

PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LAYANAN BIDANG AKADEMIK POLITEKNIK NEGERI SEMARANG

Budhi Adhiani C.

budhi_ac@yahoo.com

Program Studi Komputerisasi Akuntansi Politeknik Negeri Semarang

Abstract: *The purpose of this study was to measure customer satisfaction levels of academic services Semarang State Polytechnic (POLINES) in 2016, for any study program as well as overall POLINES, then compared it with the level of satisfaction in 2012, 2013, 2014 and 2015. Types of academic services measured including services : re-registration ; licensing ; access of exam result; guidance from academic guardian; compensation; scheduling lectures; implementation of semester exam; implementation of field study course and field work service implementation. Academic service determination of the satisfaction attributes level was conducted by testing validity and reliability with Spearmen correlation coefficient and Cronbach's Alpha . Measuring the level of satisfaction of academic services had done by calculating the average level of satisfaction measured directly. Respondents were 440 students from 22 programs of study at the Polytechnic of Semarang using purposive sampling. The results of this study are : 1) The level of academic services satisfaction at Semarang State Polytechnic as overall was satisfactory . There were 5 types of academic services available at the satisfactory level, the guidance from academic guardian services, the scheduling lecture services, the implementation of semester exam services, the implementation of field study course, and field work service implementation ; 2) Study Program of Civil Construction Technique at the highest level of satisfaction academic services (3,80), while the Accounting Managerial Study Program at the lowest level of satisfaction (2,98) ; 3) The implementation of field study course services type at the highest level of satisfaction (3.71), while the type of exam result access services at the lowest level of satisfaction (3.10); 4) There were 11 study program which the level of customer satisfaction on academics field services were increasing compared to 2015, namely study program of Informatics and Computer, Telecommunications D4, Civil Engineering, Energy Conservation, Syariah Banking, International Business Management, Bridges and Roads Planning, Building Maintenance and Repairment, Production and Maintenance Engineering, Business Administration D4. At the same time, the academics field services compared to 2015 were Civil Contruction Technique Study Program. 5) The level of customer satisfaction on academic field services in 2016 in every type of services were increasing compared to 2015. There were 4 types of services, licensing services, access of exam result services, ; guidance from academic guardian services, implementation of semester exams, The implementation of field study course services; 6) The level of customer satisfaction on academic field services in 2016 in every type of services, there were 2 types services which were the same compared to 2015, re – registration services and scheduling lectures services.*

Suggestions for improving the quality of academic services Semarang State Polytechnic is as follows : Improving the quality of service priority in access of exam result service.

Keywords : *academic , service , customer satisfaction*

Abstrak: Tujuan penelitian ini adalah mengukur tingkat kepuasan pelanggan layanan akademik Politeknik Negeri Semarang tahun 2016, baik untuk setiap program studi maupun Polines secara keseluruhan, kemudian

membandingkannya dengan tingkat kepuasan tahun 2012, tahun 2013, tahun 2014 dan tahun 2015. Jenis layanan akademik yang diukur meliputi layanan: daftar ulang; perijinan; akses nilai; bimbingan dosen wali; kompensasi; penjadwalan kuliah; pelaksanaan ujian semester; pelaksanaan kuliah kerja lapangan dan praktik kerja lapangan. Penentuan atribut-atribut tingkat kepuasan layanan akademik sudah diuji melalui penelitian terdahulu yang serupa. Pengukuran tingkat kepuasaan layanan akademik dilakukan dengan pengukuran secara langsung. Responden sebanyak 440 mahasiswa dari 22 Program studi di Politeknik Negeri Semarang menggunakan purposive sampling. Hasil penelitian ini adalah: 1) Tingkat kepuasaan layanan akademik di Politeknik Negeri Semarang secara keseluruhan lebih **cenderung memuaskan**. Ada 5 jenis layanan akademik yang ada pada tingkat memuaskan, yaitu layanan bimbingan dosen wali, layanan penjadwalan kuliah, layanan pelaksanaan ujian semester, layanan pelaksanaan KKL dan layanan pelaksanaan PKL dan; 2) Program Studi Teknik Konstruksi Sipil ada pada tingkat kepuasaan layanan akademik yang tertinggi (3,80), sedangkan program studi Akuntansi Manajerial pada tingkat kepuasan terendah (2,98); 3) Jenis layanan pelaksanaan KKL ada pada tingkat kepuasan yang tertinggi (3,71), sedangkan jenis layanan Akses Nilai pada tingkat kepuasan terendah (3,10) ; 4)Tingkat kepuasan pelanggan layanan bidang akademik yang naik dibanding tahun 2015 ada 11 prodi, yaitu prodi Teknik Informatika, Telekomunikasi D4, Teknik Mesin, Teknik Konversi Energi, Perbankan Syariah, Manajemen Bisnis Internasional, Perancangan Jalan dan Jembatan dan Perawatan dan Perbaikan Gedung, Mesin Produksi dan Perawatan dan Administrasi Bisnis Terapan. Sedangkan yang sama dibanding tahun 2015 adalah prodi Teknik Konstruksi Sipil.; 5) Tingkat kepuasan pelanggan layanan bidang akademik tahun 2016 di setiap jenis layanan yang naik dibanding tahun 2015 ada 4 jenis layanan, yaitu layanan Perijinan, layanan Akses Nilai, layanan Bimbingan Dosen Wali, layanan pelaksanaan Ujian Semester dan layanan Pelaksanaan KKL ; 6) Tingkat kepuasan pelanggan layanan bidang akademik tahun 2016 di setiap jenis layanan yang sama dibanding tahun 2015 ada 2 jenis layanan, yaitu layanan Daftar Ulang dan layanan Pejadwalan Kuliah.

Saran untuk peningkatan kualitas layanan akademik Politeknik Negeri Semarang adalah sebagai berikut : 1) Peningkatan kualitas diprioritaskan pada layanan Akses Nilai

Kata kunci: akademik, layanan, kepuasan pelanggan

PENDAHULUAN

Salah satu tantangan penting yang dihadapi semua institusi/lembaga adalah bagaimana mengelola penjaminan mutu yang menjadi tuntutan dalam persaingan global dan industri tetap terjaga dengan baik dan terus meningkat. Di dalam dunia pendidikan mutu merupakan nilai jual yang menjadi prioritas utama karena mutu menjadi satu satunya faktor pembeda yang dibutuhkan pelanggan. Hal ini bisa dilihat dari adanya sertifikasi khusus yang menjaga kualitas mutu. Mutu tidak hanya menjadi kebutuhan bagi industri bisnis saja, tetapi juga menjadi kebutuhan bagi industri/institusi pendidikan. Hal ini ditujukan agar institusi pendidikan mampu bertahan dalam dunia persaingan global yang sangat kompetitif. Sejatinnya mutu

sudah menjadi bagian dari semua institusi termasuk institusi pendidikan, khususnya institusi pendidikan tinggi.

Pendidikan merupakan kebutuhan pokok bagi suatu bangsa yang ingin maju, dari mulai pendidikan dasar, pendidikan menengah sampai dengan pendidikan tinggi. Maka untuk mewujudkan pendidikan tinggi yang bermutu, Politeknik Negeri Semarang (Polines) mempunyai kebijakan mutu yang berusaha secara terus-menerus untuk memberikan dan meningkatkan mutu pelayanan kepada seluruh pelanggan. Setiap lembaga pendidikan, termasuk Polines mempunyai pelanggan tidak hanya satu melainkan banyak pelanggan. Setiap pelanggan mempunyai faktor kriteria kepuasan yang berbeda-beda, sehingga memerlukan

penanganan pengukuran kepuasan pelanggan yang berbeda pula. Mahasiswa adalah pelanggan utama karena mahasiswa merupakan pihak yang berkepentingan dan langsung berhubungan dengan proses utama pendidikan tinggi, yaitu proses pembelajaran.

Konsisten dengan kebijakan mutu yang telah ditetapkan, maka Politeknik Negeri Semarang melaksanakan berbagai program yang mengarah pada pelaksanaan kebijakan mutu tersebut. Implementasi Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001 : 2008 merupakan pilihan Polines untuk menjamin mutu layanan pada bidang akademik. Maka, agar implementasi tersebut dapat diketahui dampak dan peningkatannya, perlu diketahui kualitas kinerja bidang layanan akademik tersebut. Untuk mengetahui kualitas kinerja bidang akademik, maka diperlukan penelitian mutu kepuasan pelanggan bidang layanan akademik secara berkelanjutan per tahun.

Perumusan Masalah

Sesuai dengan karakteristik jasa, kualitas kinerja layanan jasa ditentukan oleh masing masing individu dalam proses interaksi yang dilakukannya. Sebagai lembaga yang mengimplementasikan sistem manajemen berbasis ISO 9001 : 2008 maka pengukuran kepuasan pelanggan merupakan suatu hal yang wajib dilakukan secara periodik sebagai umpan balik dari pelanggan terhadap sistem manajemen yang diterapkan. Pengukuran kepuasan pelanggan wajib dilakukan pada proses inti dari lembaga/institusi, yang dapat diidentifikasi dari tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja layanan tersebut,

Sebagai lembaga/institusi pendidikan, proses akademik merupakan proses inti, maka sangatlah perlu untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja layanan bidang akademik secara periodik. Dengan demikian perumusan masalah penelitian ini adalah seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan bidang akademik di setiap lini layanan pada level yang paling kecil, yakni program studi.

Tinjauan Teoritis

Pengertian Jasa dan Konsep Kualitas Jasa

Jasa merupakan suatu produk yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain yang tidak bisa diraba dan tidak berwujud yang dapat digunakan dan mempunyai

manfaat yang dapat membantu kegiatan dan kebutuhan manusia, sehingga jasa dapat didefinisikan sebagai berikut : Jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produksi jasa biasa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak (Kotler, 1997) Kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Acaro.J.S.,1995). Menurut Wykof dalam buku *Manajemen Jasa* (Tjiptono, 2004: 59), kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Jadi, kualitas jasa merupakan keunggulan yang dimiliki oleh pendidikan tinggi untuk memenuhi harapan dan keinginan pelanggan. Pendidikan tinggi memberikan layanan dengan mengutamakan keunggulan untuk mencapai kualitas layanan yang diharapkan oleh pelanggan.

Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler (1997) dalam Lupiyoadi (2001:158) :

“Kepuasan adalah tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk / jasa yang diterima dan diharapkan. Pelanggan adalah seseorang yang secara kontinyu dan berulang kali datang ke suatu tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau mendapat suatu jasa dan membayar produk atau jasa tersebut”

Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Zeithaml, V,A,dkk (1990), ada 4 (empat) metode untuk mengukur kepuasan pelanggan berikut.

- a. Sistem keluhan dan saran
- b. *Ghost Shopping*
- c. *Lost Customer Analysis*
- d. Survei Kepuasan Konsumen

Teknik pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut (Chase R, 1978) :

- a. Pengukuran secara langsung dengan skala sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas, sangat tidak puas.

- b. Responden diberi pertanyaan tentang seberapa besar mereka mengharapkan suatu hal seberapa besar hal yang mereka rasakan.
- c. Responden diminta untuk menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan perbaikan yang mereka sarankan untuk perusahaan.
- d. Responden diminta untuk membuat peringkat atribut dan penawaran perusahaan berdasarkan derajat pentingnya setiap atribut dan seberapa baik kinerja perusahaan.
- e. Partisipatif, artinya mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, artinya pemberian dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Pelayanan

Pelayanan bertujuan untuk memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan.

Pelayanan di sektor publik didasarkan aksioma bahwa pelayanan adalah pemberdayaan, pelayanan sektor publik tidaklah mencari untung, tetapi memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, perlu ditetapkan suatu pedoman atau aturan khusus untuk pelayanan publik.

Asas pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomer 63 tahun 2003 adalah sebagai berikut :

- a. Transparansi, artinya bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti
- b. Akuntabilitas. Artinya dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pemerintah wirausaha akan berusaha mengidentifikasi pelanggan yang sesungguhnya. Dengan cara seperti ini tidak berarti bahwa pemerintah tidak bertanggung jawab pada Dewan Legislatif, tetapi sebaliknya, ia menciptakan sistem pertanggungjawaban ganda.
- c. Kondisional, artinya Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

Sendi-sendi pelayanan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomer 63 tahun 2003 adalah sebagai berikut :

- a. Kesederhanaan
- b. Kejelasan dan Kepastian
- c. Keamanan
- d. Akurasi
- e. Tanggungjawab
- f. Kelengkapan Sarana dan Prasarana
- g. Kemudahan Akses
- h. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan
- i. Kenyamanan
- j. Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih rapi lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah.

Tujuan dan Manfaat Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

- a. Mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan bidang akademik tahun 2015, baik pada setiap program studi di Politeknik Negeri Semarang maupun pada Politeknik Negeri Semarang secara keseluruhan.
- b. Membandingkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan bidang akademik 2015 dengan tahun 2011, tahun 2012, tahun 2013 dan tahun 2014

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat :

- a. Sebagai dasar evaluasi kinerja layanan di bidang akademik;
- b. Sebagai dasar penentuan target capaian kinerja layanan bidang akademik;

- c. Sebagai dasar perbaikan kinerja pelayanan bidang akademik.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian

Penelitian ini berupa penelitian deskriptif kuantitatif. Pengumpulan data didasarkan survai yang berkaitan dengan layanan bidang akademik. Sembilan layanan bidang akademik yang di prioritaskan untuk disurvei adalah :

- 1) layanan daftar ulang,
- 2) layanan perijinan,
- 3) layanan akses nilai,
- 4) layanan bimbingan dosen wali,
- 5) layanan kompensasi,
- 6) layanan penjadwalan kuliah,
- 7) layanan pelaksanaan ujian semester,
- 8) layanan pelaksanaan KKL, dan
- 9) layanan pelaksanaan PKL.

Survei dilakukan terhadap mahasiswa sebagai pengguna layanan tersebut yang berada di 22 Pogram Studi yang ada di Polines. 12 (dua belas) prodi Diploma 3 adalah : Akuntansi, Perbankan Perbankan, Administrasi Bisnis, Marketing, Kontruksi Gedung, Konstruksi Sipil, Teknik Mesin, Teknik Konversi Energi, teknik Elektronika, Teknik Telekomunikasi (D III), Teknik Listrik, Teknik Informatika. 10 (sepuluh) prodi Sarjana Sain Terapan adalah Komputersasi Akuntansi, Perbankan Syariah, Teknik Telekomunikasi (D IV), Manajemen Bisnis Internasional, Analis Keuangan, Perbaikan dan Perawatan Gedung, Perancangan Jalan dan Jembatan, Teknik Mesin Produksi dan Perawatan, Akuntansi Manajerial dan Administrasi Bisnis Terapan.

Survai tersebut dilakukan dengan cara memberikan kuesioner layanan bidang akademik kepada mahasiswa sebanyak 440 responden dari 22 prodi yang diteliti (masing-masing prodi 20 kuesioner). Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *purposive sampling* dengan menggunakan mahasiswa aktif kelas akhir.

Struktur Kuesioner

Pertanyaan yang dapat mengukur tingkat kepuasan pelanggan terdiri lima atribut. Kelima atribut tersebut adalah *tangible*, *responsiveness*, *reliability*,

empathy, dan *assurance*. Selain pertanyaan tentang masing-masing atribut kualitas kuesioner juga berisi pertanyaan tentang pemahaman responden terhadap karakteristik layanan dan pertanyaan untuk mengukur tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diterimanya.

Struktur kuesioner ini terdiri dari tiga bagian, yaitu bagian A berisi identitas responden, bagian B berisi tentang tingkat pemahaman terhadap prosedur setiap jenis layanan akademis, bagian C berisi pertanyaan tentang tingkat kepuasan layanan akaademis yang dirasakan.

Analisis Data

Uji kualitas datan sudah tidak dilakukan lagi, hal ini dikarenakan kuestioner yang dipakai sudah berulang kali digunakan dalam penelitian serupa di tahun - tahun sebelumnya. Langsung dilakukan perhitungan statistik diskriptifnya yang meliputi rata-rata dan standar deviasi dari hasil kuestioner. Dari hasil tersebut dapat ditentukan indeks/tingkat kepuasan pelanggan/mahasiswa terhadap layanan bidang Akademik tahun 2016. Indeks/tingkat kepuasan pelanggan tahun 2016 kemudian dibandingkan dengan tahun 2012, tahun 2013, 2014 dan tahun 2015 untuk mengetahui apakah ada perbaikan atau bahkan penurunan layanan dari tahun-tahun sebelumnya

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Perhitungan rata-rata (mean) terhadap layanan bidang akademik baik per prodi maupun Polines secara keseluruhan dapat dianggap sebagai indeks/tingkat kepuasan pelanggan, yang kemudian diinterpretasikan sebagai berikut :

Kelas	Skor rata - rata	Inteprestasi
1	1,00 – 1,80	Sangat tidak puas
2	1,81 – 2,60	Tidak puas
3	2,61 – 3,40	Cukup puas
4	3,41 – 4,20	Puas
5	4,21 – 5,00	Sangat puas

Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik Polines dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 1
Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik Polines Th 2016

No	Program Studi	LA1	LA2	LA3	LA4	LA5	LA6	LA7	LA8	LA9	Rata 2
1	Teknik Elektronika	2,86	2,80	2,62	3,20	2,58	3,28	3,41	3,08	3,28	3,01
2	Teknik Telekomunikasi (D3)	2,94	3,08	3,24	3,21	2,40	2,99	3,64	3,68	3,50	3,18
3	Teknik Informatika	3,46	3,52	3,66	3,86	3,29	3,76	4,20	3,78	3,66	3,66
4	Teknik Listrik	3,45	3,50	2,96	3,94	3,16	3,70	3,78	4,11	3,80	3,60
5	Teknik Telekomunikasi (D4)	3,04	3,27	2,63	3,36	2,89	3,18	3,64	3,70	3,65	3,26
6	Teknik Mesin	3,64	3,20	2,81	1,98	3,11	3,10	3,66	3,31	3,59	3,15
7	Teknik Konversi Energi	3,92	3,80	3,45	3,95	3,51	3,84	3,89	3,92	3,84	3,79
8	Mesin Produksi dan Perawatan	3,65	3,56	3,38	3,94	2,74	3,72	3,89	4,01	3,73	3,62
9	Konstruksi Sipil	3,58	3,69	3,37	3,79	3,81	3,99	3,92	3,62	3,67	3,80
10	Konstruksi Gedung	3,86	3,97	3,79	3,56	3,51	3,77	4,05	3,69	3,51	3,68
11	Keuangan dan Perbankan	2,96	2,92	3,42	2,72	2,52	3,32	3,45	3,91	3,66	3,21
12	Akuntansi	3,01	3,09	3,31	3,62	2,97	3,38	3,68	3,79	3,91	3,42
13	Komputerisasi Akuntansi	2,92	2,96	2,80	3,04	3,05	3,18	3,42	3,51	3,50	3,15
14	Perbankan Syariah	3,32	3,49	3,41	3,67	3,68	3,19	3,81	3,72	3,32	3,51
15	Administrasi Bisnis	3,26	3,02	2,23	3,56	3,49	3,06	3,34	3,41	3,23	3,26
16	Manajemen Bisnis Internasional	3,21	3,38	3,06	3,78	3,23	3,01	3,58	3,52	3,47	3,38
17	Marketing	2,96	3,56	2,49	3,19	3,26	3,23	3,62	3,38	3,26	3,21
18	Analisis Keuangan	3,39	3,56	3,49	3,69	3,46	3,40	3,64	3,89	3,72	3,58
19	Perbaikan dan Perawatan Gedung	3,51	3,49	3,29	3,99	3,62	3,80	3,95	3,88	3,81	3,70
20	Perancangan Jalan dan Jembatan	3,67	3,64	3,21	3,82	3,67	3,71	3,93	3,56	3,80	3,67
21	Akuntansi Manajerial	3,06	2,79	2,63	2,87	2,71	3,14	3,67	-	-	2,98
22	Administrasi Bisnis Terapan	3,29	3,09	2,26	3,94	2,83	3,42	3,50	-	-	3,19
	Rata – rata	3,29	3,31	3,10	3,45	3,12	3,42	3,70	3,71	3,60	3,40

Sumber: Data primer, tahun 2016

Dari tabel 1 di atas dapat di simpulkan sebagai berikut :

- Tingkat/indek layanan akademik Polines secara keseluruhan yang tertinggi dari prodi Teknik Konstruksi Sipil sebesar 3,80 (puas) dan tingkat/indek layanan akademik polines yang terendah dari prodi Akuntansi Manajerial sebesar 2,98 (cukup puas).
- Tingkat/indek layanan akademik yang tertinggi layanan pelaksanaan KKL

masing-masing sebesar 3,71 (puas) dan tingkat/indek layanan akademik yang terendah adalah layanan Akses Nilai sebesar 3,10 (cukup puas).

Selanjutnya akan di sajikan rekapitulasi perbandingan tingkat kepuasan mahasiswa bidang akademik antara tahun 2012, 2013, 2014, 2015 dan 2016 seperti pada tabel 2 dan tabel 3 berikut :

Tabel 2
Rekapitulasi Perbandingan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Bidang akademik Setiap Prodi

No	Program Studi	2012	2013	2014	2015	2016
1	Teknik Elektronika	3,08	3,24	3,35	3,27	3,01
2	Teknik Listrik	2,99	3,34	3,68	3,67	3,60
3	Teknik Telekomunikasi (D-3)	3,41	3,24	3,36	3,43	3,18
4	Teknik Informatika	3,32	3,27	3,70	3,56	3,66
5	Teknik Telekomunikasi (D-4)	2,93	3,10	3,36	3,25	3,26

6	Teknik Mesin	3,06	3,26	3,42	3,09	3,15
7	Teknik Konversi Energi	2,94	3,26	3,35	3,43	3,79
8	Konstruksi Gedung	3,03	3,36	3,41	3,81	3,68
9	Konstruksi Sipil	3,34	3,68	3,61	3,80	3,80
10	Akuntansi	3,02	3,46	3,36	3,69	3,42
11	Keuangan dan Perbankan	2,98	3,27	2,94	3,32	3,21
12	Komputerisasi Akuntansi	3,22	3,25	3,14	3,26	3,15
13	Perbankan Syariah	2,57	3,04	2,95	3,47	3,51
14	Administrasi Bisnis	3,37	3,58	3,47	3,44	3,26
15	Marketing	3,36	3,45	3,72	3,69	3,21
16	Manajemen Bisnis Internasional	3,32	3,25	3,00	3,32	3,38
17	Analisis Keuangan	-	3,18	2,74	3,26	3,58
18	Perancangan Jalan dan	-	3,21	3,29	3,33	3,67
19	Jembatan	-	3,31	3,32	3,47	3,70
20	Perbaikan dan Perawatan	-	-	3,59	3,05	3,62
21	Gedung	-	-	-	3,22	2,98
22	Mesin Produksi dan Perawatan	-	-	-	3,07	3,19
	Akuntansi Manajerial					
	Administrasi Bisnis Terapan					

Sumber :

- Data primer, tahun 2016
- Penelitian Kepuasan Pelanggan Bidang Akademik Polines tahun 2015

Dari hasil perbandingan tingkat kepuasan pelanggan layanan bidang akademik untuk setiap prodi dari tahun 2012 sampai dengan tahun 2016 terlihat sebagai berikut :

- Tingkat kepuasan pelanggan layanan bidang akademik yang mengalami kenaikan selama 5 tahun berturut-turut adalah prodi Konversi Energi, sedangkan untuk prodi Perancangan Jalan dan Jembatan dan prodi Perbaikan dan Perawatan Gedung

juga mengalami kenaikan selama 4 tahun berturut-turut karena kedua prodi tersebut baru mulai dibuka di tahun ajaran 2012/2013.

- Tingkat kepuasan pelanggan layanan bidang akademik untuk prodi Akuntansi Manajerial mengalami penurunan dari tahun 2015, sedangkan prodi Administrasi Bisnis Terapan mengalami kenaikan dari tahun 2015

Tabel 3
Rekapitulasi Perbandingan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Setiap Jenis Layanan

No	Jenis Layanan	2012	2013	2014	2015	2016
1	Layanan Daftar Ulang	3,07	3,16	3,25	3,29	3,29
2	Layanan Perijinan	3,05	3,27	3,26	3,29	3,31
3	Layanan Akses Nilai	2,68	3,01	3,01	3,13	3,10
4	Layanan Bimbingan Dosen Wali	3,22	3,53	3,37	3,36	3,45
5	Layanan Kompensasi	2,79	3,01	3,16	3,23	3,12
6	Layanan Penjadwalan Kuliah	3,10	3,39	3,34	3,42	3,42
7	Layanan Pelaksanaan Ujian semester	3,53	3,61	3,66	3,65	3,70
8	Layanan Pelaksanaan KKL	3,22	3,45	3,47	3,52	3,71
9	Layanan Pelaksanaan PKL	3,44	3,50	3,57	3,65	3,60

Sumber :

- Data primer, tahun 2016
- Penelitian Kepuasan Pelanggan Bidang Akademik Polines tahun 2015

Dari hasil perbandingan tingkat kepuasan pelanggan bidang akademik untuk setiap jenis layanan tahun 2012 sampai dengan tahun 2016 terlihat sebagai berikut :

- Tingkat kepuasan pelanggan layanan bidang akademik untuk setiap jenis layanan yang mengalami kenaikan selama 5 tahun berturut-turut ada 2 jenis layanan, yaitu layanann Pelaksanaan Ujian Semester dan layanan Pelaksanaan KKL
- Layanan Daftar Ulang dari tahun 2012 – 2015 selalu mengalami kenaikan, tetapi di tahun 2016 sama dengan tahun 2015.
- Tingkat kepuasan pelanggan layanan bidang akademik untuk setiap jenis layanan yang naik turun selama 5 tahun ada 6 jenis layanan, yaitu layanan Perijinan, layanan Akses nilai, layanan Bimbingan Dosen Wali, layanan Penjadwalan Kuliah, layanan Kompensasi dan layanan Pelaksanaan PKL.

SIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian tingkat kepuasan pelanggan layanan bidang akademik Polines adalah sebagai berikut :

1. Tingkat kepuasan pelanggan layanan bidang akademik di Politeknik Negeri Semarang tahun 2016 secara keseluruhan lebih **cenderung memuaskan**.
2. Ada 5 jenis layanan akademik yang ada pada tingkat memuaskan, yaitu layanan layanan bimbingan dosen wali, layanan penjadwalan kuliah, layanan pelaksanaan ujian semester, layanan pelaksanaan KKL dan layanan pelaksanaan PKL.
3. Ada 4 jenis layanan akademik yang ada pada tingkat cukup memuaskan, yaitu layanan daftar ulang, layanan perijinan, layanan akses nilai dan layanan kompensasi.
4. Program Studi Teknik Konstruksi Sipil ada pada tingkat kepuasan layanan akademik yang tertinggi (3,80/memuaskan), sedangkan program studi Akuntansi Manajerial pada tingkat kepuasan terendah (2,98/cukup memuaskan)
5. Jenis layanan pelaksanaan ujian semester dan Pelaksanaan KKL ada pada tingkat kepuasan yang tertinggi (3,71/memuaskan), sedangkan jenis

layanan Akses Nilai pada tingkat kepuasan terendah (3,10/cukup memuaskan).

6. Tingkat kepuasan pelanggan layanan bidang akademik tahun 2016 di setiap prodi yang naik dibanding tahun 2015 ada 11 prodi, yaitu dari prodi Teknik Informatika, Telekomunikasi D4, Teknik Mesin, Teknik Konversi Energi, Perbankan Syariah, Manajemen Bisnis Internasional, Perancangan Jalan dan Jembatan dan Perawatan dan Perbaikan Gedung, Mesin Produksi dan Perawatan dan Administrasi Bisnis Terapan. Sedangkan yang sama dibanding tahun 2015 adalah prodi Teknik Konstruksi Sipil.
7. Tingkat kepuasan pelanggan layanan bidang akademik tahun 2016 di setiap jenis layanan yang naik dibanding tahun 2015 ada 4 jenis layanan, yaitu layanan Perijinan, layanan Akses Nilai, layanan Bombingan Dosen Wali, layanan pelaksanaan Ujian Semester dan layanan Pelaksanaan KKL.
8. Tingkat kepuasan pelanggan layanan bidang akademik tahun 2016 di setiap jenis layanan yang sama dibanding tahun 2015 ada 2 jenis layanan, yaitu layanan Daftar Ulang dan layanan Pejadwalan Kuliah.

DAFTAR PUSTAKA

- Arcaro, J. S 1995. *Quality in Education*. Florida .St Lucia Press.
- Christina, Budhi Adhiani, dkk, 2015. *Pengukuran Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Bidang Akademik Tahun 2015 Politeknik Negeri Semarang*.
- Chase, R .1978. *Where does the Customer Fit in a S.service Operation ?*. Business Harvard Review.
- Cooper , D.R and C.W Emoy. 1995. *Bussiness Reseach Methodes*. USA . Irwin Inc.
- Kotler, P. 1997. *Marketing Manajemen : Analysis, Planning , Implementation and Control* .NY : Prentice Hall Inc.
- Reeves, C.A dan D.A Bednar .1994. *Defening Quality : Alternatives and Implication*. *The academic of Management Review* 19 : 565 –584

- Widowati, Mustika, dkk . 2003. *Studi Mutu Pelayanan Administrasi Politeknik Negeri Semarang*.
- Supriyadi dkk . 2003. *Studi Mutu Pelayanan Bidang Akademik Politeknik Negeri Semarang*.
- Zeithaml, V.A,dkk. 1990. *Delivering Quality Service*. The Free Press.