan umumnya, yang sangat mendasar, karena sangat dibutuhkan dalam kehidupan masyarakat, berbangsa dan bernegara.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian dilakukan di Program Studi Keperawatan Gigi Poltekkes Kementerian Kesehatan Medan Jl. Jamin Ginting Km. 13,5 Laucih Medan dimulai bulan Maret - Juni 2016.

3.2. Bentuk Penelitian

Bentuk penelitian merupakan metode penelitian yang dipakai dalam pengungkapan peristiwa yang sedang diteliti. Metode penelitian merupakan salah satu bagian yang sangat penting dan menentukan berhasil atau tidaknya suatu penelitian. Metode penelitian merupakan cara untuk memperoleh data, keterangan-keterangan serta fakta-fakta yang ada hubungannya dengan masalah penelitian.

Proses penelitian deskriptif adalah melalui penyelidikan dengan cara menggambarkan, menukarkan dan menafsirkan keadaan subyek satu obyek penelitian sebagaimana adanya berdasarkan data dan fakta yang ditemukan, sehingga dapat diungkapkan fenomena-fenomena yang teramati, baik berupa situasi, hubungan yang terjadi, proses atau kegiatan yang sedang berlangsung. Dalam penelitian ini akan diungkapkan secara deskriptif kualitatif mengenai Pelayanan Administrasi Program Studi Keperawatan Gigi Poltekkes Kementerian Kesehatan Medan Tahun 2015.

Dijelaskan oleh David Williams (1995) seperti yang dikutip Moleong (2007:5) mengemukakan bahwa penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar alamiah, dengan menggunakan metode alamiah, dan dilakukan oleh orang atau peneliti yang tertarik secara alamiah. Penelitian kualitatif bertujuan memperoleh gambaran seutuhnya mengenai suatu hal menurut pandangan manusia yang diteliti. Penelitian kualitatif berhubungan dengan ide, persepsi, pendapat atau kepercayaan orang yang diteliti dan kesemuanya tidak dapat diukur dengan angka.

3.3. Unit Analisis dan Informan

3.3.1. Unit analisis

Unit analisis pada penelitian ini adalah Civitas Akademika pada Program Studi Keperawatan Gigi Poltekkes Kementerian Kesehatan Medan. Unit analisis merupakan satuan yang hendak diteliti, yaitu apakah merupakan individu, kelompok, organisasi dan sebagainya. Dalam penelitian kualitatif walaupun unit analisis yang digunakan adalah tidak harus selalu sama antara variabel dependen dan variabel independen, namun dalam penelitian kualitatif penting untuk ditetapkan secara jelas apa unit analisisnya, dan kejelasan ruang lingkup penelitian.

3.3.2. Informan

Untuk memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan, diperlukan beberapa nara sumber / informan yang dapat memberikan gambaran situasi dan kondisi yang sebenarnya. Untuk itu maka informan yang dijadikan sebagai nara sumber dalam penelitian ini dianggap akan dapat memberikan informasi dan data

yang digunakan menunjang kesuksesan penelitian ini, penulis menjadikan 50 orang responden yaitu : 1 Ketua Program Studi, 1 Sekretaris Program Studi, 1 Kepala Tata Usaha, 3 pegawai (akademik, laboratorium dan kebersihan), 4 Dosen, 40 orang mahasiswa.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian data yang akan dikumpulkan terdiri dari data primer dan data sekunder. Teknik Pengumpulan Data Primer dilakukan dengan teknik wawancara untuk memperdalam data yang terkait langsung dengan pelaksanaan kegiatan sebelumnya dan untuk merespon berbagai pendapat tentang pelayanan administrasi pada Program Studi Keperawatan Gigi Poltekkes Kementerian Kesehatan Medan. Wawancara dilakukan terhadap civitas akademika pada Program Studi Keperawatan Gigi Poltekkes Kementerian Kesehatan Medan yang diambil secara keseluruhan dari komposisi yang ada, sesuai dengan data yang dibutuhkan. Dengan cara ini dapat diperoleh masukan-masukan untuk memperdalam kajian mengenai hambatan dan masalah serta preferensi pelayanan. Panduan wawancara digunakan sebagai alat dalam melakukan wawancara agar dapat lebih terfokus dan konsistensi hasil pendataan.

Dalam pengumpulan data primer dalam penelitian ini juga dilakukan penyebaran angket. Jenis angket yang digunakan adalah angket tertutup, yaitu angket yang sudah disediakan jawabannya.

Sedangkan pengumpulan Data Sekunder dilakukan dengan cara mengumpulkan data-data melalui satu teknik riset Perpustakaan (*library research*) untuk melengkapi data primer yang telah penulis dapatkan dari riset, maka penulis

juga mengambil data sekunder dari berbagai sumber antara lain buku-buku, literature, bahkan kuliah dan majalah-majalah yang berhubungan dengan objek penelitian.

3.5. Variabel dan Operasionalisasi Konsep

Untuk memberikan kemudahan dalam memenuhi variabel yang akan diukur dalam penelitian ini, perlu dirumuskan pengertian dan istilah yang digunakan untuk memperoleh batasan yang jelas dan memudahkan dalam menentukan indikatornya. Variabel dalam penelitian ini menggunakan satu variable atau variable tunggal, yaitu pelayanan administrasi pada Program Studi Keperawatan Gigi Poltekkes. Peningkatan pelayanan kesehatan tentunya tidak terlepas dari ketersediaannya sumber daya manusia kesehatan yang bermutu yang sesuai dan dapat berperan dengan baik sebagai pemikir, perencana, pelaksana dan penggerak pembangunan kesehatan. Sebagai Badan Layanan Umum, Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan dalam upaya menghasilkan pelayan-pelayan bidang kesehatan yang lebih baik maka diperlukan peningkatan kualitas tenaga kesehatan, baik melalui pengembangan pendidikan tenaga kesehatan yang tersedia juga pengembangan pendidikan bagi calon tenaga kesehatan yang akan dihasilkan.. Indikator pelayanan pada Program Studi Keperawatan Gigi Poltekkes Kementerian Kesehatan Medan :

1. Tangibles

Sarana pendidikan - Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan.

2. Realibility

Kehandalan Dosen dan Staf Akademik

3. Responseveness

Ketanggapan Program Studi terhadap Mahasiswa

4. Assurance

Perlakuan Program Studi pada Mahasiswa

5. Emphaty

Pemahaman Program Studi terhadap kepentingan mahasiswa

3.6. Teknik Analisis Data

Untuk mengetahui pelayanan administrasi Program Studi Keperawatan Gigi Poltekkes Kementerian Kesehatan Medan terhadap mahasiswanya, pada penelitian ini untuk penentuan skoring dari hasil kuesioner dilakukan dengan pendekatan skala Likert yaitu memperinci data-data sekaligus menyajikan persentase dari masing-masing jawaban responden, maka setiap pertanyaan akan diberikan lima alternative jawaban (Sugiyono, 2010). Kemudian dari lima alternative jawaban yang disediakan, akan diberikan skor sebagai berikut :

- Untuk jawaban alternative (1), tidak memuaskan : skor 1
- Untuk jawaban alternative (2), kurang memuaskan : skor 2
- Untuk jawaban alternative (3), cukup memuaskan : skor 3
- Untuk jawaban alternative (4), memuaskan : skor 4
- Untuk jawaban alternative (5), sangat memuaskan : skor 5

1. Penentuan skor

Skor dari jawaban tersebut ditentukan dengan rumus :

$$\text{Skor} = \text{Frekuensi jawaban (f)} \times \text{Bobot nilai (b)}$$

2. Penentuan kriteria hasil skor

Kriteria hasil skor ditentukan dengan interval sebagai berikut :

$$\text{Interval} = \frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Jumlah Alternatif Jawaban}}$$

Sehingga diperoleh :

$$= \frac{250 - 50}{5} = 40$$

Maka kriteria hasil skor yang diperoleh adalah :

- a. Skor 214 - 254 diberi kriteria sangat baik
- b. Skor 173 - 213 diberi kriteria baik
- c. Skor 132 - 172 diberi kriteria cukup baik
- d. Skor 91 - 131 diberi kriteria kurang baik
- e. Skor 50 - 90 diberi kriteria tidak baik

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan mengenai Pelayanan Administrasi Program Studi Keperawatan Gigi Poltekkes Kementerian Kesehatan Medan, hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dan penyebaran angket:

- a. Bentuk pelayanan yang dilakukan oleh setiap perguruan tinggi sudah baik dilaksanakan oleh Program Studi Keperawatan Gigi Poltekkes Kementerian Kesehatan Medan yang terdiri dari 3 macam pelayanan yaitu pelayanan dengan lisan, pelayanan melalui tulisan dan pelayanan dengan perbuatan.
- b. Indikator yang diukur dalam penelitian menunjukkan rata-rata skor yang tergolong baik adalah *tangibles* (179.37), *reliability* (178.55) yang berarti pelayanan Program Studi Keperawatan Gigi Poltekkes Kementerian Kesehatan Medan termasuk dalam kategori baik dalam hal sarana pendidikan termasuk alat perkuliahan serta media proses belajar mengajar, serta sudah memiliki dosen dan staf administrasi yang handal. Dari tabel hasil penelitian juga menunjukkan bahwa ada tiga variabel yang menunjukkan rata-rata skornya termasuk dalam kategori cukup baik *responsiveness* (168.50), *assurance* (147.50) dan *emphaty* (156.16). Hal ini berarti bahwa untuk aspek tersebut pelayanan Program Studi Keperawatan Gigi Poltekkes Kementerian Kesehatan Medan masih harus lebih ditingkatkan.
- c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi pelayanan Program Studi Keperawatan Gigi Poltekkes Kementerian Kesehatan Medan antara lain :

a. Sarana dan prasarana yang baik

Untuk melayani mahasiswa salah satu yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki instansi seperti meja dan kursi harus nyaman untuk diduduki. Udara dalam ruangan juga harus tenang tidak berisik dan sejuk. Kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana ini akan mengakibatkan mahasiswa betah di dalam proses belajar.

b. Staf pengajar yang baik

Kenyamanan mahasiswa juga sangat tergantung dari staf pengajar yang melayaninya. Staf pengajar harus ramah, sopan, dan menarik. Di samping itu, staf pengajar juga harus cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar. Demikian juga cara kerja harus cepat dan cekatan.

c. Komitmen civitas akademika untuk memberikan pelayanan

Bertanggung jawab kepada setiap mahasiswa sejak awal hingga selesai. Dalam menjalankan kegiatan pelayanan, pegawai harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai.

d. Kemampuan melayani secara cepat dan tepat

Dalam melayani mahasiswa diharapkan pegawai harus melakukannya sesuai dengan prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan mahasiswa.

e. **Komunikasi yang baik**

pegawai harus mampu berbicara kepada setiap mahasiswa dan dengan cepat memahami keinginan mahasiswa. Artinya, pegawai harus berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti, jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti.

f. **Usaha untuk memahami kebutuhan mahasiswa**

g. **Ketanggapan pegawai administrasi mengenai apa yang diinginkan mahasiswa. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan mahasiswa.**

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan, maka penulis menyarankan beberapa hal berikut :

1. Lebih melengkapi sarana dan prasarana kampus yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.
2. Menambah dan mengupdate ketersediaan buku di perpustakaan sesuai dengan disiplin ilmu yang ada.
3. Mengadakan pelatihan bagi dosen dan staf administrasi secara berkala.
4. Lebih memperhatikan kepentingan mahasiswa dalam bidang akademik baik melalui dosen pembimbing akademik maupun melalui dosen pembimbing konseling.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- AC Nielsen. 2010. SES (Socio-Economic Status) Indonesia. <http://vidinur.com/2010/11/04/ses-socio-economic-status-indonesia/>. Diakses 6 April 2012.
- Agung, I.G.N. 1993. Metode Penelitian Sosial: Pengertian dan Pemakaian Praktis.
- Alifuddin, M. 2012. Reformasi Pendidikan: Strategi Inovatif Peningkatan Mutu, Yayasan SAD Satria Bhakti, Jakarta.
- Hayati, N. 2007. Kepuasan Pelanggan (Mahasiswa) dalam Pelayanan Pendidikan Sebagai Perbaikan Mutu Berkelanjutan dalam Perguruan Tinggi (Studi Kasus di Universitas Widyatama). Universitas Widyatama, Bandung.
- Indriantoro, N dan Supomo, B. 2002. Metodologi Penelitian Bisnis. Penerbit BFEE UGM, Yogyakarta.
- Javadi, M. 2011. Quality Assessment for Academic Services in University of Isfahan According to the Students' Opinion Using SERVQUAL Model. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, Volume 3 Edisi
- Kulas, J. 2008. Middle Response Functioning in Likert-responses to Personality Items. *Journal Springer Science Business* Volume 22.
- Kumar, S. 2005. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE IBBI di Medan. Tesis. Medan: Magister Ilmu Manajemen, Program Pascasarjana, Universitas Sumatera Utara.
- Legcevic, J. 2009. Quality Gap of Educational Services in Viewpoints of Students. *Jurnal Ekonomska i Misao Praksa*, Volume 18 Edisi 2.
- Natalisa, D. 2007. Survey Kepuasan Pelanggan Program Studi Magister Manajemen Universitas Sriwijaya. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*, Volume 5 Edisi 9.
- Nilakusmawati, DPE. 2008. Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Fakultas Sebagai Lembaga Pendidikan (Studi Kasus di FMIPA, Universitas Udayana). *Jurnal Cakrawala Pendidikan*, Volume 27 Edisi 3.

- Nurgiyantoro, B. 2009. *Statistik Terapan Untuk Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*. Gadjah Mada University Press, Yogyakarta. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. 1985. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, Volume 49.
- _____. 1988. Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, Volume 64 Edisi 1.
- _____. 1991. Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing*, Volume 67 Edisi 4.
- Qureshi, TM. 2010. Service Quality SERVQUAL Model in Higher Educational Institutions, What Factors are to be Considered?. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, Volume 2 Edisi 5.
- Rahmawati, A. 2006. *Motivasi Berprestasi Mahasiswa Ditinjau dari Pola Asuh*. Skripsi. Program Studi Psikologi, Fakultas Kedokteran, Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Sumarwan, U. 2011. *Riset Pemasaran dan Konsumen*. IPB Press, Bogor.
- Shekarchizadeh, A. 2011. SERVQUAL in Malaysian Universities: perspectives of international students. *Business Process Management Journal*, Volume 17 Edisi 1.
- Sugiyono. (2010), *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- _____. 2012. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono 2004. *Service, Quality Satisfaction*. Andi Ofset. Yogyakarta.
- Wijatno, S. 2014. *Pengelolaan Perguruan Tinggi Secara Efisien, Efektif, dan Ekonomis (Untuk Meningkatkan Mutu Penyelenggaraan Pendidikan dan Mutu Lulusan)*. Salemba Empat, Jakarta.

LEMBAR KUESIONER

PELAYANAN PROGRAM STUDI KEPERAWATAN GIGI POLTEKKES KEMENKES MEDAN TAHUN 2015

I. DATA RESPONDEN

Nomor Responden :

Umur :

Jenis Kelamin 1. Laki-laki
2. Perempuan

Semester :

II. KETERANGAN PENDATA

Nama : Nastika Sari Lubis

III. PETUNJUK UMUM PENGISIAN

1. Jawaban Saudara dijamin kerahasiaan dan tidak memiliki dampak negatif dalam bentuk apapun.
2. Instrumen ini terdiri dari seperangkat pertanyaan atau pernyataan untuk mengukur : (1) tangibles (2) assurance (3) reliability (4). Responsiveness (5) empathy
3. Pilihlah salah satu dari alternatif yang disediakan dengan cara menyilang pada kolom yang tersedia
4. Ada empat alternatif jawaban yang dapat saudara pilih, yaitu:
 - 1 = Tidak Memuaskan
 - 2 = Kurang Memuaskan
 - 3 = Cukup Memuaskan
 - 4 = Memuaskan
 - 5 = Sangat Memuaskan

✓ 1. **Aspek tangibles** (Sarana pendidikan - Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Ruang kuliah tertata dengan bersih, dan rapi					
2.	Ruang kuliah sejuk dan nyaman					
3.	Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah.					
4.	Program Studi Keperawatan Gigi Poltekkes mempunyai perpustakaan yang lengkap					
5.	Laboratorium, bengkel yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa					
6.	Ketersediaan buku referensi yang ada di perpustakaan					
7.	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih					
8.	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa					

✓ 2. **Aspek Reliability** (Kehandalan Dosen dan Staf Akademik)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen					
2.	Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab					
3.	Bahan ajar suplemen (handout, modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan					
4.	Dosen mengembalikan hasil ujian/tugas dengan nilai yang obyektif					
5.	Dosen datang tepat waktu					
6.	Dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya					
7.	Satuan Acara Perkuliahan yang dibuat dosen					
8.	Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan					
9.	Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa					