

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (STUDI PADA PELAYANAN ADMINISTRASI MAHASISWA DI POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA (POLSRI) TAHUN 2012

Silvana Oktanisa¹

Abstract

This thesis entitled the Quality of Public Services (Study on Students Administrative Services at State Polytechnic of Sriwijaya in 2011). Formulation of the problem of this research is how the quality of student administrative services at State Polytechnic of Sriwijaya on three types of services provided, namely: service new admissions, re-registration service student and student academic administrative services. Research method used in this research is descriptive research with quantitative approach. Theory used is the model servqual with five dimensions of service quality (tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy). Evaluations of the quality of service is determined by two factors: perceptions and expectations of students. Results of data analysis showed that student perceptions of student administrative at three kinds of services at middle category (2.75 to 3.61), whereas for perception score is lowest on the dimensions of responsiveness and the highest scores is the tangible dimension. Hopes of students at all three services are in very high category (4.51 to 4.80), which means that students have high expectations on the dimensions of tangible and empathy. Difference in value perceptions and expectations of students on the quality of student administrative services servqual calculations obtained negative results for all three services. It means that the quality of student administrative services at State Polytechnic of Sriwijaya yet either, because the perceived value is lower than the expected value. Focus attention directed repair services are the dimensions of responsiveness and empathy. This is supported hypothesis testing results for all three services, where the value perceptions and expectations are not the same values and significant, so the quality of student administrative services said was not good.

Keywords: Quality of Service, Student Administration, Perceptions, Expectations

Latar belakang

Persaingan antar perguruan tinggi di Sumatera Selatan dapat dinyatakan memiliki daya saing yang relatif tinggi. Apabila dilihat dari jumlah perguruan tinggi negeri dan swasta di Sumatera Selatan. Perguruan tinggi negeri dan swasta di Sumatera Selatan berdasarkan (<http://www.kopertis2.or.id>, diakses 26 Desember 2011) sebanyak 91 perguruan tinggi yang terdiri dari 24 Akademik, 7 Politeknik, 50 Sekolah Tinggi dan 10 Universitas. Ke-91 perguruan tinggi tersebut memperebutkan mahasiswa berdasarkan lulusan SMA di Sumatera Selatan sebanyak 576.053 orang (8,53 persen) dan lulusan SMK sebanyak 175.562 orang (2,60 persen). Dengan jumlah calon mahasiswa secara keseluruhan adalah sebanyak 751.615 orang. Dari lulusan SMA dan SMK tersebut hanya sebanyak 78.219 orang (1,16 persen) yang memilih untuk kuliah (<http://informasidata.blogspot.com/>, diakses 26 Desember 2011). Ini berarti apabila melihat rasio antara perguruan tinggi di Sumatera Selatan dengan jumlah yang kuliah maka rasionya adalah 0,85%. Secara rata setiap perguruan tinggi mendapat jumlah mahasiswa kurang lebih 77 orang. Sehingga perguruan tinggi di Sumatera Selatan bersifat aktif mengembangkan kualitasnya untuk mendapatkan mahasiswa agar dapat bertahan.

Menghadapi persaingan perguruan tinggi ini, Polsri pada usia ke-29 tahun 2011 ini telah memiliki banyak perkembangan dan kemajuan berupa fisik maupun akademik. Adapun pengembangan secara fisik diantaranya adalah penyelesaian pembangunan fasilitas perkuliahan, laboratorium, perpustakaan, ICT dan Graha Pendidikan. Sedangkan pengembangan di bidang akademik diantaranya adalah penguatan dan pengembangan kelembagaan program studi, perbaikan kualitas proses belajar mengajar, peningkatan kualitas

¹ Dosen Politeknik Negeri Sriwijaya | email : silvana_zakaria@yahoo.com

dosen dan sebagainya (<http://polsri.ac.id>, di akses 21 November 2011). Polsri tidak hanya dituntut untuk menghasilkan lulusan yang berkualitas yang diukur secara akademis, tetapi juga pembuktian akuntabilitas yang baik. Secara umum tuntutan yang diberikan kepada Polsri adalah jaminan kualitas, pengendalian kualitas dan perbaikan kualitas. Maka kata persaingan yang kompetitif saat ini berlaku untuk Polsri.

Perbaikan kualitas Polsri tidak hanya ditujukan pada penyusunan Kurikulum Berbasis Kompetensi (KBK) yang diatur pada SK Mendiknas No. 230/U/2000 dan SK Mendiknas No. 045/U/2002, tetapi juga pada kualitas pelayanan administrasi mahasiswa. Adanya peningkatan jumlah peminat Polsri pada tahun akademik 2011/2012 sekitar 5,54% dibandingkan dengan tahun akademik 2010/2011 bukan berarti pelayanan terhadap mahasiswa diabaikan. Peningkatan jumlah mahasiswa telah dialami selama empat (4) tahun terakhir ini sebesar 240,6% (tahun 2011 sebanyak 13.184 orang dibanding tahun 2008 sebanyak 5.479 orang) (Sambutan Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Dies Natalis ke-29, 11 Desember 2011).

Tabel 1.
Jumlah Peminat yang Mendaftar di Polsri Tahun Akademik 2008 Sampai dengan Tahun Akademik 2011

No.	Tahun Ajaran	Jumlah Peminat (orang)
1.	2010/2011	5.910
2.	2009/2010	4.990
3	2008/2009	4.479
	Total	15.379

Sumber:Bagian Akademik dan Kemahasiswaan Polsri, 2011 (diolah).

Peningkatan peminat Polsri sebaiknya seiring dengan peningkatan kualitas pelayanan administrasi mahasiswa. Polsri memang organisasi pendidikan bukan organisasi jasa tetapi tetap tidak boleh menutup mata pada aspek pelayanan mahasiswa sebagai bukti akuntabilitas Polsri. Pelayanan pada mahasiswa di Polsri untuk pendaftaran dan pembayaran telah memberlakukan sistem *on line* mulai tahun ajaran 2011/2012.Pada kegiatan pelayanan penerimaan mahasiswa berdasarkan data yang ada ada sarana yang telah tapi belum memadai bahkan ada sarana yang belum dimiliki sama sekali.

Tabel 2.
Sarana yang Dimiliki Polsri dalam Kegiatan Mencari Lokasi Ujian bagi Para Calon Mahasiswa

No.	Sarana yang Dimiliki	Jumlah
1.	Papan pengumuman lokasi	3 buah
2.	Denah lokasi	3 buah

Sumber:Sub Bagian Tata Usaha, Keuangan dan Perlengkapan Polsri, 2012.

Sarana yang ada tidak memenuhi keinginan dari calon mahasiswa yang mendaftar sekitar 5000 orang. Papan pengumuman yang hanya 3 buah beserta denah yang hanya 3 buah mengakibatkan calon mahasiswa tidak nyaman dan tidak tertib. Terlebih lagi tidak adanya petugas yang dapat memberikan informasi kepada calon mahasiswa hanya ada satpam yang bisa ditanya oleh para calon mahasiswa. Mereka mengalami kelelahan dalam mencari lokasi ujian. Selain adanya sarana yang belum memadai dalam pelayanan, didapat juga data adanya sarana yang belum dimiliki oleh Polsri yang menyebabkan ketidaknyaman dalam mencari lokasi ujian. Sarana tersebut adalah belum adanya petunjuk arah lokasi ruangan dalam mencari lokasi ujian.

Kegiatan selanjutnya setelah ujian dilaksanakan oleh para calon mahasiswa adalah pendaftaran ulang sebagai mahasiswa baru. Pendaftaran ulang dimulai dengan pembayaran *on line* di bank yang bekerjasama dengan Polsri. Kemudian dilanjutkan dengan pendaftaran secara manual langsung ke Polsri. Pada pendaftaran ulang mahasiswa langsung membawa syarat-

syarat pendaftaran mahasiswa baru yang dapat diakses melalui website Polsri. Pada pelayanan pendaftaran ulang mahasiswa baru ini di dapat data adanya sarana yang telah dimiliki dan belum dimiliki Polsri.

Tabel 3.
Sarana yang Dimiliki Polsri dalam Kegiatan Pelayanan Pendaftaran Ulang Mahasiswa Baru

No.	Sarana yang Dimiliki	Jumlah
1.	Loket pendaftaran mahasiswa	6 buah
2.	Papan pengumuman mahasiswa yang diterima	3 buah
3.	Loket test kesehatan	1 buah
4.	Bank mobil	1 unit
5.	Petugas Kesehatan	1 orang dokter dibantu 3 tenaga kependidikan
6.	Petugas Pelayanan	12 orang tenaga kependidikan
7.	Tempat duduk antrian	0
8.	AC atau pendingin ruangan	0
9.	Ruang informasi tentang urutan pendaftaran	0
10.	Mikrofon untuk memanggil antrian	0
11.	Nomor antrian	0

Sumber: Sub Bagian Tata Usaha, Keuangan dan Perlengkapan Polsri, 2012.

Kesulitan dalam pendaftaran ulang bukan hanya sarana yang kurang tetapi juga karena sarana tersebut juga tidak ada. Belum adanya sarana ini, membuat pelayanan pendaftaran mahasiswa baru belum sesuai dengan harapan mahasiswa. Mahasiswa menyatakan tidak nyaman karena menjadi tidak tertib karena mereka harus antri dalam waktu lebih dari 3 jam. Hal ini disebabkan karena belum memadainya sarana yang ada untuk menerima pendaftaran 1.500 orang mahasiswa baru tidak nyaman dengan suasana ruangan dan tidak adanya informasi urutan pendaftaran ulang sehingga mereka kebingungan dengan tidak adanya informasi tersebut.

Pembayaran *on line* untuk pendaftaran mahasiswa baru dan mahasiswa semester 2 sampai dengan semester 6 dilaksanakan melalui pembayaran *on line* di kantor cabang bank yang bekerja sama dengan Polsri di mana saja. Ada ketentuan waktu dari Polsri dan bank mengenai waktu pembayaran *on line*. Namun pembayaran manual tetap dilakukan oleh mahasiswa apabila mahasiswa terlambat membayar melalui *on line*. Mereka dapat membayar langsung ke bagian keuangan Polsri. Polsri yang akan menyetorkan ke bank untuk di setor ke APBNP (Anggaran Pendapatan Belanja Non Pajak) (wawancara dengan Kabag Akademik dan Kemahasiswaan Bapak Yanuar, S.E., tanggal 4 Mei 2012). Dalam pembayaran *on line* ini berdasarkan wawancara dengan mahasiswa pada tanggal 8 Mei 2012 mereka meminta agar pembayaran *on line* tidak dijadwalkan pada hari libur sehingga waktunya lebih sedikit, karena tidak semua bank menerima layanan pembayaran *on line* ini.

Pelayanan akademik yang diberikan Polsri pada mahasiswa menurut Bapak Yanuar S.E. (Kabag Akademik dan Kemahasiswaan tanggal 4 Mei 2012) adalah Surat Keterangan sebagai Mahasiswa, Surat Kerja Praktek, Surat Pengumpulan Data untuk Laporan Akhir, Legalisir Ijazah dan Transkrip Nilai dan Kartu Hasil Studi (KHS) adalah tugas dari jurusan-jurusan masing. Keempat pelayanan akademik tersebut diberikan pada mahasiswa semester 4 untuk surat kerja praktek dan surat pengumpulan data untuk semester 6. Untuk KHS dan surat keterangan sebagai mahasiswa diberikan pada mahasiswa semester 1 sampai semester 6. Sedangkan berdasarkan Peraturan Akademik dan Tata Tertib Mahasiswa tahun 2011 No. 2460/PLG.3.1/SK/2011 pelayanan akademik adalah pelayanan penilaian prestasi dalam bentuk KHS, Pemberhentian Akademik, Yudisium, Wisuda dan Ijazah. Terdapat perbedaan bentuk pelayanan antara Bagian Akademik dan Kemahasiswaan dengan Peraturan Akademik dan Tata

Tertib Mahasiswa Tahun 2011. Ketidaksiharian ini menimbulkan persepsi yang tidak selaras dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.

Berdasarkan uraian di atas dan kondisi saat ini pada pelayanan administrasi mahasiswa, maka rumusan masalahnya adalah bagaimana kualitas pelayanan administrasi mahasiswa di Polsri tahun 2011 pada tiga bentuk pelayanan mahasiswa yaitu pelayanan penerimaan mahasiswa, pelayanan pendaftaran ulang mahasiswa dan pelayanan administrasi akademik mahasiswa di Polsri? Adapun tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan penerimaan mahasiswa, pelayanan pendaftaran ulang mahasiswa dan pelayanan administrasi akademik mahasiswa di Polsri.

Bahan dan Metode

Kepuasan pelanggan terhadap penerimaan layanan mengacu pada konsep kualitas pelayanan. Karena hal ini senada dengan konsep kualitas menurut Vincent (2011:6-7) kualitas seringkali diartikan sebagai kepuasan pelanggan (*Customer satisfaction*) atau kesesuaian terhadap kebutuhan atau persyaratan (*conformance to the requirements*). Kualitas bersifat strategik yang berarti pula kualitas sebagai segala sesuatu yang mampu memenuhi kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customer*). Dan tingkat kepuasan pelanggan dapat dilihat dari keistimewaan atau keunggulan produk tersebut.

Pelayanan publik menurut Sadu Wasistiono dalam Hardiyansyah (2011:11) pelayanan publik adalah pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Konsep kualitas pelayanan publik adalah pemenuhan kebutuhan baik barang dan jasa setiap orang atau masyarakat atau organisasi sesuai dengan keinginannya oleh pihak lain yaitu pemerintah dan pemenuhan tersebut telah memenuhi atau bahkan melebihi harapan publik serta sesuai dengan persyaratan pelayanan yang baik.

Dimensi-dimensi kualitas pelayanan dalam dapat diidagunakan dengan mengidentifikasi bentuk kepuasan pelanggan. Perwujudan kepuasan pengguna layanan dapat diidentifikasi melalui 5 (lima) dimensi kualitas layanan, yaitu:

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

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

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

persepsi. Skor Servqual untuk setiap pasang pernyataan, bagi masing-masing pelanggan dapat dihitung berdasarkan rumus berikut (Zeithaml, et al., 1990):

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

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

1. *Item-by-item analysis*, misalnya, P1-H1 (Persepsi item 1 – Ekspektasi item 1), P2 – H2, dan seterusnya.
2. *Dimension-by-dimension analysis*, contohnya, $(P1 + P2 + P3 + P4/4) - (H1 + H2 + H3 + H4/4)$, dimana P1 sampai P4 dan H1 sampai H4 mencerminkan empat pertanyaan persepsi dan ekspektasi berkaitan dengan dimensi pertama (*Tangible*).
3. Perhitungan ukuran tunggal kualitas layanan atau gap Servqual, yaitu $(P1 + P2 + P3 + \dots + P22/22) - (H1 + H2 + H3 + \dots + H22/22)$ (Tjiptono, 2008:119-120).

Pada penelitian ini penulis menggunakan Model Servqual untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi mahasiswa berdasarkan gap yang ke lima dari model tersebut. Penentuan kualitas pelayanan administrasi di Polsri tahun 2011 berdasarkan skala pengukuran servqual dengan melihat persepsi mahasiswa dan harapan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi mahasiswa di Polsri tahun 2011. Pelayanan administrasi mahasiswa di Polsri berdasarkan Peraturan Akademik dan Tata Tertib Mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya No.2469/PL6.3.1/SK/2011 ada tiga pelayanan yaitu pelayanan penerimaan mahasiswa, pelayanan pendaftaran ulang dan pelayanan administrasi akademik mulai dari awal studi sampai akhir studi mahasiswa

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

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Polsri semester 2 (dua), 4 (empat) dan semester 6 (enam) tahun akademik 2011/2012. Teknik penarikan sampelnya adalah *Probability Sampling* yang berarti memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel (Sugiono, 2010:92). Teknik dalam *probability sampling* yang digunakan adalah *Proportinate Stratified Random Sampling*. Populasi dalam penelitian ini berstrata berdasarkan semester. Menentukan jumlah besaran sampelnya dalam penelitian ini berdasarkan rumus Slovin dalam Prasetyo (2005:136). Rumus Slovin dengan nilai kritis 10% atau 0,1. Berdasarkan rumus tersebut maka jumlah besaran sampel dari setiap populasi adalah sebagai berikut:

Tabel 4.
Jumlah Besaran Sampel untuk Mahasiswa Semester 2, Semester 4 dan Semester 6
Berdasarkan Jurusan dan Program Studi

No.	Jurusan Program Studi	Smst II	S	Smst IV	S	Smst VI	S
1.	Teknik Sipil	140	9	132	10	130	9
2.	Teknik Mesin	138	9	151	11	152	11
3.	Teknik Elektro						
	Ps.Teknik Listrik	90	7	92	8	92	7
	Ps.Teknik Elektronika	87	6	87	6	86	6
	Ps.Teknik Telekomunikasi	89	6	88	7	90	7
4.	Teknik Kimia	138	9	131	10	135	10
	Teknik Energi	45	3	45	3	44	3

5.	Akutansi	191	13	134	9	135	10
6.	Administrasi Niaga	160	10	134	9	138	10
7.	Teknik Komputer	91	6	90	7	91	7
8.	M. Informatika	139	9	132	10	136	10
9.	Bahasa Inggris	90	7	43	3	46	3
JUMLAH		1428	94	1259	93	1275	93

Sumber:Bagian Akademik dan Kemahasiswaan Polsri Tahun 2012

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuesioner, seperangkat pertanyaan yang disusun untuk diajukan kepada responden. Observasi, teknik yang digunakan sebagai pelengkap untuk mengetahui kondisi dan situasi mahasiswa. Teknik analisa data adalah studi deskriptif, analisis model Servqual dan pengujian hipotesis dalam penelitian ini digunakan uji t dua sampel berpasangan (*Paired Sample T Test*) dengan proses perhitungannya berdasarkan *SPSS 17.0*.

Hasil dan Pembahasan

Pembahasan pada kualitas pelayanan administrasi mahasiswa di Polsri dengan tingkat eksplanatif deskriptif berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance dan emphaty*) dengan menggunakan teori servqual. Hasil uji validitas dan uji reliabilitas terhadap instrumen kuesioner yang terdiri 26 item pernyataan persepsi dan harapan yang berpasangan. Hasil uji validitas Uji validitas menggunakan teknik korelasi *Product Moment Pearson* dengan proses perhitungannya berdasarkan *SPSS 17.0* dengan ketentuan bahwa butir item angket atau kuesioner penelitian dinyatakan valid atau sah jika nilai koefisien korelasinya maksimal atau sama dengan nilai $\alpha = 5\%$ atau pada *Nilai Sig. (2-tailed atau * dan **)*. dan apabila nilai yang diperoleh tersebut lebih kecil dari nilai α maka butir item itu akan didrop atau direvisi kembali. Berdasarkan uji validitas dari ke 26 pernyataan berpasangan persepsi dan harapan didapat hasil bahwa ke 26 pernyataan tersebut valid untuk dijadikan instrumen dengan tingkat signifikan 0,05. Berikut adalah hasil uji validitasnya:

Tabel 5.
Uji Validitas Nilai Persepsi

Dimensi	Butir Kuesioner	Koefesien Korelasi	Status
<i>Tangible</i>	1	0,552**	Valid
	2	0,474**	Valid
	3	0,551**	Valid
	4	0,508**	Valid
	5	0,477**	Valid
	6	0,680**	Valid
	7	0,723**	Valid
	8	0,473**	Valid
	9	0,538**	Valid
<i>Reliability</i>	10	0,715**	Valid
	11	0,747**	Valid
	12	0,726**	Valid
	13	0,680**	Valid
	14	0,585**	Valid
	15	0,562**	Valid
<i>Responsiveness</i>	16	0,665**	Valid
	17	0,539**	Valid
	18	0,692**	Valid
<i>Assurance</i>	19	0,719**	Valid

	20	0,720**	Valid
	21	0,653**	Valid
<i>Emphaty</i>	22	0,636**	Valid
	23	0,717**	Valid
	24	0,576**	Valid
	25	0,626**	Valid
	26	0,674**	Valid

Keterangan : *) Nyata pada taraf 0,05 level, **) Nyata pada taraf 0,01
 Sumber : Hasil Pengelolahan Data Primer, Tahun 2012.

Tabel 6.
 Uji Validitas Nilai Harapan

Dimensi	Butir Kuesioner	Koefesien Korelasi	Status
<i>Tangible</i>	1	0,766**	Valid
	2	0,698**	Valid
	3	0,685**	Valid
	4	0,674**	Valid
	5	0,709**	Valid
	6	0,435*	Valid
	7	0,617**	Valid
	8	0,700**	Valid
	9	0,689**	Valid
<i>Reliability</i>	10	0,679**	Valid
	11	0,661**	Valid
	12	0,768**	Valid
	13	0,768**	Valid
	14	0,718**	Valid
	15	0,494**	Valid
<i>Responsiveness</i>	16	0,613**	Valid
	17	0,475**	Valid
	18	0,512**	Valid
<i>Assurance</i>	19	0,476**	Valid
	20	0,588**	Valid
	21	0,558**	Valid
<i>Emphaty</i>	22	0,499**	Valid
	23	0,538*	Valid
	24	0,400**	Valid
	25	0,600**	Valid
	26	0,573**	Valid

Keterangan : *) Nyata pada taraf 0,05 level, **) Nyata pada taraf 0,01
 Sumber : Hasil Pengelolahan Data Primer, Tahun 2012.

Uji reliabilitas atau kehandalan instrumen penelitian ini menggunakan rumus *Alpha Cronbach* berdasarkan perhitungan berdasarkan *SPSS 17.0* dengan standar uji jika koefisien reliabilitas item terletak di atas 0,60 ($Alpha > 0,60$) maka instrumen itu dinyatakan reliabel. Hasil dari uji reliabilitas untuk ke 26 pernyataan berpasangan persepsi dan harapan diperoleh hasil bahwa tingkat reliabilitas persepsi sebesar 0,936 dan tingkat reliabilitas harapan sebesar 0,930 yang berarti bahwa konsistensi atau keteraturan hasil pengukuran dari masing-masing 26 item pernyataan yang dijadikan indikator penelitian ini adalah sangat reliabel.

Pembahasan pada ketiga pelayanan administrasi mahasiswa di Polsri dengan metode analisis servqual dan uji hipotesis uji t dua sampel berpasangan (*Paired Sample T Test*) sebagai pendukung perhitungan dengan metode servqual mengenai pelayanan administrasi mahasiswa di Polsri. Dengan jumlah responden 94 mahasiswa untuk pelayanan penerimaan mahasiswa, 93 mahasiswa untuk pelayanan pendaftaran ulang mahasiswa dan 93 mahasiswa untuk pelayanan administrasi akademik mahasiswa. Selanjutnya dikategorikan berdasarkan interval yaitu sangat tinggi, tinggi, sedang, rendah dan sangat rendah dengan menentukan jarak interval sebagai berikut:

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

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

$$i = 0,8$$

Setelah mengetahui jarak interval, maka kategori dapat ditentukan sebagai berikut: 1,00 - 1,80 = sangat rendah, 1,81 - 2,60 = rendah, 2,61 - 3,40 = sedang, 3,41 - 4,20 = tinggi dan 4,21 - 5,00 = sangat tinggi.

Nilai Persepsi pada Pelayanan Administrasi Mahasiswa di Polsri Tahun 2011

Pelayanan administrasi di Polsri berdasarkan persepsi mahasiswa berada dalam kategori sedang yaitu berkisar dari 2,75, – 3,61. Skor persepsi terendah adalah sarana penerimaan keluhan mahasiswa sedangkan skor persepsi tertinggi adalah keberadaan petugas kebersihan. Secara keseluruhan 12 (dua belas) item pernyataan berada pada kategori tinggi dan sisanya 66 (enam puluh enam) item pernyataan pada kategori sedang. Indikator tertinggi pada keberadaan petugas pelayanan dan terendah pada indikator kemampuan untuk membantu pelanggan. Dimensi terendah pada dimensi *responsiveness* tinggi pada dimensi *tangible*. Berikut adalah tabel rangkuman pada 3 (tiga) pelayanan administrasi mahasiswa di Polsri.

Tabel 7.
Skor Persepsi Pelayanan Penerimaan Mahasiswa untuk Lima Dimensi

PELAYANAN PENERIMAAN MAHASISWA		
Skor persepsi 3,00 – 3,60 kategori sedang		
Skor persepsi tertinggi 3,60 item 9; keberadaan petugas kebersihan memadai (keberadaan petugas kebersihan)(<i>Tangible</i>)		
Skor persepsi terendah 3,00 item 2; antrian pelanggan tertib (ketersediaan fasilitas fisik perkantoran) (<i>Tangible</i>)		
DIMENSI	Skor Persepsi Tertinggi	Skor Persepsi Terendah
TANGIBLE Tinggi	Keberadaan petugas kebersihan (9)	Antrian pelanggan tertib (2)
RELIABILITY Sedang	Tingkat kesalahan petugas relatif rendah (14)	Petugas melayani mahasiswa dengan cepat (10)
RESPONSIVENESS Sedang	<ul style="list-style-type: none"> Petugas memberikan informasi tentang pelayanan baru dan (17) Petugas memberikan informasi tentang waktu penyelesaian pelayanan (18) 	Sarana penerimaan keluhan mahasiswa tersedia (15)
ASSURANCE Sedang	Petugas menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik (20)	Petugas memberikan informasi yang jelas kepada mahasiswa (19)
EMPHATY Sedang	Petugas mendahulukan kepentingan mahasiswa (24)	<ul style="list-style-type: none"> Petugas ramah dalam memberikan pelayanan (22) Petugas memberikan pelayanan yang sama (25)

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, tahun 2012.

Tabel 8.
Skor Persepsi Pelayanan Pendaftaran Ulang Mahasiswa untuk Lima Dimensi

PELAYANAN PENDAFTARAN ULANG MAHASISWA		
Skor persepsi 2,75 – 3,61 kategori sedang		
Skor persepsi tertinggi 3,61 item 9; keberadaan petugas kebersihan memadai (keberadaan petugas pelayanan)(<i>Tangible</i>)		
Skor persepsi terendah 2,75 item 15; Sarana penerimaan keluhan mahasiswa (kemampuan untuk membantu pelanggan)(<i>Reponsiveness</i>)		
DIMENSI	Skor Persepsi Tertinggi	Skor Persepsi Terendah
TANGIBLE Sedang	Keberadaan petugas kebersihan memadai (9)	Antrian pelanggan tertib (2)
RELIABILITY Sedang	Petugas pelayanan melayani sesuai dengan prosedur tetap (13)	Petugas melayani mahasiswa dengan cepat (10)
RESPONSIVENESS Sedang	Petugas memberikan informasi tentang waktu penyelesaian (18)	Sarana penerimaan keluhan mahasiswa (15)
ASSURANCE Sedang	Petugas menjawab pertanyaan dengan baik (20)	Petugas memiliki keterampilan yang baik dalam menggunakan alat bantu pelayanan (21)
EMPHATY Sedang	Petugas selalu siap memberikan solusi pemecahan masalah dalam pelayanan (26)	Petugas bersikap ramah dalam memberikan pelayanan (22)

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, tahun 2012.

Tabel 9.
Skor Persepsi Pelayanan Administrasi Akademik Mahasiswa untuk Lima Dimensi

PELAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK MAHASISWA		
Skor persepsi 2,90 – 3,56 kategori sedang		
Skor persepsi tertinggi 3,56 item 9; keberadaan petugas kebersihan memadai (keberadaan petugas pelayanan)(<i>Tangible</i>)		
Skor persepsi terendah 2,90 item 11; petugas tepat waktu dalam memulai pelayanan ketepatan waktu dalam pelayanan(<i>Reliability</i>)		
DIMENSI	Skor Persepsi Tertinggi	Skor Persepsi Terendah
TANGIBLE Sedang	Keberadaan petugas kebersihan (9)	Kamar kecil, tempat ibadah, dan kantin bersih dan terjangkau (4)
RELIABILITY Sedang	Petugas pelayanan melayani sesuai dengan prosedur tetap (13)	Petugas tepat waktu dalam memulai pelayanan (11)
RESPONSIVENESS Sedang	Petugas memberikan informasi tentang waktu penyelesaian pelayanan (18)	Sarana penerimaan keluhan mahasiswa (15)
ASSURANCE Sedang	<ul style="list-style-type: none"> • Petugas menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik (20) • Petugas memiliki keterampilan yang baik dalam menggunakan alat bantu pelayanan (21) 	Petugas memberikan informasi yang jelas (19)
EMPHATY Sedang	Petugas bersikap ramah dalam memberikan pelayanan (22)	Petugas mendahulukan kepentingan mahasiswa (24)

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, tahun 2012.

Berdasarkan ketiga tabel diatas didapat bahwa item pernyataan sarana penerimaan keluhan mahasiswa tersedia mendapatkan skor persepsi terendah dari mahasiswa merupakan dimensi *responsiveness* yang dilaksanakan oleh Polsri dalam pelayanan pendaftaran ulang

mahasiswa. Item pernyataan keberadaan petugas kebersihan mendapatkan skor persepsi tertinggi dari mahasiswa merupakan dimensi *tangible* sebagai personil yang dimiliki Polsri dalam pelayanan penerimaan mahasiswa.

Nilai Harapan Mahasiswa pada Pelayanan Administrasi Mahasiswa di Polsri Tahun 2011

Nilai harapan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi mahasiswa Polsri didapat nilai skor harapan antara 4,51 – 4,80 masuk dalam kategori sangat tinggi. Skor harapan tertinggi pada ruang pelayanan rapi, bersih dan nyaman (1), ruang informasi tersedia (3) dan teknologi pendukung (internet) aksesnya baik. Ketiga item ini berada pada dimensi *tangible*. Skor harapan terendah pada item antrian pelanggan tertib (2) yang berada pada dimensi *tangible*.

Tabel 10.
Nilai Harapan Pelayanan Penerimaan Mahasiswa untuk Lima Dimensi

PELAYANAN PENERIMAAN MAHASISWA		
Skor harapan berkisar antara 4,70- 4,80 kategori sangat tinggi		
Skor harapan tertinggi 4,80 item 1, 3, dan 5 (<i>Tangible</i>)		
Skor harapan terendah 4,70 item 2 (<i>Tangible</i>) dan item 24 (<i>Emphaty</i>)		
DIMENSI	Skor Harapan Tertinggi	Skor Harapan Terendah
<i>TANGIBLE</i> Sangat tinggi	<ul style="list-style-type: none"> Ruang pelayanan rapi, bersih dan nyaman (1) Ruang informasi tersedia (3) Teknologi pendukung (internet) aksesnya baik (5) 	<ul style="list-style-type: none"> Antrian pelanggan tertib (2) Petugas mendahulukan kepentingan mahasiswa dalam pelayanan
<i>RELIABILITY</i> Sangat tinggi	Petugas melayani mahasiswa dengan cepat (10)	<ul style="list-style-type: none"> Petugas tepat waktu dalam memulai pelayanan (11) Petugas tepat waktu tunggu dalam pelayanan (12)
<i>RESPONSIVENE</i> SS Sangat tinggi	Sarana penerimaan keluhan mahasiswa (15)	<ul style="list-style-type: none"> Petugas merespon setiap keluhan mahasiswa (16) Petugas memberikan informasi tentang waktu penyelesaian pelayanan (18)
<i>ASSURANCE</i> Sangat tinggi	Petugas memiliki keterampilan yang baik dalam menggunakan alat bantu pelayanan (21)	Petugas menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik (20)
<i>EMPHATY</i> Sangat tinggi	Petugas memberikan pelayanan yang sama pada setiap mahasiswa (25)	Petugas mendahulukan kepentingan mahasiswa (24)

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2012.

Tabel 11.
Nilai Harapan Pelayanan Pendaftaran Ulang Mahasiswa untuk Lima Dimensi

PELAYANAN PENDAFTARAN ULANG MAHASISWA		
Skor harapan berkisar antara 4,59 – 4,76 kategori sangat tinggi		
Skor harapan tertinggi 4,76 item 5 (<i>Tangible</i>)		
Skor harapan terendah 4,59 item 2 (<i>Tangible</i>)		
DIMENSI	Skor Harapan Tertinggi	Skor Harapan Terendah
<i>TANGIBLE</i> Sangat tinggi	Teknologi pendukung (internet) aksesnya baik (5)	Antrian pelanggan tertib (2)
<i>RELIABILITY</i> Sangat tinggi	Petugas tepat waktu dalam memulai pelayanan (11)	Tingkat kesalahan petugas relatif rendah (14)
<i>RESPONSIVENE</i> SS Sangat tinggi	Petugas memberikan informasi tentang pelayanan baru pada mahasiswa (17)	Petugas merespon setiap keluhan mahasiswa (16)

ASSURANCE Sangat tinggi	Petugas menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik (20)	Petugas memberikan informasi yang jelas (19)
EMPHATY Sangat tinggi	Petugas mendahulukan kepentingan mahasiswa (24)	<ul style="list-style-type: none"> • Mahasiswa mudah menghubungi petugas untuk mendapatkan informasi (23) • Petugas memberikan pelayanan yang sama pada setiap mahasiswa (25)

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2012.

Tabel 12.

Nilai Harapan Pelayanan Administrasi Akademik Mahasiswa untuk Lima Dimensi

PELAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK MAHASISWA		
Skor harapan berkisar antara 4,51- 4,74 kategori sangat tinggi		
Skor harapan tertinggi 4,74 item 26 (<i>Emphaty</i>)		
Skor harapan terendah 4,51 item 2 (<i>Tangible</i>)		
DIMENSI	Skor Harapan Tertinggi	Skor Harapan Terendah
TANGIBLE Sangat tinggi	Kamar kecil, tempat ibadah, dan kantin bersih dan terjangkau (4)	Antrian pelanggan tertib (2)
RELIABILITY Sangat tinggi	Petugas tepat waktu dalam memulai pelayanan (11)	Tingkat kesalahan petugas relatif rendah (14)
RESPONSIVENE SS Sangat tinggi	Petugas memberikan informasi tentang waktu penyelesaian pelayanan (18)	Sarana penerimaan keluhan mahasiswa (15)
ASSURANCE Sangat tinggi	Petugas menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik (20)	Petugas memiliki keterampilan yang baik dalam menggunakan alat bantu pelayanan (21)
EMPHATY Sangat tinggi	Petugas selalu siap memberikan solusi pemecahan masalah dalam pelayanan kepada mahasiswa (26)	Mahasiswa mudah menghubungi petugas untuk mendapatkan informasi (23)

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2012.

Hasil rekapitulasi nilai harapan terhadap pelayanan administrasi mahasiswa di Polsri menunjukkan bahwa mahasiswa sebagai pengguna layanan berharap yang sangat tinggi pada *tangible* secara fisik perkantoran, peralatan dan petugas pelayanan dalam pelayanan penerimaan mahasiswa dan pendaftaran ulang mahasiswa. Harapan yang sangat tinggi tersebut menjadi fokus perhatian Polsri dalam perbaikan mutu pelayanan. Harapan yang sangat tinggi pada pelayanan administrasi akademik mahasiswa pada *emphaty* yang memberikan gambaran bahwa mahasiswa mengharapkan petugas pelayanan mampu memberikan perhatian secara pribadi kepada semua mahasiswa pada pelayanan administrasi mahasiswa

Perhitungan Nilai Persepsi dan Nilai Harapan Pelayanan Administrasi Mahasiswa

Keseluruhan kualitas pelayanan pada tiga bentuk pelayanan di Polsri dirangkum dalam satu tabel, terlihat dari tabel seluruh item pernyataan kualitas pelayanan administrasi mahasiswa berdasarkan persepsi dan harapan mahasiswa yang menggunakan tiga bentuk pelayanan tersebut.

Tabel 13.
Skor Selisih Persepsi dan Harapan Mahasiswa Pada Kualitas Pelayanan Administrasi Mahasiswa

PELAYANAN PENERIMAAN MAHASISWA		
Perhitungan Persepsi dan Harapan	Skor Selisih Persepsi dan Harapan Tertinggi	Skor Selisih Persepsi dan Harapan Terendah
Per-item	<ul style="list-style-type: none"> Antrian pelanggan tertib (2) Sarana penerimaan mahasiswa tersedia (15) 	Keberadaan petugas kebersihan memadai (9)
Per-Indikator	<ul style="list-style-type: none"> Ketersediaan fasilitas fisik Kemampuan membantu pelanggan 	Ketersediaan petugas pelayanan
Per-dimensi Tunggal	<i>Responsiveness</i> (0,63– 0,91 = -0,28) Negatif	<i>Tangible</i>
PELAYANAN PENDAFTARAN ULANG MAHASISWA		
Perhitungan Persepsi dan Harapan	Skor Selisih Persepsi dan Harapan Tertinggi	Skor Selisih Persepsi dan Harapan Terendah
Per-item	Sarana penerimaan keluhan mahasiswa tersedia (15)	Keberadaan petugas kebersihan memadai (9)
Per-Indikator	Kemampuan membantu pelanggan	Keberadaan petugas pelayanan
Per-dimensi Tunggal	<i>Responsiveness</i> (0,60 – 0,90 = -0,30) Negatif	<i>Tangible</i>
PELAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK MAHASISWA		
Perhitungan Persepsi dan Harapan	Skor Selisih Persepsi dan Harapan Tertinggi	Skor Selisih Persepsi dan Harapan Terendah
Per-item	Petugas tepat waktu dalam memulai pelayanan (11)	Keberadaan petugas kebersihan memadai (9)
Per-Indikator	Ketepatan waktu dalam pelayanan	Keberadaan petugas pelayanan
Per-dimensi Tunggal	<i>Emphaty</i> (0,61 – 0,89 = 0,28) Negatif	<i>Tangible</i>

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer, 2012.

Harapan tertinggi mahasiswa terhadap pelayanan penerimaan mahasiswa, pelayanan pendaftaran ulang mahasiswa dan pelayanan administrasi akademik mahasiswa terdapat pada dimensi *tangible* tapi skor servqual tertinggi justru pada dimensi *responsiveness*. Hal tersebut berarti dimensi *tangible* walaupun mempunyai harapan tertinggi tetapi juga mempunyai persepsi tertinggi sehingga dimensi *tangible* telah memenuhi harapan mahasiswa. Sedangkan pelayanan administrasi akademik mahasiswa skor servqual tertinggi justru pada dimensi *emphaty* yang berarti dimensi tersebut belum memenuhi persepsi dan harapan mahasiswa.

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

1. Pelayanan Penerimaan Mahasiswa (*Responsiveness, Assurance, Emphaty, Reliability dan Tangible*)
2. Pelayanan Pendaftaran Ulang Mahasiswa (*Responsiveness, Emphaty, Reliability dan Tangible*)
3. Pelayanan Administrasi Akademik Mahasiswa (*Emphaty, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Tangible*).

Dari urutan dapat dinyatakan bahwa untuk mendapat fokus perhatian dan perbaikan dalam pelayanan administrasi mahasiswa di Polsri adalah dimensi *responsiveness* untuk pelayanan

penerimaan mahasiswa dan pelayanan pendaftaran ulang mahasiswa. Sedangkan untuk pelayanan administrasi akademik pada dimensi *emphaty*. Urutan ini juga menandakan dimensi yang mana yang harus mendapat perhatian utama dan dimensi mana yang relatif tidak mendesk untuk diperbaiki. Penilaian kualitas pelayanan administrasi mahasiswa di Polsri dengan melihat hasil skor servqual yang negatif menggambarkan persepsi yang lebih rendah dibandingkan dengan harapan maka kualitas pelayanan administrasi mahasiswa di Polsri belum baik berdasarkan Persepsi < Ekspektasi, yang berarti persepsi lebih rendah dibandingkan ekspektasi, kualitas belum baik.

Tabel 14.
Hasil Pengujian Hipotesis pada Pelayanan Administrasi Mahasiswa

Pelayanan Administrasi Mahasiswa	T hitung T tabel	Signifikan	Kesimpulan
Pelayanan Penerimaan Mahasiswa	(-17,662 < -1,986)	(0,000 < 0,05)	Ho di tolak (nilai persepsi dan nilai harapan tidak sama) Signifikan
Pelayanan Pendaftaran Ulang Mahasiswa	(-23.780 < -1,986)	(0,000 < 0,05)	Ho di tolak Signifikan
Pelayanan Administrasi Akademik Mahasiswa	(-20,779 < -1,986)	(0,000 < 0,05)	Ho di tolak Signifikan

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2012.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pada tiga pelayanan administrasi mahasiswa di Polsri tahun 2011 didapat kesimpulan bahwa pada ketiga pelayanan tersebut Ho ditolak (nilai t hitung < dari t tabel -1,986) yang berarti secara signifikan (0,000 < 0,05) antara nilai persepsi dan nilai harapan mahasiswa tidak sama yang menggambarkan bahwa harapan lebih tinggi nilainya dari persepsi maka dapat dinyatakan kualitas pelayanan administrasi mahasiswa di Polsri belum baik.

Perhitungan model servqual pada ketiga pelayanan administrasi mahasiswa di Polsri didapat hasil negatif yang berarti pelayanan administrasi mahasiswa belum baik. Pada skor persepsi pada ketiga pelayanan tidak terlalu berbeda hanya 0,25 dan 0,10. Hasil tersebut menunjukkan bahwa persepsi pada ketiga pelayanan administrasi mahasiswa dipersepsikan hampir sama oleh mahasiswa. Skor harapan pada ketiga pelayanan administrasi semakin menurun sesuai dengan dengan semester mahasiswa yang semakin meningkat. Keadaan tersebut menggambarkan bahwa mahasiswa semakin menurunkan harapannya setelah menghadapi kenyataan yang ada. Pada ketiga pelayanan penurunan tidak dengan interval yang terlalu jauh yaitu 0,11 dan 0,19.

Pada teori servqual apabila skor selisih nilai persepsi dan nilai harapan adalah sama maka pelayanan baik tetapi apabila skor selisih tidak sama atau lebih besar harapan dari persepsi maka dinyatakan pelayanan belum baik. Pengujian hipotesis ini memberikan gambaran bahwa secara signifikan nilai persepsi dan nilai harapan tidak sama dan teori servqual memberikan gambaran bahwa skor selisih nilai persepsi dan nilai harapan bernilai negatif yang berarti pelayanan belum baik. Sehingga keduanya membuktikan secara teori dan statistik bahwa pelayanan administrasi mahasiswa di Polsri tahun 2011 belum baik berdasarkan perhitungan servqual yang negatif dan pengujian hipotesis yang menghasilkan nilai persepsi dan nilai harapan tidak sama.

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada penelitian ini, di dapat kesimpulan bahwa pelayanan penerimaan mahasiswa, pada lima dimensi *tangible* skor persepsinya dalam kategori tinggi sedangkan pada dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* skor persepsinya dalam kategori sedang. Pelayanan pendaftaran ulang mahasiswa dan pelayanan administrasi akademik mahasiswa pada kelima dimensi skor persepsi dalam kategori sedang. Nilai Harapan mahasiswa pada tiga pelayanan administrasi mahasiswa di Polsri dengan skor harapan dalam kategori sangat tinggi pada lima dimensi kualitas pelayanan.

Perhitungan nilai persepsi dan nilai harapan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan dalam kategori negatif untuk pelayanan penerimaan mahasiswa, pelayanan pendaftaran ulang mahasiswa dan pelayanan administrasi akademik mahasiswa. Secara keseluruhan dari hasil perhitungan tunggal *servqual* dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan administrasi mahasiswa di Polsri belum baik karena persepsi lebih rendah dibandingkan harapan sehingga bernilai negatif. Dengan fokus perhatian diarahkan pada perbaikan pelayanan administrasi mahasiswa pada dimensi *responsiveness* dan *emphaty*.

Pengujian hipotesis dengan *Paired Sample T Test* pada tiga pelayanan pelayanan administrasi mahasiswa di Polsri memperkuat hasil perhitungan model *servqual* bahwa nilai persepsi dan nilai harapan tidak sama yang memberikan kesimpulan bahwa hasil perhitungan *servqual* yang negatif dan hasil pengujian hipotesis yang tidak sama membuktikan pelayanan administrasi mahasiswa belum baik.

Daftar Pustaka

- Afifuddin dan Saebani, Beni Ahmad. 2009. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. C.V Pustaka Setia. Bandung.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Edwin, Mustapa dan Usman, Hardius. 2007. *Proses Penelitian Kuantitatif*. Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi UI. Jakarta
- Gasperesz, Vincent. 2011. *Total Quality Manajemen untuk Praktisi Bisnis dan Industri*. Vinchristo Publication. Bogor.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implemetasinya*. Gava Media. Yogyakarta.
- Haryono, S. 2007. *Statistik Penelitian Manajemen dengan Program SPSS*. Edisi Pertama. Badan Penerbit MM UTP. Palembang.
- Haryono, Siswoyo dan Parwoto Wardoyo. 2010. *Mengelola dan Menganalisis Data Penelitian dengan SPSS*. UTP. Palembang.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Mandar Maju. Bandung.
- Istianto, Bambang. 2011. *Manajemen Pemerintahan dalam Presfektif Pelayanan Publik*. Mitra Wacana Media. Jakarta.
- Kuncoro, Mudrajad. 2004. *Metode Kuantitatif Teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi*. AMP YKPN. Yogyakarta.
- Lovelock, C.H. 1992. *Managing Service:Marketing, Operating and Human Resource*. Prentice Hall. Englewood Clifis. New Jersey.
- Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Pasalong, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta. Bandung.
- Prasetyo, Bambang dan Lina Miftahul Jannah. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif Teori dan Aplikasinya*. P.T. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Subyantoro, Arif dan F Suwarto. 2007. *Metode dan Teknik Penelitian Sosial*. Andi. Yogyakarta.
- Sugijama, G. 2008. *Metode Riset Bisnis dan Manajemen*. Edisi Pertama. Guardaya Intimarta. Bandung.
- Sugiono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiono. 2007. *Memahami Penelitian Kualitatif*. C.V. Alfabeta. Bandung.
- Sugiono. 2010. *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi dengan Metode R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiono, 2011. *Statistika untuk Penelitian*. Alfabeta. Bandung
- Syafaruddin. 2008. *Efektivitas Kebijakan Pendidikan*. Rineka Cita. Jakarta
- Tjiptono, Fandy. 2003. *TQM: Total Quality Manajemen*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service management: Mewujudkan Layanan yang Prima*. Andi. Yogyakarta.
- Zeithaml, Valerie A., Parasuraman A., Berry, Leonard. 1990. *Delivery Quality Service*. Coolier Macmillan Publisher. London.
- Zeithaml, Valerie A dan Marry Jo Bitner. 2000. *Service Marketing: Integration Customer Focus Across The Firm*. USA: Graw-Hill.

Internet

- Anton Wijaya. 2000. *Pengaruh Pelayanan Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama*, (Online), (<http://widyatama.ac.id>, diakses Oktober 2011).
- _____. 2011. *Pembukaan DIES NATALIS XXIX Politeknik Negeri Sriwijaya : Tingkatkan Polsri Sebagai Institusi yang Profesional, Peduli dan Berkarakter Serta Siap*

Mensukseskan PORSENI 2012, (Online), (<http://polsri.ac.id/news>, diakses 21 November 2011).

Kopertis II. 2011. *Propinsi Sumatera Selatan*, (Online), (<http://www.kopertis2.or.id> , diakses 26 Desember 2011).

_____. 2007. *Profil Pendidikan Sumatera Selatan*, (Online), (<http://informasidata.blogspot.com/>, diakses 26 Desember 2011).

Peraturan Perundangan-undangan

Buku Pedoman Program Reguler Tahun 2011 Politeknik Negeri Sriwijaya.

Peraturan Akademik dan Tata Tertib Mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya Nomor 2469/PL6.3.1/SK/2011.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Lain-lain

Sambutan Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya pada Dies Natalis Ke-XXIX, Palembang 10 Desember 2011.

Modul Dosen Sistem Informasi Akademik Kampus (Sisfokampus). 2010. Politeknik Negeri Sriwijaya.