

Upaya peningkatan kualitas jasa administrasi pendidikan di Politeknik Negeri Medan jurusan Administrasi Bisnis = Effect to increase the quality of service administration of education at Politeknik Negeri Medan, Administration Business departement

Saragih, Agus Mariani, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=81536&lokasi=lokal>

Abstrak

Dalam memenangkan persaingan perguruan tinggi dalam era globalisasi, tidak lagi didasarkan pada kualitas produk yang tinggi dan harga jual yang terendah, tetapi diperlukan upaya terpadu untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan pelanggan (mahasiswa).

Sebagai wadah penghasil sumber daya manusia yang berketrampilan dan berpengetahuan, Politeknik Negeri Medan harus dapat meningkatkan kualitas produknya (alumni dan jasa pendidikan) sehingga dapat menghadapi persaingan dalam pasar tenaga kerja yang semakin kompetitif. Namun kenyataannya, alumni dihasilkan oleh Politeknik Negeri Medan Jurusan Administrasi Bisnis mengalami penurunan jumlah alumni yang dapat diserap oleh pasar tenaga kerja. Menurut data yang diperoleh, alumni tahun 1989 yang dapat diserap perusahaan/industri mencapai 95% tetapi jumlah alumni tahun 2002 yang dapat diserap oleh pasar tenaga kerja hanya sebesar 47,5%. Hal ini meunjukkan selain karena memang lapangan kerja yang semakin kecil, juga disebabkan oleh kualitas alumni yang menurun atau tidak dapat memenuhi tuntutan pasar tenaga kerja. Oleh karena itu, untuk memenuhi kebutuhan pasar tenaga kerja, diperlukan upaya untuk meningkatkan kualitas alumninya dan juga produk perguruan tinggi itu sendiri yaitu jasa pendidikan yang terdiri dari jasa kurikulum, jasa administrasi, jasa penelitian, jasa ekstrakurikuler, dan jasa pengabdian masyarakat. Jasa pendidikan berkualitas akan dapat menghasilkan alumni yang berkualitas juga. Kualitas pelayanan administrasi pendidikan akan sangat besar memberikan kontribusi kepada kualitas alumni suatu perguruan tinggi dalam menghadapi globalisasi dari otonomi perguruan tinggi. Peneliti menfokuskan perhatiannya pada upaya peningkatan kualitas jasa administrasi yang dianggap mempunyai peranan yang sangat penting dalam proses pencapaian sumber daya manusia yang berkualitas tinggi.

Untuk dapat mengetahui upaya peningkatan kualitas jasa administrasi, peneliti menggunakan konsep SERQUAL dari Zeithaml untuk mengetahui kualitas jasa administrasi yang diterima oleh mahasiswa Politeknik Negeri Medan Jurusan Administrasi Bisnis. Penelitian ini adalah jenis deskriptif kualitatif dan kuantitatif yang menggunakan instrumen kuesioner kepada 100 responden. Dari 96 responden yang ada, sebanyak 65.83% menyatakan bahwa jasa administrasi dalam 5 (lima) dimensi kualitas yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangibles, tidak memenuhi harapan pelanggan (tidak merasa puas) dan terdapat kesenjangan yang besar antara harapan (expected) dengan persepsi (perceived) pelanggan yaitu sebesar -2.188. Artinya bahwa jasa administrasi di Politeknik Negeri Medan Jurusan Administrasi Bisnis belum memenuhi kualitas yang diminta dalam segi kehandalan pelayanan, dan kepastian penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, kemudian fasilitas peralatan administrasi, sarana komunikasi dan informasi juga belum dapat memenuhi kebutuhan pelanggan. Demikian juga ketanggapan dan rasa empati, penampilan, rasa ingin membantu yang ditunjukkan oleh pegawai administrasi dalam

memberikan pelayanan administrasi belum dapat memberi kepuasan pelanggan. Untuk itu, harus dilakukan perbaikan/peningkatan kualitas jasa administrasi. Upaya yang dapat dilakukan oleh Jurusan Administrasi Bisnis tersebut dapat mengadopsi konsep peningkatan kualitas model TQM yang dikemukakan oleh Munro yang terdiri dari 6 (enam) langkah perbaikan yang berkelanjutan (continual improvement). Dan dari analisis yang dilakukan, peneliti dapat mengemukakan bahwa Politeknik Negeri Medan Jurusan Administrasi Bisnis dapat melakukan perbaikan kualitas pada setiap langkah untuk mencapai total kualitas yang dapat memenuhi standar kualitas yang pelanggan harapkan.

Achieving to be leading in globalization era, its not just depend on the high quality product at the lowest price, but we have to satisfy customers' needs and wants within integrated efforts.

Politeknik Negeri Medan as an education institution which produces skilled and educated man power should increase its quality (alumni and education services), therefore that they can face labor market competition.

In fact, market absorb the alumni of Politeknik Negeri Medan, Administration Business Department, has been decreased from time to time. In 1989, market absorbed 95% of its graduates, but in 2002 market absorbed only 47.6% of its graduates. It proves that the quality of its graduates has been decreased of not conform to markets' needs.

Politeknik Negeri Medan needs to increase the quality of alumni also the higher education product itself: education services, those are curriculum service, administration service, research service, public service, and extracurricular service. The high quality of services will produce the high quality of alumni. The quality of education services will held alumni facing the globalization and higher education autonomy.

This research focus on effort to increase the quality of administration service which is considered has an important role fu, in creating high quality alumni. The research used SERVQUAL, an Zeithaml concept to measure the quality of administration service that the students accept. This research is descriptive quantitative and qualitative using questionnaire to 100 responders. The result of this research shows 65.83% of those respondents said that the quality of administration service is in five dimensions i.e. reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles, not conform to their needs (not satisfy them) and there is a big gap between expectation and perceived (-2.188). It means that education administration service in Politeknik Negeri Medan, Administration Business Department have to be improved to satisfy the students' needs. They can adopt TQM system model to improve the quality (Munro concept which consists six steps continual improvement).