

EVALUASI LAYANAN PROGRAM STUDI TRANSPORTASI BERDASARKAN PERSEPSI MAHASISWANYA

WINOTO HADI

ABSTRAK

Maksud penelitian ini adalah mengetahui seberapa besar tingkat layanan yang diberikan oleh Program Studi Transportasi (PS Transportasi) kepada mahasiswa untuk mengevaluasi kegiatan pembelajaran sesuai visi, misi dan tujuan yang diamanatkan oleh fakultas dan universitas. Model layanan ini menggunakan teknik pendekatan 5 (lima) dimensi layanan yakni : *Tangibility, Reliability, Responsivness, Assurance, Emphaty*. Berdasarkan hasil olah data menggunakan diagram kartesius, diperlihatkan bahwa : sarana kelas (TGB 1), laboratorium (TGB 2), peralatan laboratorium (TGB 3) dan kenyamanan fasilitas ruang kegiatan (TGB 4) berada pada prioritas utama. Sedangkan untuk prioritas rendah adalah kualitas dosen (TGB 5) dan kualitas tenaga laboran (TGB 6).

Diagram kartesius untuk lima dimensi layanan secara keseluruhan memperlihatkan bahwa : *tangibility* merupakan bagian prioritas utama, *Reliability, emphaty* dan *responsivness* mempertahankan prestasi dan *assurance* berlebih.

Kata kunci : *Persepsi, Layanan, PS Transportasi*

PENDAHULUAN

Universitas Negeri Jakarta atau yang lebih dikenal UNJ dan dalam mengemban misinya selalu mengkedepankan perhatian terhadap tuntutan dan kebutuhan masyarakat mengenai diversifikasi layanan pendidikan.

Pada tahun 2000 UNJ bekerjasama dengan PT Pelindo II membuka program Studi Diploma III Transportasi Laut dan Kepelabuhanan guna membantu mengembangkan potensi sumber daya maritim RI yang belum tergarap optimal dan untuk mencapai hal tersebut kurikulum D III Transportasi didesain sedemikian rupa yang berorientasi kepada kebutuhan industri kelautan.

Tahun 2005 Program D III Transportasi mulai mengembangkan bidang lain diluar bidang Transportasi Laut dan Kepelabuhan yakni, transportasi darat dan logistik yang bertujuan banyak potensi angkutan darat dan bidang logistik belum tergarap optimal. Kebutuhan akan SDM ini semakin meningkat mengikuti perkembangan era globalisasi.

Winoto Hadi

Staf Pengajar Jurusan Teknik Sipil

Prodi D III Transportasi Fakultas Teknik Universitas Negeri Jakarta

Namun kemampuan Prodi D III transportasi belum optimal dalam mencapai visi dan misi cita-cita untuk mengkedepankan SDM yang berkualitas dan sebagai leader dari perguruan tinggi lain.

Dengan kondisi tersebut jika dibiarkan lebih lanjut sangat tidak menguntungkan baik dari sisi UNJ sebagai Lembaga penyedia jasa pendidikan maupun dari sisi program studi sebagai pelaksana, akan menimbulkan kerugian di bidang investasi program-program studi yang berkelanjutan. Untuk itu diperlukan suatu evaluasi atau model yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi permasalahan (kekurangan) dengan memperhitungkan persepsi dari mahasiswa dan faktor-faktor yang timbul sebagai bentuk tingkat kepuasan layanan.

Berdasarkan permasalahan yang dikemukakan diatas, maka identifikasi penelitian dalam studi ini adalah untuk mengkaji pengaruh persepsi mahasiswa atas kualitas layanan yang diberikan Prodi Transportasi dan mengidentifikasi karakteristik dan faktor-faktor kualitas layanan yang mempengaruhi mahasiswa dalam proses pendidikan di Prodi Transportasi.

DASAR EVALUASI DAN LAYANAN

Ada beberapa cara dalam mengevaluasi kinerja dari suatu lembaga/perusahaan dan salah satunya dengan menggunakan perbandingan langsung terhadap pelanggan berdasarkan tingkat kepuasan pelanggan atau yang lebih dikenal dengan istilah customer satisfaction. Customer satisfaction adalah hasil dari pengukuran dalam bentuk persepsi/opini pelanggan terhadap mutu/kinerja layanan yang dihasilkan oleh suatu lembaga/perusahaan Berkaitan dengan hal tersebut, berikut dibawah ini diuraikan hal-hal mengenai persepsi pelanggan.

PERSEPSI PELANGGAN

Persepsi merupakan proses yang menyangkut tiga aspek, yaitu, seleksi, organisasi dan interpretasi. Menurut Zeithmal dan Bitner (1996), ada 4 faktor utama yang mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima, yaitu ; (a) *service encounters*, kesan yang paling penting dari layanan berbentuk pada saat terjadinya kontak layanan (*service encounter atau moment of truth*), dengan kata lain pada saat pelanggan berinteraksi dengan pelayanan perusahaan; (b) *evidence of service*, pelanggan berusaha untuk mencari kehadiran layanan dalam setiap interaksi dengan organisasi. Terdapat 3 variabel yang termasuk kategori ini, yaitu (i) people, termasuk kontak personil dari perusahaan yang bersangkutan (ii) proses,

termasuk aliran operasi kegiatan, langkah dalam proses (iii) physical evidence, termasuk komunikasi nyata, garansi, teknologo dan peralatan; (c) *image*, persepsi terhadap organisasi yang merefleksikan dalam suatu asosiasi yang ada dalam ingatan pelanggan. Citra pelanggan dapat bersifat sangat nyata; (d) *price*, harga dari layanan dapat berpengaruh sangat besar terhadap persepsi pelanggan terhadap kualitas, kepuasan dan nilai. Karena jasa bersifat tidak nyata dan kadang-kadang sangat sulit untuk dinilai sebelum terjadi transaksi layanan.

EVALUASI KEPUASAN PELANGGAN

Studi ini menggunakan standar Paradigma harapan-diskonfirmasi untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan, yakni : pelanggan menilai kepuasan terhadap suatu produk dengan membandingkan harapan dengan kinerja produk tersebut. Bila kinerja melampaui harapan (bila terjadi diskonfirmasi positif), diharapkan terjadi peningkatan kepuasan. Sebaliknya, bila kinerja berada di bawah harapan (terjadi diskonfirmasi negatif), terjadi peningkatan ketidakpuasan. Jadi diskonfirmasi diharapkan akan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

BATASAN-BATASAN

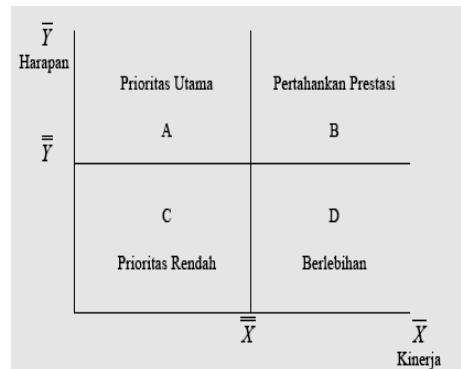
Batasan dalam penelitian adalah :

1. Wilayah studi, dilaksanakan di Jurusan Teknik Sipil PS Transportasi
2. Model pengambilan sampel primer adalah *revealed preference*, dimana dalam survei tersebut memerlukan pernyataan seseorang (responden) terhadap tingkat kepuasan pelayanan diberikan oleh penyedia jasa. Untuk pengumpulan data-data dari responden tersebut diperlukan pembagian kuisioner terhadap pengguna jasa pendidikan, serta teknik wawancara langsung terhadap pengguna oleh surveyor.
3. Pengukuran kepuasan layanan (kinerja) terhadap harapan dengan diagram kartesius.

MODEL OLAH DATA

Model pengolahan data menggunakan Diagram kartesius yang merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik dimana merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kinerja/ kepuasan pelanggan dan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Selanjutnya

faktor-faktor tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian kedalam diagram kartesius, seperti pada Gambar 1.



Gambar 1. Diagram Kartesius (Supranto, 1997).

Pada diagram A menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan pelanggan. Sehingga mengecewakan atau tidak memuaskan. Untuk bagian B. menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan. Bagian C. menunjukkan faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan dibandingkan faktor yang lainnya, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan. Sedangkan bagian kuadran D. menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting dibandingkan faktor yang lainnya, akan tetapi kinerjanya lebih memuaskan. Sehingga dinilai berlebihan.

METODE PENELITIAN

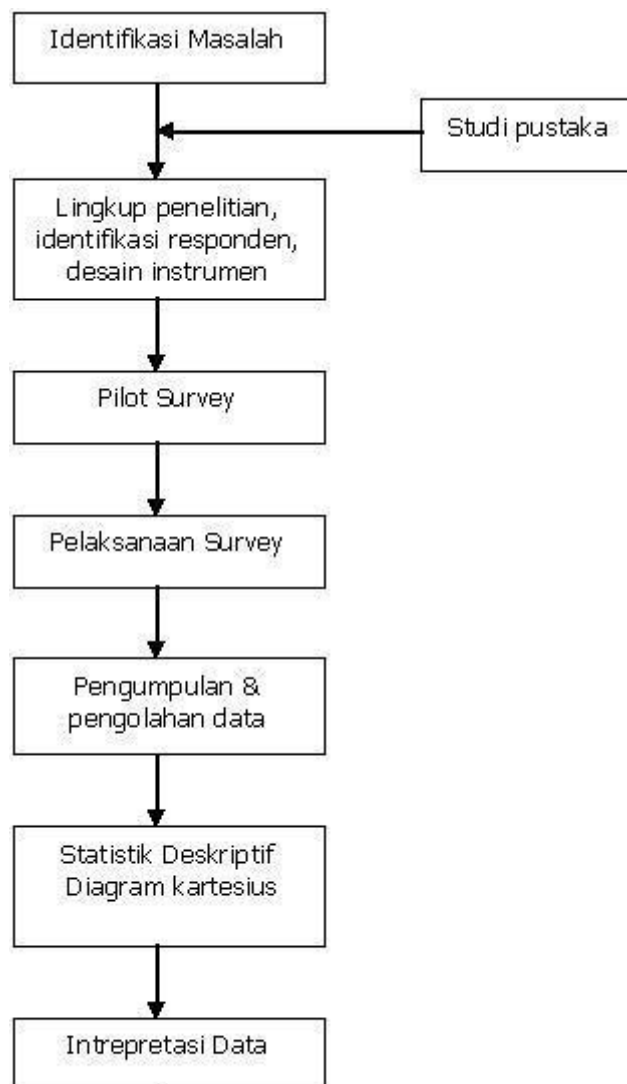
Penelitian ini menggunakan metode survey dalam bentuk angket/*quistionare* kepada mahasiswa PS Transportasi terhadap kualitas layanan yang telah didapatkan berdasarkan penilaian menggunakan skala *linkert*.

Metode Survey

Metode utama dalam penelitian ini adalah penelitian survey, yaitu penelitian yang mengambil sample dari suatu populasi dan menggunakan kuisisioner sebagai alat pengumpul data primer. Untuk sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah mahasiswa PS Transportasi. Sedangkan teknik pengambilan *sample* berdasarkan *simple random sampling*.

Untuk teknik survey yang digunakan adalah *revealed preference*. Sedangkan untuk variabel yang dianalisis dalam studi ini meliputi 2 (dua) hal, yakni persepsi mahasiswa atas kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa.

Dari data questioner terkumpul dilakukan perhitungan rekapitulasi terhadap seluruh jawaban responden. Hasil rekapitulasi questioner diolah dan dibahas dengan melakukan analisa dan evaluasi. Akhir data yang dianalisa diinterpresentasikan untuk digunakan dalam kesimpulan. Bagan alir penelitian dapat dilihat pada gambar 2.



Gambar 2. Bagan Alur Penelitian

TEKNIK OLAH DATA

Untuk mengetahui variabel mana saja yang perlu ditingkatkan atau variabel mana yang dipertahankan dilakukan analisis menggunakan diagram kartesius.

Berikut dibawah ini digambarkan dalam bentuk tabel 1. berupa : variabel-variabel pembentuk lima dimensi layanan, uraian layanan yang diterima oleh mahasiswa dan kode jenis layanan. TGB adalah *tangible*, RLB adalah *reliability*, RSV adalah *responsivness*, ASS adalah *assurance* dan EPT adalah *emphaty*.

Tabel. 1. Variabel Pembentuk Lima Dimensi Layanan

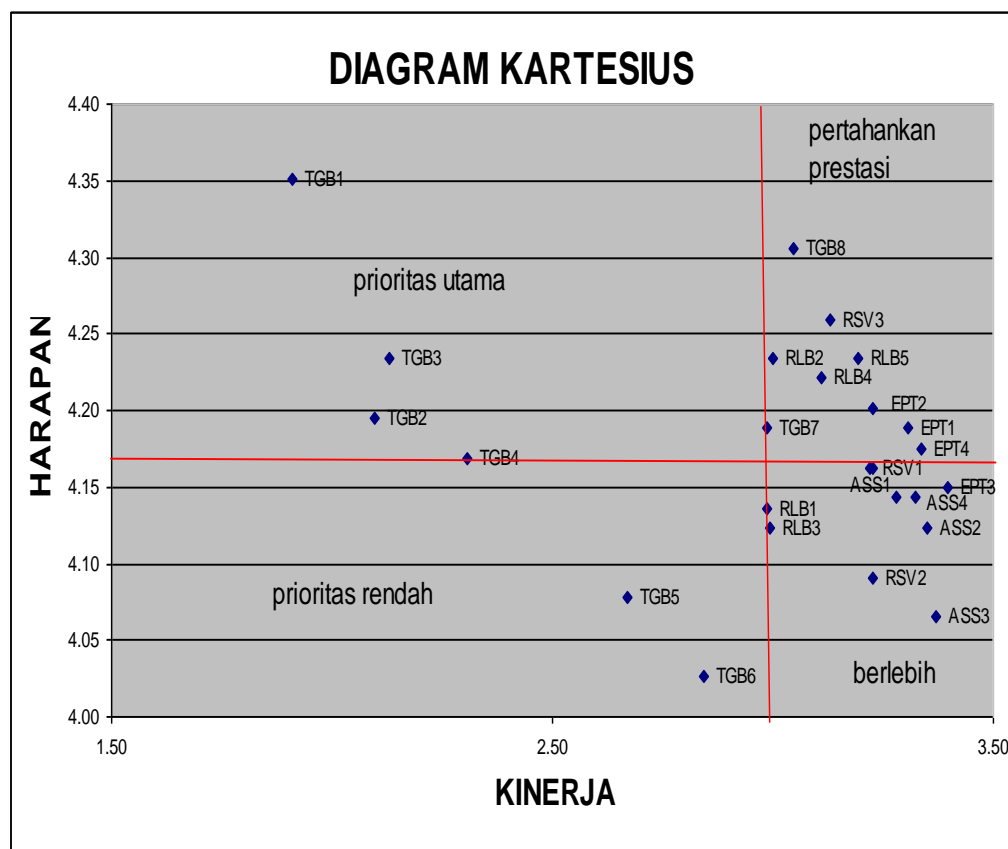
A	Fasilitas yang ada di lingkungan Prodi Transportasi (<i>Tangibility</i>) meliputi :	KODE
X1	Sarana Kelas	TGB1
X2	Laboratorium (ruang komputer, PKL)	TGB2
X3	Peralatan Laboratorium (ruang komputer, PKL)	TGB3
X4	Kenyamanan Fasilitas Ruang Kegiatan	TGB4
X5	Kualitas dosen	TGB5
X6	Kualitas tenaga laboran	TGB6
X7	Kualitas tenaga administrasi	TGB7
X8	Kemudahan menggunakan fasilitas prodi (perpustakaan)	TGB8
B	Bagaimanakah saudara menilai keandalan dari layanan yang dijanjikan secara akurat, teliti dan tepat waktu di lingkungan Prodi Transportasi (<i>Reliability</i>) meliputi :	
X9	Ketepatan jadwal perkuliahan	RLB1
X10	Pengisian KRS	RLB2
X11	Jadwal UTS	RLB3
X12	Jadwal UAS	RLB4
X13	Penerimaan KHS	RLB5
X14	Ketepatan waktu penyelesaian Studi	RLB6
C	Bagaimanakah saudara menilai tanggung jawab atau cepat tanggap SDM di lingkungan Prodi Transportasi (<i>Responsivness</i>) meliputi :	
X15	Pelayanan dosen	RSV1
X16	Pelayanan tenaga administrasi	RSV2
X17	Pelayanan Ka.prodi	RSV3
D	Bagaimanakah saudara menilai Jaminan pelayanan SDM terhadap tingkat keahlian pengetahuan saudara (<i>assurance</i>) meliputi :	
X18	Perilaku dosen	ASS1
X19	Perilaku tenaga administrasi	ASS2
X20	Perilaku Ka.prodi	ASS3
X21	Jaminan ketrampilan yang didapat setelah lulus	ASS4
E	Bagaimanakah saudara menilai kemudahan untuk didapatkan dari SDM di Prodi Transportasi (<i>Emphaty</i>) meliputi :	
X22	Kemudahan dosen untuk dihubungi	EPT1
X23	Kemudahan dosen untuk ditemui	EPT2
X24	Kemudahan menghubungi tenaga administrasi	EPT3
X25	Bagaimana saudara menilai secara keseluruhan kualitas layanan yang diberikan oleh Prodi Transportasi	EPT4

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data telah terjaring sebanyak 154 (seratus lima puluh empat) mahasiswa meliputi dari 3 (tiga) angkatan yakni : Tahun 2005 sebanyak 75 (tujuh puluh lima) mahasiswa, tahun 2006 sebanyak 60 (enam puluh) mahasiswa dan tahun 2007 sebanyak 14 (empat belas) mahasiswa.

Komposisi tersebut diatas diambil dengan asumsi angkatan tahun 2005 adalah mahasiswa tingkat akhir yang sedang membuat TA (tugas akhir) sehingga hampir mencapai 3 (tiga) tahun mengetahui kondisi layanan di Prodi Transportasi dan tahun 2006 mencapai 2 (dua) tahun, sedangkan tahun 2007 sebagai bahan tambahan informasi.

Berikut dibawah ini dibuat diagram kartesius untuk melihat variabel- variabel yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan.



Gambar 3. Diagram Kartesius.

Dari hasil diagram kartesius terlihat bahwa untuk :

Prioritas Utama yang perlu ditingkatkan adalah sarana kelas (TGB 1), laboratorium (TGB 2), peralatan laboratorium (TGB 3) dan kenyamanan fasilitas ruang kegiatan (TGB 4).

Prioritas Rendah yang bukan merupakan utama namun perlu ditingkatkan adalah kualitas dosen (TGB 5) dan kualitas tenaga laboran (TGB 6).

Berlebihan adalah ketepatan jadwal perkuliahan (RLB 1), jadwal UTS (RLB 3), perilaku dosen (ASS 1), perilaku tenaga administrasi (ASS 2), perilaku ketua prodi (ASS 3), jaminan ketrampilan setelah lulus (ASS 4), pelayanan dosen (RSV1), pelayanan administrasi (RSV 2), dan kemudahan menghubungi tenaga administrasi (EPT 3).

Pertahankan prestasi adalah kualitas tenaga administrasi (TGB 7), kemudahan menggunakan fasilitas prodi (TGB 8), pelayanan ka. Prodi (RSV 3), pengisian KRS (RLB 2), Jadwal UAS (RLB 4), penerimaan KHS (RLB 5), kemudahan dosen dihubungi (EPT 1), kemudahan dosen ditemui (EPT 2), kualitas layanan secara keseluruhan (EPT 4).

KESIMPULAN

Nilai minimum yang didapatkan atas persepsi mahasiswa terhadap layanan PSi Transportasi antara lain: sarana kelas, laboratorium, peralatan lab, kenyamanan fasilitas ruang kegiatan, kualitas dosen, kualitas tenaga laboran, kemudahan fasilitas prodi, pengisian KRS, pelayanan dosen, pelayanan ka.Prodi, kemudahan dosen dihubungi, kemudahan dosen ditemui dan kualitas layanan keseluruhan.

Diagram kartesius untuk lima dimensi layanan secara keseluruhan memperlihatkan bahwa : *tangibility* merupakan bagian prioritas utama, *Reliability*, *emphaty* dan *responsivness* mempertahankan prestasi dan *assurance* berlebih.

SARAN

PS Transportasi harus memulai pembenahan, mulai dari sarana kelas, Laboratorium, peralatan Lab, fasilitas kegiatan, kualitas dosen dan tenaga laboran.

Perlu dilakukan tindakan pembenahan manajemen tiap tahunnya dengan cara umpan balik (*feed back*) pada mahasiswa untuk menilai kinerja prodinya.

Penelitian ini hanya salah satu perangkat bentuk evaluasi bukan sebagai pedoman, bentuk lain dalam melakukan evaluasi dengan wawancara, memantau, memonitoring situasi kondisi perkuliahan termasuk sarana dan prasarannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Furqon. *Statistik Terapan untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta, 1999.
- Hadi. *Analisis Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Bus Transjakarta Koridor IV*. Penelitian (tidak dipublikasikan). Jakarta : FT UNJ, 2007.
- Hadi. *Studi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Penurunan Demand Kapal Cepat di Penyebrangan Merak-Bakauheni*. Penelitian (tidak dipublikasikan). Jakarta : LEMLIT UNJ, 2007.
- Nazir. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2005.
- Riduwan. *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru-Karyawan dan Peneliti Pemula*. Jakarta: Alfabeta, 2005.
- Sarwono, Jonathan. *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*. Yogyakarta : Andi, 2006.
- Sharma, Subhash, *Applied Multivariate Technique*. New York : Toronto, 1996.
- Singaribuan, Effendi. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta : LP3ES, 1989.
- Suryabrata. *Metodologi Penelitian*. Jakarta : RajaGrafindo Persada, 1983.
- Tim Penyusun. *Evaluasi Diri Program D3 Transportasi tahun 2006*. Jakarta : Prodi Transportasi, 2006.
- Wahana komputer. *Pengolahan Data Statistik dengan SPSS 15.0*. Yogyakarta : Andi, 2007.