

ANALISIS KEPUASAN DOSEN DAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JURUSAN AKUNTANSI POLITEKNIK NEGERI MEDAN

Hartono Ginting & Sastra Karo-Karo

ABSTRAK Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang mereka harapkan/inginkan. Kualitas pelayanan dari jurusan Akuntansi yang dianalisis adalah yang berhubungan dengan proses belajar mengajar (PBM) seperti tata kelola, Lab. Komputer dan lab. Bahasa, Perpustakaan, Suasana akademik dan Tenaga kependidikan. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner dengan skala Likert dan menggunakan *proporsionate random sample dengan responden 44 dari dosen dan 94 orang mahasiswa*. Teknik analisis data adalah dengan analisis tingkat kepentingan (*Importance Performance Analysis*) yang diolah dengan SPSS. Permasalahan dalam penelitian ini bagaimana tingkat kepuasan dosen dan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan dari Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Medan dan atribut kualitas pelayanan dari jurusan Akuntansi yang perlu dipertahankan, diperbaiki dan ditingkatkan. Hasil penelitian ini menurut persepsi dosen maka atribut yang perlu dipertahankan yaitu yang terdapat pada kuadran 2 adalah pada tata kelola: setiap mahasiswa wajib mengikuti P2MB dan BINTALFILDIS (Pasal 10:3), Denda kompensasi dengan denda biaya lima kali lipat (Pasal 12:6), Mahasiswa harus lulus bersih setiap semester/sistem DO (Pasal 22:2), Larangan penggunaan HP selama PBM dan Ujian (Pasal 11:11). Pada Sarana Prasarana: Laboratorium bersih dan tertata rapi, Laboratorium sejuk dan nyaman pada Perpustakaan: Proses peminjaman dan pengembalian mudah. Pada tenaga kependidikan penampilan pegawai rapi dan pada suasana akademik: ketepatan waktu kedatangan dosen dan keluar dari kelas, Transparansi penilaian dari UTS/UAS. Sedangkan yang perlu disarankan untuk diperbaiki dan ditingkatkan adalah yang terdapat pada kuadran 1 yaitu: Pada sarana prasarana: *software* yang digunakan sesuai dengan perkembangan zaman (*Up to date*), Jumlah peralatan sesuai dengan jumlah mahasiswa. Pada perpustakaan: koleksi buku di perpustakaan sesuai dengan kurikulum jurusan, pegawai ramah melayani dosen/mahasiswa. Pada tenaga kependidikan: pegawai terampil menangani urusan administrasi dan pada suasana akademik: ketepatan dosen waktu kedatangan dan keluar dari kelas.

KATA KUNCI Kualitas Layanan, Jurusan Akuntansi, Dosen dan Mahasiswa, IPA
Ginting & Karo-Karo adalah Dosen Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Medan

PENDAHULUAN Politeknik Negeri Medan (Polmed) adalah salah satu lembaga pendidikan yang didirikan oleh pemerintah yang bertujuan untuk menyelenggarakan pendidikan vokasi yang akan menghasilkan alumni yang siap pakai. Dalam era globalisasi dan kompetisi yang semakin ketat seperti saat ini, tantangan yang dihadapi setiap perguruan tinggi juga semakin kompleks. Hal ini menimbulkan persaingan yang ketat antar setiap perguruan tinggi, sehingga setiap perguruan tinggi akan berusaha maksimal untuk meningkatkan kualitasnya. Jumlah peserta yang mengikuti Ujian Masuk Politeknik Negeri Medan (UMPN) setiap tahunnya mengalami peningkatan yang signifikan dimana pada tahun akademik 2017/2018 jumlah peserta pada gelombang I adalah 4.012 dan pada gelombang II adalah sebanyak 7.234 peserta dan jumlah mahasiswa yang diterima adalah hanya rata-rata 10% dari jumlah yang mendaftar. Melihat peningkatan jumlah peserta UMPN yang setiap tahunnya, menunjukkan meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap Polmed sebagai penyelenggara pendidikan vokasi di Indonesia. Jurusan Akuntansi adalah salah satu jurusan di Politeknik Negeri Medan dengan empat program studi yaitu Akuntansi D III dengan Akreditasi B, Perbankan Keuangan DIII dengan Akreditasi A, Akuntansi Keuangan Publik D IV dengan Akreditasi B dan Keuangan dan Perbankan Syariah D IV dengan Akreditasi B (Buku Informasi Politeknik Negeri Medan 2018). Penerimaan mahasiswa baru dilaksanakan dengan Jalur Ujian Masuk Politeknik Negeri Medan (UMPN), Bidik Misi dan Penelusuran Minat dan Prestasi (PMP) yang peserta yang mendaftar setiap tahunnya mengalami peningkatan

Tabel 1 Data Peminat dan yang Lulus pada Prodi Perbankan dan Keuangan Jenjang D3

Tahun Akademi	Peminat UMPN			Lulus UMPN			Rasio
	Pagi	Sore	Jumlah	Pagi	Sore	Jumlah	
2014/2015	1558	464	2022	78	91	169	8,4
2015/2016	1437	441	1878	74	81	155	8,3
2016/2017	1554	493	2047	75	84	159	7,8
2017/2018	1522	400	1922	77	69	146	7,6
2018/2019	1348	380	1728	77	69	146	8,4
Rata –rata							8,1

Sumber: Bagian Akademik Polmed

Tabel 2 Data Peminat dan yang Lulus pada Prodi Akuntansi Jenjang D3

Tahun Akademi	Peminat UMPN			Lulus UMPN			Rasio
	Pagi	Sore	Jumlah	Pagi	Sore	Jumlah	
2014/2015	1341	334	1675	68	61	129	7,7
2015/2016	1325	320	1645	70	89	159	9,7
2016/2017	1389	358	1747	74	77	151	8,6
2017/2018	1223	315	1538	82	74	156	10,1
2018/2019	1148	264	1412	82	73	155	11,0
Rata –rata							9,4

Sumber: Bagian Akademik Polmed

Atas peningkatan kepercayaan dari masyarakat, tentunya Polmed harus meningkatkan kualitasnya yang salah satunya dapat dilihat dari akreditasinya. Dari 17 program studi di Polmed ada 16 program studi memperoleh nilai akreditasi B dan satu program studi yaitu Perbankan dan Keuangan dengan akreditasi A dan secara institusi Polmed memperoleh akreditasi B (Buku Informasi TA 2018 Polmed). urusan Akuntansi yang mengelola program studi Akuntansi dan Perbankan Keuangan dengan jenjang D3 dengan jumlah dosen 78 Orang dan 1551 mahasiswa tentunya terus berbenah diri dan berusaha untuk memberikan pelayanan yang prima untuk meningkatkan kepuasan dari stakeholdernya. Tingkat pelayanan yang diberikan oleh jurusan Akuntansi adalah kualitas yang mendukung kegiatan dari belajar dan mengajar seperti bagaimana tanggapan dosen dan mahasiswa terhadap penyelenggaraan tata kelola yang diterapkan, bagaimana tentang kualitas dari Lab. Komputer dan lab. Bahasa, Perpustakaan, Suasana akademik dan bagaimana kualitas pegawai pada jurusan Akuntansi. Dengan dipilih narasumber dari dosen dan mahasiswa diharapkan dapat masukan yang lebih signifikan karena berasal dari dua sudut pandang yang berbeda tapi mempunyai kepentingan atau tujuan yang sama terhadap kualitas yang prima.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas maka rumusan masalah adalah:

1. Bagaimana kepuasan dosen dan mahasiswa terhadap kualitas layanan dari jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Medan.
2. Atribut kualitas pelayanan dari jurusan Akuntansi yang perlu dipertahankan, diperbaiki dan ditingkatkan.

Tujuan Penelitian

1. Mengukur tingkat kepuasan dosen dan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan jurusan Akuntansi
2. Menentukan atribut-atribut kualitas pelayanan dari jurusan Akuntansi yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan kualitasnya

TINJAUAN PUSTAKA **Kualitas Pelayanan**

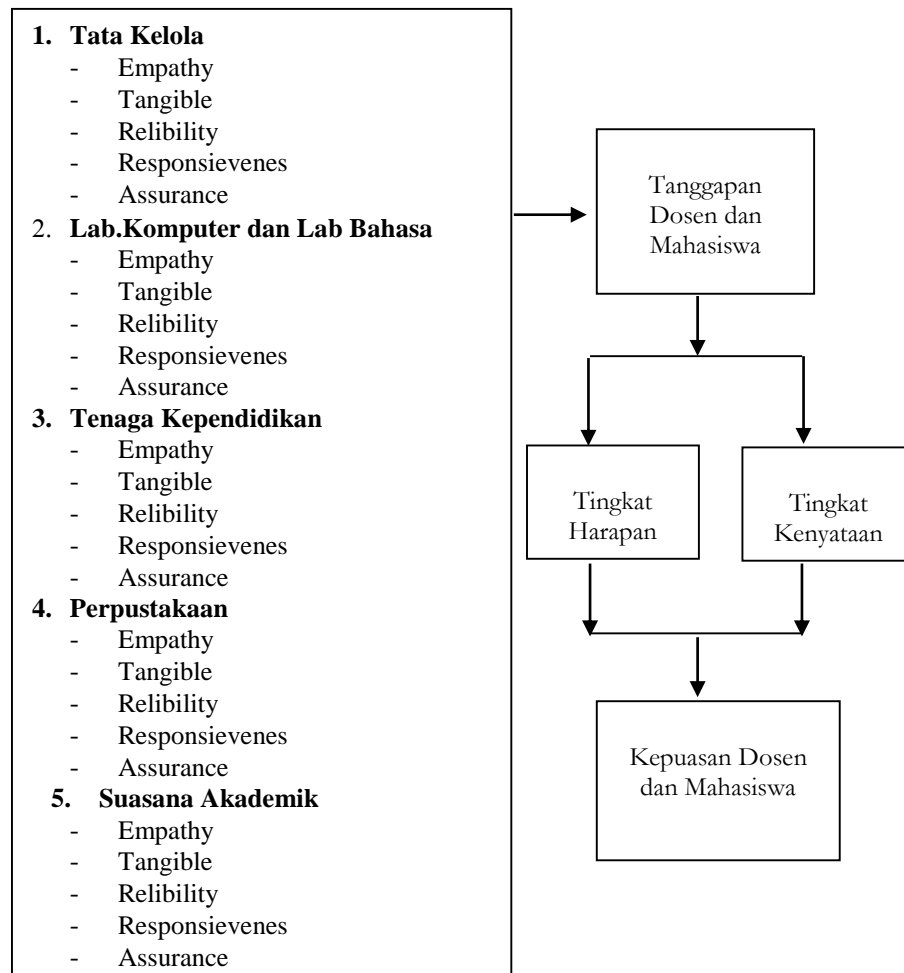
Lockhart (2005) dalam Wijaya (2012: 16) memberikan definisi bahwa pemasaran jasa pendidikan adalah “suatu cara yang digunakan sekolah untuk memperkenalkan atau mempromosikan kepada siswa, orang tua siswa, karyawan sekolah, dan masyarakat bahwa sekolah merupakan suatu lembaga yang mendedikasikan diri untuk melayani kebutuhan pelanggan jasa pendidikan.” “Dimensi pokok kualitas jasa yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1988) dapat diaplikasikan dalam dunia pendidikan yang terdiri dari lima dimensi, yaitu empati (*empathy*); bukti fisik (*tangibles*); keandalan (*reliability*); daya tanggap (*responsiveness*); dan jaminan (*assurance*)” (Wijaya, 2012: 23).

Kelima dimensi kualitas layanan pendidikan yang dikemukakan oleh Wijaya dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Empati (*Empathy*), yaitu sekolah mampu memberikan perhatian yang tulus pribadi kepada pelanggan jasa pendidikan dengan memahami

keinginan pelanggan jasa pendidikan. Sekolah juga diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan jasa pendidikan, memahami kebutuhan pelanggan jasa pendidikan secara khusus, serta memiliki waktu operasi jasa pendidikan yang nyaman bagi pelanggan jasa pendidikan.

Parameter Pengukuran dan Pengamatan



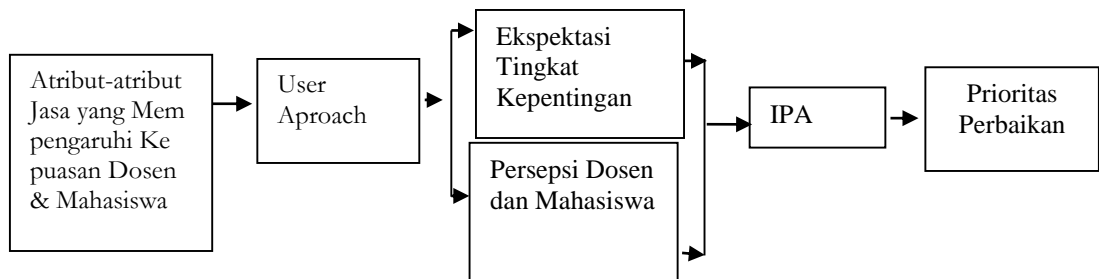
Gambar 1 Parameter Pengukuran dan Pengamatan

2. Bukti Fisik (*Tangibles*), yaitu kemampuan sekolah untuk menunjukkan keberadaan dirinya pada pihak eksternal sekolah, meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan pendidikan yang digunakan, serta tampilan karyawan sekolah.
3. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan sekolah untuk menyediakan jasa pendidikan sesuai dengan janji secara akurat dan terpercaya. Kinerja sesuai harapan pelanggan jasa pendidikan berupa ketepatan waktu, pelayanan yang seragam untuk setiap pelanggan jasa pendidikan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik,

- dan keakuratan yang tinggi.
4. Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu kebijakan untuk membantu serta memberikan jasa pendidikan yang cepat dan tepat kepada pelanggan jasa pendidikan.
 5. Jaminan (*Assurance*), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, serta kemampuan karyawan sekolah untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan jasa pendidikan pada sekolah, meliputi komunikasi, kepercayaan, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan jenis instrumen penelitian yang digunakan adalah angket. Jenis data adalah data kualitatif dengan menggunakan *skala likert*. Sumber data adalah data primer dari tanggapan dosen dan mahasiswa terhadap atribut pernyataan tentang tata kelola, Lab. Komputer dan bahasa, tenaga kependidikan, perpustakaan dan suasana akademik dan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menerapkan metode *IPA*.



Gambar 2 Model Penelitian

Teknik Pengumpulan dan Analisis Data

Populasi dan Sampel

Populasi merupakan objek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu yang mempunyai kaitan dengan masalah yang diteliti. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh dosen PNS Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Medan berjumlah 78 orang dan seluruh mahasiswa Diploma 3 program studi Akuntansi dan Perbankan Keuangan yang berjumlah 1551 orang, dengan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

diperoleh sampel 44 orang dosen dan 94 mahasiswa dengan *proporsional random sampling*

Teknik Analisis Data

Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* digunakan untuk melihat sejauhmana tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh petugas bank. Metode analisis yang digunakan adalah analisis kuadran.(Supranto, 2008:241) Analisis kuadran merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegaklurus pada (\bar{X}, \bar{Y}) dimana \bar{X} merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kinerja dan \bar{Y} merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat

kepentingan. Untuk menerapkan analisis kuadran yaitu dengan menghitung rata-rata skor kinerja dan kepentingan. Selanjutnya skor rata-rata dari masing-masing penilaian tingkat kinerja dan tingkat kepentingan akan diplotkan ke dalam diagram kartesius Grafik IPA dibagi menjadi empat buah kuadran berdasarkan hasil pengukuran *importance-performance* seperti yang terlihat pada Gambar berikut ini.

	Kuadran 1 <i>(high importance & low satisfaction).</i>	Kuadran 2 <i>high importance & high satisfaction</i>
Y (Harapan/ <i>Importance</i>)	Kuadran 3 <i>low importance & low satisfaction</i>	Kuadran 4 <i>low importance & high satisfaction</i>
	X (Kualitas layanan/Performance)	

Gambar 3 kuadran hasil pengukuran *importance-performance*

- Kuadran 1 “Prioritas Utama“ (*High Importance & Low Satisfaction*).
Faktor-faktor yang terletak dikuadran ini dianggap sebagai faktor yang dianggap penting, namun kinerja pada saat ini belum memberikan kepuasan yang optimal sehingga pihak pimpinan berkewajiban memprioritaskan perbaikan pada atribut.
- Kuadran 2 “Pertahankan Prestasi“ (*High Importance & High Satisfaction*)
Kuadran 2 merupakan kuadran yang paling diharapkan, atribut-atribut tersebut telah sesuai dengan yang dirasakan, sehingga pihak pimpinan berkewajiban mempertahankan prestasi yang telah.
- Kuadran 3 “Prioritas Rendah” (*Low Importance & Low Satisfaction*)
Faktor-faktor yang terletak dikuadran ini mempunyai tingkat kepuasan yang rendah dan sekaligus dianggap tidak terlalu penting sehingga pihak pimpinan tidak perlu memprioritaskan atau terlalu memberikan perhatian pada faktor – faktor tersebut
- Kuadran 4 “Berlebihan ” (*Low Importance & High Satisfaction*)
Faktor-faktor yang terletak dikuadran ini dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan sehingga pihak pimpinan lebih baik mengalokasikan sumber daya yang terkait pada faktor tersebut kepada faktor lain yang memiliki prioritas lebih

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1 Jumlah Populasi dan Sampel dari Dosen

Golongan	Jumlah Dosen	Jumlah Sampel
III / b	23	13
III / c	11	6
III / d	11	6
IV / a	16	9
IV / b	9	5
IV / c	5	5
Total	78	44

Sumber: Data diolah 2019

Sedangkan jumlah sampel untuk mahasiswa adalah sebagai berikut:

Tabel 2 Jumlah Populasi dan Sampel dari Mahasiswa

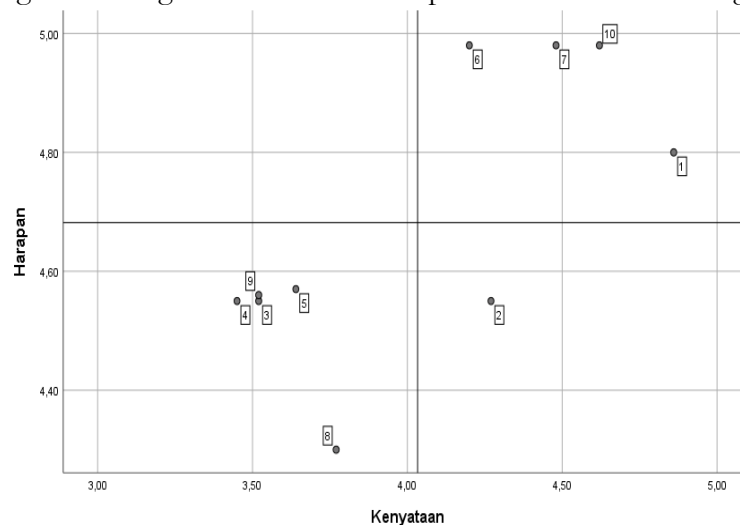
Kelas	Pagi	Sore	Khusus	Total	Sampel
AK 2		104	47	259	16
AK 4	105	102	53	260	16
AK 6	100	94	50	244	15
BK 2	110	100	54	264	16
BK 4	106	107	54	267	16
BK 6	110	90	57	257	16
Total	639	597	315	1551	94

Sumber: Data diolah 2019

Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Dosen

Aspek Penilaian Tata Kelola (Peraturan Akademik dengan SK Direktur No:520/PL5/AK/2017)

Hasil pengolahan dengan SPSS ver 26 dari aspek tata kelola adalah sebagai berikut



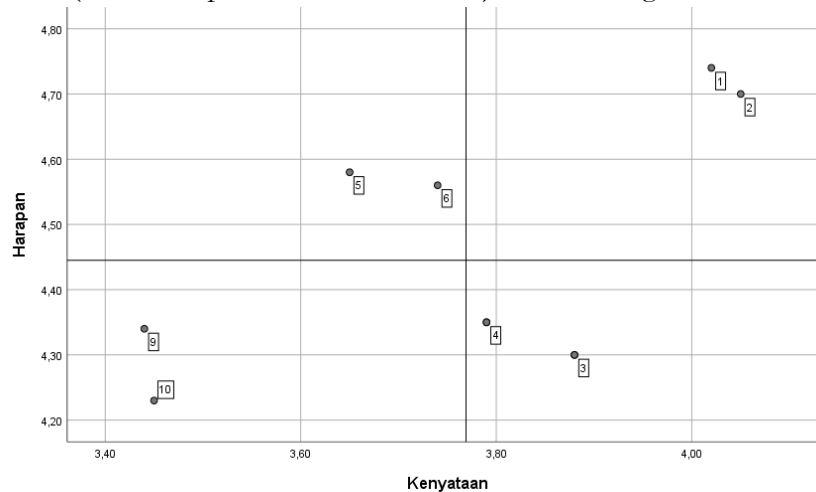
Gambar 4 Kuadran dari Tata Kelola

Tabel 3 Kuadran Penilaian Dosen pada aspek Tata Kelola

Kuadran	No.Atribut	Aspek/atribut Penilaian
2	1	Setiap mahasiswa wajib mengikuti P2MB dan BINTALFILDIS (Pasal 10:3)
	6	Denda kompensasi dengan denda biaya 5 kali lipat (Pasal 12:6)
	7	Mahasiswa harus lulus bersih setiap semester/sistem DO (Pasal 22:2)
	10	Larangan penggunaan HP selama PBM dan Ujian (Pasal 11:11)
3	3	Kunjungan ke Industri (Studi Ekskursi) setelah semester II (Pasal 17:1)
	4	Pelaksanaan PKL pada semester VI (Pasal 17:2)
	5	Ketidakhadiran dikenakan kompensasi (Pasal 12:4)
	8	Mahasiswa berhak mengajukan PKA (Pasal 31: 1-8)
	9	Mahasiswa yang memperoleh nilai D atau E dengan $2 > IP >= 1,7$ berhak mengikuti ujian ulangan dengan membayar uang ujian ulangan (Pasal 23: 3b)
4	2	Perkuliahan Senin-Jum'at untuk Reguler Pagi dan Sore (Pasal 15:1,2)

Aspek Penilaian Sarana dan Prasarana (Lab. Komputer dan Lab. Bahasa)

Hasil pengolahan dengan SPSS 26 Aspek Penilaian Sarana dan Prasarana (Lab. Komputer dan Lab. Bahasa) adalah sebagai berikut:



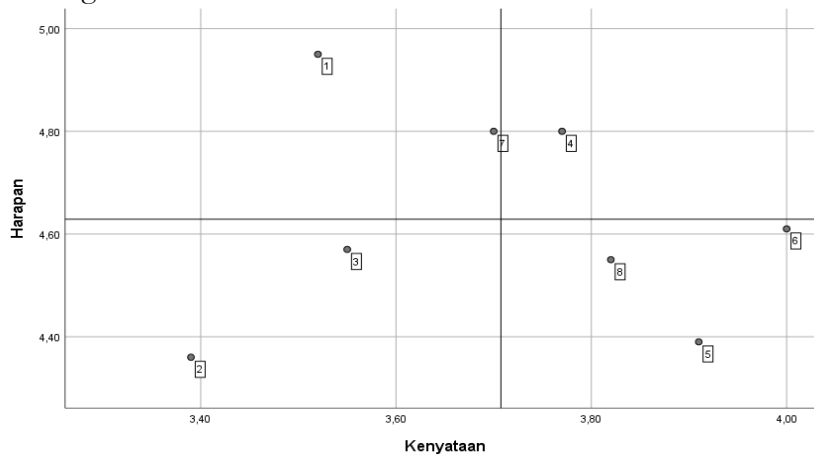
Gambar 5 Kuadran dari Sarana Prasarana

Tabel 4 Kuadran Penilaian Dosen pada aspek Sarana Prasarana

Kuadran	No. Atribut	Aspek/atribut Penilaian
1	5	Software yang digunakan sesuai dengan perkembangan zaman (<i>Up to date</i>)
	6	Jumlah peralatan sesuai dengan jumlah mahasiswa
2	1	Laboratorium bersih dan tertata rapi
	2	Laboratorium sejuk dan nyaman
3	7	Perlunya asisten lab. untuk membantu mahasiswa
	8	Materi yang diberikan di Lab. bermanfaat waktu PKL
4	3	Peralatan lab (Infocus, Meja, Kursi, Papan tulis) tersedia dengan lengkap bagus
	4	Modul/Buku penunjang tersedia dengan lengkap dan terstruktur

Aspek Penilaian Perpustakaan Jurusan Akuntansi

Hasil pengolahan dengan SPSS 26 dari Perpustakaan Jurusan Akuntansi adalah sebagai berikut:



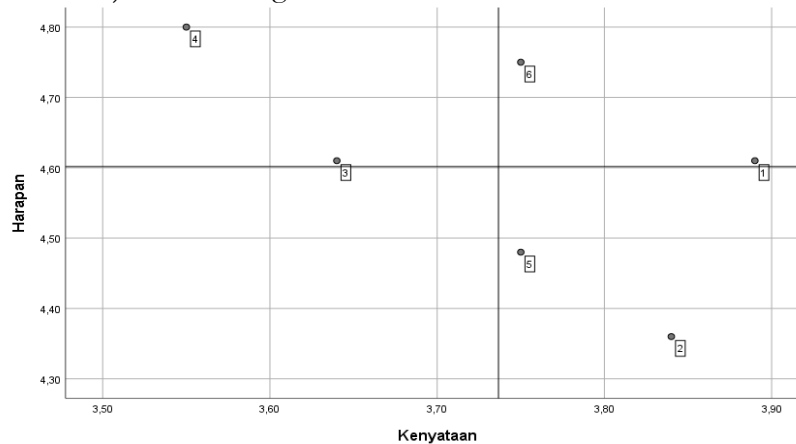
Gambar 6 Kuadran dari Perpustakaan

Tabel 5 Kuadran Penilaian Dosen pada aspek Perpustakaan

Kuadran	No.Atribut	Aspek/atribut Penilaian
1	1	Koleksi buku di perpustakaan sesuai dengan kurikulum jurusan
	7	Pegawai ramah melayani dosen/mahasiswa
2	4	Proses peminjaman dan pengembalian mudah
3	2	Koleksi buku lengkap dan Up to date
	3	Buku ditata dengan teratur dan rapi
4	5	Perpustakaan telah menggunakan sistem katalog dengan komputer
	6	Denda pada keterlambatan pengembalian buku
	8	Pegawai memberikan kenyamanan di ruang kerjanya

Aspek Penilaian Tenaga Kependidikan (Pegawai Adm)

Hasil pengolahan dengan SPSS 26 dari Aspek Penilaian Tenaga Kependidikan (Pegawai Adm) adalah sebagai berikut:



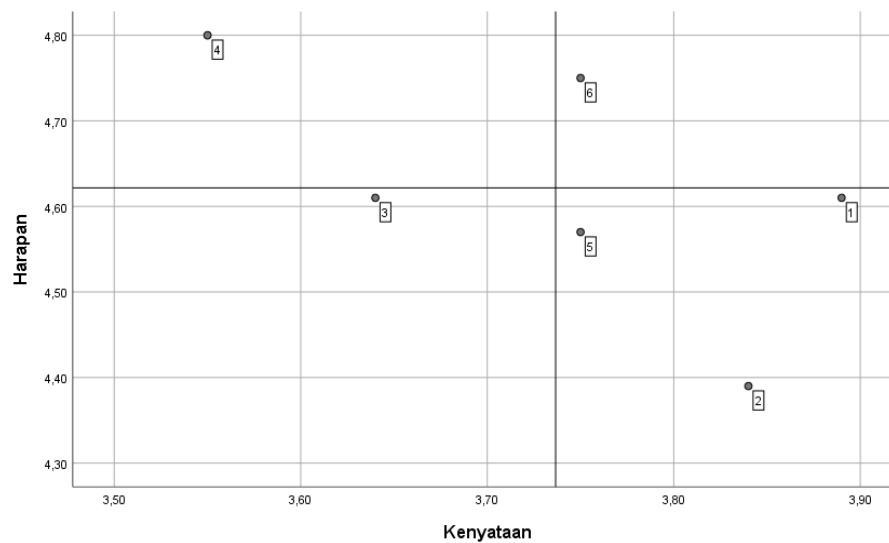
Gambar 7 Kuadran dari Tenaga Kependidikan (Pegawai Adm)

Tabel 6 Kuadran Penilaian Dosen pada aspek Tenaga Kependidikan

Kuadran	No.Atribut	Aspek/atribut Penilaian
1	3	Pegawai terampil menangani urusan administrasi
	4	Penampilan pegawai rapi
2	1	Pegawai ramah melayani dosen/mahasiswa
	2	Pegawai mampu menyelesaikan urusan adm dengan tepat waktu
4	5	Pegawai memberikan perhatian penuh sewaktu berhadapan dengan dosen/mahasiswa
	6	Pegawai memberikan kenyamanan di ruang kerjanya

Aspek Penilaian Suasana Akademik

Hasil pengolahan dengan SPSS 26 dari suasana akademik adalah sebagai berikut:



Gambar 8 Kuadran dari Suasana Akademik

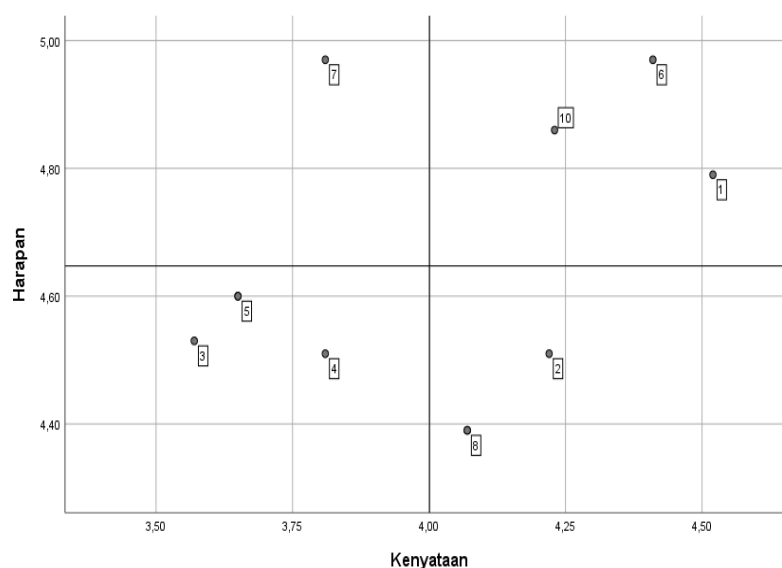
Tabel 7 Kuadran Penilaian Dosen pada aspek Suasana Akademik

Kuadran	No.Atribut	Aspek/atribut Penilaian
1	4	Ketepatan dosen waktu kedatangan dan keluar dari kelas
2	6	Transparansi penilaian dari UTS/UAS
3	3	Penggunaan alat bantu kuliah seperti Infocus
4	1	Ruangan kelas yang nyaman dan bersih
	2	Kelengkapan meja, kursi, White board dan perlengkapannya
	5	Kesesuaian materi yang disampaikan dengan silabus

Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa

Aspek Penilaian Tata Kelola (Peraturan Akademik dengan SK Direktur No:520/PL5/AK/2017)

Hasil pengolahan dengan SPSS 26 dari suasana akademik adalah sebagai berikut:



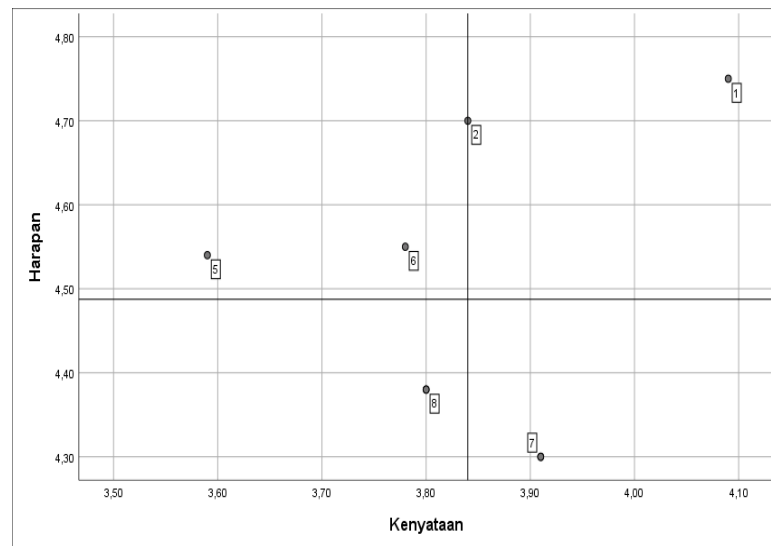
Gambar 9 Kuadran dari Tata Kelola

Tabel 8 Kuadran Penilaian Mahasiswa pada aspek Tata Kelola

Kuadran	No.Atribut	Aspek/atribut Penilaian
1	7	Mahasiswa harus lulus bersih setiap semester/sistem DO (Pasal 22:2)
2	1	Setiap mahasiswa wajib mengikuti P2MB dan BINTALFILDIS (Pasal 10:3)
	6	Denda kompensasi dengan denda biaya 5 kali lipat (Pasal 12:6)
	10	Larangan penggunaan HP selama PBM dan Ujian (Pasal 11:11)
3	3	Kunjungan ke Industri (Studi Ekskursi) setelah semester II (Pasal 17:1)
	4	Pelaksanaan PKL pada semester VI (Pasal 17:2)
	5	Ketidakhadiran dikenakan kompensasi (Pasal 12:4)
	8	Mahasiswa berhak mengajukan PKA (Pasal 31: 1-8)
4	2	Perkuliahhan Senin-Jum'at untuk Reguler Pagi dan Sore (Pasal 15:1,2)
	9	Mahasiswa yang memperoleh nilai D atau E dengan $2 > IP >= 1,7$ berhak mengikuti ujian ulangan dengan membayar uang ujian ulangan (Pasal 23: 3b)

Aspek Penilaian Sarana dan Prasarana (Lab. Komputer dan Lab. Bahasa)

Hasil pengolahan dengan SPSS Aspek Penilaian Sarana dan Prasarana (Lab. Komputer dan Lab. Bahasa) adalah sebagai berikut:



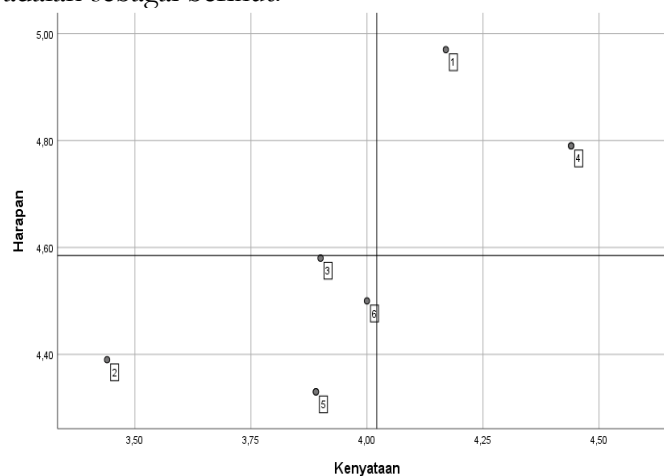
Gambar 10 Kuadran dari Sarana Prasarana

Tabel 9 Kuadran Penilaian Mahasiswa pada aspek Sarana Prasarana

Kuadran	No.Atribut	Aspek/atribut Penilaian
1	5	Modul/Buku penunjang tersedia dengan lengkap dan terstruktur
	6	Jumlah peralatan sesuai dengan jumlah mahasiswa
2	1	Laboratorium bersih dan tertata rapi
	2	Laboratorium sejuk dan nyaman
3	3	Peralatan lab (Infocus, Meja, Kursi, Papan tulis) tersedia dengan lengkap bagus
	4	Modul/Buku penunjang tersedia dengan lengkap dan terstruktur
	8	Materi yang diberikan di Lab. bermanfaat waktu PKL
4	7	Perlu nya asisten lab. untuk membantu mahasiswa

Aspek Penilaian Perpustakaan Jurusan Akuntansi

Hasil pengolahan dengan SPSS 26 dari Perpustakaan Jurusan Akuntansi adalah sebagai berikut:



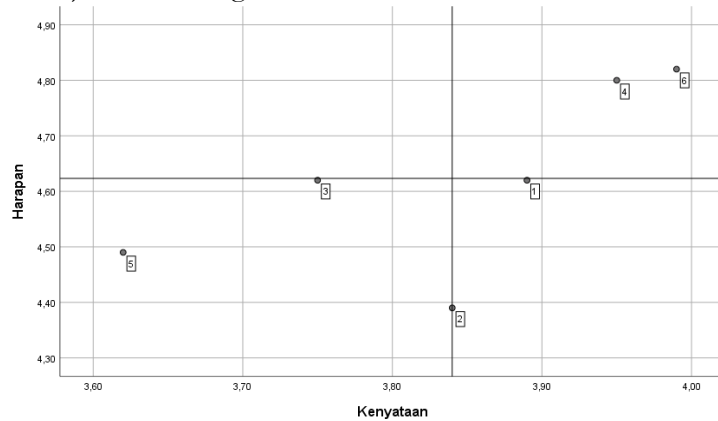
Gambar 11 Kuadran dari Perpustakaan

Tabel 10 Kuadran Penilaian Mahasiswa pada aspek Perpustakaan

Kuadran	No.Atribut	Aspek/atribut Penilaian
2	1	Koleksi buku di perpustakaan sesuai dengan kurikulum jurusan
	4	Proses peminjaman dan pengembalian mudah
3	2	Koleksi buku lengkap dan Up to date
	3	Buku ditata dengan teratur dan rapi
	5	Perpustakaan telah menggunakan sistem katalog dengan komputer
	6	Denda pada keterlambatan pengembalian buku
4	7	Pegawai ramah melayani dosen/mahasiswa
	8	Pegawai memberikan kenyamanan di ruang kerjanya

Aspek Penilaian Tenaga Kependidikan (Pegawai Adm)

Hasil pengolahan dengan SPSS 26 dari Aspek Penilaian Tenaga Kependidikan (Pegawai Adm) adalah sebagai berikut:



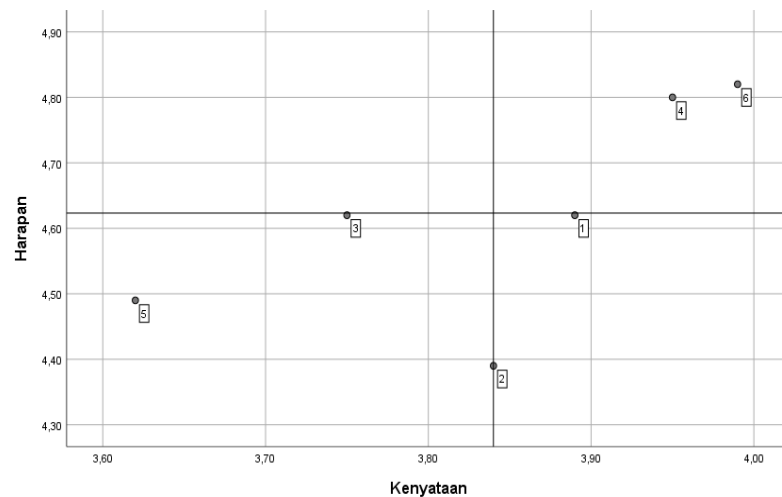
Gambar 12 Kuadran dari Tenaga Kependidikan (Pegawai Adm)

Tabel 11 Kuadran Penilaian Mahasiswa pada aspek Tenaga Kependidikan

Kuadran	No.Atribut	Aspek/atribut Penilaian
2	4	Penampilan pegawai rapi
	6	Pegawai memberikan kenyamanan di ruang kerjanya
3	3	Pegawai terampil menangani urusan administrasi
	5	Pegawai memberikan perhatian penuh sewaktu berhadapan dengan dosen/mahasiswa
4	1	Pegawai ramah melayani dosen/mahasiswa
	2	Pegawai mampu menyelesaikan urusan adm dengan tepat waktu

Aspek Penilaian Suasana Akademik

Hasil pengolahan dengan SPSS 26 dari suasana akademik dapat dilihat pada Gambar 13.



Gambar 13 Kuadran dari Suasana Akademik

Tabel 12 Kuadran Penilaian Mahasiswa pada aspek Suasana Akademik

Kuadran	No.Atribut	Aspek/atribut Penilaian
2	4	Ketepatan dosen waktu kedatangan dan keluar dari kelas
	6	Transparansi penilaian dari UTS/UAS
3	3	Penggunaan alat bantu kuliah seperti Infocus
	5	Kesesuaian materi yang disampaikan dengan silabus
4	1	Ruangan kelas yang nyaman dan bersih
	2	Kelengkapan meja, kursi, White board dan perlengkapannya

SIMPULAN Berdasarkan hasil analisa kuadran menurut persepsi dosen dan mahasiswa maka atribut yang perlu dipertahankan yaitu yang terdapat pada kuadran 2 adalah pada tata kelola: setiap mahasiswa wajib mengikuti P2MB dan BINTALFILDIS (Pasal 10:3), denda kompensasi dengan denda biaya lima kali lipat (Pasal 12:6), pada sarana prasarana: laboratorium bersih dan tertata rapi, laboratorium sejuk dan nyaman, pada perpustakaan proses peminjaman dan pengembalian mudah dan pada suasana akademik: transparansi penilaian dari UTS/UAS.

RUJUKAN Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, dan L. L. Berry. 1988. *“Delivering Service Quality: Balancing Customer Perceptions and Expectations”*, New york: Free Press.

Wijaya, T. 2012. *Manajemen Kualitas Jasa Desain Sevqual, QFD, dan Kano disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*. Jakarta: Indeks. Kembangan.

Buku Informasi Tahun 2018 Politeknik Negeri Medan

Peraturan Akademik Politeknik Negeri Medan 2017